تدرج وظيفيا مسؤول ورشة صيانة السيارات بحكم كفاءته وخبرته في المؤسسة. له معرفة جيدة بزبائن المؤسسة **ريبارتراكس**  **Répartrucks**، من خلال دراسته لحاجاتهم، سلوكاتهم، وقدرات فريق عمله لتلبية هذه الحاجات. لكن في ظل ارتفاع شديد لدرجات الحرارة في فترة معينة، جعل المؤسسة تمر بمرحلة حرجة لتأثير درجات الحرارة المرتفعة على انتاجية الآلات. مباشرة اتصل هذا المسؤول بالمشرف على مخازن المؤسسة وسجلا معا الملاحظات التالية:

1. الشرائح الالكترونية الخاصة بالمكيفات لا تعمل جيدا، ودورة حياتها انخفضت بدرجة عالية، في حين هناك طلبيات تنتظر المعالجة؛
2. المورد الرئيسي للمؤسسة لم يتمكن من توفير ما هو مطلوب منه من طرف المؤسسة في الوقت المحدد وبالكمية المطلوبة؛
3. انخفاض مستويات انتاجية العاملين، ارتفاع تكاليف الانتاج، وانخفاض مستوى رضا الزبائن.

بالرغم من هذه الظروف الاستثنائية، الا ان المؤسسة لا تريد ان تسمح لها بالتأثير على الانتاج في ظل مخزون متذبذب، وهذا لالتزام المسؤول وضمانه لجودة الخدمات، واحترامه لأجال التسليم.

**الاسئلة**

1. كيف يمكن استباق المخاطر التي يمكن ان تؤثر على الانتاج؟
2. ما هي الاجراءات التي يمكن اتخاذها لتحسين أداء فرق العمل؟
3. برايك، ما هي مراحل تصميم نظام يقظة بهذه المؤسسة؟ وما هو دور المسؤول في هذه الحالة؟

**الاجابة النموذجية**

قبل الاجابة على الاسئلة يجب ان يحدد الطالب (ة) الكلمات أو العبارات المفتاحية في دراسة الحالة، والتي يمكن ان نستنتج منها معلومات تفيد الاجابة على الاسئلة.

1. بالرغم من كفاءة وخبرة مسؤول ورشة صيانة السيارات الا انه تم تسجيل مؤشرات سلبية، لاسيما في ظل ظروف استثنائية متعلقة بارتفاع درجات الحرارة، وهي تعتبر أزمة وبالتالي وجب ادارة هذه الازمة او ما يسمى بادارة المخاطر من خلال:

* اعداد خطط استثنائية في حالة تذبذب العملية الانتاجية؛
* ضرورة الاخذ بعين الاعتبار الظروف المناخية في عملية اختيار مكيفات الهواء وباقي قطع الغيار التي يمكن ان تتأثر بدرجات الحرارة العالية؛
* ضرورة البحث عن موردين آخرين للوفاء بالطلبيات في الآجال المحددة وبالمواصفات التي يطلبها الزبون؛
* ضرورة ان يكون هناك مخزون أمان للتعامل مع الظروف الاستثنائية.

1. **الاجراءات التي يمكن اتخاذها لتحسين اداء فرق العمل هي:**

* ضرورة تصميم برامج تدريبية لتحسين اداء اعضاء فرق العمل والتي تركز على التعامل مع الازمات؛
* العمل على ضمان الانسجام والتنسيق بين اعضاء فرق العمل؛
* وجود قائد ذي مهارات قيادية يلهم ويشجع فريق العمل على تقديم الافضل؛
* توفير بيئة عمل محفزة على الاداء الجيد للعاملين من خلال تصميم نظام حوافز متنوع ماديا ومعنويا.

1. **مراحل تصميم نظام اليقظة بهذه المؤسسة:**

أهم مرحلة هي مرحلة **دراسة المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية** التي لها علاقة بمجال نشاط ورشة صيانة السيارات، بعدها تأتي **مرحلة البحث عن المعلومات وجمعها** من مصادر مختلفة ويجب ان تكون هذه المعلومات لها الخصائص التالية: الحداثة، الدقة، المصداقية وذات جودة. بعد مرحلة البحث وجمع المعلومات تأتي **مرحلة معالجة المعلومات وتصفيتها**  والابقاء على الاهم من أجل استخدامها واتخاذ القرارات ذات الصلة، من خلال **مرحلة نشر المعلومات** للأطراف المعنية والتي تستفيد منها في اداء المهام والواجبات، وهذا كله من خلال أنظمة معلوماتية متطورة تعتمد على التكنولوجيا والبرمجيات الحديثة المساعدة على اتخاذ القرار.

أما المسؤول عن هذه العملية فدوره هو يكمن في تعريف العملية ككل للعاملين، وتهيئتهم لإدخال هذا النظام الجديد في العمل كأداة لاستباق المخاطر ومواجهة الظروف الاستثنائية مع توفير التدريب اللازم للتحكم في كل مرحلة من مراحل نظام اليقظة