

برنامج التدريب على استمرارية الأعمال



مدينة بوسطن
برنامج منحة
الاستعداد للكوارث المناطقية



كريستين كولينز
مديرة المشروع



كيدال بوبولا
مديرة التخطيط والاستعداد



آلانا بيزاس
مخطلة إدارة الطوارئ، مدينة بروفينس



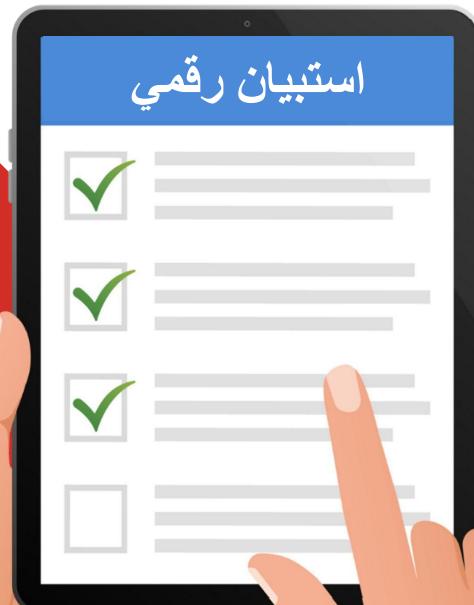
ماديسون هوادلي
مخطلة إدارة الطوارئ، مدينة
بوسطن



يرجى 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 تفلاس في غضون 3
أعوام

51%

من المؤسسات
توقف عملياتها في غضون عامين

43%

من المؤسسات
لا تعاود العمل مطلقاً

ما أهمية تخطيط استمرارية الأعمال؟

- تقادي المخاطر
- الحفاظ على الأعمال وتطويرها
- حماية سمعة المؤسسة
- البقاء على العملاء
- ضمان سلامة الموظفين وعافيتهم
- الاستقرار المالي
- إدارة سلسلة الإمداد
- الوقاية من المخاطر القانونية والقضائية



