

بررسی تأثیر تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان با نقش میانجی‌گری مدیریت عملکرد ریسک و خرید

سیده پری‌ناز نجار مبارکی^۱، پرویز احمدی^۲، مهرداد صدرآرا^۳.

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، مؤسسه آموزش عالی راهبرد شمال، رشت، ایران (نویسنده مسئول).

Nmparinaz@gmail.com

۲- دانشیار مدیریت، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

Ahmadi_p@rahbordshomal.ac.ir

۳- استادیار حسابداری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه گیلان، رشت، ایران.

Mehrdadsadrara@guilan.ac.ir

چکیده

اختلالات ناشی از بحران‌های مختلف از گذشته تا به امروز بیشترین تأثیرات را بر عملکرد سازمان داشته است. یکی از موضوعاتی که در سال‌های اخیر بر اثر افزایش اختلال در فرایندهای سازمانی ناشی از بحران‌های مختلف سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، طبیعی و انسانی توجه صاحب‌نظران را به خود جلب کرده مقوله تاب‌آوری سازمانی است. این تحقیق با هدف بررسی تأثیر تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان با نقش میانجی‌گری مدیریت عملکرد ریسک و خرید در مراکز بهداشتی و درمانی استان گیلان اجرایی شد. جامعه آماری تحقیق کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی استان گیلان بود که نمونه آماری شامل ۳۳۰ نفر از میان افراد حاضر در این جامعه در نظر گرفته شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های آماری و بررسی فرضیه‌های پژوهش با بهره‌گیری از نرم‌افزار آماری SPSS24 و AMOS24 با استفاده از مدل‌یابی معادلات ساختاری انجام گرفت. تجزیه و تحلیل اطلاعات در این پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد نشان داد که تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان، مدیریت عملکرد عملیاتی ریسک، عملکرد خرید و مدیریت عملکرد ریسک شهرت تأثیر مثبت و معناداری دارد. مدیریت

عملکرد عملیاتی ریسک، عملکرد خرید و مدیریت عملکرد ریسک شهرت در ارتباط با تأثیر تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان نقش میانجیگری دارد.

کلمات کلیدی: تاب‌آوری، ریسک، عملکرد سازمان، مدیریت عملکرد.

مقدمه

تاب‌آوری در زمینه‌ها و رشته‌های مختلف از زیست‌بوم‌شناسی و مهندسی ایمنی گرفته تا متالورژی و روانشناسی فردی و صنعتی، زنجیره تأمین، مدیریت استراتژیک و بسیاری دیگر مورد استفاده قرار گرفته است. هولینگ^۱ (۱۹۷۳) تاب‌آوری را معیاراستقامت سیستم‌ها و توانایی آنها در جذب تغییرات و اختلالات تعریف می‌کند. توانایی سیستم در پاسخ و بازیابی در برابر فجایع (کاتر و همکاران^۲، ۲۰۰۸)، دوام آوردن و تطبیق یافتن با اختلالات در حالیکه عملکرد همچنان ادامه داشته باشد (مالاک^۳، ۱۹۹۸)، توانایی جذب آشوب و ساماندهی دوباره، به گونه‌ای که عملکرد سیستم پایدار بماند (راکا و همکاران^۴، ۲۰۱۶)، توانایی حفظ عناصری که برای نوسازی یا ساماندهی مجدد موردنیاز است، وقتی که اختلالی، ساختار کارکردی سیستم را تغییر می‌دهد (والکر و همکاران^۵، ۲۰۰۲)، قدرت ریکاوری سریع سیستم بعد از آشوب‌های جدی (اندرو و همکاران^۶، ۲۰۱۶) و توانایی مقاومت در برابر یک شوک و التیام اثرات آن (آنگئون و باتس^۷، ۲۰۱۵)، برخی از سایر تعاریف ارائه شده برای این مفهوم هستند. ران و همکاران^۸ (۲۰۱۱) عناصر تاب‌آوری را اینگونه شناسایی می‌کنند: آمادگی، واکنش و

¹ Holling

² Cutter et al

³ Mallak

⁴ Racca et al

⁵ Walker et al

⁶ Andrew et al

⁷ Angeon & Bates

⁸ Run et al

انطباق و بازیابی یا تعدیل. ابعاد آمادگی، پاسخ، کاهش و بازیابی توسط کوین^۱ (۲۰۱۲) ارائه شده است. ابعاد کاهش، آمادگی، پاسخ و بازیابی توسط دالزیل^۲ (۲۰۰۵) نیز ارائه شده است. مرکز تاب‌آوری استکهلم^۳ (۲۰۱۴) برخی از اصول حیاتی ایجاد تاب‌آوری را اینگونه معرفی می‌کند: حفظ تنوع و افزونگی^۴، مدیریت ارتباط، مدیریت بازخورها، ترویج تفکر سیستمی، تشویق یادگیری و توسعه مشارکت. لوتانز و همکاران^۵ (۲۰۰۶) سازمان‌های تاب‌آور را با ابعادی چون ساختارهای مؤثر قدرت، روابط اجتماعی، پذیرش واقعیت، نگرش مثبت نسبت به تغییر، تمایز و ارتباطات معرفی می‌کنند. آزوسا و هیرویوکی^۶ (۲۰۱۳) تعهد سازمانی، آموزش و تمرین کار تیمی در شرایط دشوار، شفافیت وظیفه، اشتراک اطلاعات و بازخور دوطرفه را عوامل مؤثر در ساخت تاب‌آوری سازمانی می‌دانند. مالاک^۷ (۱۹۹۸) نیز معیارهایی را برای تاب‌آوری سازمانی شناسایی می‌کند: جستجوی هدفمند پاسخ، درایت و دسترسی به منابع. دسترس‌پذیری و نزدیکی به منابع توسط ژائو و همکاران^۸ (۲۰۱۱) نیز اشاره شده است. گیبسون و تارانت^۹ (۲۰۱۰) در مدل‌های مختلفی که برای تاب‌آوری سازمانی ارائه شده، مدیریت ریسک، مدیریت بحران، مدیریت اضطرار (مدل کارکردهای یکپارچه تاب‌آوری)، یکپارچگی، رهبری، چابکی، ارتباطات (مدل تاب‌آوری نسبی)، زیرساخت، منابع، فناوری، دانش و اطلاعات (مدل تاب‌آوری ترکیبی)، تیزبینی^{۱۰} (توانایی تشخیص اولویت)، تحمل ابهام (توانایی تصمیم‌گیری و اقدام در زمان عدم قطعیت)، خلاقیت و چابکی، تحمل فشار و یادگیری (مدل تاب‌آوری جناغی)، قابلیت‌های رهبری و کارکنان، دانش، فرآیند و زیرساخت، انعطاف‌پذیری و مقاومت (مدل مثلثی تاب‌آوری) برخی از این موارد هستند. ژوهان و همکاران^{۱۱} (۲۰۱۱) توانایی‌های پیش‌پیش‌بینی، مقاومت و واکنش را برای تاب‌آوری سازمانی ضروری می‌دانند. تریسی^{۱۲} (۲۰۱۵)

¹ Kevin

² Dalziell

³ SRC (Stockholm Resilience Centre)

⁴ Redundancy

⁵ Lutz et al

⁶ Azosa and Hiroyuki

⁷ Mallak

⁸ Zhao et al

⁹ Gibson & Tarrant

¹⁰ Acuity

¹¹ Johan et al

¹² Tracey

شاخص‌های تاب‌آوری سازمانی را این‌گونه شناسایی می‌کند: منابع انسانی، آگاهی، سرمایه اجتماعی، منابع فیزیکی، زیرساخت عملیاتی، رهبری و فرهنگ و اطلاعات و ارتباطات. استفنسن^۱ (۲۰۱۰) برای تاب‌آوری سازمانی چهار بعد شناسایی می‌کند: آگاهی وضعیتی^۲، مدیریت آسیب‌پذیری‌های اساسی^۳، ظرفیت انطباقی^۴ و منش تاب‌آوری^۵ (تعهد به تاب‌آوری و چشم‌انداز شبکه). آمادگی و توانایی برنامه‌ریزی، جذب و بازیابی از پیشامدهای ناسازگار و انطباق موفقیت‌آمیز نیز ویژگی‌های اشاره شده توسط فنگ و سنسوینی^۶ (۲۰۱۷) است. کارولین و همکاران^۷ (۲۰۱۶) نیز ابعاد تاب‌آوری سازمانی را آگاهی وضعیتی، هدف، مشارکت استراتژیک، منابع داخلی، رهبری، استراتژی‌های برنامه‌ریزی، مشارکت وحدت‌کارکنان، نوآوری و خلاقیت، تصمیم‌گیری، شکستن سیلوهای ذهنی^۸ و برنامه‌های آزمایش فشار عنوان می‌کنند. برنارد و همکاران^۹ (۲۰۱۶) نیز تعداد، کیفیت، مهارت‌ها و تخصص‌های افراد، منابع مالی و فنی، یادگیری و کسب دانش و تجربه را مطرح می‌کنند. عملکرد سازمانی همواره تأثیر قابل توجهی بر اقدامات شرکت‌ها گذاشته است. در نتیجه، روش‌ها و ابزار اندازه‌گیری دقیق این عملکرد جهت بهبود فرآیند کسب و کار، بعنوان یک اهمیت برای سازمان‌های امروزی به شمار می‌رود (فولان و برون^{۱۰}، ۲۰۰۵). مدیریت عملکرد یک رویکرد استراتژیک و یکپارچه برای موفقیت درازمدت فعالیت شرکت با بهبود عملکرد سازمان، تیم‌ها و افراد است. در جستجوی موفقیت، مدیریت عملکرد با استفاده از انواع مدل‌ها، تکنیک‌ها و روش‌ها یا با برخی از سیستم‌های دیگر، بهبودی را فراهم می‌کند که موجب مزیت رقابتی قوی می‌شود (برزولینو و همکاران^{۱۱}، ۲۰۱۵). شرایط در مراکز درمانی، بسیار رقابتی و با سرعت در حال رشد است. ساختار این مراکز و منابع خاص آن در عملکردی سازمان‌ها متفاوت است. مراکز درمانی به عنوان یکی از شاخص‌های توسعه‌یافتگی، از

