JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة أساسيات المرونة المؤسسية للمديرين التشغيليين

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة أساسيات المرونة المؤسسية للمديرين التشغيليين

دورة أساسيات المرونة المؤسسية للمديرين التشغيليين دورة تدريبية مدتها أسبوع لمشرفي المواقع والورديات وخطوط الخدمة والوظائف المساندة، يخرج منها المشاركون بفحص جاهزية الوحدة وخطة إجراءات التعافي. فالاضطراب يصل اليوم من الموردين والأنظمة والأفراد وتقلبات الطقس معا، والوحدة التي تمتص الصدمة وتواصل خدمة عملائها تحمي المنظمة بأكملها. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في أساسيات المرونة المؤسسية للمديرين الميدانيين.

لماذا تهم أساسيات المرونة المؤسسية الآن

تشكل ثلاث قوى المرونة على مستوى الوحدة اليوم: سلاسل توريد أضيق بلا هوامش احتياطية، واعتماد متزايد على منصات رقمية مشتركة، وقوى عاملة موزعة بين الورديات والمقاولين. الوحدة التي تلتقط الإشارات المبكرة وتبقي خدماتها الحرجة قائمة وتعود سريعا إلى وضعها الطبيعي تصون الإيرادات والسلامة والسمعة، أما الوحدة التي ترتجل تحت الضغط فتخسر عملاءها وثقة موظفيها. تستند الدورة إلى المعيار الدولي الإرشادي للمرونة المؤسسية، ونهج نظام إدارة استمرارية الأعمال BCMS، ودورة التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصحيح PDCA، مترجمة إلى ممارسات يومية يملكها مدير الخط الأول فعلا.

المستفيدون من أساسيات المرونة المؤسسية

- المسؤولون عن استمرار خط إنتاج أو مستودع أو محطة رغم أعطال المعدات ونقص الكوادر وتأخر الإمداد
- قادة الخدمة المسؤولون عن طوابير العملاء ومراكز الاتصال والفرق الميدانية أثناء الانقطاعات
- المنسقون الذين يديرون سجلات المخاطر المحلية وتقارير الحوادث وقوائم التحقق للتعافي
- المخططون الذين يوازنون بين الطاقة الاحتياطية ومخزون الأمان وجداول المناوبات وأهداف التكلفة
- رؤساء الوظائف المساندة في المرافق ومكاتب خدمة تقنية المعلومات والمشتريات الذين يمدون الوحدات الأخرى

تستفيد فرق العمليات من موقع أو قطاع واحد أكثر حين يحضر مدير الوردية والمخطط وقائد الدعم معا ويبنون صورة تعاف مشتركة.

قدرات أساسيات المرونة المؤسسية

ينتقل المشاركون من رد الفعل على كل اضطراب إلى تشكيل طريقة توقع الوحدة له وامتصاصها إياه وتعافيها منه.

- تحديد الخدمات والأفراد والموردين الذين لا تحتمل الوحدة فقدهم — ترتيب أولويات جهد التعافي
- رصد الإشارات الضعيفة للاضطراب في بيانات التشغيل — التصعيد إلى الإدارة العليا
- تصميم هوامش احتياطية وتدريب متقاطع وحلول بديلة تضيف طاقة فائضة — أصحاب الموازنات والمخططون
- قيادة اجتماع الساعة الأولى للحادث بأدوار واضحة — الفرق الميدانية والعملاء
- إدارة جلسة مراجعة منظمة بعد الحادث — معالجات دائمة بدل البحث عن مذنب
- بناء فحص جاهزية الوحدة مع خطة إجراءات للتعافي — رئيس القطاع

مصطلحات أساسيات المرونة المؤسسية الأساسية

- المرونة المؤسسية — قدرة المنظمة على توقع الصدمات المفاجئة والتغيرات التدريجية والاستعداد لها والاستجابة والتكيف معها.
- الخدمة الحرجة — مخرج يسبب انقطاعه لفترة قصيرة ضررا جسيما بالعملاء أو السلامة أو الوضع المالي.
- القدرة التكيفية — المهارات والموارد وحرية القرار الفائضة التي تتيح للوحدة تغيير طريقة عملها تحت الضغط.
- الإشارة الضعيفة — مؤشر مبكر غير واضح، مثل تزايد إعادة العمل أو تأخر التسليم، قد يسبق اضطرابا أكبر.
- زمن التعافي المستهدف — المدة المستهدفة التي يجب أن تعود خلالها الخدمة الحرجة بعد انقطاعها.
- نقطة الإخفاق المنفردة — شخص أو آلة أو مورد أو نظام يوقف فقده خدمة حرجة بالكامل.

