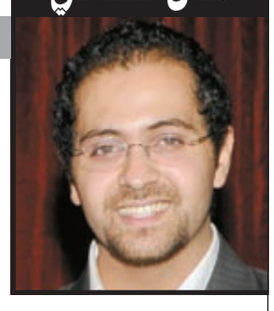
الأنباء
الاربعاء 22 يونيو 2011

مقال اقتصادي



بقلم: إميل بشاي ـ مدير أول علاقات عامة في «ميماك أوجيلفي»

إدارة الأزمات: رؤية منهجية للشركات

الأزمة هي أي حدث مفاجئ غير مخطط له يتسبب في تهديد سمعة الشركة أو يزعزع ثقة المتعاملين معها، وقد يؤدي هذا الحدث إلى عواقب سيئة كتراجع الثقة، تغير البيئة التنافسية، اتهامات من الموظفين أو غيرهم، قرار حكومي مفاجئ، سيولة في المنتجات، أو أي نتائج سلبية غير مرغوبة.

إن أي أزمة مؤسسية يجب أن تتوجه إلى وسائل الإعلام، والحكومة والعملاء عندما يكون الموقف ضعيفا ويستدعي المبادرة.

إن عملية إدارة الأزمات هي عملية منهجية متكاملة تهدف إلى التحكم في الآثار السلبية وتخفيف انعكاساتها ومنعها من امتداد نتائجها إلى المركز المالي للشركة وكذلك بناء موقف أفضل لدى جميع المعنيين بالشركة من عملاء ومستثمرين وموظفين ومجتمع.

هناك هدفان يجب تحقيقهما بالتوازي عند إدارة أي أزمة وهما: حل المشكلة، وبناء تواصل فعال، ويرتكز الهدف الأول على الكشف عن سبب المشكلة المؤدية للأزمة، وهذا ما يتم عادة من قبل الموظفين المعنيين في الشركة.

أما الهدف الثاني وهو التواصل الفعال عبر تقديم كل المعلومات المرتبطة بالأزمة لجميع المعنيين بعمل الشركة بما فيها وسائل الإعلام، والجهات المتضررة والمتأثرة بالأزمة، بالإضافة إلى العاملين والموظفين بالشركة.

ويتطلب تحقيق الهدف تعاونا إيجابيا مع إدارة العلاقات العامة والخبراء القانونيين في الشركة بهدف إعداد التصاريح والنشرات الصحافية والإعلانات والتقارير المناسبة. وهنا يأتي دور الوكالات المتخصصة بالعلاقات العامة. وتعد وكالة اوجيلفي للعلاقات العامة رائدة في هذا المجال، حيث طورت برنامجا أسمته «براند شيلد» يقدم الحلول المتكاملة والأدوات والمناهج والخبرة للتعامل مع هذه الحالات لحماية اسم العلامة التجارية.

وعلى الرغم من أن معظم الأزمات التي تصيب الشركات لها ملامح مشتركة عالميا. فقبل بضع سنوات كانت قنوات التواصل محدودة بوسائل الإعلام الرئيسية، غير أن الوقت الحاضر يشهد وجود وانتشار عالم كبير من القنوات التواصلية التي لا يمكن التحكم فيها وتوجيهها بشكل كامل، فاليوم لدينا المدونات وشبكات التواصل الاجتماعي التي تبني مجتمعات افتراضية واسعة ومن كل مكان.

وفي هذه البيئة الجديدة تكثر الإشاعات والأقاويل ويزداد حجمها من بضعة أشخاص ليصبح تداولها بين ملايين الناس، وعندما تقوم أي شركة بإعداد قنوات التواصل مع المجتمع، يجب ألا تنسى مجتمعها الداخلي من موظفين وشركاء لهم مجتمعاتهم الافتراضية الواسعة، وهو ما قد يسبب أحيانا في تدمير وتقليل أهمية الرسائل الرسمية للشركة في تواصلها مع المجتمع.

والأزمات قد تحدث نتيجة أسباب داخلية وأحيانا خارجية. وهناك أزمات لا يمكن تجنبها كالكوارث الطبيعية والإشاعات. ولذلك يتوجب الاستعداد دائما لمثل هذه الحالات.

إن عدم التخطيط لهذه المواقف قد يكلف الشركات كثيرا. فقد أظهرت الدراسات أن أسعار الأسهم قد تتدهور بنسبة 15٪ في حالة عدم قدرة الشركات على التعامل مع الأزمة التي تمر بها، بينما ترتفع أسعار الأسهم بمعدل 7٪ لدى الشركات التي تجيد التعامل مع هذه المواقف.

وحسب المعهد الأميركي لإدارة الأزمات، فإن 69٪ من الأزمات هي من النوع الذي يبدأ صغيرا ويستغرق أياما أو أسابيع أو شهورا قبل أن يصبح الموقف خارج السيطرة، وبالتالي يجتذب اهتمام الناس.

وأحيانا يتم تشخيص أو تقييم الأزمة بشكل خاطئ، وذلك لما قد يعتقده البعض بأنه مفاجئ جدا. غير أن هذا غير صحيح. فالحالات والحقائق والبيانات تؤكد أن معظم الأزمات تحدث تحت نظرنا ولكنها تستغرق بعض الوقت قبل أن تشب فيها النار.

وعلى الرغم من أن أغلب الأزمات تأتي من مسائل بسيطة وغير مركزية، غير أنه بمجرد أن تتطور لتصبح أزمة بارزة، فإنها تتشارك في ملامحها مع النمط العالمي للأزمات ومنها: المفاجأة والهلع، المعلومات غير الصحيحة، التسلسل المتصاعد للأحداث، فقدان السيطرة، التدخل القوي من الخارج، العقلية المغلقة، والتركيز على الحلول قصيرة الأمد ويمكن تقسيم الأزمة إلى ثلاث مراحل:

التحضير/ المنع:

وتكون خطة التواصل خلال هذه المرحلة مرتكزة على عدة محاور:

● تحديد قطاعات الخطر والتأثير، وذلك عبر عمليات التدقيق على المخاطر وخاصة الاسم التجاري.

● توجيه فريق إدارة الأزمات لما يجب عمله وكيفية التواصل مع الناس وماذا يجب التصريح عنه، وهو ما يجب أن ينص عليه دليل التعامل مع الأزمات.

● تزويد فريق إدارة الأزمات بالأدوات والمهارات اللازمة ـ عبر دورات تأهيلية للتعامل مع الأزمات ومع الإعلام.

التعامل مع الأزمة/الاحتواء:

إن التعاطي مع الأزمة يعني الجهود المبذولة لتقليص مدة الأنظمة أو إيقافها ومنعها من الوصول إلى أي أطراف أو جهات أخرى داخلية أو خارجية. إن الإدارة الناجحة للأزمات تعني التواصل الصحيح الذي لا يحد من تأثرها فقط، بل يمكن أن يعكس النتائج لتزيد من السمعة الإيجابية للشركة قبل أن تتطور الأزمة.

في حالات الأزمات يكون الجميع تقريبا في حالة قلق أو هلع، ولذلك يتوجب وجود توجيه حول الطريقة المثلى لإدارة الأزمات تساعد الفريق المعني بهذه المشاكل على اتخاذ الإجراءات الصحيحة.

إن التواصل المدروس في هذه الحالات هو أمر ضروري جدا. وتتضمن الأدوات المستخدمة في هذه الحالات: الأخبار الصحافية، الإعلانات، أفلام الڤيديو الإعلانية، الموقع الالكتروني وغيرها. ومن الضروري وضع نظام دقيق لمراقبة وسائل الإعلام والصحافة الالكترونية وآراء الجمهور والعملاء والموظفين.