¹Stephenson

² Situation Awareness

³ Management of Keystone Vulnerabilities

⁴ Adaptive Capacity

⁵ Resilience Ethos

⁶ Fang & Sansavini

⁷ Caroline et al

⁸ Breaking silos

⁹ Bernard et al

¹⁰ Folan & Browne

¹¹ Brezuleanu et al

یک سو به عنوان یکی از عمده ترین نهادهای اقتصادی مطرح بوده و از سوی دیگر فعالیت سایر نهادها را پشتیبانی می کند. در واقع، مراکز درمانی توسعه یافته و تکامل یافته یک مزیت برای توسعه اقتصادی است؛ زیرا سرمایه ها را برای توسعه زیرساخت های هر اقتصاد فراهم می کند (اوسکار آکوتی و همکاران^۱، ۲۰۱۳). عملکرد بالای سازمانی یکی از مهمترین اجزای مدیران به عنوان هدف نهایی سازمان است. بنابراین، سازمان ها سعی می کنند از روش های منحصر به فرد برای ارتقای عملکرد سازمانی استفاده کنند و خود را از رقبا جدا سازند (ناویمی پور و همکاران^۲، ۲۰۱۸). سازمان ها از معیارهای اندازه گیری داخلی، یعنی شاخص های عملکرد کلیدی، به عنوان واحدهای اندازه گیری عملکرد استفاده می کنند. سرمایه گذاری سازمانی در سیستم های اندازه گیری عملکرد برای ارزیابی عملکرد، که به طور مستقیم بر شیوه ارزیابی سطح دستیابی به اهداف عملکرد و بررسی برنامه های استراتژیک تاثیر می گذارد، بسیار مهم است. محققان عمدتاً عملکرد سازمانی را با استفاده از عناصر عملکرد مانند اثربخشی، کارایی، کیفیت، سودآوری، کیفیت نوآوری و بهره وری، عملکرد را ارزیابی می کنند (اویمومی و همکاران^۳، ۲۰۱۸). تحقیقات نشان داده اند که توانایی و قابلیت سازمان های یک جامعه در مدیریت بحران ها و چالش ها، تأثیر قابل توجهی بر توانایی آن جامعه در مواجهه با بحران ها و کیفیت بازبازی از چالش ها دارد. سازمان ها با خدمات ضروری که در زمان های بحران ارائه می کنند، نقش بسیار مهمی در سرعت بازگشت جامعه به شرایط عادی ایفا می کنند. از این رو تاب آوری سازمانی به معنای ظرفیت سازمان در پیش بینی بحران، کاهش اثرات و مقاومت در برابر آسیب های آن، پاسخ و واکنش مناسب و نهایتاً بازبازی از شرایط بحرانی بسیار اهمیت دارد. بنابراین انعطاف پذیری و سازگاری برای همه کسب و کارها به یک ضرورت مهم در محیط سریعاً متغیر امروزی تبدیل شده و نیاز به ایجاد نگرشی قوی نسبت به آن برای همه کسب و کارها شدیداً احساس می شود (امیری و همکاران، ۱۳۹۷). سازمان های تاب آور سازمان هایی هستند که به دلیل آمادگی و برنامه ریزی و انعطاف پذیری بالایی که در خود ایجاد می نمایند، می توانند بحران ها را با هزینه های کم پشت سر بگذارند. همه سازمان ها باید یکی از اهداف مهم و استراتژیک شان را تاب آوری در برابر تهدیدات و تغییرات محیطی در نظر بگیرند و

¹ Oscar Akotey et al

² Navimipour et al

³ Oyemomi et al

دستیابی به این هدف مهم را مد نظر قرار دهند. تاب‌آوری و حصول اطمینان از شفافیت زنجیره‌های تأمین، از وظایف اصلی عملکردهای خرید و مدیریت ریسک شرکت‌ها است (ژئو و همکاران^۱، ۲۰۱۹). بسیاری از رسوایی‌های مربوط به تاب‌آوری، مانند رسوایی پودر شیر در چین در سال ۲۰۰۸، رسوایی گوشت اسب در اروپا در سال ۲۰۱۳ و رسوایی مدرن برده‌داری در صنعت پوشاک در انگلستان ۲۰۱۶، از پایگاه‌های عرضه و زنجیره تأمین شرکت‌ها پدید آمده‌اند. این رسوایی‌ها باعث شده است تا مشکلات جدی و توجه منفی مردم برای شرکت‌های خریدار، از جمله خرده‌فروشان یا تولیدکننده‌هایی که محصولات خود را تحت برچسب نام‌های تجاری خودشان به فروش می‌رسانند، شود. علیرغم اینکه سازمان‌ها تلاش زیادی برای مقابله با مسائل تاب‌آوری انجام می‌دهند، این مثال‌ها نشان می‌دهد که هنوز خطر بسیار زیادی وجود دارد که شکست‌ها و بروز حوادث مربوط به پایداری در آینده رخ دهد (جیاناکیس و پاپادوپولوس^۲، ۲۰۱۶). از این رو، مدیریت و تضمین پایداری زنجیره‌های تأمین نیازمند مهارت‌های مدیریت ریسک قوی از طریق خرید حرفه‌ای‌ها و فرآیندهای خرید در شرکت‌ها می‌باشد. هم‌چنین هالیکا و لینتوکانگاس^۳ (۲۰۱۶) و کواک و همکاران^۴ (۲۰۱۸) اظهار داشته‌اند. مدیریت ریسک نقش مهمی در کاهش خطرات پایداری ناشی از زنجیره تأمین دارد و مدیریت این ریسک‌ها برای سازمان‌های بسیاری به طور فزاینده‌ای مورد توجه قرار گرفته است (عبدالباسط و محمد^۵، ۲۰۲۰). امروزه مشخص شده است که عملکرد مدیریت ریسک مربوط به پایداری و تاب‌آوری یک شرکت تحت تأثیر شیوه‌های خرید پایدار شرکت است (جیاناکیس و پاپادوپولوس^۶، ۲۰۱۶)، که نه تنها به منظور تأمین پایداری و تاب‌آوری در به حداقل رساندن ریسک‌های ناشی از پایداری و تاب‌آوری خدمت می‌کنند، بلکه هدف از این کار جلوگیری از آسیب‌های اقتصادی، عملیاتی یا شهرت است. بسیاری از شیوه‌های خرید پایدار و مدیریت تأمین، درعین حال مکانیسم‌های کاهش ریسک به طور کلی است، نه فقط برای ریسک‌های پایدار (بسکه و همکاران^۷، ۲۰۱۴). تحقیقات قبلی ارتباط روشن بین ریسک‌های مربوط

¹ Xu et al

² Giannakis & Papadopoulos

³ Hallikas and Lintukangas

⁴ Kwak et al.

