



softconsulting

Suvremeni pristup poslovnoj otpornosti

Autor: Lejla Softić, dipl.oec.
Konsultant za poslovni razvoj

Agenda

- **I MODUL (9,00 - 10,30): Poslovna otpornost i kontinuitet poslovanja**
 - Uvod i definicija osnovnih pojmova
 - Šta je poslovna otpornost?
 - Šta je kontinuitet poslovanja?
- Pauza za osvježenje (10,30 - 10,45)
- **II MODUL (10,45 - 12,15): Značaj poslovne otpornosti**
 - Faktori koji utiču na poslovnu otpornost
 - Strategija za izgradnju poslovne otpornosti
 - Planiranje poslovne otpornosti
- Pauza za ručak (12,15 – 13,00)
- **III MODUL: (13,00 – 14,30): Otpornost na radnom mjestu**
 - Važnost otpornosti na radnom mjestu
 - Liderstvo i otpornost na radnom mjestu
 - Emocionalna otpornost na radnom mjestu
- Pauza za osvježenje (14,30 – 14,45)
- **Praktične vježbe (14,45 – 16,45)**
- **Zaključak (16,45 – 17,00)**

Uvod i definicija osnovnih pojmova

- Rizik od prekida poslovanja uvijek je prisutan.
 - Sve je veća potreba za proaktivnim upravljanjem rizicima.
- Pandemija je značajno uticala da strateški menadžment i donositelji IT odluka sada shvaćaju da se neočekivani događaji mogu dogoditi i da ih treba planirati.
 - Reaktivan pristup dugo je bio temelj kontinuiteta poslovanja.
- Izazov suočavanja sa budućim tržišnim poremećajima i neizvjesnostima.
 - Strateški menadžment treba usvojiti novi način razmišljanja.
 - Pristup koji naglašava IT agilnost za postizanje poslovne otpornosti.
- Tradicionalno poslovna otpornost je bila usmjerena na IT.
 - Osigurati da će aplikacije i podaci ostati dostupni i sigurni tokom remetilačkog događaja (npr. kibernetički napad).
- Suvremeni pristup poslovnoj otpornosti uključuje kontinuiranu prilagodbu poslovanja, kao odgovor na stalne tržišne promjene.

Šta je poslovna otpornost?

- Poslovna otpornost je sposobnost preduzeća da:
 - apsorbira stres
 - obnovi kritičnu funkcionalnost i
 - napreduje u promijenjenim okolnostima.
- Ukratko, pozicionira preduzeće da se pripremi za sve okolnosti i situacije.
- Sve do COVID pandemije veoma malo preduzeća je imalo planove poslovne otpornosti ili kontinuiteta poslovanja:
 - sve češći su globalni krizni događaji koji traju mjesecima
 - rezultiraju produženim prekidima poslovanja
 - potiču trajne promjene u načinu na koji preduzeće posluje i gdje zaposlenici rade.
- Neophodnost planiranja poslovne otpornosti.
 - Sposobnost brze prilagodbe preduzeća je ključna mjera uspjeha.

Šta je kontinuitet poslovanja?

- Kontinuitet poslovanja je:
 - sposobnost preduzeća da isporučuje proizvode i usluge unutar prihvatljivih vremenskih okvira s unaprijed definiranim kapacitetom tokom prekida
 - strateška i taktička sposobnost preduzeća da korištenjem odgovarajućeg planskog pristupa odgovori na eventualno nastale vanredne okolnosti i prekide u poslovanju, sa ciljem nastavka poslovnih aktivnosti preduzeća, na nivou koji je prethodno definiran kao 'prihvatljiv' obim poslovanja preduzeća.
- Strategija i plan poslovnog kontinuiteta primarni su alati za upravljanje kontinuitetom poslovanja.
- Metode, tehnike i alati za izradu strategije poslovnog kontinuiteta su: strateško planiranje procesa, SWOT analiza, Porterov lanac dodane vrijednosti, PEST analiza, planiranje scenarija, analiza troškova i koristi, procjena rizika, finansijski menadžment, benchmarking, itd.

Faktori koju utiču na poslovnu otpornost



- Faktori koji utiču na poslovnu otpornost mogu biti:
 - materijalni, kao što je raspolaganje resursima za suočavanje s krizom
 - psihološki, poput motivacijskog vođstva i sl.
- Najznačajniji faktori koji utiču na sposobnost preduzeća da se suoče sa složenim scenarijima su:
 - organizacijska struktura
 - resursi preduzeća (materijalni, ljudski, finansijski, IT...)
 - finansijska sposobnost: obaveze, zaduženost, kreditna kvaliteta, plate...
 - ljudski talenti, inteligencija, dobar timski rad, edukacija zaposlenika ...
 - rezolucijska sposobnost (brzo i mirno upravljanje stresom i sl.).
- Promjenom faktora na isti način se mijena i poslovna otpornost.
 - Preduzeće koje ne pokazuje organizacijsku otpornost je ranjivo.
 - Smanjenje ranjivosti i neravnoteže isto je što i rad na poslovnoj otpornosti.