استعادة الأعمال

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

استمرارية الأعمال

ما الإجراءات
الممكن اتخاذها من أجل
متابعة الأعمال؟

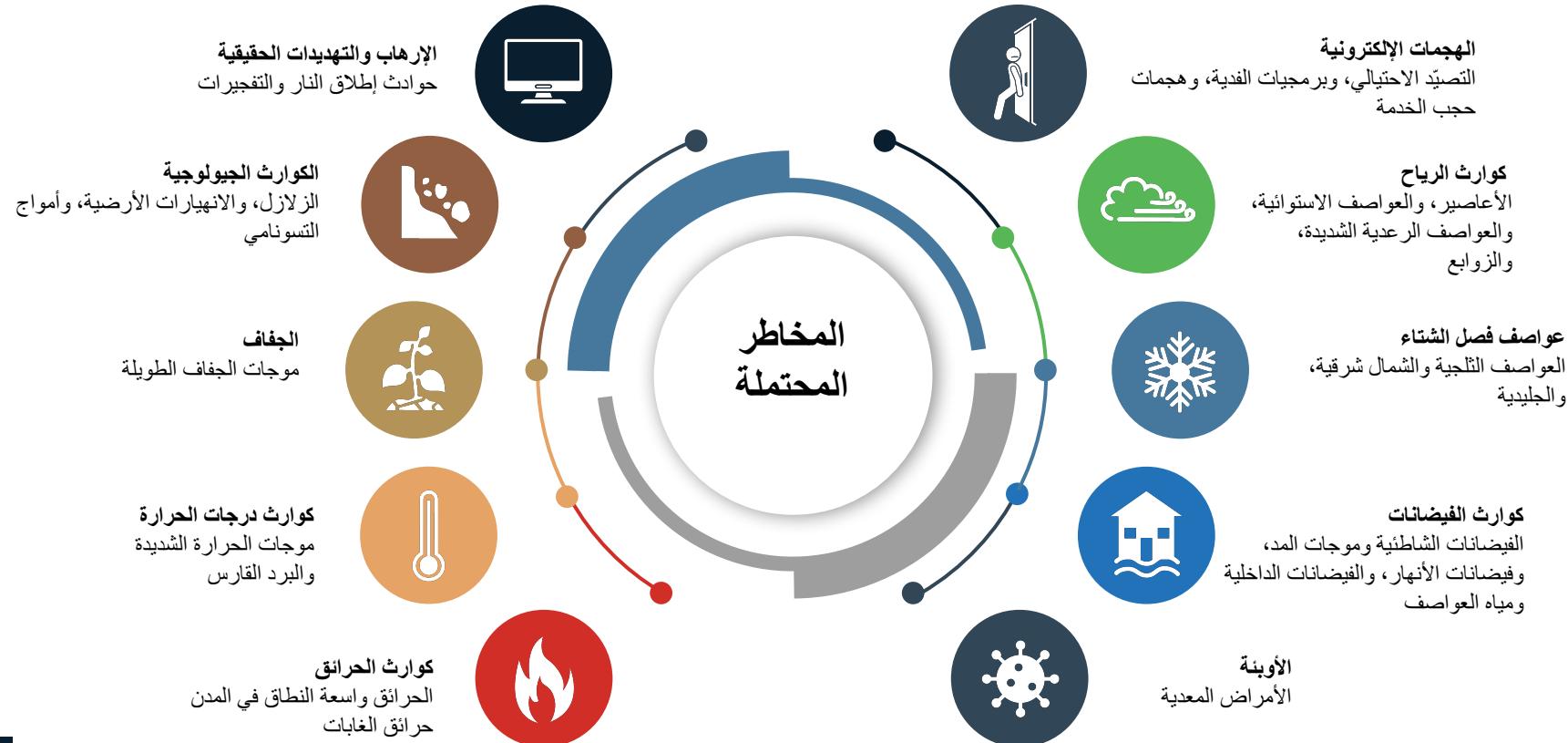
إجراءات الطوارئ

ما الإجراءات الفورية الواجب
اتخاذها لحماية الأرواح
والممتلكات؟

كوارث الأعمال المحتملة

ما المخاطر
التي يمكنها التأثير في أعمالك
التجارية؟





مقدمة

التهديدات
موقع مكتب التحقيقات الفيدرالي

Action Shoulder Studies
To learn more about shoulder health and how to prevent shoulder injuries, visit the following websites: <ul style="list-style-type: none"> ▪ www.sportsinjurytrust.org.uk – Visit the Sports Injury Trust website to learn more about shoulder injuries and prevention. ▪ www.sportengland.org/shoulder-injuries – Visit the Sport England website to learn more about shoulder injuries and prevention.

Action Shoulder Study in the United States, 2023

Action Shoulder Study in the United States, 2022

Action Shoulder Study in the United States, 2021

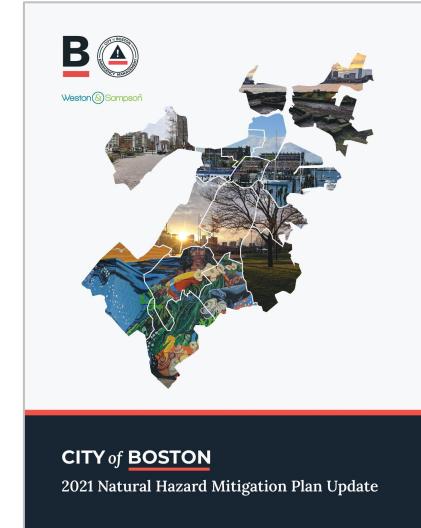
Action Shoulder Study in the United States, 2018
Additional Studies
<ul style="list-style-type: none"> ▪ https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2703203/ ▪ https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2703204/ ▪ https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2703205/ ▪ https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2703206/ ▪ https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2703207/ ▪ https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2703208/ ