

برنامج التدريب على استمرارية الأعمال



مدينة بوسطن
برنامج منحة
الاستعداد للكوارث المنطقية



كريستين كولينز
مديرة المشروع



كيندال بويولا
مديرة التخطيط والاستعداد



آلانا بيزاس
مخططة إدارة الطوارئ، مدينة بروفينس



ماديسون هوالدي
مخططة إدارة الطوارئ، مدينة
بوسطن

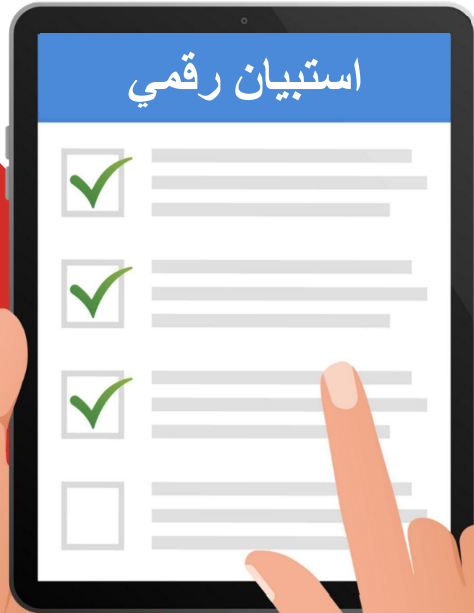


الاستبيان السابق للبرنامج

يُرجى مسح رمز الاستجابة السريعة وملئ الاستبيان السابق للبرنامج!

لن يتمكن أحد من معرفة هويتك، وستساعدنا إجاباتك على فهم تصوراتك عن المخاطر ومستوى استعدادك بصورة أفضل قبل المشاركة في هذا البرنامج.

شكراً لك!



برنامج العمل

5 - 10 دقائق	نظرة عامة على استمرارية الأعمال
10 دقائق	خطة العمل في أثناء حالات الطوارئ
50 دقيقة	خطة استمرارية الأعمال
5 - 10 دقائق	استراحة
25 دقيقة	تدريب وتمارين
5 دقائق	أبرز الاستنتاجات

أمثلة للكوارث

تعذر الدخول إلى المنشأة
(مثل: تضرر المبنى بسبب الفيضانات أو الحرائق)

تعطل الخدمة بسبب قلة العمالة
(مثل: انتشار الأوبئة، وشلل حركة المرور)

توقف الخدمة بسبب وقوع أعطال في المعدات أو النظم
(مثل: مشكلات تقنية في تكنولوجيا المعلومات، وانقطاع التيار الكهربائي)

الإجراءات والموارد التي تساعد الشركة على
استمرار الأعمال في أثناء الكوارث
واستعادتها إلى وضعها الطبيعي بأقل أثر
ممكن على الأعمال.

بعد وقوع الكوارث

75%

من المؤسسات
تنهار أو تفلس في غضون 3
أعوام

51%

من المؤسسات
توقف عملياتها في غضون عامين

43%

من المؤسسات
لا تعاود العمل مطلقاً

ما أهمية تخطيط استمرارية الأعمال؟

تفادي المخاطر
الحفاظ على الأعمال وتطويرها
حماية سُمعة المؤسسة
الإبقاء على العملاء
ضمان سلامة الموظفين وعافيتهم
الاستقرار المالي
إدارة سلسلة الإمداد
الوقاية من المخاطر القانونية والقضائية



كوارث الأعمال المحتملة

ما المخاطر
التي يُمكنها التأثير في أعمالك
التجارية؟

إجراءات الطوارئ

ما الإجراءات الفورية الواجب
اتخاذها لحماية الأرواح
والممتلكات؟

استمرارية الأعمال

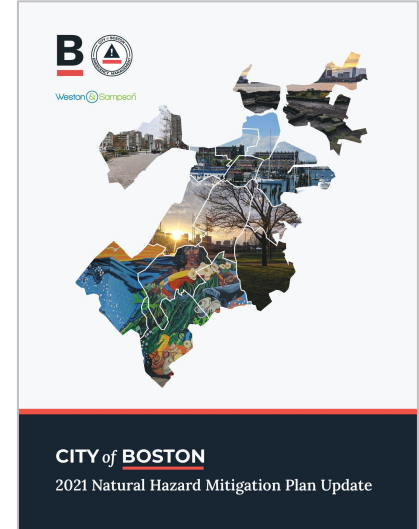
ما الإجراءات
الممكن اتخاذها من أجل
متابعة الأعمال؟

استعادة الأعمال

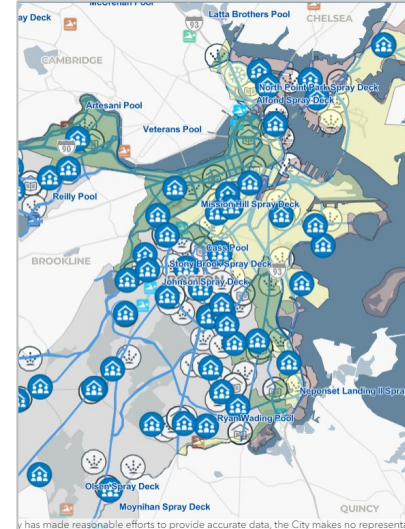
ما الإجراءات
الممكن اتخاذها من أجل
عودة الأعمال إلى صورتها
الطبيعية؟



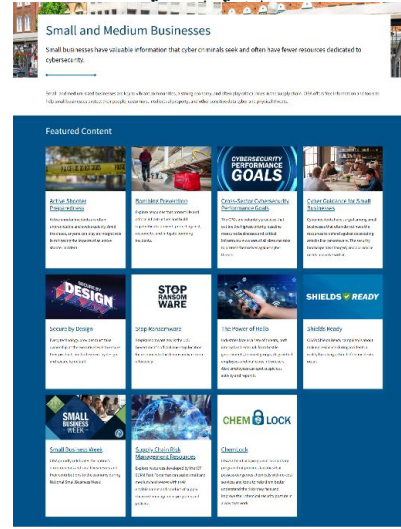
خطة تحديد المخاطر الطبيعية موقع مدينة بوسطن



الخطة التفاعلية موقع مدينة بوسطن



الهجمات الإلكترونية موقع وكالة الأمن السيبراني وأمن



التحديات موقع مكتب التحقيقات الفيدرالي



[Boston.gov/emergency](https://boston.gov/emergency)

cisa.gov/audiences/small-and-medium-businesses

fbi.gov/how-we-can-help-you/active-shooter-safety-resources

1

خطة عمل حالات الطوارئ

حماية الأرواح والممتلكات

إجراءات التواصل

خطة الإخلاء

إنشاء مراكز إيواء داخلية

حماية الممتلكات والمعدات

1.5 إرشادات الاستجابة السريعة

2

خطة استمرارية الأعمال:

استمرار الأعمال واستعادتها إلى الوضع الطبيعي

قائمة التحقق من بنود التخطيط

وظائف الأعمال الأساسية بالشركة (استراتيجيات الاستمرارية والاستعادة)

إجراءات التواصل

تخطيط أعمال الصيانة

الملحقات أو الإرشادات الإضافية

3

تدريب وتمارين

تدريب فريق العمل واختبار فعالية الخطط

التدريب

تمارين المحاكاة النظرية

إرشادات التمرين

مقاطع الفيديو والموارد

خطة عمل حالات الطوارئ

ما الإجراءات الفورية التي يجب اتخاذها من أجل حماية الأرواح والممتلكات؟

1.1 إجراءات التواصل

1.2 خطة الإخلاء

1.3 إنشاء مراكز إيواء داخلية

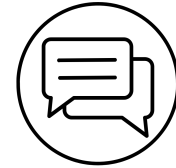
1.4 حماية الممتلكات والمعدات

1.5 إرشادات الاستجابة السريعة

اكتشاف الحوادث والإبلاغ بشأنها



الإبلاغ عن حالات الطوارئ: الاتصال بـ 911، وللمزيد من الموارد يُرجى الرجوع إلى الملحق "و" من نموذج خطة استمرارية الأعمال.



إخطار الموظفين: إخطار الموظفين بالحدث وإعطائهم توجيهات بهدف الحفاظ على الأرواح وحماية الممتلكات.



حالات الطوارئ غير العادية: في الحوادث مثل الهجمات الإلكترونية أو مشكلات تكنولوجيا المعلومات، يجدر إخطار الموظفين المعنيين أو شركاء الخدمة.

أنظمة الإخطار والتحذير

النظام	الموقع أو لوحة التحكم أو نقطة الوصول
نظام التحذير	إنذار الحريق
	النداء العام
	أخرى
نظام الإخطار	إلكتروني
	شجرة الاتصال الهاتفي
	جهاز اتصال لاسلكي ثنائي الاتجاه

رسائل الإخطار والتحذير

إذا كان من الأمان إرسال هذه الإخطارات في أثناء حالة الطوارئ، فاستخدم النموذج التالي كدليل للإعلان عن الحالة في جميع أنحاء مكان العمل.

تنبيه إلى جميع الموظفين والعملاء، هذا إعلان عن حالة طوارئ.

تم الإبلاغ عن [اكتب نوع الطارئ] في [اكتب الموقع]. من أجل سلامتكم، يرجى [اكتب الإجراء المناسب]: الإخلاء أو البقاء في مكانكم، وخلافه [فورًا].

[اكتب تعليمات إضافية هنا].

فرق الطوارئ في طريقها إليكم. اتبعوا جميع التعليمات الصادرة من الموظفين وتوجهوا إلى [المنطقة الآمنة المحددة]. ابقوا هادئين وساعدوا الآخرين إذا لزم الأمر.

إخلاء المنشأة

مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة: إسناد مسؤولية إخلاء الموظفين أو العملاء ذوي الإعاقات الحركية، وتحديد منطقة مخصصة بغية تقديم المساعدة في أثناء الإخلاء.



تحديد المخارج بوضوح: ضمان أن مخارج الطوارئ جميعها تحمل علامات ويسهل رؤيتها.

تجهيز مسار من أجل الخروج في حالات الطوارئ: إضافة خريطة في الخطة.

تحديد منطقة التجمع: إنشاء نقطة تجمع آمنة ومحددة خارج المبنى.

تعيين قائد استجابة: تكليف شخص تكون مسؤوليته التأكد من حساب جميع الموظفين والزوار..

إنشاء مراكز إيواء داخلية

تحديد منطقة مراكز الإيواء: إنشاء منطقة آمنة داخل مبنى شركتك للإيواء، ويُفضل ألا تكون لها نوافذ ولها باب يمكن إغلاقه.

تجهيز منطقة الإيواء: ضمان أن منطقة الإيواء مجهزة بإمدادات الطوارئ الضرورية.

معرفة أنظمة المبنى: تحديد مواقع أنظمة التكييف والتهوية والمراوح وخلافه، من أجل إيقافها بسرعة عند الحاجة.

إسناد المهام: تحديد مسؤوليات خاصة للموظفين في أثناء عملية الإيواء الداخلي.

تجهيز قائمة اتصال في حالات الطوارئ: ضمان أن فريق العمل لديه وصول إلى قائمة الاتصال في حالات الطوارئ عند الحاجة.

المحافظة على شحن الأجهزة: شحن أجهزة الراديو، والهواتف، وتخزين أجهزة الشحن في منطقة الإيواء.



حماية الممتلكات والمعدات

ضمان السلامة أولاً: أمّن الممتلكات فقط إذا كان ذلك آمناً.

تحديد العناصر المطلوب تأمينها: حدد أي الممتلكات أو المعدات أو الوثائق التي يجب تأمينها.

تحديد مواقع العناصر: سجل مواقع هذه العناصر.

تقديم التعليمات: ضع خطوات تفصيلية فيما يتعلق بكيفية تأمين كل عنصر.

تقدير الوقت: دوّن الوقت المقدر اللازم من أجل تأمين كل عنصر.



يُرجى الرجوع إلى إرشادات الاستجابة في حالات الطوارئ من أجل الاستجابة إلى مخاطر محددة.

2. إرشادات الاستجابة في حالات الطوارئ

كوارث الحرائق

إذا أبلغ عن حريق، فاسحب جرس الإنذار (إذا كان موجودًا ولم يُنقل بعد) من أجل تحذير الناس بالإخلاء. ثم اتصل فورًا بالإطفاء على رقم 911. وأخبرهم بالمعلومات التالية:

- اسم الشركة وعنوانها.
- نوع الحريق (مثل: كهربائي أو زيت أو مواد كيميائية).
- مكان الحريق (المبنى والطابق).
- نوع جهاز الإنذار (مثل: كاشف دخان أو زر إنذار أو رشاش ماء).
- مكان جهاز الإنذار (مثل المبنى والطابق).
- اسم الشخص المبلغ عن الحريق.
- رقم الهاتف للاتصال بك.
- على فريق الإخلاء توجيه خروج الموظفين والزوار.

الإجراءات

1. الإخلاء: إخراج جميع الأشخاص من المبنى عبر مخارج الطوارئ إلى مكان التجمع المحدد بالخارج.
2. التوجيه: توجيه الأشخاص إلى السلام والابتعاد عن منطقة الحريق.
3. المنع: منع استخدام المصاعد.
4. الإحصاء: التأكد من وجود جميع الموظفين والزوار في مكان التجمع.

- كوارث الحرائق
- خطة الطوارئ في الحالات الطبية
- خطر التفجيرات
- الاشتباه في تسرب مواد خطيرة
- المُمْرُضات المنقولة بالدم
- انقطاع تيار الكهرباء
- تسرب الوقود أو المواد الكيميائية
- تسرب الغاز الطبيعي أو غاز البروبان
- كسر أنبوب المياه
- سوء الأحوال الجوية
- الفيضانات
- العمل بعد الفيضان
- تلوث المنتجات
- تعطل التلاجة أو سلامة الأغذية
- تلوث المياه أو أوامر غلي المياه
- التعرض للسرقة
- الاضطرابات المدنية
- الهجمات الإلكترونية

إرشادات الاستجابة في حالات الطوارئ - مثال: كوارث الحرائق

خطة العمل في أثناء حالات الطوارئ

اسم الشركة

2. إرشادات الاستجابة في حالات

كوارث الحرائق

إذا أبلغ عن حريق، فاسحب جرس الإنذار (إذا كان موجودًا) ولم يُنقل بعد فورًا بالإطفاء على رقم 911. وأخبرهم بالمعلومات التالية:

- اسم الشركة وعنوانها.
- نوع الحريق (مثل: كهربائي أو زيت أو مواد كيميائية).
- مكان الحريق (المبنى والطابق).
- نوع جهاز الإنذار (مثل: كاشف دخان أو زر إنذار أو رشاش ماء).
- مكان جهاز الإنذار (مثل المبنى والطابق).
- اسم الشخص المبلغ عن الحريق.
- رقم الهاتف للاتصال بك.
- على فريق الإخلاء توجيه خروج الموظفين والرواد.

الإجراءات

1. الإخلاء: إخراج جميع الأشخاص من المبنى عبر مخرج الطوارئ.
2. التوجيه: توجيه الأشخاص إلى السلام والابتعاد عن منطقة الدخان.
3. الميع: منع استخدام المصاعد.
4. الإحصاء: التأكد من وجود جميع الموظفين والرواد في مكان الآمن.

خطة العمل في أثناء حالات الطوارئ

اسم الشركة

5. لغاء فرق الإطفاء: إبلاغ فرق الإطفاء إذا كان الجميع موجودًا وإذا كان هناك إصابات. أمتهم تحديثًا عن طبيعة حالة الطوارئ والإجراءات المتخذة. فام خرائط المبنى والمخارج وأي مساعدة يحتاجونها.

تحديد أماكن طفايات الحريق

الموقع

أنظمة مكافحة الحريق

دقن كل الأنظمة الموجودة بما يشمل نوع النظام، ومكانه، والمنطقة التي يحميها، وتعليمات استخدامه. إذا لم تكن متأكدًا، فاسأل مالك العقار أو الموفر.

نوع النظام	الموقع	نقطة الوصول / التعليمات
نظام رشاشات المياه	صمام التحكم	
	صمام التحكم	
	صمام التحكم	
	صمام التحكم	
مضخة الحريق		

15

- تحديد أماكن طفايات الحريق: وضع جميع أماكن طفايات الحريق في المبنى في قائمة.
- توثيق أنظمة مكافحة الحريق: حدّد تفاصيل أنظمة الرش، ومضخات الحريق، وأنظمة الإطفاء الخاصة وسجلها.
- توفير دليل مرئي: ضع خريطة توضح مواقع جميع أدوات مكافحة الحريق وأنظمتها.

خطة استمرارية الأعمال:

ما الإجراءات الممكن اتخاذها من أجل استمرار الأعمال واستعادتها إلى الوضع الطبيعي؟

2.1 قائمة التحقق من بنود التخطيط

2.2 مقدمة الغرض، والنطاق، والسياسات، وتفويض الصلاحيات

2.3 استراتيجيات العمليات الأساسية بالشركة من أجل استمرار الأعمال واستعادتها

أ. العمليات الأساسية بالشركة

ب. استراتيجيات استمرارية الأعمال

ج. استراتيجيات استعادة الأعمال

2.4 إجراءات التواصل

2.5 تخطيط أعمال الصيانة

2.6 الملحقات

تجهيز الوثائق الرئيسية والمعلومات الضرورية قبل وقوع الكارثة.

- ☐ الموارد البشرية أو الموظفين
- ☐ المنشآت
- ☐ العمليات
- ☐ التسويق أو المبيعات
- ☐ العلاقات العامة
- ☐ الموردون أو البائعون
- ☐ المعدات
- ☐ تكنولوجيا المعلومات
- ☐ الإدارة المالية
- ☐ التأمين
- ☐ قانونية
- ☐ الامتثال



ملتقط الصورة: كريستين هوم، موقع أن سبلاش

الغرض والنطاق

التعريف بالخطة وأهميتها:

- كيفية الاستعداد لحالات الطوارئ أو الكوارث
- كيفية استمرار الأعمال بعد وقوع الكارثة
- كيفية استعادة الأعمال إلى الوضع الطبيعي

السياسات

مواعمة قرارات الخطة مع ما يلي:

- سياسات الشركة
- لوائح القطاع التنظيمية
- المتطلبات القانونية

تفويض الصلاحيات

تحديد كيف تتخذ السلطة القرارات وكيف تنفذ الخطة في أثناء وقوع الكارثة.

إجراء أو عملية أساسية تهدف إلى تقديم المنتجات أو الخدمات. كارثة طويلة الأمد من الممكن أن تؤدي إلى خسارة الأعمال أو فقدانها.

العمليات

- تغليف الطلبات
- الإنتاج
- تقديم الخدمات

سلسلة الإمداد أو الأعمال اللوجستية

- مخزون التوريد
- التوزيع
- إدارة البائعين أو الموردين

الشؤون القانونية أو الامتثال

- إدارة العقود
- الامتثال للوائح التنظيمية
- إعداد التقارير

الموارد البشرية

- جدولة الموظفين
- متابعة سجلات الموظفين
- إدارة أنظمة معلومات الموارد البشرية

تكنولوجيا المعلومات

- إدارة البيانات
- الوصول إلى الإنترنت
- الأمن السيبراني

الإدارة المالية

- إعداد التقارير والميزانيات المالية
- حل مشكلة الرواتب
- الذمم الدائنة أو المدينة

التسويق أو المبيعات

- معاملات نقاط البيع
- العلاقات العامة
- صيانة أنظمة الاتصال
- إدارة وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية

المنشآت

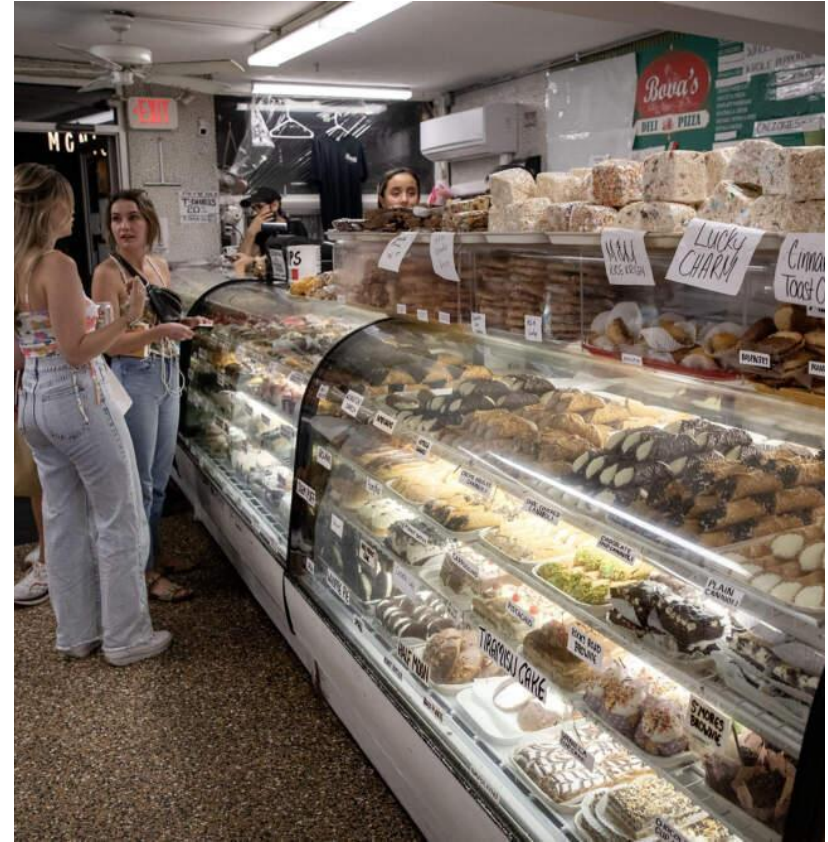
- الإشراف على تشغيل أجهزة التكييف أو الإضاءة أو
- المرافق العامة وصيانتها
- السلامة والأمن

الإدارة التنفيذية أو الاستراتيجية

- القرارات المالية والتشغيلية
- إدارة المخاطر
- علاقات أصحاب المصلحة

أمثلة للعمليات الأساسية بالشركة: **المخبوزات**

- **المرافق المستخدمة والعمليات التشغيلية**
 - خلط العجين
 - خبز المنتجات
 - توصيل المنتجات
 - تخزين المنتجات وتبريدها
- **سلسلة الإمداد والمخزون**
 - طلب المستلزمات (مثل: المكونات، والعبوات، وخلافه)
- **المبيعات ومعاملات العملاء**
 - عمليات الشراء داخل المتجر
 - الطلبات عبر الإنترنت
- **الموظفون**
 - التوظيف
 - صرف الرواتب



النشاط: أعد قائمة بالعمليات الأساسية بالشركة التي يجب على شركتك المحافظة عليها أو استئنافها بسرعة بعد وقوع الكارثة.

أ

ما المنتجات والخدمات الرئيسية في عملك التي
تحقق الإيرادات أو تخدم العملاء؟

ب

ما العمليات الأساسية في عملياتك التشغيلية التي
تساعد في تقديم منتجاتك أو خدماتك؟

العمليات الأساسية بالشركة: [ضع اسم العملية]

أولوية الاستعادة ما أهمية هذه العملية؟ يجب مراعاة الأوقات التي من الممكن أن تكون فيها الكارثة أكثر أثرًا (مثل: مواسم معينة أو نهاية الشهر أو الربع السنوي أو خلافه).

- ☐ حرجية
- ☐ عالية
- ☐ متوسطة
- ☐ منخفضة

زمن الاستعادة المستهدف: ما الحد الأقصى لزمان التوقف لهذه العملية قبل أن يبدأ الأثر التشغيلي أو المالي في الظهور؟

- ☐ > ساعة واحدة
- ☐ 1 - 8 ساعات
- ☐ 8 - 24 ساعة
- ☐ 24 - 72 ساعة
- ☐ أكثر من 72 ساعة

العمليات الأساسية بالشركة: [أدخل اسم العملية الأساسية] التفاصيل أو التعليمات	
أولوية الاستعادة	<ul style="list-style-type: none"> • حرجية • عالية • متوسطة • منخفضة
من الذي يؤدي العملية؟ المدير أو المشرف: فريق عمل إضافي: الموردون أو البائعون:	من يمكنه أن يعمل كبديل أو احتياط؟ المدير أو المشرف: فريق عمل إضافي: الموردون أو البائعون:
صف كيفية أداء العملية بصورة موجزة [قدّم تعليمات خطوة بخطوة]	
التدريب المطلوب [أدخل التفاصيل].	ما المطلوب لأداء هذه العملية؟ المعدات: السجلات أو التقارير: المستلزمات: المرافق: المساحة:
الاعتمادات المتبادلة [أعد قائمة بالجهات الخارجية التي توفر موارد أو مدخلات لهذه العملية].	من يستخدم المخرجات الناتجة عن هذه العملية؟ [أعد قائمة بجميع الأفراد أو المجموعات ذات الصلة]
الموقع الأساسي: [حدد موقع العملية الأساسي].	الموقع البديل [حدد موقع العملية البديل].
الالتزامات	الخسائر المالية (أو الغرامات المفروضة) في حال توقف العملية [أدخل المبلغ المُقدّر].
<ul style="list-style-type: none"> • لا يوجد • قانونية • تعاقدية • تنظيمية • مالية 	

النشاط: ضع العمليات الأساسية بالشركة ضمن أولوياتك.

ركّز على العمليات الحرجة التي لها أولوية عالية وسيتسبب توقفها في آثار كبيرة في أعمالك حتى لو كان لفترة قصيرة.

زمن الاستعادة المستهدف: ما الحد الأقصى لزمن توقف هذه العملية قبل أن يبدأ الأثر التشغيلي أو المالي في الظهور؟

- ☐ > ساعة واحدة
- ☐ 1 - 8 ساعات
- ☒ 8 - 24 ساعة
- ☐ 24 - 72 ساعة
- ☐ أكثر من 72 ساعة

أولوية الاستعادة: ما أهمية هذه العملية؟ يجب مراعاة الأوقات التي من الممكن أن تكون فيها الكارثة أكثر أضراراً (مثل: مواسم معينة أو نهاية الشهر أو الربع السنوي أو خلافه).

- ☐ حرجة
- ☒ عالية
- ☐ متوسطة
- ☐ منخفضة

تقديم بيانات لكل عملية حرجية.

<p>من الذي يؤدي العملية؟</p> <p>أعدّ قائمة بالمديرين، والمشرّفين، وفريق العمل، والموردين، والبائعين.</p>	<p>من يمكنه أن يعمل كبديل أو احتياطي؟</p> <p>حدد بديلاً لكل منصب مذكور في القائمة السابقة.</p>
<p>صَفّ كيفية أداء العملية بصورة موجزة</p> <p>قدّم تعليمات إلى الموظف البديل أو الاحتياطي حول كيفية تنفيذ المهمة.</p>	
<p>التدريب المطلوب:</p> <p>الرخص، والشهادات، والتدريب على السلامة، وخلافه.</p>	<p>ما المطلوب لأداء هذه العملية؟</p> <p>أعدّ قائمة تشتمل على المعدات، والسجلات، والتقارير، والمستلزمات، والمرافق، والمساحات، وخلافه.</p>

العمليات الأساسية بالشركة: [أدخل اسم العملية الأساسية] التفاصيل أو التعليمات	
أولوية الاستعادة	<ul style="list-style-type: none"> • حرجية • عالية • متوسطة • منخفضة
من الذي يؤدي العملية؟ المدير أو المشرف: فريق عمل إضافي: الموردون أو البائعون:	<p>من يمكنه أن يعمل كبديل أو احتياطي؟</p> <p>المدير أو المشرف: فريق عمل إضافي: الموردون أو البائعون:</p>
صَفّ كيفية أداء العملية بصورة موجزة [قدّم تعليمات خطوة بخطوة]	
التدريب المطلوب [أدخل التفاصيل].	<p>ما المطلوب لأداء هذه العملية؟</p> <p>المعدات: السجلات أو التقارير: المستلزمات: المرافق: المساحة:</p>
الاعتمادات المتبادلة [أعدّ قائمة بالجهات الخارجية التي توفر موارد أو مدخلات لهذه العملية].	<p>من يستخدم المخرجات الناتجة عن هذه العملية؟</p> <p>[أعدّ قائمة بجميع الأفراد أو المجموعات ذات الصلة]</p>
الموقع الأساسي: [حدد موقع العملية الأساسي].	<p>الموقع البديل</p> <p>[حدد موقع العملية البديل].</p>
الالتزامات	<ul style="list-style-type: none"> • لا يوجد • قانونية • تعاقدية • تنظيمية • مالية



المدخلات/الاعتمادات المتبادلة:

ما الوظائف الداخلية الأخرى أو الجهات الخارجية التي توفر موارد أو مدخلات لهذه العملية؟

من يستخدم المخرجات الناتجة عن هذه العملية؟

هل توجد وظائف أخرى داخل عملك تستند إلى مخرجات هذه العملية؟

هل توجد جهات خارجية تستند إلى هذه العملية؟

العمليات الأساسية بالشركة: [أدخل اسم العملية الأساسية] التفاصيل أو التعليمات	
أولوية الاستعادة	<ul style="list-style-type: none"> • حرجة • عالية • متوسطة • منخفضة
من الذي يؤدي العملية؟ المدير أو المشرف: فريق عمل إضافي: الموردون أو البائعون:	من يمكنه أن يعمل كبديل أو احتياطي؟ المدير أو المشرف: فريق عمل إضافي: الموردون أو البائعون:
صف كيفية أداء العملية بصورة موجزة [قدّم تعليمات خطوة بخطوة]	
التدريب المطلوب [أدخل التفاصيل].	ما المطلوب لأداء هذه العملية؟ المعدات: السجلات أو التقارير: المستلزمات: المرافق: المساحة:
الاعتمادات المتبادلة [أعد قائمة بالجهات الخارجية التي توفر موارد أو مدخلات لهذه العملية].	من يستخدم المخرجات الناتجة عن هذه العملية؟ [أعد قائمة بجميع الأفراد أو المجموعات ذات الصلة]
الموقع الأساسي: [حدد موقع العملية الأساسي].	الموقع البديل [حدد موقع العملية البديل].
الالتزامات	<ul style="list-style-type: none"> • لا يوجد • قانونية • تعاقدية • تنظيمية • مالية
	الخسائر المالية (أو الغرامات المفروضة) في حال توقف العملية [أدخل المبلغ المقدّر].

العمليات الأساسية بالشركة: [أدخل اسم العملية الأساسية] التفاصيل أو التعليمات	
أولوية الاستعادة	<ul style="list-style-type: none"> • حرجية • عالية • متوسطة • منخفضة
من الذي يؤدي العملية؟ <u>المدير أو المشرف:</u> <u>فريق عمل إضافي:</u> <u>الموردون أو البائعون:</u>	من يمكنه أن يعمل كبديل أو احتياطي؟ <u>المدير أو المشرف:</u> <u>فريق عمل إضافي:</u> <u>الموردون أو البائعون:</u>
صّف كيفية أداء العملية بصورة موجزة [قدّم تعليمات خطوة بخطوة]	
التدريب المطلوب [أدخل التفاصيل].	ما المطلوب لأداء هذه العملية؟ <u>المعدات</u> <u>السجلات أو التقارير:</u> <u>المستلزمات:</u> <u>المرافق:</u> <u>المساحة:</u>
الاعتمادات المتبادلة [أعد قائمة بالجهات الخارجية التي توفر موارد أو مدخلات لهذه العملية].	من يستخدم المخرجات الناتجة عن هذه العملية؟ [أعد قائمة بجميع الأفراد أو المجموعات ذات الصلة]
الموقع الأساسي: [حدد موقع العملية الأساسي].	الموقع البديل [حدد موقع العملية البديل].
الالتزامات <ul style="list-style-type: none"> • لا يوجد • قانونية • تعاقدية • تنظيمية • مالية 	الخسائر المالية (أو العرامات المفروضة) في حال توقف العملية [أدخل المبلغ المقدّر].

الموقع الأساسي:

حدد موقع العملية الأساسي.

الموقع الثانوي:

حدد موقع العملية البديل أو الاحتياطي.

يجب مراعاة المطلوب من أجل تنفيذ العملية عند اختيار الموقع البديل.

الالتزامات:

- ☐ لا يوجد
- ☐ قانونية
- ☐ تعاقدية
- ☐ تنظيمية
- ☐ مالية

الخسائر المالية (أو الغرامات المفروضة) في حال توقف العملية:

الخسارة المقدرة: _____ بالدولار الأمريكي

- خسارة المبيعات والإيرادات
- تدفق نقدي سلبي نتيجة تراجع المبيعات أو الإيرادات
- زيادة النفقات (مثل: العمل الإضافي، والاستعانة بمصادر خارجية، وتكاليف التسريع، وخلافه)
- الغرامات التنظيمية
- العقوبات التعاقدية أو خسارة المكافآت التعاقدية
- استياء العملاء أو فقدانهم
- تأخر تنفيذ خطة العمل أو المبادرات الاستراتيجية

العمليات الأساسية بالشركة: [أدخل اسم العملية الأساسية] التفاصيل أو التعليمات	
أولوية الاستعادة	<ul style="list-style-type: none"> • حرجة • عالية • متوسطة • منخفضة
من الذي يؤدي العملية؟ المدير أو المشرف: فريق عمل إضافي: الموردون أو البائعون:	من يمكنه أن يعمل كبديل أو احتياطي؟ المدير أو المشرف: فريق عمل إضافي: الموردون أو البائعون:
صف كيفية أداء العملية بصورة موجزة [قدّم تعليمات خطوة بخطوة]	
التدريب المطلوب [أدخل التفاصيل].	ما المطلوب لأداء هذه العملية؟ المعدات: السجلات أو التقارير: المستلزمات: المرافق: المساحة:
الاعتمادات المتبادلة [أعد قائمة بالجهات الخارجية التي توفر موارد أو مدخلات لهذه العملية].	من يستخدم المخرجات الناتجة عن هذه العملية؟ [أعد قائمة بجميع الأفراد أو المجموعات ذات الصلة]
الموقع الأساسي: [حدد موقع العملية الأساسي].	الموقع البديل [حدد موقع العملية البديل].
الالتزامات	الخسائر المالية (أو الغرامات المفروضة) في حال توقف العملية [أدخل المبلغ المقدّر].

استمرارية الأعمال: المحافظة على سير العمليات الحرجة، وتقليل زمن التوقف، وتحديد آثار الاضطرابات في العمليات الأساسية بالشركة.

أمثلة للكوارث

تعذر الدخول إلى المنشأة
(مثل: تضرر المبنى)

تعطل الخدمة بسبب قلة العمالة
(مثل: انتشار الأوبئة)

تعطل الخدمة بسبب تعطل المعدات أو الأنظمة
(مثل: مشكلات تقنية في تكنولوجيا المعلومات)

فيما يتعلق بالوظائف الحرجة وعالية الأولوية، طور استراتيجيات للحفاظ على استمرار العملية بعد حدوث الكارثة، مع مراعاة ما يلي:

- زمن الاستعادة المستهدف (مدى سرعة الحاجة إلى استعادة العملية)
- من يؤدي العملية ومن الموظف البديل أو الاحتياطي.
- التدريب المطلوب
- المعدات، والإمدادات، والمساحات، والمرافق اللازمة، وخلافه.
- الاعتمادات المتبادلة (المدخلات والمخرجات)
- المواقع والمواقع البديلة
- الالتزامات
- الخسائر المحتملة

مثال لاستراتيجيات الاستمرارية: المخبوزات

الوظائف الأساسية	الكوارث المحتملة	مثال لاستراتيجيات الاستمرارية
صرف الرواتب	تعذر الدخول إلى المنشأة (مثل: تعرض المنطقة لفيضانات ، تعذر دخول الشارع أو المبنى لأيام عديدة)	<ul style="list-style-type: none"> تنفيذ عملية صرف الرواتب في موقع بديل اعتبارات التخطيط: <ul style="list-style-type: none"> تأكد أن الموقع البديل يحتوي المعدات والبرمجيات والإمدادات والمساحة والمرافق اللازمة. تأكد أن موظف صرف الرواتب الأساسي والبديل يمكنه الوصول إلى الموقع البديل
	تعطل الخدمة بسبب قلة العمالة (مثل: انتشار الأوبئة، وتفشي الأمراض المعدية)	<ul style="list-style-type: none"> موظف (موظفين) بديل أو احتياطي من أجل تنفيذ عملية صرف الرواتب اعتبارات التخطيط: <ul style="list-style-type: none"> حدد مسمى الموظف البديل أو الاحتياطي الوظيفي أو منصبه أعد وثيقة تحوي تعليمات صرف الرواتب سلم بيانات اعتماد نظام صرف الرواتب إلى الموظف (موظفين) البديل
	تعطل الخدمة بسبب تعطل المعدات أو الأنظمة (مثل: تعذر الوصول إلى نظام صرف الرواتب على الإنترنت)	<ul style="list-style-type: none"> صرف الرواتب يدوياً أو الاتصال هاتفياً بشركة صرف الرواتب اعتبارات التخطيط: <ul style="list-style-type: none"> جهّز جدول بيانات يحوي معلومات رواتب الموظفين جهّز معلومات التواصل مع شركة صرف المرتبات أمن المعلومات الحساسة (مثل: تخزين المستندات الورقية، ونقل المعلومات).

النشاط: تطوير استراتيجية استمرارية الأعمال لكل نوع كارثة على حدى.

يجب مراعاة التفاصيل المذكورة سابقًا جميعها.

استراتيجيات استمرارية الأعمال	
تعذر دخول المنشأة:	[وضح خطوات استمرار العمليات في أثناء وقوع كارثة تمنع الوصول إلى المنشأة]
تعطل الخدمة بسبب قلة العمالة:	[وضح خطوات استمرار العمليات في أثناء وقوع كارثة تؤدي إلى تعطل الخدمة بسبب قلة العمالة]
تعطل الخدمة بسبب تعطل المعدات أو الأنظمة:	[وضح خطوات استمرار العمليات في أثناء وقوع كارثة تؤدي إلى تعطل الخدمة بسبب تعطل المعدات أو الأنظمة]

استعادة الأعمال: الانتقال من استراتيجيات استمرارية الأعمال إلى استعادة الأعمال إلى الوضع الطبيعي بأكبر قدر من السلسلة.

مثال 1

- استراتيجية استمرارية الأعمال: انتقل إلى الموقع البديل
- استراتيجية استعادة الأعمال: وثق كيفية العودة إلى الموقع الأساسي وتعزيز قدرته على الصمود

مثال 2

- استراتيجية استمرارية الأعمال: استخدم مورد أو بائع بديل
- استراتيجية استعادة الأعمال: حدد مجموعة أكثر موثوقية أو تنوعًا من الموردين أو البائعين

مثال 3

- استراتيجية استمرارية الأعمال: وظّف موظف بديل من أجل أداء العملية.
- استراتيجية استعادة الأعمال: أعد العملية إلى الموظف الأساسي ودرّب موظفين إضافيين حتى تسد فجوة العمق الوظيفي.

مثال لاستراتيجيات الاستعادة: المخبوزات

الوظائف الأساسية	الكوارث المحتملة	استراتيجيات استمرارية الأعمال	مثال لاستراتيجيات الاستعادة
صرف الرواتب	تعذر الدخول إلى المنشأة (مثل: تعرض المنطقة لفيضانات ، تعذر دخول الشارع أو المبنى لأيام عديدة)	<ul style="list-style-type: none"> تنفيذ عملية صرف الرواتب في موقع بديل حتى يعود الموقع الأساسي إلى العمل بصورة الطبيعي 	<ul style="list-style-type: none"> مراقبة التنبيهات الطارئة وحسابات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بإدارة الطوارئ وشرطة بوسطن بهدف الحصول على تحديثات حول استعادة الوصول إلى المنطقة أو الممتلكات توثيق الأضرار التي لحقت بالممتلكات تقديم مطالبة إلى شركة التأمين شفط المياه من المبنى إزالة الأنقاض تنظيف المبنى وتعقيمه
	تعطل الخدمة بسبب قلة العمالة (مثل: انتشار الأوبئة، وتفشي الأمراض المعدية)	<ul style="list-style-type: none"> موظف (موظفين) بديل أو احتياطي من أجل تنفيذ عملية صرف الرواتب 	<ul style="list-style-type: none"> توثيق أنشطة صرف الرواتب لعلم موظف صرف الرواتب الأساسي. تحديد اجتماع من أجل إطلاع موظف صرف الرواتب الأساسي على المستجدات.
	تعطل الخدمة بسبب تعطل المعدات أو الأنظمة (مثل: تعذر الوصول إلى نظام صرف الرواتب على الإنترنت)	<ul style="list-style-type: none"> صرف الرواتب يدويًا أو الاتصال هاتفيًا بشركة صرف الرواتب 	<ul style="list-style-type: none"> التعاون مع شركة صرف الرواتب من أجل ضمان إدراج محتوى الوثائق اليدوية في النظام.

النشاط: تطوير استراتيجية استعادة الأعمال لكل نوع كارثة على حدى.
يجب مراعاة التفاصيل المذكورة سابقًا جميعها.

استراتيجيات استعادة الأعمال	
تعذر دخول المنشأة:	[وضح خطوات استعادة العمليات إلى الوضع الطبيعي بعد وقوع كارثة تمنع الوصول إلى المنشأة]
تعطل الخدمة بسبب قلة العمالة:	[وضح خطوات استعادة العمليات إلى الوضع الطبيعي بعد وقوع كارثة تؤدي إلى تعطل الخدمة بسبب قلة العمالة]
تعطل الخدمة بسبب تعطل المعدات أو الأنظمة:	[وضح خطوات استعادة العمليات إلى الوضع الطبيعي بعد وقوع كارثة تؤدي إلى تعطل الخدمة بسبب تعطل المعدات أو الأنظمة]

نموذج التواصل بشأن الكارثة

- **التواصل مع الجهات المختصة بشأن الموقف من أجل بيان أثره (الموظفين، والبائعين، والموردين، والعملاء، والجهات التنظيمية، ووسائل الإعلام، وخلافه).**
- **يجب أن تتضمن الرسالة المعلومات التالية:**
 - ما الذي حدث
 - ما الذي تنفذه لمعالجة الموقف
 - ما الذي تطلبه منهم
 - كيفية التواصل معك من أجل طرح الأسئلة
- **تخصيص نموذج الاتصال في الأزمات بما يتناسب مع كل جهة من الجمهور المستهدف.**

الموضوع: تحديث مهم بخصوص [وقوع كارثة أو حالة الطوارئ في الأعمال]

عزيزي [الموظف أو العميل أو البائع أو المورد أو الجهة التنظيمية].

نود أن نحيطكم علمًا بوقوع كارثة تؤثر في عملياتنا. نحن نواجه حاليًا [صف الكارثة أو حالة الطوارئ].

ما نقوم به:

- [أعد قائمة بالخطوات المحددة التي يجري اتخاذها من أجل حل المشكلة].
- [تقديم تقدير زمني من أجل حل المشكلة، إن أمكن].
- [اذكر أي حلول مؤقتة أو خدمات بديلة متاحة].

ما نطلبه منكم:

من أجل مساعدتنا في إدارة هذا الوضع بفعالية، يرجى:

- [إعداد قائمة بالإجراءات المحددة التي يجب على المستلمين اتخاذها، مثل استخدام وسائل اتصال بديلة أو التحلي بالصبر تجاه التأخيرات].
- [توضيح أي مواعيد نهائية أو تحديثات مهمة يحتاجون إلى معرفتها].

أي أسئلة أو استفسارات

إذا كانت لديكم أي أسئلة، يرجى التواصل مع [أدخل بيانات الاتصال المناسبة]. نقدر تفهمكم ودعمكم خلال هذه الفترة، وسنواصل تزويدكم بالتحديثات حسب الحاجة.

وتفضلوا بوافر الاحترام والتقدير،

[اسمك]

[منصبك]

[اسم الشركة]

[معلومات الاتصال]

أنظمة الاتصال

الاحتياج للاتصال	النظام أو الأداة الأساسية	النظام أو الأداة الاحتياطية	ملاحظات أو توجيهات
التواصل الداخلي	[ادخل النظام أو الأداة، (مثل: سلاك أو تيمز أو رسائل جماعية نصية أو بريد إلكتروني أو نظام إشعارات جماعية أو نظام إدارة موقع إلكتروني أو خط دعم هاتفي)].	[ادخل النظام أو الأداة].	[ادخل أي ملاحظات أو توجيهات إضافية بخصوص هذا النظام].
التواصل الخارجي (مع العملاء أو البائعين أو الموردين أو الجهات التنظيمية)	التواصل مع العملاء		
	التواصل مع البائعين		
	التواصل مع الموردين		
	التواصل مع الجهات التنظيمية		

- تحديد كيفية التواصل مع كل جمهور سواء من خلال البريد الإلكتروني أو الهاتف أو الرسائل النصية أو نظام التنبيهات الجماعية أو الموقع الإلكتروني أو منصات المراسلة والتعاون أو وسائل التواصل الاجتماعي أو خلافه.
- تحديد نظام اتصال أساسي واحتياطي من أجل التواصل



الترزم بتحديث الخطة

والتزم أيضًا بإعلام الفريق بالتغييرات التي طرأت على الخطة

تخطيط أعمال الصيانة

يلزم أن تُراجع الخطة [تكرارًا] أو عقب تنفيذ تمرين على الخطة أو وقوع كارثة أو وقوع تغيير جوهري في العمل. يلزم تحديث الخطة حتى تنطوي على المخاطر، والاستراتيجيات، والموارد، والمسؤوليات الحالية. ويعتمد [الشخص المفوض] التغييرات في الخطة وتوزع على [المستلمين]. وتوثق التعديلات على الخطة في الجدول أدناه.

التاريخ	وصف التغييرات	الاعتماد

● حدد عدد مرات مراجعة الخطة، مثلًا بعد:

- التمرن على الخطة
- وقوع كارثة
- تغير كبير في النشاط التجاري

● يلزم تحديث الخطة حتى تنطوي على المخاطر، والاستراتيجيات، والموارد، والمسؤوليات الحالية.

● حدد من يملك سلطة إجراء تغييرات على الخطة

● حدد من يجب أن يراجع تحديثات الخطة ويتلقاها.

لا تنس الملحق

الملحق أ - معرفة الموظفين

يحتوي الملحق جميع المعلومات الأساسية الخاصة بالموظفين الرئيسيين، بما يشمل: بيانات الاتصال بهم، والعمليات الأساسية التي ينفذونها في الشركة، علاوة على الشهادات الحاصلين عليها، وجهات الاتصال في حالات الطوارئ.

الملحق ب - تحديد البائعين والموردين الرئيسيين

يحتوي الملحق قائمة بالموردين الأساسيين والبدلاء، وبيانات الاتصال بهم، وبيان واضح بالوظائف أو العمليات الأساسية التي ينفذونها داخل الشركة.

الملحق ج - تحديد المعدات

يحتوي الملحق تفاصيل المعدات الحرجة اللازمة للعمل كلها، إذ تُوثق الأرقام التسلسلية لكل معدة، وموقعها داخل المنشأة، وتكلفتها، فضلاً عن تحديد ما إذا كانت هناك بدائل أو معدات احتياطية متوفرة حسب التوافر.

الملحق د - تحديد معدات وتقنيات تكنولوجيا المعلومات

يحتوي الملحق تفاصيل معدات تكنولوجيا المعلومات، وطرق حماية البيانات، ومدى توافر النسخ الاحتياطية، إضافة إلى جداول الصيانة الدورية والأهداف الزمنية المتعلقة باستعادة الأنظمة في حال حدوث أي انقطاع أو خلل.

الملحق هـ - المعلومات المالية والتأمينية

يحتوي الملحق جهات الاتصال المالية المهمة، إضافة إلى جرد كامل لوثائق التأمين المتاحة، موضحاً تفاصيل التغطية التأمينية وحدود كل وثيقة من هذه الوثائق.

الملحق و - الموارد

يحتوي الملحق قائمة بموارد الاستعادة، إضافة إلى ذكر مناطق تنمية الأعمال والمنظمات المحلية التي تساهم في تعزيز مرونة الأعمال واستمراريتها.

استراحة

25 دقيقة

تدريبات وتمارين

5 دقيقة

أبرز الاستنتاجات

تدريبات وتمارين

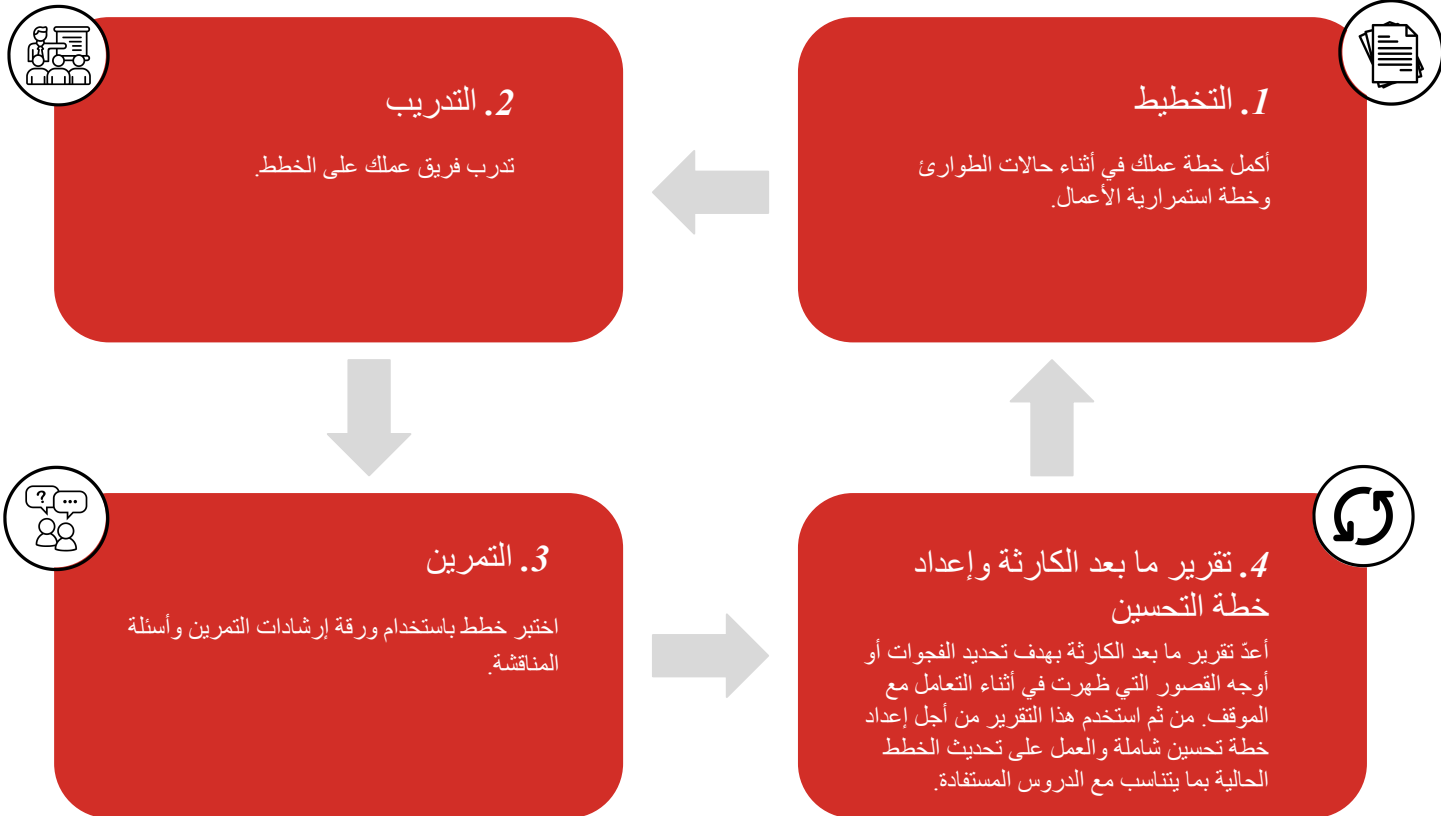
هل ثبت فعالية الخطط؟ ما الفجوات التي يجب سدّها؟

3.1 التدريب

3.2 اختبار الخطة: تمرين المحاكاة النظرية

3.3 إرشادات من أجل تمارين إضافية

3.4 مقاطع فيديو تدريبية ومصادر إضافية



3.1 التدريب



درب نفسك

تخطيط التدريبات والتمارين

ينفذ [الشخص المسؤول] التدريب على الخطة بهدف ضمان استعداد جميع الموظفين المكلفين بالمسؤوليات المبينة في الخطة وفهمهم لأدوارهم. ويجري التدريب في الحالات التالية:

1. الحالات التي يجري فيها تغييرات على الخطة.
2. عند تغير مسؤوليات أحد الموظفين ضمن الخطة.
3. [التكرار]. كتدريب تشيطي.

ينفذ [الشخص المسؤول] التمارين القائمة على السيناريو [بصورة متكررة] بهدف ضمان فعالية الخطة. وتوجد أمثلة على هذه التمارين في "مجموعة أدوات استمرارية الأعمال".

توثق التدريبات والتمارين جميعها وتُحفظ السجلات في [المكان المخصص]. ويتحَقَّل [الشخص المسؤول] مسؤولية إعداد خطة تحسين بهدف معالجة الفجوات وتحديث الخطة استناداً إلى نتائج التمارين.

- حدد الشخص أو الجهة المسؤولة عن تدريب الموظفين على الخطة
- يُرجى مراعاة التمرن على ما يلي:
 - الحالات التي يجري فيها تغييرات على الخطة
 - تتغير مسؤوليات أحد الموظفين ضمن الخطة
 - تنظيم دورات تدريبية بصورة منتظم من أجل تذكير الموظفين بمعدل من مرة إلى مرتين سنوياً
- الاحتفاظ بسجل تدريبي يوضح حضور الموظفين وتكرار تدريبهم، بهدف ضمان أن جميع أفراد الفريق يتم تدريبهم بانتظام.

قيّم مدى قدرتك على:

- 1 الاستجابة لحالات الطوارئ وحماية الأرواح والممتلكات
- 2 الحفاظ على استمرارية العمليات في أثناء الكوارث من خلال تطبيق استراتيجيات الاستمرارية المناسبة.
- 3 إعادة العمليات إلى وضعها الطبيعي باستخدام استراتيجيات استعادة الأعمال.
- 4 اتخاذ القرارات وتفويض الصلاحيات.
- 5 تنسيق الجهود مع الموظفين والعملاء والشركاء الخارجيين.
- 6 تحديد الفجوات في الموارد

ضع
الأهداف



اخلق بيئة عمل خالية من الأخطاء



التفاعل في
المناقشات المفتوحة



3.2 اختبار الخطة: تمرين المحاكاة النظرية

استخدم التصورات التالية من أجل اختبار هذه الجوانب في خططك:

خطة العمل في أثناء حالات الطوارئ

- التواصل
- إخلاء المنشأة
- إنشاء مراكز إيواء داخلية
- حماية الممتلكات والمعدات
- إرشادات الاستجابة في حالات الطوارئ

خطة استمرارية الأعمال:

- العمليات الأساسية بالشركة
- استراتيجيات استمرارية الأعمال
- التواصل
- استراتيجيات استعادة الأعمال

التصور 1: انقطاع التيار الكهربائي
(تعذر استخدام المعدات)

التصور 2: الهجمات الإلكترونية
(تعذر تقديم الخدمة)

التصور 3: انقطاع شديد في وسائل النقل
(عدم قدرة الموظفين على الحضور إلى العمل)

التصور 4: وقوع فيضان (تعذر القدرة على دخول شركتك)



ما المعلومات التي يجب إضافتها في الإخطار؟	
خطة العمل في أثناء حالات الطوارئ إخلاء المنشأة	
إذا تقرر الإخلاء، أين مكان التجمع المخصص؟	
أين تقع المنطقة المخصصة داخل المبنى من أجل مساعدة الموظفين أو العملاء ذوي الإعاقة الحركية؟	
من المسؤول عن مساعدة هؤلاء الأشخاص؟	



5.1- تمارين استمرارية الأعمال التجارية - أسئلة المناقشة

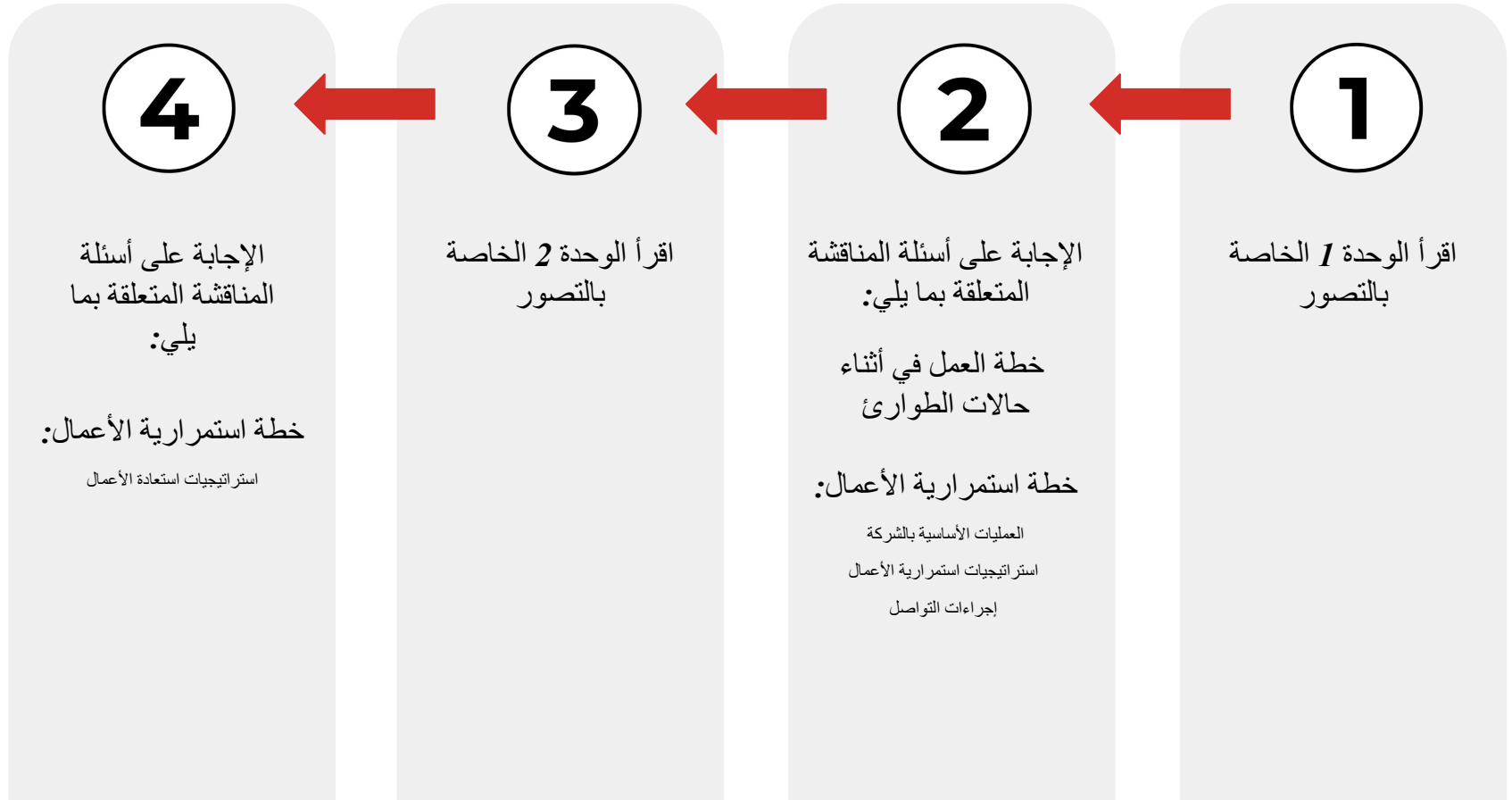
التوجيه

استخدم الأسئلة التالية من أجل إرشادك في كل سيناريو. ابدأ بقراءة الوحدة 1 ، ومن ثم أجب الأسئلة تحت عنوان "الوحدة 1" باللون الأحمر. بمجرد الانتهاء من تلك الأسئلة، تابع إلى الوحدة 2 وأجب الأسئلة تحت عنوان "الوحدة 2" باللون الأحمر.

الوحدة 1 أسئلة المناقشة

خطة العمل في أثناء حالات الطوارئ التواصل	
من المسؤول عن إبلاغ الأشخاص أو الجهات بحالات الطوارئ؟	
من يجب إبلاغه وأين تُحفظ بيانات اتصالاتهم؟	
ما نظام التحذير والإخطار الذي سيستخدم بهدف الإعلام بوقوع الكارثة، وأين يوجد؟	

3.2 اختبار الخطة: تعليمات التصور



3.2 اختبار الخطة: التصور 1 (الوحدة 1)

انقطاع التيار الكهربائي - تعذر استخدام المعدات

الوحدة 1

الخميس، الساعة 7:00 صباحًا

- تسببت عاصفة شديدة في انقطاع كامل للتيار الكهربائي أثر في الشارع بأكمله.
- أبلغت شركة المرافق أن الانقطاع قد يستمر لأكثر من 48 ساعة ريثما تُصلح الأعطال.
- هذا الانقطاع ترتب عليه عدة آثار في سير العمل داخل الشركة، من أبرزها:
 - تعطل أنظمة الحاسوب
 - توقف وحدات التبريد والتجميد ما يهدد سلامة المخزون القابل للتلف.
 - انقطاع الاتصال والشبكة الداخلية بسبب توقف الخدمة، ما أدى إلى تعطيل قنوات التواصل بين الموظفين.
 - تعذر وصول الموردّين لإجراء عمليات التسليم نتيجة لانهايار خطوط الكهرباء في الشارع.

5.1-5 تمارين استمرارية الأعمال التجارية - أسئلة المناقشة

التوجيه

استخدم الأسئلة التالية من أجل إرشادك في كل سيناريو. ابدأ بفرقة الوحدة 1. ومن ثم أجب إذا "الوحدة 1" باللون الأحمر. بمجرد الانتهاء من تلك الأسئلة، تابع إلى الوحدة 2 وأجب الأسئلة تحت "2" باللون الأحمر.

الوحدة 1 أسئلة المناقشة

خطة العمل في أثناء حالات الطوارئ التواصل	
من المسؤول عن إخطار الأشخاص أو الجهات بحالات الطوارئ؟	
من يجب إخطاره وأين تُحفظ بيانات اتصالاتهم؟	
ما نظام التحذير والإخطار الذي سيستخدم بهدف الإخطار بوقوع الكارثة، وأين يوجد؟	

1

ما المعلومات التي يجب إضافتها في الإخطار؟	
خطة العمل في أثناء حالات الطوارئ إخطار	
إذا تقرر الإخلاء، أين مكان التجمع المخصص؟	
أين تقع المنطقة المخصصة داخل المبنى من أجل مساعدة الموظفين أو العملاء ذوي الإعاقة الحركية؟	
من المسؤول عن مساعدة هؤلاء الأشخاص؟	

2

هل لديك خريطة لمسارات الهروب في أثناء حالات الطوارئ؟	
خطة العمل في أثناء حالات الطوارئ بناء مر	
إذا كان القرار هو البقاء في مراكز إيواء داخلية، أين مكان الإيواء المخصص؟	
أين تقع مستلزمات السلامة المخصصة؟	
من المسؤول عن إيقاف نظام التهوية ودخول الهواء؟	
خطة العمل في أثناء حالات الطوارئ حماية الم	
إذا كان الوضع أمنياً، ما الممتلكات أو المعدات التي تحتاج إلى تأمينها؟	

3

أين تقع هذه الممتلكات أو المعدات؟	
كم من الوقت تقريباً تحتاج من أجل تأمين هذه الممتلكات أو المعدات؟	
خطة العمل في أثناء حالات الطوارئ 1.5 إرشادات الاستجابة في حالات الطوارئ	
هل يمكن تطبيق أي من إرشادات الاستجابة في حالات الطوارئ على هذه الحالة؟	
خطة استمرارية الأعمال التجارية: العمليات الأساسية بالشركة	
ما العمليات الأساسية التي تغطي بسبب هذه الكارثة؟	

4

3.2 اختبار الخطة: التصور 1 (الوحدة 2)

انقطاع التيار الكهربائي - تعذر استخدام المعدات

الوحدة 2

الأحد، الساعة 7:00 صباحًا

- انتهت العاصفة، وجرى استعادة التيار الكهربائي.
- عادت شبكتك الداخلية إلى العمل.
- بدأ البائعون في إعادة توصيل الطلبات.



الوحدة 2 أسئلة المناقشة

خطة استمرارية الأعمال التجارية: استراتيجيات استعادة الأعمال	
	ضع خطة من أجل استعادة العمليات الأساسية بالشركة وعودتها إلى العمل بصورة طبيعية.
	ما هي الآثار المالية لهذه الكارثة؟ وكيف يمكن التعامل معها؟ فُكر في الموارد المتاحة للتعافي، والتأمين، وخيارات المساعدات المالية الأخرى.

3.2 اختبار الخطة: تقرير ما بعد الكارثة

● بعد إنهاء التصور، قم بتعبئة تقرير ما بعد الكارثة

● تحقق ما إذا كنت قد تمكنت من تحقيق هدف التمرين سواء كان ذلك بسلسلة أو واجهت بعض التحديات في أثناء التنفيذ.

الأهداف	المكتملة بدون تحديثات	المكتملة بوجود تحديثات
1. قياس قدرة الاستجابة لحالات الطوارئ وحماية الأرواح والممتلكات		
2. قياس القدرة على الحفاظ على استمرارية العمليات في أثناء الكوارث من خلال تطبيق استراتيجيات الاستمرارية المناسبة.		
3. قياس القدرة على إعادة العمليات إلى وضعها الطبيعي باستخدام استراتيجيات استعادة الأعمال.		
4. قياس فعالية اتخاذ القرار وتفويض الصلاحيات.		
5. قياس مدى فعالية التواصل والقدرة على التنسيق مع الموظفين والعملاء والشركاء الخارجيين في أثناء الكارثة وبعدها.		
6. تحديد الفجوات في الموارد		

3.2 اختبار الخطة: خطة التحسين

- فيما يتعلق بأي هدف تم تحديده على أنه "تم أدائه بوجود تحديات"، يجب إدراجه ضمن قسم "جوانب التحسين".
- حدد طرق تحسين الجوانب المتعلقة بالهدف
- عين أحد أعضاء الفريق لتنفيذ التحسينات
- حدث خطة العمل في أثناء حالات الطوارئ أو خطة استمرارية الأعمال حسب ذلك.

مجال التحسين (هدف التمرين)	كيف يمكن تحسين هذا المجال؟	العضو المسؤول في الفريق

كوارث الأعمال المحتملة

تعرّف على المخاطر التي من الممكن أن تؤثر في شركتك وأعلم المخاطر التي قد تعود عليها.

زرّ موقع

[Boston.gov/emergency](https://www.boston.gov/emergency)، من

أجل التعرف على موارد تقييم المخاطر.

إجراءات الطوارئ

أخذ إجراءات فورية من أجل حماية الأرواح والممتلكات.

- إجراءات التواصل
- خطة الإخلاء
- إنشاء مراكز إيواء داخلية
- حماية الممتلكات والمعدات
- 1.5 إرشادات الاستجابة في حالات الطوارئ

استمرارية الأعمال

طبق استراتيجيات استمرارية الأعمال من أجل المحافظة على العمليات الأساسية بالشركة ومن أجل تقليل الأثر في الأعمال.

تواصل مع الموظفين، والبايعين، والموردين، والجهات التنظيمية، والعملاء وأعلمهم أن المشكلات قد انتهت.

استعادة الأعمال

طبق استراتيجيات استعادة الأعمال من أجل إعادة العمليات الأساسية بالشركة إلى الوضع الطبيعي.

من أجل الحصول على دعم إضافي، بما يشمل موارد التعافي، والمساعدات المالية، والمنظمات المحلية التي تساهم في تعزيز مرونة واستدامة الأعمال في منطقتك، يُرجى الرجوع إلى الملحق و – الموارد المرفق في خطة استمرارية الأعمال.

موارد التعافي من الكوارث

- برنامج التأمين الوطني ضد الفيضانات
- المساعدة الفردية من وكالة إدارة الطوارئ الفيدرالية
- قرض الكوارث من إدارة الأعمال الصغيرة الأمريكية
- الصليب الأحمر الأمريكي
- بوابة المساعدة في حالات الكوارث
- وكالة الأمن السيبراني وأمن البنية التحتية

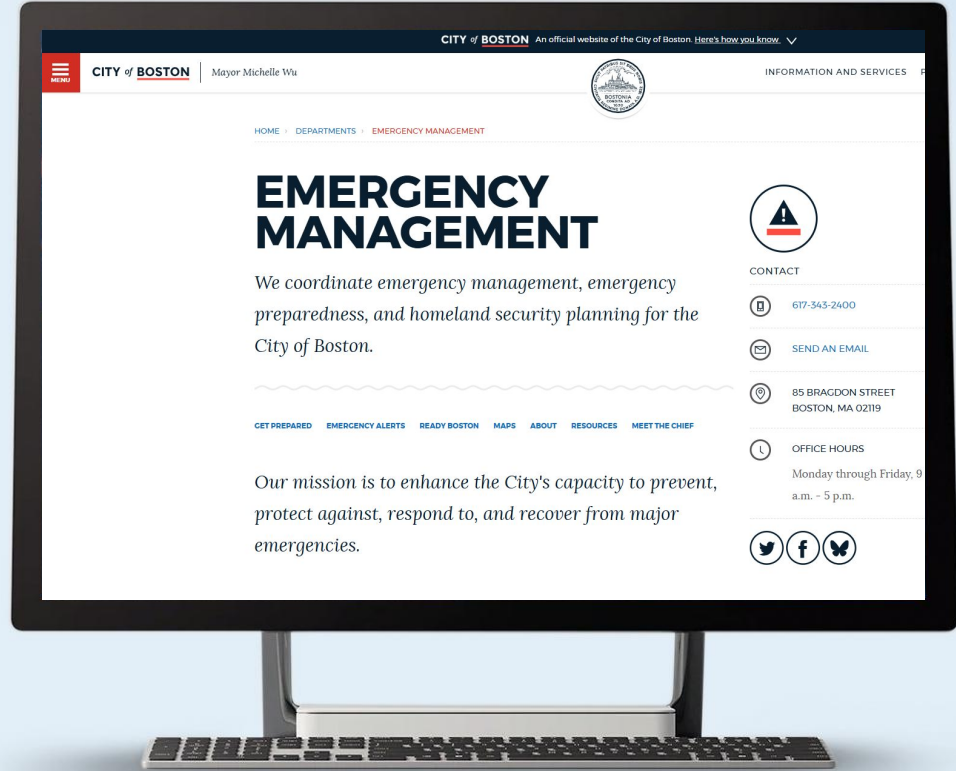
مناطق تنمية الأعمال والمنظمات المجتمعية

- منظمة داون تاون بوسطن ألابيس
- منطقة تحسين الأعمال "غرينواي"
- منظمة روكسيري ماين ستريت
- منظمة إيست بوسطن جيت واي ستريتس

3.4 مقاطع الفيديو التدريبية

مقاطع الفيديو المتعلقة بالتدريب على استمرارية الأعمال متوفرة على يوتيوب على [.boston.gov/emergency](https://www.boston.gov/emergency)

- نظرة عامة على تخطيط استمرارية الأعمال
- خطة العمل في أثناء حالات الطوارئ
- خطة استمرارية الأعمال:
- تدريبات وتمارين



CITY of BOSTON

يمكنك طلب دعم إضافي للتخطيط عبر البريد الإلكتروني:

BostonRCPPG@Boston.gov

من أجل الحصول على نصائح للاستعداد للطوارئ، يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني: **Boston.gov/emergency**

يمكنك زيارة **Ready.gov** وتنزيل تطبيق **FEMA** للحصول على مزيد من المعلومات.

يُرجى مسح رمز الاستجابة السريعة وملئ الاستبيان السابق للبرنامج!

إن ملاحظاتك وآرائك تملك قيمة كبيرة وتساعدنا على تحسين الإرشادات والتدريب المقدم لأصحاب الشركات الصغيرة.

شكرًا لك!

