JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في منع الخسائر التشغيلية والحد منها

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في منع الخسائر التشغيلية والحد منها

منع الخسائر التشغيلية والحد منها دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لمديري العمليات وقادة استمرارية الأعمال ومنسقي المخاطر في التصنيع والخدمات اللوجستية والرعاية الصحية وغيرها من منظمات الخدمات، ويخرج المشاركون منها بخطة لخفض الخسائر التشغيلية. تستنزف التوقفات غير المخططة وإخفاقات الموردين والأخطاء البشرية القابلة للتجنب الهوامش بسرعة تفوق قدرة معظم برامج خفض التكاليف على استعادتها. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في منع الخسائر التشغيلية والحد منها للقادة المسؤولين عن موثوقية العمليات اليومية.

لماذا يهم منع الخسائر التشغيلية والحد منها الآن

جعلت المخزونات المحدودة والموردون الوحيدون خطوط الإنتاج ومراكز الخدمة هشة، فشحنة متأخرة واحدة أو آلة معطلة قد توقف الإنتاج أياما. وأصبح العملاء والشركاء يضمنون العقود غرامات على الإخلال بمستويات الخدمة، بينما تطلب شركات التأمين دليلا على الضوابط قبل تجديد التغطية. وفي الوقت نفسه يتقاعد أصحاب الخبرة وترحل معهم معرفة غير موثقة. المنظمات التي تحلل الإخفاقات على مستوى العملية تعالج الأسباب مرة واحدة، أما التي تكتفي برد الفعل فتدفع ثمن الأعطال ذاتها مرارا. تطبق الدورة إرشادات إدارة المخاطر ISO 31000 على العمليات والاستمرارية والتعلم من الحوادث.

المستفيدون من منع الخسائر التشغيلية والحد منها

- قادة العمليات المسؤولون عن الطاقة الإنتاجية والجودة والتوقفات في المصانع والمستودعات ومراكز الخدمة
- رؤساء استمرارية الأعمال الذين يحددون أولويات التعافي ويحافظون على ترتيبات الاستمرارية
- منسقو المخاطر الذين يديرون تقييمات مخاطر العمليات ويتتبعون إجراءات التخفيف
- قادة سلاسل الإمداد الذين يديرون الموردين الحرجين ومسارات النقل والمخزون الاحتياطي
- قادة الجودة والصحة والسلامة الذين يحققون في الحوادث ويقودون الإجراءات التصحيحية

يستفيد أكثر الموقع الذي يرسل قادة العمليات والاستمرارية وسلسلة الإمداد معا، لأن إجراءات خفض الخسائر التي يتفقون عليها تمتد عبر المجالات الثلاثة.

قدرات منع الخسائر التشغيلية والحد منها

يتتبع المشاركون الخسائر إلى أسبابها في العمليات، ويصممون ضوابط يلتزم بها العاملون فعلا، ويبقون الأنشطة الحرجة قائمة حين يخفق الموردون أو الأنظمة.

- رسم العمليات الحرجة وتحديد نقاط الإخفاق بأسلوب FMEA — مخططو العمليات والصيانة
- تطبيق أساليب السبب الجذري التي تفصل عيوب النظام عن الخطأ الفردي — لجان مراجعة الحوادث
- تصميم ضوابط وقائية وكاشفة بملاك وأدلة واضحة — قيادة الموقع والمدققون
- حساب تكلفة أحداث الخسارة وموازنة استثمار التخفيف بها — المالية وأصحاب الموازنات
- بناء تحليل أثر الأعمال واستراتيجيات التعافي للأنشطة ذات الأولوية — لجان الاستمرارية
- تحديد بدائل الطوارئ للموردين عند الاعتماد على مصدر واحد — رؤساء المشتريات وسلسلة الإمداد

مصطلحات منع الخسائر التشغيلية والحد منها الأساسية

- تحليل أنماط الإخفاق وآثارها FMEA — أسلوب يقيم كل طريقة قد تفشل بها خطوة العملية من حيث الشدة والحدوث والاكتشاف.
- السبب الجذري — الحالة الكامنة التي يمنع إزالتها تكرار الإخفاق بدلا من معالجة عرضه فقط.
- تحليل أثر الأعمال — تقييم لكيفية إضرار تعطل كل نشاط بالمنظمة بمرور الوقت، يستخدم لتحديد أولويات التعافي.
- هدف وقت التعافي — المدة المستهدفة التي يجب خلالها إعادة النشاط المتعطل إلى مستوى مقبول.
- الموثوقية البشرية — احتمال أداء الأفراد للمهمة بشكل صحيح، وتتأثر بالتصميم وعبء العمل والتدريب والبيئة.
- نقطة الإخفاق الوحيدة — مكون أو مورد أو شخص يكفي إخفاقه وحده لإيقاف عملية حرجة.