ما الذي يجب عمله؟، يقول وارن بافيت: «قم بالعمل بشكل صحيح، وسريع لتتخلص من الأزمة سريعا».

التعافي/إعادة الإطلاق

تشير مرحلة التعافي إلى إعادة أعمال الشركة إلى حالتها الطبيعية. من المهم أيضا ان نعرف رؤية الآخرين للأزمة في هذه المرحلة، وتقصي آرائهم حول الشركة. ويمكن هنا بناء وتطوير قاعدة بيانات ومعلومات حول الجمهور المعني بالأزمة وبالتالي تتم الاستفادة من هذه البيانات في طريقة التواصل معهم حسب قنوات الاتصال المناسبة والفعالة.

إن مدى التأثير يجب أن يتم أخذه بعين الاعتبار دوما: الموظفون، وسائل الإعلام، المستثمرين، المؤسسات الزميلة والشركاء، الحكومة وجميع الجهات ذات الصلة.

على الرغم من أن معظم الشركات الكبرى والرائدة لديها خطط واضحة للتعامل مع الأزمات وقت حدوثها، ومنهجية التواصل مع وسائل الإعلام والجمهور والأسواق المالية، غير أن قلة منها تمتلك خطة واضحة للتواصل مع موظفيها عند الأزمات.

إن التواصل الاستراتيجي مع الموظفين هو ليس أمرا واجبا ومهما، بل إنه يشكل الاستثمار الأفضل الذي يمكن للشركة أن تقوم به في استجابتها لأي موقف طارئ وتحويل مقدماته السلبية إلى نهايات إيجابية.

إن من تأثيرات الأزمة أنها تربك انتباه الإدارة العليا، وتخلق شعورا بالارتباك، كما أنها ترفع مستوى الانفعالية داخل الشركة. إن التواصل الاستراتيجي مع الموظفين خلال أوقات الأزمات يساعد في خلق نوع من الاطمئنان وعدم الإحساس بالقلق لدى الموظفين، مما يساعدهم في التركيز على تلبية احتياجات عملائهم ووضع أولويات للأداء يكون أثرها إيجابيا في تجاوز الأزمة.

ويمكن للموظفين أن يكونوا بمنزلة المتحدث الرسمي للشركة، سواء بشكل إيجابي أو سلبي، وذلك عبر تواصلهم مع العملاء والشركاء والأصدقاء والجيران وحتى المنافسين.

تقدمت بطلبية لشراء محركات جديدة بقيمة 80 مليون دولار

بودي: استخدام «الجزيرة» لمحركات CFM56ـ5B ذات الأداء القوي عزز سمعة الشركة المرتكزة على الكفاءة والموثوقية

أعلنت شركة «طيران الجزيرة» عن تقدمها بطلبية لشراء محركات CFM56ـ5B لتشغيلها على 4 طائرات جديدة كليا من طراز إيرباص A320 من المقرر تسليمها للشركة بين عامي 2012 و2014، وتبلغ قيمة المحركات هذه 80 مليون دولار.

وبهذه المناسبة قال رئيس مجلس إدارة مجموعة «طيران الجزيرة» مروان بودي: «لقد ساهم استخدامنا لمحركات CFM56ـ5B في تحقيقنا لنجاحات مهمة، وتربطنا اليوم علاقات تعاون مميزة مع شركة CFM. وكان للأداء القوي لهذه المحركات، إلى جانب مستويات الاعتمادية العالية التي تتمتع بها، دور محوري في تعزيز سمعة شركتنا المرتكزة على الكفاءة والموثوقية».

مروان بودي

وستكون كل المحركات الجديدة المخصصة لأسطول «طيران الجزيرة» من طراز CFM56ـ5B PIP لتحسين الأداء، حيث تم الانتهاء من عمليات اختبار استمرت لأكثر من 26 ساعة على طائرة من طراز A320، وسيرسي المحرك الجديد معايير جديدة على مستوى عمليات إنتاج المحركات، ومن المقرر حصوله على الاعتماد اللازم لدخول حيز التشغيل التجاري بنهاية عام 2011.

وتشمل التحديثات الجديدة على المحركات تحسنا بنسبة 0,5٪ في حرق الوقود، إضافة إلى تغييرات في قلب المحرك بما في ذلك شفرات جديدة لتوربينات الضغط العالي، وتحديثات في المروحة وشفرات الضواغط والدوارات للمحافظة على مستوى الأداء، كما تلبي هذه المحركات المعايير الحالية المعتمدة من قبل لجنة حماية البيئة التابعة للمنظمة الدولية للطيران المدني. وتقوم شركة CFM International، المشروع المشترك والمملوك مناصفة من قبل «سنيكما» Snecma و«جنرال إلكتريك»، بإنتاج محركات CFM56ـ5B.

وتعتبر CFM المزود العالمي الأول لمحركات الطائرات التجارية، عبر تسليم أكثر من 22 ألف محرك حتى اليوم.

ويتم استخدام محركات CFM56ـ5B لتشغيل كافة أنواع الطائرات من طراز إيرباص A320، حيث وقع الاختيار على هذا الطراز من المحركات لتشغيل أكثر من 60٪ من طلبيات طائرات A318/A319/A320/A321 في العالم.

وكانت شركة «طيران الجزيرة»، التي انطلقت عملياتها في أكتوبر 2005، أول ناقل يشغل هذه المحركات المتطورة على أسطوله في منطقة الشرق الأوسط، وحازت الشركة، على العديد من الجوائز ولديها اليوم أسطول من 15 طائرة، تشمل الطائرات الأربع الجديدة، وتقدم خدماتها لمختلف أنحاء منطقة الشرق الأوسط.

وتأتي طلبية الطائرات الجديدة في إطار استراتيجيات تحديث الأسطول التي تتبناها الشركة في المرحلة الراهنة.

«بورشه باناميرا توربو إس».. شغف وفخامة

تطل بورشه بطراز قمة جديد ضمن مجموعة «غران توريزمو» لديها مع سيارة «باناميرا توربو إس» وهي ترتقي بمعايير السيارات الرياضية الفاخرة رباعية الأبواب خطوة اضافية الى الأمام، مع توليفة فريدة من الأداء والفاعلية وديناميكية القيادة والراحة، وعلى الرغم من قوة السيارة وعزم دورانها الإضافيين، بقي استهلاكها للوقود مماثلا للمستوى المعتدل في طراز «باناميرا توربو»، وهذه دلالة واضحة على اعتماد مقاربة «أداء بورشه الذكي».

وتتسم «باناميرا توربو إس» بمحرك من ثماني اسطوانات على شكل «V» سعة 4,8 ليترات مع شاحني توربو بقوة 550 حصانا، علبة تروس (PDK) بقابضين من سبع سرعات، «نظام بورشه للتحكم بالتماسك» (PTM) للدفع الرباعي الدائم النشط، التسارع من صفر الى 100 كلم/س في غضون 3,8 ثوان (مع نظام التحكم بالانطلاق)، والسرعة القصوى 306 كلم/س، استهلاك الوقود في «دورة القيادة الأوروبية الجديدة» (NEDC) يبلغ 11,5 ليترا/100 كلم، انبعاثات ثاني اكسيد الكربون 270 غراما/كلم، استهلاك الوقود مع اطارات باحتكاك دروج متدن يبلغ 11,3 ليترا/100كلم، والانبعاثات 265 غراما/كلم.