⁵ Abdel-Basset & Mohamed

⁶ Giannakis & Papadopoulos

⁷ Beske et al

به برند و تصویر شرکت و مدیریت عرضه پایدار نشان داده است (لینتوکانگاس و همکاران^۱، ۲۰۱۶). شیوه‌های خرید پایدار برای محافظت از اعتبار شرکت مورد نیاز است زیرا آسیب‌های جدی در اعتبار شهرت ممکن است باعث کاهش ارزش سهام شود (لانگه و لی^۲، ۲۰۱۱). شیوه‌های خرید پایدار هم چنین برای اهداف عملکرد عملیاتی سازمان مانند کیفیت، قابلیت اطمینان و انعطاف پذیری ضروری است. بنابراین، سازمان‌ها برای تضمین پایداری خریدهای خود و کاهش ریسک‌های شهرت و عملیاتی ناشی از زنجیره تأمین نیاز به ایجاد شیوه‌ها، فرایندها و رویه‌ها دارند (میزیکی و لوزینی^۳، ۲۰۱۸). با وجود تعداد زیادی از مطالعات انجام شده در زمینه تاب‌آوری در سازمان، تنها تحقیقات معدودی تاثیر شیوه‌های خرید پایدار را بر عملکرد کلی مدیریت ریسک سازمان بررسی کرده‌اند (گودا و سارانگا^۴، ۲۰۱۸). تحقیقات نشان می‌دهد که تاب‌آوری باعث بهبود عملکرد خرید می‌شود. این مهم است که مدیران بدانند که با سرمایه‌گذاری در مدیریت پایداری در خرید، سازمان به احتمال زیاد در خرید و مدیریت عرضه به طور کلی عملکرد بهتری خواهد داشت. تحقیقات هم چنین نشان می‌دهد که تاب‌آوری، عملکرد مدیریت ریسک شهرت و عملیاتی شرکت‌ها را بهبود می‌بخشد. این نشان می‌دهد که تاب‌آوری در مدیریت ریسک به طور کلی، تنها در رابطه با موضوعات پایداری، قابل توجه نیست (علی و همکاران^۵، ۲۰۱۹). بنا بر این برای مراکز بهداشتی و درمانی این مسئله مطرح است که چگونه تاب‌آوری بر روی مدیریت عملکرد ریسک اثر می‌گذارد و این فرآیند چه تاثیراتی بر روی عملکرد سازمان به همراه خواهد داشت و نقش خرید در این میان چیست. با توجه به جایگاه و نقش بسیار مهم تاثیر تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان با نقش میانجی‌گری مدیریت عملکرد ریسک و خرید، بررسی این مسئله گاهی نزد متخصصین امر در بهداشتی و درمانی دولتی و خصوصی، مورد توجه قرار نمی‌گیرد. فقدان تحقیقات در مورد چگونگی تاثیر شیوه‌های پایداری بر انواع مختلف خطرات در سازمان‌های خدمات درمانی و بهداشتی وجود دارد. این مطالعه با اثبات این نکته که تاب‌آوری بر مدیریت ریسک عملیاتی و شهرت تاثیر می‌گذارد، کمک می‌کند تا این کمبود را برطرف سازد، هم چنین نشان می‌دهد که ریسک‌های

¹ Lintukangas et al

² Lange and Lee

³ Miemczyk and Luzzini

⁴ Gouda and Saranga

⁵ Ali et al

عملیاتی مربوطه، به عدم در دسترس بودن یا کیفیت محصولات یا ریسک شهرت مربوط به نام تجاری و تصویر، با تاب‌آوری در نظر گرفته می‌شود. بدین ترتیب، این پژوهش به دنبال بررسی تأثیر تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان با نقش میانجی‌گری مدیریت عملکرد ریسک و خرید در مراکز بهداشتی و درمانی استان گیلان است.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

عملکرد سازمانی

عملکرد سازمانی به چگونگی انجام مأموریت‌ها، وظایف سازمانی و نتایج انجام آنها اطلاق می‌شود. در تعریفی دیگر، عملکرد سازمانی شامل دستیابی به اهداف سازمانی و اجتماعی یا فراتر رفتن از آنها و انجام مسئولیت‌هایی که سازمان به عهده دارد (میلر و استونس^۱، ۲۰۱۱). در واقع، عملکرد سازمانی به توانایی یک سازمان برای دستیابی به اهداف تعیین شده جهت حفظ سود، داشتن مزیت رقابتی، افزایش سهم بازار و حفظ بقای طولانی مدت، مبتنی بر استفاده از استراتژی‌های سازمانی قابل اجرا اشاره دارد (اویمومی^۲ و همکاران، ۲۰۱۹). به طور سنتی در بخش دولتی، عملکرد سازمانی بر ارائه خدمت متمرکز است و از طریق کارآمدی و اثربخشی سازمانی سنجیده می‌شود (رسچکا^۳ و همکاران، ۲۰۱۵). عملکرد سازمانی، شاخصی معرفی می‌شود که نحوه تحقق اهداف یک سازمان را اندازه‌گیری می‌کند. عملکرد را می‌توان بر اساس تحقق اهداف، کارایی یا اثربخشی هزینه‌ها، اکتساب منابع کمیاب، انطباق‌پذیری با محیط، رضایت سهام‌داران و ذینفعان و فرآیندهای داخلی همانند یادگیری سازمانی، روحیه کارکنان و فرهنگ سازمانی تعریف و ارزیابی کرد (فیشر^۴ و همکاران، ۲۰۰۸).

تاب‌آوری

تاب‌آوری به ویژگی‌های کشسان یا انعطاف‌پذیر یک ماده اشاره دارد. ریشه آن از علم فیزیک گرفته شده و به معنی جهیدن به عقب است. در واقع سازمان‌های تاب‌آور قادرند به عقب بجهند (لدسما^۵، ۲۰۱۴). تاب‌آوری تغییر فرایندهایی است که شایستگی را ارتقاء می‌دهد، کارایی را بازیابی می‌کند و به همان اندازه ساختارها را رشد داده و

¹ Millar & Stevens

² Oyemomi

³ Reschka

⁴ Fisher

⁵ Ledesma

شناخت شیوه‌هایی که این فرایندها را تشویق می‌کند را امکان‌پذیر می‌سازد. در کل دو دیدگاه مختلف درباره مفهوم تاب‌آوری سازمانی وجود دارد. در شرایط غیرمنتظره، استرس‌زا یا نامطلوب، تاب‌آوری سازمانی به عنوان توانایی بازگشت مجدد به جای اول در نظر گرفته می‌شود. دیدگاه دوم، تاب‌آوری سازمانی را فراتر از ترمیم در نظر می‌گیرد و آن را شامل توسعه قابلیت‌های جدید و توانایی ایجاد فرصت‌های جدید و حرکت همگام با آن تعریف می‌کند (لینگنیک هال^۱ و همکاران، ۲۰۱۱).

مدیریت ریسک

مدیریت ریسک سنتی ثابت نموده که برای نجات سازمان‌ها از اتفاقات غیرقابل پیش‌بینی (مثل فجایع طبیعی، فجایع ساخت‌بشر و رکود‌زا) کافی نیست. امروزه سازمان‌ها برای خلق سود و ارزش در شرایط نامطمئن محیط تجاری باید ریسک‌های بیشتر و بیشتری را بپذیرند (آچاریا، ۲۰۰۷). مئول بروک معتقد است در کسب و کار، مدیریت ریسک بنگاه، سیاست کلی مدیریت ریسک‌های ایجاد شده توسط عوامل خلق‌کننده ارزش است و معتقد است مدیریت ریسک بنگاه به تعیین، شناسایی و ارزیابی مجموع ریسک‌های که بر ارزش سازمان تأثیر می‌گذارند، می‌پردازد و شامل استراتژی مدیریت این ریسک‌ها در عرصه سازمان می‌باشد (کلندرو^۲، ۲۰۰۶ به نقل از حسینی و همکاران، ۱۳۹۲). از آنجایی که اجرای یک برنامه مؤثر نیازمند تعیین چارچوبی است که در آن کلیه اجزای برنامه مطرح شده باشد، در این بخش ابتدا چارچوب عملیاتی نمودن مدیریت ریسک بنگاه در شرکت‌های فعال در صنایع غذایی مطرح و سپس اجزاء آن به تفصیل شرح داده می‌شود، این اجزاء اصول و گام‌هایی هستند که سازمان را در اداره کردن ریسک‌های بنگاه یاری می‌رسانند. موسسه تاورز پیرین یک چارچوب کلی از پیاده‌سازی مدیریت ریسک مالی و عملیاتی در سطح بنگاه ارائه داده است. براساس این مدل پیاده‌سازی مدیریت ریسک بنگاه از سه گام اساسی تشکیل شده است؛ توسعه بهترین استراتژی‌ها، اجرایی استراتژی‌ها و ارزیابی عملکرد (حسینی و همکاران، ۱۳۹۳).

مبانی نظری

¹ Lengnick-Hall

² Calendula

جوامع برای این که تاب آور باشند، بر خدمات فراهم شده توسط سازمان‌ها متکی هستند، تا آن‌ها را به برنامه ریزی، پاسخ و بازیابی برای موقعیت‌های اضطراری و بحران‌ها قادر سازند. سازمان‌های حیاتی^۱، که فراهم‌کننده خدماتی مانند آب، گاز، برق، حمل و نقل، آموزش و سلامت هستند، همواره بسیار مهم انگاشته شده‌اند. این بدان دلیل است که این‌ها همان سازمان‌هایی هستند که جوامع را قادر به عملکرد می‌سازند (استفنسن، ۲۰۱۰). سازمان‌ها بخشی از جامعه هستند و بسیاری از عملیات روزانه جوامع بر دوش آن‌ها است (زاج^۲، ۲۰۱۴). مهم‌تر اینکه سازمان‌ها در طول دوره‌های پاسخ و بازیابی در پی یک فاجعه، بسیار حیاتی و مهم هستند (براندزدان و دالیزله^۳، ۲۰۰۵). در نتیجه به منظور اطمینان از بقای سازمان‌ها و کم‌کردن اختلال ناشی از یک فاجعه در جریان جاری اجتماعی، تاب‌آور بودن برای سازمان‌ها حیاتی است (زاج^۴، ۲۰۱۴). علاوه بر ارتباطی که بین جوامع تاب‌آور و سازمان‌های تاب‌آور وجود دارد، بین تاب‌آور بودن سازمان‌ها و مزیت رقابتی آنها نیز رابطه وجود دارد. سازمان‌های تاب‌آور در زمان‌هایی که کسب و کار در شرایط عادی قرار دارد، قدرت رقابتی بیشتری دارند (استفنسن^۵، ۲۰۱۰). ورگو و سویل^۶ (۲۰۱۰) نیز ویژگی‌های مشترکی را بین تاب‌آوری و برتری رقابتی^۷ عنوان می‌کنند؛ مانند چابکی، آگاهی محیطی، رهبری قوی، کیفیت و غیره. تاب‌آوری سازمانی به دنبال شناسایی مشخصاتی است که به سازمان‌ها اجازه بقا^۸ و حتی رشد و رونق^۹ به رغم تجربه اختلال یا تنش را می‌دهد (سویل^{۱۰} و همکاران، ۲۰۰۸). در این خصوص پاتن و همکاران^{۱۱} (۲۰۰۰) تاب‌آوری را فرایندی برای رشد عنوان می‌کنند. بدین وسیله تاب‌آوری مهارتی مناسب است برای پشت سر گذاشتن مشکلات زندگی حتی وقتی که شرایط نامطلوب و سخت وجود دارد، مثل اینکه شخص یک طناب قابل ارتجاع را دور مشکلات بسته که به فرد کمک می‌کند