منع الخسائر التشغيلية والحد منها يوما بيوم

اليوم 1: تكلفة الإخفاق التشغيلي

- تطبيق ISO 31000 على العمليات — تأطير التعرضات التشغيلية ضمن سياقها
- نموذج تكلفة ضعف الجودة — إظهار الخسائر التشغيلية الخفية
- فئات أحداث الخسارة — التوقف والهدر وإعادة العمل والغرامات والمطالبات
- مقارنة حالات من التصنيع والمستشفيات — مقابلة عواقب الإخفاق
- خط الأساس للخسائر الحالية — تحديد نقطة انطلاق للخفض

اليوم 2: رسم العمليات ونقاط الإخفاق

- خرائط SIPOC ومسارات المسؤولية — توضيح نقاط التسليم التي تقع فيها الإخفاقات
- رسم سلسلة القيمة — تحديد الاختناقات ومواضع ضعف المخزون الاحتياطي
- اختيار العمليات الحرجة — ترتيب مواضع جهد التحليل
- فحص نقاط الإخفاق الوحيدة — المعدات والأنظمة والأفراد والموردون
- قائمة تعرضات العمليات — تسجيل نقاط الإخفاق مع ملاكها

اليوم 3: تحليل أنماط الإخفاق وآثارها

- بناء ورقة FMEA — حصر أنماط الإخفاق لكل خطوة
- مقاييس الشدة والحدوث والاكتشاف — تقييم أنماط الإخفاق باتساق
- منطق أولوية الإجراء — اختيار أنماط الإخفاق الأجدر بالمعالجة أولا
- FMEA للخدمات اللوجستية ومراكز الاتصال — تكييف الأسلوب
- دورات مراجعة FMEA — إبقاء التقييمات محدثة بعد التغييرات

اليوم 4: التحقيق في الأسباب الجذرية

- أسلوب اللماذات الخمس — الوصول إلى الأسباب ما بعد الإجابة الأولى
- مخططات Ishikawa عظمة السمكة — هيكلة الأسباب عبر الفئات
- تحليل شجرة الأعطال — جمع الظروف التي تنتج الإخفاق
- تحليل الخط الزمني والحواجز — إعادة بناء مسار الحادث
- صياغة عبارات السببية — إنتاج نتائج تحقيق قابلة للتنفيذ

اليوم 5: الخطأ البشري والموثوقية

- أنواع الأخطاء — الهفوات والسهو والأغلاط والمخالفات
- العوامل المؤثرة في الأداء — عبء العمل والإرهاق والتصميم والتدريب
- الوقاية من الخطأ Poka-Yoke — تصميم خطوات تمنع الأخطاء
- تصميم الإجراءات وقوائم التحقق — جعل التصرف الصحيح هو الأسهل
- مبادئ الثقافة العادلة — تشجيع الإبلاغ دون التسامح مع التهور

اليوم 6: تصميم الضوابط وخيارات التخفيف

- هرم الضوابط — الإزالة والاستبدال والهندسة والإجراءات والحماية
- الضوابط الوقائية مقابل الكاشفة — موازنة التكلفة والتغطية
- ملكية الضوابط وأدلتها — تحديد من يفحص ماذا وكيف
- مقارنة تكلفة التخفيف بمنفعته — ترتيب الخيارات حسب الخسارة المتجنبة
- نقل المخاطر عبر التأمين والعقود — تحويل التعرض المتبقي

اليوم 7: اضطراب الإمداد وتبعيات الموردين

- رسم أهمية الموردين — تحديد المصادر المنفردة والوحيدة
- الرؤية متعددة المستويات — تتبع تبعيات الموردين الفرعيين والنقل
- موازنة المخزون الاحتياطي والمصدر المزدوج — بين التكلفة والاستمرارية
- استبيانات استمرارية الموردين — اختبار الجاهزية قبل التعاقد
- إشارات الإنذار المبكر بالاضطراب — متابعة مهل التوريد والسلامة المالية