ويتمتع طراز باناميرا الرائد الجديد بمستوى مذهل من التجهيزات القياسية الشاملة، حتى بالنسبة الى طراز قمة فاخر، فتماشيا مع الطابع الرياضي لهذه السيارة الديناميكية جدا، تتضمن «باناميرا توربو إس»، على سبيل المثال، نظام عادم رياضيا قياسيا لتوفير صوت رياضي للمحرك يؤمن احساسا أكبر بشغف الأداء، بالاضافة الى جميع أنظمة التحكم بالقيادة الديناميكية المتوافرة لطراز «غران توريزمو». وفي هذا السياق، يتدخل «نظام بورشه للتحكم الديناميكي بالهيكل» (PDCC) بشكل نشط لمنع انحناء جسم السيارة في المنعطفات ما يعزز عاملي الرشاقة والراحة.

اما بالنسبة الى «نظام بورشة لتوجيه عزم الدوران بلاس» (PTV Plus) فيوزع عزم الدوران بشكل متغير بين العجلتين الخلفيتين، وتتضافر هذه الوظيفة مع قفل للترس التفاضلي الخلفي بتحكم الكتروني، لتحقيق تماسك متفوق في ظروف القيادة كافة، كما حصلت «باناميرا توربو إس» قياسا على «نظام بورشه للتحكم النشط بالتعليق» (PASM) للتحكم المتغير بالمخمدات، بالاضافة الى تعليق هوائي متكيف مع حجم هواء اضافي، اما بالنسبة الى المقود، فقد زود بمساعد «سيرفوترونيك» متغير وفقا لسرعة السيارة.

ولا تتضح شخصية «باناميرا توربو إس» الرياضية من أدائها فحسب، بل ايضا من تصميمها الخارجي. فهي تتألق بخطوط رياضية وملامح ديناميكية تبرز بعجلات «911 توربو 2» قياس 20 بوصة مع محور خلفي أعرض وحواف جانبية من مجموعة «بورشه إكسكلوسيف» بالإضافة الى عاكس هواء خلفي متكيف رباعي الوضعيات وقابل للامتداد، تم طلاؤه بلون السيارة لها توليفة حصرية أخرى من لوني «الرمادي العقيقي» و«الأصفر الشاحب» بدءا من فصل الخريف.

تصميم رائع لسيارة بورشه باناميرا توربو إس

خلفية رائعة للسيارة

تصميم داخلي بمواصفات رياضية

محرك بعزم دوران مرتفع

ويمتاز محرك طراز «باناميرا توربو إس» الجديد بأنه مماثل تقريبا لمحرك «باناميرا توربو» الذي يتألف من ثماني اسطوانات سعة 4,8 ليترات مع شاحني توربو بقوة 500 حصان، لكنه أقوى بمقدار 50 حصانا بفضل اعتماد شاحني توربو مطورين مع عجلات توربين من التيتانيوم والألمنيوم، بالاضافة الى نظام مطور للتحكم بالمحرك.

وقد أدى استخدام سبيكة مبتكرة من التيتانيوم والألمنيوم في صناعة عجلة التوربين، الى خفض وزنها بمقدار النصف مقارنة بعجلة توربين مصنوعة من سبيكة «إينكونل» تقليدية، ونتج عن هذه المقاربة تدن بعزم القصور الذاتي، ما حسّن من تجاوب المحرك، وكما هو الأمر مع قوة المحرك، انعكست هذه الخطوة ايجابيا ايضا على عزم الدوران الذي ارتفع من 700 الى 750 نيوتن ـ متر في «باناميرا توربو إس»، وبإمكان عزم الدوران ايضا بلوغ 800 نيوتن ـ متر بالتمام والكمال بفضل وظيفة التعزيز الاضافي، وذلك في اعدادي «سبورت» و«سبورت بلاس» ضمن «رزمة سبورت كرونو توربو» القياسية، او في الإعداد العادي عند الضغط كثيرا على دواسة الوقود لتبديل التروس نزولا، ويتيح هذا المحرك الجبار لطراز القمة في مجموعة باناميرا، تسجيل أوقات تسارع قياسية في جميع نطاقات السرعة، إذ لا تحتاج «باناميرا توربو إس» سوى 2,6 ثانية للتسارع من 80 الى 120 كلم/س، مقابل 9,1 ثوان فقط للتسارع من 100 الى 200 كلم/س.