أساسيات المرونة المؤسسية يوما بيوم

اليوم 1: الوحدة في بيئة مضطربة

- تعريفات المرونة ومبادئها — لغة موحدة بين الورديات
- الصدمة المفاجئة مقابل الضغط المتراكم — أي التهديدات أولى بالاهتمام
- سمات المعيار الدولي الإرشادي للمرونة — الفجوات في ممارسات الوحدة الحالية
- مراجعة حالات اضطراب من الخدمات اللوجستية والرعاية الصحية — دروس لمديري الخط الأول
- خريطة توقعات أصحاب المصلحة — من يشعر بالانقطاع أولا

اليوم 2: تحديد ما لا يجوز أن يتوقف

- جرد الخدمات الحرجة — أولويات التعافي في الوحدة
- جولة كشف نقاط الإخفاق المنفردة — الأفراد والآلات والموردون المعرضون
- تحديد زمن التعافي المستهدف — مدة التوقف المحتملة لكل خدمة
- فحص الاعتماد على الموردين — مصادر بديلة ومخزون أمان
- تحديث سجل المخاطر المحلي — تقديرات الاحتمال والأثر

اليوم 3: الاستشعار وامتصاص الضغط

- ممارسات استطلاع الأفق — إشارات أسبوعية تستحق التصعيد
- مؤشرات الإنذار المبكر في بيانات التشغيل — حدود تطلق الإجراء
- مصفوفة التدريب المتقاطع — تغطية المهارات الأساسية والغيابات
- تصميم الطاقة الاحتياطية والهوامش — موازنة التكلفة مقابل الحماية
- أدلة الحلول اليدوية البديلة — استمرار الخدمة عند تعطل الأنظمة

اليوم 4: قيادة الاستجابة والتعافي

- اجتماع الساعة الأولى للحادث — الأدوار والحقائق والإجراءات الفورية
- نصوص تواصل هادئة وقت الأزمة — الموظفون والعملاء والإدارة العليا
- اتخاذ القرار في ظل عدم اليقين — متى يصعد المدير ومتى يتصرف محليا
- رفاه الفريق خلال الاضطراب الممتد — الإرهاق وخيارات المناوبات
- منهجية المراجعة بعد الحادث — الأسباب الجذرية والمعالجات الدائمة

اليوم 5: تطبيق فحص جاهزية الوحدة

- نتائج الخدمات الحرجة والاعتماديات — خط الأساس للفحص
- خيارات الإنذار المبكر والهوامش — تحسينات ذات أولوية
- محاكاة اجتماع الحادث — اختبار الأدوار والتواصل
- دورة التحسين PDCA — نقاط المراجعة والمسؤولون
- فحص جاهزية الوحدة وخطة إجراءات التعافي — اعتمادها مع رئيس القطاع

تطبيق أساسيات المرونة المؤسسية بعد الدورة

- قيادة جولة مدتها ساعة لكشف نقاط الإخفاق المنفردة مع الوحدة وإضافة النتائج إلى سجل المخاطر المحلي.
- إجراء تمرين مكتبي لاجتماع الحادث على خدمة حرجة واحدة وتوثيق الفجوات في مراجعة ما بعد الحادث.

أسئلة حول أساسيات المرونة المؤسسية

ما دورة أساسيات المرونة المؤسسية ولماذا تهم الآن؟

هي تدريب تطبيقي على كيفية توقع الوحدة للاضطراب وامتصاصه والتعافي منه. وتهم الآن لأن صدمات الموردين والتقنية والقوى العاملة باتت تتداخل، ومديرو الخط الأول هم أول من يشعر بها.

من يستفيد أكثر من دورة أساسيات المرونة المؤسسية؟

يستفيد المديرون التشغيليون أكثر: مديرو المواقع والورديات وقادة الخدمة والمخططون ومنسقو المخاطر ورؤساء الوظائف المساندة الذين يبقون الخدمات الحرجة قائمة يوميا ويحتاجون ممارسات بسيطة لحمايتها.

كيف تختلف دورة أساسيات المرونة المؤسسية عن دورات المرونة الاستراتيجية أو تخطيط الاستمرارية؟

تعمل على مستوى الوحدة لا مستوى مجلس الإدارة. فدورات المرونة الاستراتيجية تتناول السيناريوهات البعيدة والاستثمار، ودورات الاستمرارية تبني خططا رسمية، أما هذه فتمنح مديري الخط الأول ممارسات يومية للاستشعار والامتصاص والتعافي.

ماذا تعود به من دورة أساسيات المرونة المؤسسية؟

تعود بفحص لخدمات وحدتك الحرجة ونقاط ضعفها، مع خطة إجراءات للتعافي تحدد المسؤولين ومواعيد المراجعة، متفق عليها مبدئيا مع رئيس قطاعك.

أساسيات المرونة المؤسسية: الطريق إلى الأمام

يحدد فحص جاهزية الوحدة وخطة إجراءات التعافي أولا أي نقطة إخفاق منفردة ينبغي إزالتها قبل موسم الذروة القادم. يستخدمه مديرو الورديات والمخططون وقادة الدعم للاتفاق على التغطية والهوامش وحدود التصعيد. وبعد أول حادث فعلي تستحق مؤشرات الإنذار المبكر مراجعة جديدة، فالإشارات التي سبقت الاضطراب حقا تختلف غالبا عما كان متوقعا.