Strategija za izgradnju poslovne otpornosti



- Cilj strategije: povećanje IT agilnosti uz optimalno iskustvo primjene.
- Priprema za budućnost rada: sposobnost prilagodbe postupnim, ali značajnim promjenama, kao i iznenadnim poremećajima.
 - Transformacija organizacijske kulture, radnih mjesta i radnih procesa ulaganjem u nove alate i tehnologiju za suradnju.
- Povećanje kibernetičke otpornosti: Kroz rad na daljinu ili hibridni rad, te stvaranje jednostavnijih, ali učinkovitijih praksi.
- Ubrzavanje multi-cloud strategije: Više pružatelja usluga 'u oblaku', omogućava preduzeću da ublaži rizik od zastoja i prekida usluge.
 - Kretanje između usluga 'u oblaku': Agilnost uz povećanje ili smanjenje korištenja usluga ovisno o potrebi. Nova IT infrastruktura u par minuta.
- Planiranje otpornosti IT infrastrukture: Redizajn organizacije rada i radnih mjesta, uz otpornu IT infrastrukturu.
 - Optimizacija resursa: Mjerenje performansi i kontrola troškova.

Planiranje poslovne otpornosti

- Važnost planiranja poslovne otpornosti za brzu prilagodbu preduzeća.
- Rizici oporavka poslovanja:
 - Prekid ili šteta koja bi uticala na obavljanje svakodnevnih operacija tokom dužeg razdoblja. Rizici mogu varirati od operacija opskrbnog lanca i velike materijalne štete do gubitka kritičnog osoblja.
 - Osigurati kontinuiranu dostupnost i pristup aplikacijama i podacima. Strategije koje treba provesti i resursi koje treba uskladiti.
- Sigurnost zaposlenika:
 - Kako pratiti zdravlje, sigurnost i dostupnost zaposlnika na daljinu i na licu mjesta u slučaju katastrofe ili većeg poremećaja?
 - Koje bi sigurnosne politike trebale postojati i kako bi se o njima trebalo komunicirati? Koja je obuka potrebna?
- Ublažavanje finansijskih gubitaka: Duža kriza, veći finansijski gubici.
- Ostalo: Zaštita brenda i reputacije, donošenje odluka tokom krize i sl.

Važnost otpornosti na radnom mjestu

- Otpornost na radnom mjestu:
 - kapacitet koji omogućava fleksibilno preuzimanje ograničavajućih situacija koje se odvijaju u profesionalnom okruženju
 - nije urođena kvaliteta za svaku osobu, nego vještina osjetljiva na iskustvo
 - suočavanje s problemima i davanje najbolje od sebe pri njihovom rješavanju.
- Ljudi s otpornošću na poslu su svjesni svojih sposobnosti i snaga:
 - pokušavaju se okružiti ljudima s pozitivnom vizijom
 - smatraju barijere kao priliku za učenje i rast
 - ustrajavaju i ne odustaju kod prvih poteškoća
 - fleksibilni su i potiču promjene.
- Znati kako reći ne i asertivnost na radnom mjestu je apsolutno neophodna.

Liderstvo i otpornost na radnom mjestu



- Suvremeni lideri se susreću s problemom: Kako graditi otpornost u situaciji krize u kojoj se pokušava preživjeti i održati poslovanje?
- 3 ključna aspekta:
 - fokus na svrhu
 - izgradnja iskrenih odnosa ispunjenih povjerenjem
 - razvoj kulture učenja iz pogrešaka i slavljenja uspjeha.
- Hibridni način rada: potreba za jačim neformalnim i autentičnim interakcijama.
 - Lakše je organizirati timove na daljinu kada se zadrže osjećaji: pripadnosti, zadovoljstva i ispunjenosti.
 - Fokus s ciljeva na ljude.
- Lideri trebaju biti svjesni, oprezni i angažovani.
 - Potrebno je povratiti duh inovacije i transformirati organizacijsku kulturu preduzeća.

Emocionalna otpornost na radnom mjestu



- Većina svjetske populacija provodi barem 1/3 života na radnom mjestu.
- Radna okolina uveliko doprinosi stresu, tjeskobi i pregorijevanju.
 - Potrebno je poduzeti dodatne napore kako bi se izgradila zdrava radna sredina. Važnost ulaganja u emocionalnu otpornost zaposlenika.
- Ugodna radna sredina:
 - smanjuje razinu stresa kod zaposlenika
 - povećava emocionalnu otpornost i angažiranost zaposlenika
 - pridonosi općem boljitku zaposlenika i boljim poslovnim rezultatima.
- Procesi koji promoviraju emocionalnu otpornost ne moraju nužno biti skupi i dugotrajni.
- Svjetska zdravstvena organizacija procjenjuje kako svaki dolar uložen u poboljšanje okoline vraća 4 dolara kroz produktivnost i stalnost kadrova.
- Studija PwC-a iz 2014. pokazala je kako programi koji potiču mentalno zdravlje na poslu vraćaju 2,3 dolara za svaki potrošeni dolar.

Zaključak





Hvala na ukazanom povjerenju !

- ▶ Kontakt:
 - lejla.softic@savjetnik.ba
 - www.savjetnik.ba