¹ Lifeline organisations

² Zach

³ Brunsdon & Dalziell

⁴ Zach

⁵ Stephenson

⁶ Vargo & Seville

⁷ Competitive Excellence

⁸ Survive

⁹ Thrive

¹⁰ Seville

¹¹ Paton et al

وقتی اوضاع بد شد آن‌ها را به عقب بکشد و به آن‌ها به چشم انسان‌ها بنگرد (یزدانی، ۱۳۹۱). با این وجود در طول ۲۰ سال گذشته، مطالعه درباره تاب‌آوری به طور معنی‌داری افزایش یافته است و نیاز به پژوهش درباره این موضوع احساس می‌شود و به چندین دلیل باید سرعت بیشتری بگیرد: ۱. همان‌طور که پیچیدگی صنعتی جامعه ما افزایش می‌یابد، تعداد افراد در معرض آسیب و تعداد آسیب‌ها و مشکلاتی که افراد با آن روبه‌رو می‌شوند نیز افزایش می‌یابد. ۲. فهم عوامل خطرزا و حمایتی و چگونگی عملکرد آن‌ها ممکن است به ملاحظات بالینی مناسب منجر شود. ۳. این موضوع با سلامت روان کارکنان ارتباط تنگاتنگی دارد (شفیع زاده، ۱۳۹۱).

پیشینه تجربی

ساردانا و همکاران (۲۰۲۰) به بررسی مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها "پایداری" عملکرد و عملکرد شرکت در اقتصاد نوظهور پرداختند. در این مقاله ما به دنبال تأثیر شیوه‌های پایداری محیط زیست و تأمین‌کننده مسئولیت اجتماعی شرکت بر عملکرد شرکت در صنعت تولیدی در هند هستیم. آن‌ها هم چنین اثر تعدیل‌کننده یک فاکتور مهم داخلی - قابلیت کارخانه - را بررسی کردند که احتمالاً روی شیوه پایداری یک شرکت تأثیر می‌گذارد. با استفاده از ابزار پیمایشی گروه تحقیق جهانی تولید، داده‌ها از شرکت‌های تولیدکننده در هند جمع‌آوری و سپس یک مدل سازی معادلات ساختاری برای رسیدن به یافته‌ها انجام شد. از اعتبار و روایی دقیق مقیاس اطمینان حاصل شد. اندازه شرکت‌ها، نوع صنعت و درصد صادرات به عنوان متغیرهای کنترل برای مطالعه در نظر گرفته شد و عملکرد شرکت‌ها براساس اقدامات مالی و بازاریابی ارزیابی شد. این مطالعه نشان داد که پایداری محیط زیست تأثیر مستقیمی بر عملکرد شرکت دارد، در حالی که تأثیر پایداری تأمین‌کننده بر عملکرد شرکت با عملکرد گیاه تعدیل شده است. توجه این یافته‌ها مبتنی بر بستر نهادی و نگرانی‌های عملی است که به منطق بازار مربوط می‌شود و گزینه‌های استراتژیک شرکت‌ها را شکل می‌دهد. بنابراین، این مقاله با ارائه این نظریه به پایان می‌رسد که نظریه‌های غالب CSR در کشورهای توسعه یافته غربی، مانند مسئولیت اجتماعی به سهم سیاسی و فعالیت سیاسی شرکت‌ها، ممکن است به عنوان لنزهای نظری برای درک اقدامات CSR در یک اقتصاد نوظهور مناسب نباشد. گزینه‌های جایگزین برای این موارد را می‌توان با

دیدگاه‌های نهادی و راهبردی برای CSR ارائه داد، که ممکن است بینش عمیق‌تری در زمینه اقتصاد نوظهور ارائه دهد.

سینق و هونگ (۲۰۲۰) تأثیر شیوه‌های مدیریت استراتژیک و خطرات عملیاتی بر عملکرد شرکت: یک تحقیق تجربی را بررسی کردند. به طور فزاینده، ایجاد و ارائه ارزش از طریق شبکه‌های زنجیره تامین پیچیده خطرات اساسی را دربر می‌گیرد. با این حال، توسعه استراتژی در شرایط ریسک مشاغل به خوبی درک نشده است. این تحقیق متقابل به بررسی چگونگی توسعه شرکتها تحت شرایط ریسک زنجیره تامین رویه‌های مدیریت ریسک مؤثر می‌پردازد. با استفاده از بررسی ادبیات و تحقیقات پیمایشی از مدیران شرکت‌های جهانی، ما یک مدل تحقیق ارائه می‌دهیم، و روابط فرضی را به صورت تجربی آزمایش می‌کنیم. نتایج نشان می‌دهد که در شرایط عدم اطمینان، تصمیم‌گیری مدیریت تا زمانی که اشکال قابل مشاهده خطرات ایجاد نشود، محتاط بوده و مکانیزم‌های پاسخ‌گویی محتاطانه ایجاد می‌شوند. این مطالعه نقش تعیین‌کننده شیوه‌های اکتشاف و بهره‌برداری از زنجیره تأثیر و تأثیر آنها در توسعه شیوه‌های مدیریت ریسک شبکه را مشخص می‌کند و منجر به نتایج مالی رقابتی می‌شود.

هالیکاس و همکاران (۲۰۱۹) به بررسی تأثیر شیوه‌های پایداری بر عملکرد مدیریت ریسک و خرید پرداختند. شرکت‌ها برای اطمینان از پایداری و شفاف بودن زنجیره‌های تامین نیاز به روش‌های خرید و مدیریت ویژه دارند. با این حال، شیوه‌های پایداری نه تنها در خدمت تضمین پایداری نیست بلکه به شرکت‌ها نیز کمک می‌کند تا از آسیب‌ها و خطرات اقتصادی و شهرت خودداری کنند. این مقاله با استفاده از داده‌های بررسی کمی که از ۱۱۱ شرکت فنلاندی جمع‌آوری شده است، تأثیر شیوه‌های خرید پایدار بر عملکرد مدیریت ریسک و عملکرد خرید را بررسی می‌کند. روابط مستقیم و غیرمستقیم بین مفاهیم با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی بررسی می‌شود. نتایج نشان می‌دهد که استفاده از شیوه‌های خرید پایدار باعث بهبود عملکرد خرید مشاغل می‌شود. شرکت‌هایی که در مدیریت پایداری در خرید خود سرمایه‌گذاری می‌کنند، به احتمال زیاد عملکرد بهتری در مدیریت خرید و مدیریت خود دارند. هم‌چنین مشخص شد که شیوه‌های خرید پایدار عملکرد مدیریت ریسک شهرت و عملیاتی را بهبود می‌بخشد، که نشان می‌دهد شیوه‌های پایداری در مدیریت ریسک به طور کلی، نه فقط در رابطه با پایداری قابل توجه است.

کوثر و همکاران (۱۳۹۸) به تحقیق عوامل مؤثر و پیامدهای تاب‌آوری سازمانی پرداختند. اختلالات ناشی از بحران‌های داخلی و خارجی مختلف از گذشته تا به حال بیشترین تأثیرات را بر عملکرد سازمان داشته است. یکی از موضوعاتی که در سال‌های اخیر بر اثر افزایش اختلال در فرایندهای سازمانی ناشی از بحران‌های مختلف سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، طبیعی و انسانی توجه صاحب‌نظران را به خود جلب کرده مقوله تاب‌آوری سازمانی است. هدف این پژوهش ترسیم و سنجش مدل تاب‌آوری است که عوامل مؤثر بر تاب‌آوری و پیامدهای حاصل از آن را در یک سازمان نشان می‌دهد. پژوهش حاضر از نوع توصیفی-همبستگی است و شیوه پژوهش به این صورت است که ابتدا با مرور ادبیات و بررسی مدل‌های تاب‌آوری سازمانی، فرضیه‌های تحقیق مشخص گردیده و مدل ترسیم می‌شود، سپس مدل با استفاده از روش تحلیل مسیر، برازش شده و فرضیه‌ها در قالب مدل آزمون می‌شوند. جامعه آماری این پژوهش را ۱۴۰۰ نفر از مدیران و کارشناسان سازمان میراث فرهنگی تشکیل می‌دهند که طبق فرمول کوکران ۳۰۲ نفر به عنوان نمونه تعیین گردید و پرسش‌نامه به طور تصادفی میان آن‌ها توزیع شد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که مدل ترسیم شده از برازش خوبی برخوردار است و تأیید فرضیات تحقیق حاکی از رابطه مثبت و معنادار عوامل مؤثر بر تاب‌آوری و پیامدهای حاصل از آن با تاب‌آوری سازمانی است.

امیری و همکاران (۱۳۹۷) مقاله طراحی مدلی برای تاب‌آوری سازمانی را بررسی کردند. تحقیقات نشان داده‌اند که توانایی و قابلیت سازمان‌های یک جامعه در مدیریت بحران‌ها و چالش‌ها، تأثیر قابل توجهی بر توانایی آن جامعه در مواجهه با بحران‌ها و کیفیت بازیابی از چالش‌ها دارد. سازمان‌ها با خدمات ضروری که در زمان‌های بحران ارائه می‌کنند، نقش بسیار مهمی در سرعت بازگشت جامعه به شرایط عادی ایفا می‌کنند. از این رو تاب‌آوری سازمانی به معنای ظرفیت سازمان در پیش‌بینی بحران، کاهش اثرات و مقاومت در برابر آسیب‌های آن، پاسخ و واکنش مناسب و نهایتاً بازیابی از شرایط بحرانی، اخیراً تبدیل به یک موضوع مهم در تحقیقات سازمانی شده است. در این راستا، این مقاله می‌کوشد، با شناسایی شاخص‌ها و ابعاد تاب‌آوری سازمانی و نهایتاً طراحی مدلی برای آن، به سازمان‌ها در دستیابی به تاب‌آوری کمک کند. روش تحقیق مورد استفاده در این پژوهش برای طراحی مدل، کیفی از نوع مرور سیستماتیک و مصاحبه با خبرگان است. مدل طراحی شده پس از تحلیل عاملی تأییدی، نهایتاً برای

ارزیابی تاب‌آوری سه سازمان فعال در صنعت چرم کشور مورد استفاده قرار گرفته است. نتایج حاصل حاکی از وضعیت نامناسب سازمان‌های مورد بررسی در شاخص تاب‌آوری سازمانی و نیاز به برنامه ریزی جدی و دقیق برای ارتقای آن در این سازمان‌ها دارد. مدل ارائه شده قادر است پس از ارزیابی وضعیت تاب‌آوری در سازمان‌ها، نقاط قوت و ضعف آن‌ها در این شاخص را شناسایی و پیشنهادهایی کاربردی برای کمک به تاب‌آور شدن آنها (و یا بهبود و ارتقای آن) ارائه کند.

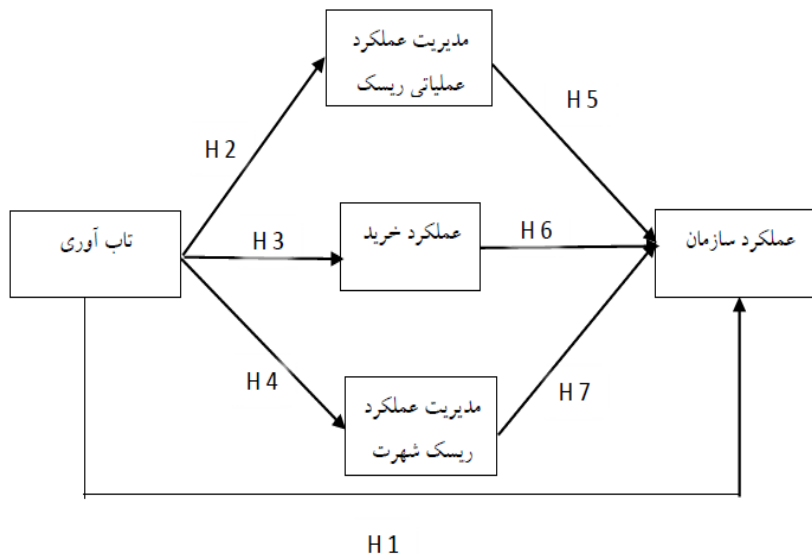
فرضیه‌ها پژوهش

هدف کلی این پژوهش کمک به مراکز بهداشتی و درمانی، به ویژه مراکز بهداشتی و درمانی استان گیلان برای بررسی تاثیر تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان با نقش میانجی‌گری مدیریت عملکرد ریسک و خرید در سازمان جهت کسب مزیت رقابتی و دستیابی به کارائی و بهره‌وری بهتر می‌باشد. بر این اساس جهت دستیابی به هدف مذکور فرضیات تحقیق بصورت زیر طراحی شدند:

- ۱- تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان تأثیر معناداری دارد.
- ۲- تاب‌آوری بر روی مدیریت عملکرد عملیاتی ریسک تأثیر معناداری دارد.
- ۳- تاب‌آوری بر روی عملکرد خرید تأثیر معناداری دارد.
- ۴- تاب‌آوری بر روی مدیریت عملکرد ریسک شهرت تأثیر معناداری دارد.
- ۵- مدیریت عملکرد عملیاتی ریسک در ارتباط با تاثیر تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان نقش میانجی‌گری دارد.
- ۶- عملکرد خرید در ارتباط با تاثیر تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان نقش میانجی‌گری دارد.
- ۷- مدیریت عملکرد ریسک شهرت در ارتباط با تاثیر تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان نقش میانجی‌گری دارد.

مدل مفهومی پژوهش

بر اساس مبانی نظری پژوهش و به اقتباس از گیبسون و تارانت (۲۰۱۰)، اورچیستن و همکاران (۲۰۱۶) و مس و همکاران (۲۰۱۶) مدل مفهومی پژوهش مطابق شکل ۱ طراحی گردید:



شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش

این تحقیق براساس هدف تحقیق، از نوع کاربردی می‌باشد. هم‌چنین این پژوهش از نظر دسته‌بندی پژوهش‌ها برحسب نحوه گردآوری داده‌ها (طرح تحقیق)، تحقیقی توصیفی به شمار می‌رود که به توصیف ویژگی‌های نمونه و سپس تعمیم این ویژگی‌ها به جامعه آماری پرداخته است. با توجه به این که در تحقیق جاری به بررسی ارتباط بین متغیرهای تحقیق پرداخته می‌شود، بنابراین این تحقیق، از نوع همبستگی می‌باشد. در این تحقیق به دنبال بررسی تأثیر تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان با نقش میانجی‌گری مدیریت عملکرد ریسک و خرید در مراکز بهداشتی و درمانی استان گیلان است. در این فصل به تشریح شیوه عمل و روش کاری برای نیل به این هدف پرداخته می‌شود.

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این تحقیق کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی استان گیلان می‌باشند که حدوداً ۲۲۰۰ نفر از طریق نمونه‌گیری تصادفی در دسترس و با استفاده از فرمول کوکران برای جوامع محدود نمونه تعداد ۳۲۷ در نظر گرفته شده که برای اطمینان بیشتر حدود ۳۴۰ پرسشنامه توزیع گردید که از این میان ۳۳۰ پرسشنامه بصورت کامل

پاسخ داده شد و به عنوان نمونه آماری استفاده گردید. نوع نمونه‌گیری در دسترس در دسته نمونه‌گیری‌های قضاوتی و غیر احتمالی است.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها پژوهش

ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این تحقیق پرسشنامه است. برای هر پرسش تعدادی گزینه و پاسخ انتخاب شده که فرد پاسخ دهنده باید یکی از آنها را به عنوان پاسخ انتخاب نماید. هر یک از پاسخ‌ها به گونه‌ای تنظیم شده است که در عین منطقی بودن برای آن سوال از پاسخ مربوط به دیگر سوالات مجزاست. لذا پرسشنامه به گونه‌ای طراحی شده که پاسخ دهندگان، گزینه‌ها را بر مبنای طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم تنظیم شد. پرسشنامه‌ای که به منظور ابزار جمع‌آوری داده‌ها به کار رفته بود به صورت حضوری بین پاسخ دهندگان توزیع گردید و شامل دو بخش می‌باشد، بخش اول آن مربوط به مشخصات فردی پاسخ دهنده و شامل سن، جنسیت و میزان تحصیلات است. در بخش دوم، سوالات مرتبط با متغیرهای تحقیق مطرح شده است که شامل ۳۴ سوال بود. به منظور تعیین پایایی پرسشنامه از طریق نرم افزار SPSS ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید. با توجه به این که حداقل ضریب پایایی برای پرسشنامه‌های پژوهشی ۰/۷۰ می‌باشد، ملاحظه می‌گردد که ضرایب آلفای کرونباخ به دست آمده برای تمامی متغیرها از این مقدار بالاتر است. بنابراین می‌توان ادعا نمود که پایایی و اعتبار پرسشنامه تحقیق مطلوب بوده است. جدول ۱ نتایج ضریب آلفای کرونباخ را نشان می‌دهد.