نطاق واسع من الإعدادات

وتتضمن «باناميرا توربو إس» الجديدة كل الانظمة التي طورتها بورشه وقدمتها في طراز «غران توريزمو» الرياضي وذلك كتجهيز قياسي وترتكز هذه الانظمة جميعها على ثنائية بالغة الاهمية تشمل تعليقا هوائيا متكيفا من جهة وتحكما متكيفا بالتخميد ضمن «نظام بورشه للتحكم النشط بالتعليق» (PASM) من جهة اخرى، ويغير هذا النظام الاخير قدرة التخميد بسلاسة فائقة كي تتأقلم مع سطح الطريق واسلوب القيادة ويستطيع السائق استخدام مفتاح تشغيل «نظام بورشه للتحكم النشط بالتعليق» الموجود على الكونسول الوسطي للاختيار بين ثلاثة اعدادات هي: مريح وسبورت وسبورت بلاس.

يتضمن هيكل «باناميرا توربو اس» افضل انظمة التحكم بالهيكل المتوافرة لطراز بورشه «غران توريزمو» واكثرها تطورا من خلال نظام بورشه للتحكم الديناميكي بالهيكل (PDCC) ونظام بورشه لتوجيه عزم الدوران بلاس (PTV Plus).

ويمنع النظام الاول الهيكل من الانحناء حول محور السيارة الطولي عبر استخدام مثبتات نشطة في المحورين الامامي والخلفي لتوليد قوى معاكسة، كما يحسن هذا النظام من توازن السيارة عبر توزيع عزم دوران الانحناء بشكل ديناميكي، اما النتيجة فهي رشاقة قصوى في نطاقات السرعة كافة.

الخارجي.

أما بالنسبة الى مقصورة الركاب، فتطل بطابع رياضي وحصري يتجسد في فرش جلد قياسي بلونين. في هذا السياق، تتألق المقصورة بتوليفة جديدة وحصرية من اللونين الأسود والأصفر الشاحب، كما ستتوافر

مواصفات السيارة

● الجسم: جسم أحادي خفيف الوزن مصنوع من الفولاذ والألمنيوم والمغنيزيوم، وسادتا هواء للسائق والراكب الأمامي تنتفخان على مرحلتين، وسائد هواء أمامية جانبية ولركبتي السائق ومرافقه، ستارتا هواء رأسيتان للركاب الأربعة، غطاء محرك نشط لحماية المارة، 4 مقاعد.

● الهيكل: شعبة مزدوجة من الألمنيوم في المقدمة، تعليق خلفي متعدد الأذرع من الألمنيوم مع هيكل جزئي، تعليق هوائي أمامي وخلفي مع حجم هواء إضافي عند الطلب، 4 مخمدات غازية ثنائية الأنابيب بتحكم إلكتروني مع تعديل مستمر لقوى التخميد («نظام بورشه للتحكم النشط بالتعليق» PASM) وإمكانية اختيار واحد من 3 إعدادات، نظام نشط لمنع انحناء جسم السيارة («نظام بورشه للتحكم الديناميكي بالهيكل» PDCC).

● المكابح: نظام كبح بدائرتين مقسوم بين المحورين الأمامي والخلفي.

● المقدمة: ملقطا كبح أحاديان من الألمنيوم بـ 6 مكابس، قرصا مكابح مهوآن يبلغ قطرهما وسماكتهما 390 ملم و38 ملم على التوالي.

● المؤخرة: ملقطا كبح أحاديان من الألمنيوم بـ 4 مكابس، قرصا مكابح مهوآن يبلغ قطرهما وسماكتهما 350 ملم و28 ملم على التوالي.

● «نظام بورشه للتحكم بالثبات» PSM، معزز لنظام الكبح، مساند للكبح، مكبح ركن كهربائي.