اليوم 8: ترتيبات استمرارية الأعمال

- تحليل أثر الأعمال — تحديد أولويات التعافي للأنشطة
- أهداف وقت التعافي ونقطته — تعريف التوقف المقبول
- خيارات استراتيجية الاستمرارية — المواقع البديلة والحلول المؤقتة والبدائل اليدوية
- هيكل خطة الاستمرارية — الأدوار وشجرات الاتصال ومعايير التفعيل
- تصميم التمارين — اختبارات مكتبية وحية لترتيبات التعافي

اليوم 9: التعلم من الحوادث والمتابعة

- أنظمة الإبلاغ عن الحوادث والحوادث الوشيكة — التقاط الإشارات الضعيفة مبكرا
- تتبع الإجراءات التصحيحية والوقائية — التحقق من نجاح المعالجات
- المؤشرات التشغيلية الاستباقية — تراكم الصيانة والعمل الإضافي وإعادة العمل
- مراجعات الدروس المستفادة — تبادل النتائج بين المواقع والورديات
- لوحة خفض الخسائر — عرض الاتجاهات على القيادة العليا

اليوم 10: ممارسة خطة خفض الخسائر التشغيلية

- تطبيق FMEA — تقييم أنماط الإخفاق في مركز توزيع افتراضي
- تطبيق أساليب السبب الجذري — التحقيق في توقف إنتاج متكرر
- تطبيق تحليل أثر الأعمال — ترتيب التعافي لخط خدمة
- لجنة مراجعة النظراء — مساءلة خيارات التخفيف وتقديرات التكلفة
- خطة خفض الخسائر التشغيلية — ترتيب الضوابط والملاك والمستهدفات

تطبيق منع الخسائر التشغيلية والحد منها بعد الدورة

- قيادة جلسة FMEA على العملية الأعلى توقفا مؤخرا والاتفاق على ثلاثة أنماط إخفاق تعالج أولا.
- إجراء فحص لنقاط الإخفاق الوحيدة لدى الموردين الحرجين مع المشتريات وعرض خيارات المصدر المزدوج أو المخزون الاحتياطي على قيادة الموقع.

أسئلة حول منع الخسائر التشغيلية والحد منها

ما منع الخسائر التشغيلية والحد منها ولماذا يهم الآن؟

هو ممارسة تحديد مواضع إخفاق العمليات والأفراد والموردين وتصميم الضوابط وترتيبات التعافي قبل وقوع الخسائر. ويهم الآن لأن سلاسل الإمداد المضغوطة والغرامات التعاقدية تجعل كل عطل أعلى تكلفة.

من الأدوار الأكثر استفادة من منع الخسائر التشغيلية والحد منها؟

يستفيد أكثر مديرو العمليات وقادة استمرارية الأعمال ومنسقو المخاطر في الصناعة والخدمات، إلى جانب قادة سلسلة الإمداد والجودة والسلامة الذين يحققون في الحوادث ويديرون الموردين الحرجين.

كيف يختلف منع الخسائر التشغيلية والحد منها عن المخاطر التشغيلية في البنوك؟

يستهدف منع الخسائر التشغيلية والحد منها المصانع والخدمات اللوجستية وعمليات الخدمة بأدوات مثل FMEA وتحليل السبب الجذري وتخطيط الاستمرارية. أما المخاطر التشغيلية في البنوك فتتمحور حول قواعد الخسائر وحساب رأس المال وتوقعات الجهات الرقابية.

ماذا تعود به من دورة منع الخسائر التشغيلية والحد منها؟

تعود بخطة مرتبة للضوابط والملاك ومستهدفات خفض الخسائر لعملياتك ذات الأولوية، مع أوراق FMEA وقوالب للسبب الجذري ونموذج لتحليل أثر الأعمال يمكن استخدامه في كل المواقع.

منع الخسائر التشغيلية والحد منها: الطريق إلى الأمام

توجه خطة خفض الخسائر التشغيلية أول قرار حول إخفاقات العمليات التي تحصل على ميزانية التخفيف في دورة التشغيل التالية. يستخدمها قادة العمليات والاستمرارية مع قيادة الموقع والمالية لتتبع الخسائر المتجنبة. وبعد أول استخدام تستحق نتائج الموثوقية البشرية المراجعة، لأن الإجراءات الجديدة كثيرا ما تنقل الخطأ إلى خطوات لم يفحصها أحد من قبل.