جدول (۱): نتایج پایایی پرسشنامه

ردیف	شاخص	آلفای کرونباخ
۱	تاب‌آوری	۰,۸۳۵
۲	مدیریت عملکرد عملیاتی ریسک	۰,۷۷۸
۳	مدیریت عملکرد ریسک شهرت	۰,۷۰۵
۴	عملکرد خرید	۰,۸۴۵
۵	عملکرد سازمان	۰,۷۰۲

یافته‌های پژوهش

در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از نمونه از روش‌های آمار توصیفی و نیز از روش‌های آمار استنباطی استفاده شده است. در واقع ابتدا با استفاده از نرم افزار SPSS، هر متغیر در قالب جداول و شاخص‌های آماری، توصیف شده و سپس جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها، آزمون فرضیه‌ها و در کل برای تعمیم نتایج از نمونه به جامعه آماری از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری به وسیله نرم افزار Amos24 استفاده شده است. جدول ۲ نتایج آمار توصیفی متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول (۲): آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی	کمترین مقدار	بیشترین مقدار	تعداد
تاب‌آوری	۳,۳۷۴	۰,۵۳۸	۰,۱۴۲	۲,۰۰	۱,۷۵	۴,۸۳	۳۳۰
مدیریت عملکرد عملیاتی ریسک	۳,۲۳۱	۰,۵۹۳	-۰,۳۵۱	۰,۲۹۸	۱,۴۳	۴,۲۹	۳۳۰
مدیریت عملکرد ریسک شهرت	۳,۲۷۲	۰,۴۹۲	۰,۲۴۸	۰,۴۷۳	۱,۷۱	۴,۵۷	۳۳۰
عملکرد خرید	۳,۲۶۰	۰,۳۸۵	۰,۰۳۵	۰,۲۲۶	۲,۱۲	۴,۴۷	۳۳۰
عملکرد سازمان	۳,۵۲۴	۰,۵۶۷	-۰,۶۰۹	۰,۴۳۶	۱,۶۰	۵,۰۰	۳۳۰

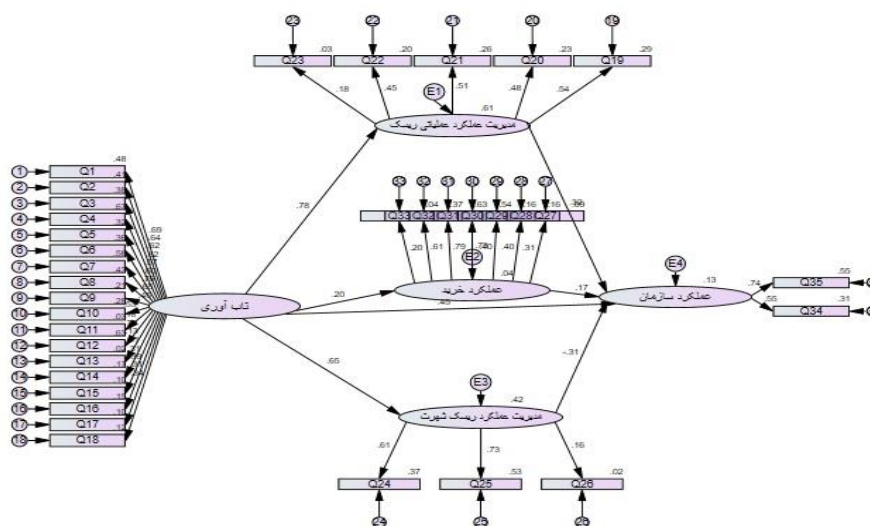
با توجه به جدول (۲) مشاهده می‌شود که بیشترین میانگین (۳,۵۲۴) مربوط به متغیر عملکرد سازمان و کمترین میانگین (۳,۲۳۱) مربوط به متغیر مدیریت عملکرد عملیاتی ریسک می‌باشد. بر اساس نتایج جدول چولگی و کشیدگی کلیه متغیرها در بازه ۲- و ۲+ قرار دارد لذا متغیرهای فوق دارای توزیع نرمال هستند. پیش از آزمون فرضیه‌ها باید

از اعتبار و دقت الگوهای سنجش متغیرهای تحقیق اطمینان به دست آورد تا بتوان بعد از آن روابط ساختاری را بررسی کرد. بدین منظور از شاخص‌های برازش استفاده می‌شود که این شاخص‌ها در جدول شماره ۳ نشان داده شده است.

جدول (۳): شاخص‌های برازش برای مدل اندازه‌گیری

RMSEA	NFI	CFI	TLI	IFI	GFI	CIMIN df	شاخص‌های برازندگی الگو
۰,۰۱۲	۰,۹۲۵	۰,۹۱۱	۰,۹۶۱	۰,۹۷۸	۰,۹۲۱	۳,۲۳۱	الگوی اصلی
کوچک‌تر از ۰,۰۵	بیشتر از ۰,۹	بیشتر از ۰,۹	بیشتر از ۰,۹	بیشتر از ۰,۹	بیشتر از ۰,۹	۱ تا ۵	سطح قابل قبول

همان‌طور که از جدول فوق دیده می‌شود تمامی شاخص‌ها در محدوده‌ی مطلوب قرار دارند. بنابراین مناسبت مدل تحلیل عاملی تاییدی در برازش به داده‌های گردآوری شده تأیید می‌شود. در این قسمت مدل ساختاری تحقیق جهت آزمون فرضیات اصلی برازش می‌یابد. این مدل در شکل ۲ به نمایش درآمده است.



شکل (۲): مدل ساختاری پژوهش

با توجه به نتایج این مدل و ضرایب بدست آمده از تحلیل ساختاری اطلاعات تحقیق، نتایج تحلیل مسیر ساختاری (شامل روابط متغیرهای مکنون با یکدیگر) نیز در جدول ۴ ارائه می‌گردد:

جدول ۴ نتایج تحلیل مسیر

مسیر	ضریب استاندارد شده	انحراف معیار	آماره t	p-value
عملکرد سازمان ← تاب‌آوری	۰,۴۵۴	۰,۲۷۸	۳,۸۱۲	۰,۰۰۱
مدیریت عملکرد عملیاتی ← تاب‌آوری ریسک	۰,۷۸۲	۰,۱۲۵	۴,۹۲۸	۰,۰۰۱
عملکرد خرید ← تاب‌آوری	۰,۱۹۹	۰,۰۳۳	۳,۷۲۷	۰,۰۰۱
مدیریت عملکرد ریسک ← تاب‌آوری شهرت	۰,۶۵۱	۰,۰۶۴	۵,۳۴۳	۰,۰۰۱
مدیریت عملکرد عملیاتی ← تاب‌آوری ریسک	۰,۷۸۲	۰,۱۲۵	۴,۹۲۸	۰,۰۰۱
← مدیریت عملکرد عملیاتی ریسک عملکرد سازمان	۰,۳۲۱	۰,۲۳۷	۴,۰۱۶	۰,۰۰۱
عملکرد خرید ← تاب‌آوری	۰,۱۹۹	۰,۰۳۳	۳,۷۲۷	۰,۰۰۱
عملکرد سازمان ← عملکرد خرید	۰,۱۷۱	۰,۱۳۴	۴,۸۲۸	۰,۰۰۱
مدیریت عملکرد ریسک ← تاب‌آوری شهرت	۰,۶۵۱	۰,۰۶۴	۵,۳۴۳	۰,۰۰۱
← مدیریت عملکرد ریسک شهرت عملکرد سازمان	۰,۳۱۴	۰,۲۷۶	۵,۰۴۷	۰,۰۰۱

فرضیه اول: بر اساس نتایج جدول (۴) میزان تأثیر تاب‌آوری بر عملکرد سازمان برابر با ۰،۴۵۴ و سطح معناداری به دست آمده (۰،۰۰۱) کمتر از ۵ صدم است بر این اساس تاب‌آوری بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت و معناداری دارد. بنابراین می‌توان عنوان کرد در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه اول پژوهش مبنی بر اینکه تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان تأثیر معناداری دارد، پذیرفته می‌گردد.

فرضیه دوم: بر اساس نتایج جدول (۴) میزان تأثیر تاب‌آوری بر مدیریت عملکرد عملیاتی ریسک برابر با ۰،۷۸۲ و سطح معناداری به دست آمده (۰،۰۰۱) کمتر از ۵ صدم است بر این اساس تاب‌آوری بر مدیریت عملکرد عملیاتی ریسک تأثیر مثبت و معناداری دارد. بنابراین می‌توان عنوان کرد در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه دوم پژوهش مبنی بر اینکه تاب‌آوری بر روی مدیریت عملکرد عملیاتی ریسک تأثیر معناداری دارد، پذیرفته می‌گردد.

فرضیه سوم: بر اساس نتایج جدول (۴) میزان تأثیر تاب‌آوری بر عملکرد خرید برابر با ۰،۱۹۹ و سطح معناداری به دست آمده (۰،۰۰۱) کمتر از ۵ صدم است بر این اساس تاب‌آوری بر عملکرد خرید تأثیر مثبت و معناداری دارد. بنابراین می‌توان عنوان کرد در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه سوم پژوهش مبنی بر اینکه تاب‌آوری بر روی عملکرد خرید تأثیر معناداری دارد، پذیرفته می‌گردد.

فرضیه چهارم: بر اساس نتایج جدول (۴) میزان تأثیر تاب‌آوری بر مدیریت عملکرد ریسک شهرت برابر با ۰،۶۵۱ و سطح معناداری به دست آمده (۰،۰۰۱) کمتر از ۵ صدم است بر این اساس تاب‌آوری بر مدیریت عملکرد ریسک شهرت تأثیر مثبت و معناداری دارد. بنابراین می‌توان عنوان کرد در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه چهارم پژوهش مبنی بر اینکه تاب‌آوری بر روی مدیریت عملکرد ریسک شهرت تأثیر معناداری دارد، پذیرفته می‌گردد.

فرضیه پنجم: بر اساس نتایج جدول (۴) میزان تأثیر تاب‌آوری بر مدیریت عملکرد عملیاتی ریسک برابر با ۰،۷۸۲ و سطح معناداری به دست آمده (۰،۰۰۱) کمتر از ۵ صدم است بر این اساس تاب‌آوری بر مدیریت عملکرد عملیاتی ریسک تأثیر مثبت و معناداری دارد. هم‌چنین میزان تأثیر مدیریت عملکرد عملیاتی ریسک بر عملکرد سازمان برابر با ۰،۳۲۱ و سطح معناداری به دست آمده (۰،۰۰۱) کمتر از ۵ صدم است بر این اساس مدیریت عملکرد عملیاتی ریسک بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت و

معناداری دارد. در خصوص سنجش مقدار t غیر مستقیم از طریق آزمون سوبل همان طوری که در جدول نشان داده شده است مقدار t غیر مستقیم ۳۰۱۲۳ محاسبه شده که با توجه به اینکه این مقدار خارج از باز ۱۰۹۶- و ۱۰۹۶+ است، می‌توان نتیجه گرفت مدیریت عملکرد عملیاتی ریسک در ارتباط با تاثیر تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان نقش میانجی مثبت دارد. بنابراین می‌توان عنوان کرد در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه پنجم پژوهش مبنی بر اینکه مدیریت عملکرد عملیاتی ریسک در ارتباط با تاثیر تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان نقش میانجیگری دارد، پذیرفته می‌گردد.

فرضیه ششم: بر اساس نتایج جدول (۴) میزان تأثیر تاب‌آوری بر عملکرد خرید برابر با ۰۰۱۹۹ و سطح معناداری به دست آمده (۰۰۰۰۱) کمتر از ۵ صدم است بر این اساس تاب‌آوری بر عملکرد خرید تاثیر مثبت و معناداری دارد. هم‌چنین میزان تأثیر عملکرد خرید بر عملکرد سازمان برابر با ۰۰۱۷۱ و سطح معناداری به دست آمده (۰۰۰۰۱) کمتر از ۵ صدم است بر این اساس عملکرد خرید بر عملکرد سازمان تاثیر مثبت و معناداری دارد. در خصوص سنجش مقدار t غیر مستقیم از طریق آزمون سوبل همان طوری که در جدول نشان داده شده است مقدار t غیر مستقیم ۳۰۰۳۰ محاسبه شده که با توجه به اینکه این مقدار خارج از باز ۱۰۹۶- و ۱۰۹۶+ است، می‌توان نتیجه گرفت مدیریت عملکرد عملیاتی ریسک در ارتباط با تاثیر تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان نقش میانجی مثبت دارد. بنابراین می‌توان عنوان کرد در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه ششم پژوهش مبنی بر اینکه عملکرد خرید در ارتباط با تاثیر تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان نقش میانجیگری دارد، پذیرفته می‌گردد.

فرضیه هفتم: بر اساس نتایج جدول (۴-۱۲) میزان تأثیر تاب‌آوری بر مدیریت عملکرد ریسک شهرت برابر با ۰۰۶۵۱ و سطح معناداری به دست آمده (۰۰۰۰۱) کمتر از ۵ صدم است بر این اساس تاب‌آوری بر مدیریت عملکرد ریسک شهرت تاثیر مثبت و معناداری دارد. هم‌چنین میزان تأثیر مدیریت عملکرد ریسک شهرت بر عملکرد سازمان برابر با ۰۰۳۱۴ و سطح معناداری به دست آمده (۰۰۰۰۱) کمتر از ۵ صدم است بر این اساس مدیریت عملکرد ریسک شهرت بر عملکرد سازمان تاثیر مثبت و معناداری دارد. در خصوص سنجش مقدار t غیر مستقیم از طریق آزمون سوبل همان طوری که در جدول نشان داده شده است مقدار t غیر مستقیم ۳۰۷۳۳ محاسبه شده که با توجه به اینکه این مقدار خارج از باز ۱۰۹۶- و ۱۰۹۶+ است، می‌توان نتیجه گرفت مدیریت

عملکرد ریسک شهرت در ارتباط با تاثیر تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان نقش میانجی مثبت دارد. بنابراین می‌توان عنوان کرد در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه هفتم پژوهش مبنی بر اینکه مدیریت عملکرد ریسک شهرت در ارتباط با تاثیر تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان نقش میانجیگری دارد، پذیرفته می‌گردد.

نتیجه‌گیری

تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده با استفاده از تحلیل ساختاری نشان داد تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان تأثیر مثبت و معناداری دارد. این نتیجه مطابق با نتایج تحقیق کوثر و همکاران (۱۳۹۸)، گیسیس و تارانت (۲۰۱۰) و هالیکاس و همکاران (۲۰۱۹) است. تاب‌آوری بر روی مدیریت عملکرد عملیاتی ریسک تأثیر مثبت و معناداری دارد. این نتیجه مطابق با نتایج تحقیق هالیکاس و همکاران (۲۰۱۹) است. تاب‌آوری بر روی عملکرد خرید تأثیر مثبت و معناداری دارد. این نتیجه مطابق با نتایج تحقیق هالیکاس و همکاران (۲۰۱۹) است. تاب‌آوری بر روی مدیریت عملکرد ریسک شهرت تأثیر مثبت و معناداری دارد. این نتیجه مطابق با نتایج تحقیق هالیکاس و همکاران (۲۰۱۹) است. مدیریت عملکرد عملیاتی ریسک در ارتباط با تاثیر تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان نقش میانجیگری دارد. این نتیجه مطابق با نتایج تحقیق هالیکاس و همکاران (۲۰۱۹) است. عملکرد خرید در ارتباط با تاثیر تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان نقش میانجیگری دارد. این نتیجه مطابق با نتایج تحقیق هالیکاس و همکاران (۲۰۱۹) است. مدیریت عملکرد ریسک شهرت در ارتباط با تاثیر تاب‌آوری بر روی عملکرد سازمان نقش میانجیگری دارد. این نتیجه مطابق با نتایج تحقیق هالیکاس و همکاران (۲۰۱۹) است. بر اساس نتایج به مدیران مراکز بهداشتی و درمانی استان گیلان پیشنهاد می‌گردد با برنامه ریزی دقیق بر روی مولفه‌های تاب‌آوری مانند مدیریت ریسک، مدیریت بحران و مدیریت اضطرار، عملکرد سازمانی خود را در بلندمدت افزایش دهند. به مدیران مراکز بهداشتی و درمانی استان گیلان پیشنهاد می‌گردد با افزایش توانایی تشخیص الویت، خلاقیت، نوآوری و یادگیری در میان کارکنان، مدیریت عملکرد عملیاتی ریسک را در واحدهای تحت اداره خود ارتقا دهند. به مدیران مراکز بهداشتی و درمانی استان گیلان پیشنهاد می‌گردد با بهینه‌سازی هزینه‌ها در مقابل قیمت‌ها، تاب‌آوری خود را ارتقا داده تا زمینه لازم را برای افزایش مدیریت عملکرد ریسک شهرت به وجود آورند. به مدیران مراکز بهداشتی و درمانی

استان گیلان پیشنهاد می‌گردد با رتبه بندی عوامل مدیریت عملکرد ریسک در دوره های مختلف و استفاده از اطلاعات مورد نیاز تاثیر مثبت تاب آوری بر روی عملکرد سازمان را افزایش دهند. به محققان پیشنهاد می‌گردد در تحقیقات آتی تأثیر تاب آوری بر روی عملکرد سازمان با نقش میانجی ویژگی های روانشناختی کارکنان مورد بررسی قرار گیرد. به محققان پیشنهاد می‌گردد موضوع بررسی تأثیر تاب آوری بر روی عملکرد سازمان با نقش میانجی گری مدیریت عملکرد ریسک و خرید در صنعت بانکی کشور مورد بررسی قرار گیرد.

منابع

- ۱- امیری، مقصود، الفت، لعیا؛ فیضی، کامران و صالحی ابرقویی، محمدعلی. (۱۳۹۷). طراحی مدلی برای تاب‌آوری سازمانی. مدیریت بهرهوری، ۱۱(۴۴)، ۳۵-۶۵.
- ۲- شفیع زاده، رقیه. (۱۳۹۱)، رابطه تاب آوری با پنج عامل بزرگ شخصیت، دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، سال سیزدهم، شماره ۳، پیاپی ۴۹، صص ۹۵-۱۰۲.
- ۳- کوثر، زهرا؛ ندایی، امین؛ سیدنقوی، میرعلی (۱۳۹۸). عوامل مؤثر و پیامدهای تاب آوری سازمانی، پژوهش های مدیریت در ایران دوره ۲۳ زمستان ۱۳۹۸ شماره ۴ (پیاپی ۱۰۶)، صص ۲۲-۱.
- ۴- یزدانی، امین (۱۳۹۱)، بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی سرسختی و تاب آوری با موفقیت تحصیلی در دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی ارتش در سال ۱۳۹۱، پایان نامه دکترای پزشکی عمومی، دانشگاه علوم پزشکی ارتش جمهوری اسلامی ایران.
- 5- Ali, S.M., Moktadir, M.A., Kabir, G., Chakma, J., Rumi, M.J.U., Islam, M.T. (2019). Framework for evaluating risks in food supply chain: Implications in food wastage reduction. *Journal of Cleaner Production* 228, 786-800.
- 6- Andrew, J., Zaili, Y., Riahi, R. & Wang, J. (2016). A riskassessment approach to improve the resilience of a seaport system using Bayesian networks. *Ocean Engineering* 111, 136-147.
- 7- Angeon, V., & Bates, S. (2015). Reviewing composite vulnerability and resilience indexes: A sustainable approach and application. *World Development*, 72, 140-162.
- 8- Bernard Mees, Adela McMurray, Prem Chhetri, (2016). "Organisational resilience and emergency management", *Australian Journal of emergency management*, 31(2), 38-43.
- 9- Beske, P., Land, A., Seuring, S. (2014). Sustainable supply chain management practices and dynamic capabilities in the food industry: a

- critical analysis of the literature. *International Journal of Production Economics* 152 (2), 131-143.
- 10- Brezuleanu, S., Brezuleanu, C. O., Brad, I., Iancu, T., & Ciani, A. (2015). Performance Assessment in Business of Agricultural Companies using Balanced Scorecard Model. *Cercetari Agronomice in Moldova*, 48(2), 109–120.
- 11- Caroline Orchiston, Girish Prayag, Charlotte Brown, (2016). Organizational resilience in the tourism sector. *Research Notes and Reports/Annals of Tourism Research*, 56, 128–163.
- 12- Cutter, SL, Barnes, L, Berry, M, Burton, C, Evans, E, Tate, E, & Webb, J., (2008). A Place-Based Model for Understanding Community Resilience to Natural Disasters", *Global Environmental Change*, 18: 598-606.
- 13- Fang Yiping & Sansavini Giovanni (2017). Optimizing power system investments and resilience against attacks", *Reliability Engineering and System Safety*, 159, 161–173.
- 14- Folan, P. & Browne, J., (2005). A review of performance measurement: Towards performance management. *Computers in Industry*, 56(7), 663–680.
- 15- Giannakis, M., Papadopoulos, T. (2016). Supply chain sustainability: A risk management approach. *International Journal of Production Economics* 171, 455-470.
- 16- Gibson C. A., & Tarrant, M., (2010). A Conceptual Models' Approach to Organisation Resilience. *Australian Journal of Emergency Management*, 25(2), 6-12.
- 17- Gouda, S.K., Saranga, H. (2018). Sustainable supply chains for supply chain sustainability: impact of sustainability efforts on supply chain risk. *International Journal of Production Research* 56 (17), 5820-5835.
- 18- Hallikas, Jukka; Lintukangas, Katrina; Kähkönen, Anni-Kaisa. (2019). The effects of sustainability practices on the performance of risk management and purchasing, *Journal of Cleaner Production*, <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.121579>
- 19- Johan van der Vorm, Dolf van der Beek, Ellen Bos, Niek Steijger, Raphael Gallis & Gerard Zwetsloot. (2011). Images of Resilience: the Resilience Analysis Grid Applicable at several Organizational Levels?, Paris: TRANSVALOR-Presses des MINES, pp1-7.
- 20- Lange, D., Lee, P.M. (2011). Organizational reputation: a review. *Journal of Management* 37 (1), 153-184.

- 21- Lintukangas, K., Kähkönen, A-K., Ritala, P. (2016). Supply risks as drivers of green supply management adoption. *Journal of Cleaner Production*, 12 (3), 1901-1909.
- 22- Mallak, L. (1998). Putting Organizational Resilience to Work". *Industrial Management*, 40, 8-13.
- 23- Mees, B., McMurray, A., Chhetri, P. (2016). Organisational resilience and emergency management. *Australian Journal of emergency management*, 31(2), 38-43.
- 24- Miemczyk, J., Luzzini, D. (2018). Achieving triple bottom line sustainability in supply chains: The role of environmental, social and risk assessment practices. *International Journal of Operations & Production Management* 39 (2), 238-259.
- 25- Navimipour, N. J., Milani, F. S., & Hossenzadeh, M. (2018). A model for examining the role of effective factors on the performance of organizations. *Technology in Society*. doi:10.1016/j.techsoc.2018.06.003
- 26- Orchiston, C., Prayag, G., Brown, C.H. (2016). Organizational resilience in the tourism sector, *Research Notes and Reports/Annals of Tourism Research*, 56, 128-163.
- 27- Oscar Akotey, J., Sackey, F. G., Amoah, L., & Frimpong Manso, R. (2013). The financial performance of life insurance companies in Ghana. *The Journal of Risk Finance*, 14(3), 286-302.
- 28- Oyemomi, O., Liu, S., Neaga, I., Chen, H., & Nakpodia, F. (2018). How cultural impact on knowledge sharing contributes to organizational performance: Using the fsQCA approach. *Journal of Business Research*. doi:10.1016/j.jbusres.2018.02.027.
- 29- Paton Douglas, Smith, Leigh, and Violanti, John M., (2000), Disasterresponse: risk, vulnerability and resilience. *Disaster Prevention and Management*, 9 (3), 173-180.
- 30- Racca P, Casarin R., Squazzoni F., Dondio P., (2016). Resilience of an online financial community to market uncertainty shocks during the recent financial crisis. *Journal of Computational Science*, 16, 190-199.
- 31- Sardana, Deepak; Gupta, Narain; Kumar, Vikas; Terziovski, Mile. (2020). CSR 'sustainability' practices and firm performance in an emerging economy. *Journal of Cleaner Production*, <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.12.076>
- 32- Singh, Nitya P. and Hong, Paul C. (2020). Impact of strategic and operational risk management practices on firm performance: An

empirical investigation, *European Management Journal*,
<https://doi.org/10.1016/j.emj.2020.03.003>

33- Stephenson, A. (2010). Benchmarking the Resilience of Organisations, a Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy in the Civil and Natural Resources Engineering Department; University of Canterbury.

34- Tracey, S. (2015). Organizational Resilience Indicators Based on a Salutogenic Orientation, A thesis submitted to the Telfer School of Management in conformity with the requirements for the degree of Master of Science in Health Systems, University of Ottawa, Canada.

35- Vargo, J. & Erica, S. (2010). Resilient Organisations: Trying to Thrive When You Are Struggling to Survive. 4th Annual Business Continuity Summit 2010 Resilience over Uncertainty, 24-25th March 2010, Sydney, Australia.

36- Walker Brian, Carpenter Stephen R., Anderies John M., Pritchard Rusty, (2002). Resilience management in social-ecological systems: a working hypothesis for a participatory approach. *Conservation Ecology*, 6 (1), 14.

37- Xu, M., Cui, Y., Hu, M., Xu, X., Zhang, Z., Liang, S., Qu, S. (2019). Supply chain sustainability risk and assessment. *Journal of Cleaner Production* 225, 857-867.

38- Zach, W. (2014). Rural Organisational Impacts, Responses, and Recoveries to Natural Disasters: Case Studies from the Canterbury Earthquake Sequence and the 2010 Southland Snowstorm, a Thesis Submitted In Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy in Hazard & Disaster Management Department of Geological Sciences, University of Canterbury.

39- Zhao Kang, Kumar Akhil, Terry P. Harrison, John Yen, (2011). Analyzing the Resilience of Complex Supply Network Topologies Against Random and Targeted Disruptions. *IEEE Systems Journal*, vol. 5, no. 1.

Investigating the Effect of Resilience on Organizational Performance with the Mediating Role of Risk and Purchasing Performance Management

Abstract

Disorders caused by various crises from the past to the present have had the greatest impact on the performance of the organization. One of the issues that has attracted the attention of experts in recent years due to the increase in disruption of organizational processes due to various political, economic, social, natural and human crises is the issue of organizational resilience. This study was conducted to investigate the effect of resilience on organizational performance with the mediating role of risk performance management and purchasing in health centers in Guilan province. The statistical population of the study was the staff of health centers in Guilan province that the statistical sample included 330 people among the people present in this community. In order to analyze the statistical data and test the research hypotheses using SPSS24 and AMOS24 statistical software, structural equation modeling was performed. Data analysis in this study at 95% confidence level showed that auditing has a positive and significant effect on organizational performance, risk operational performance management, purchasing performance and risk performance management reputation. Risk operational performance management, purchasing performance and risk performance management have a mediating role in relation to the impact of auditing on the performance of the organization.

Keywords: Organizational Performance, Performance Management, Resilience, Risk.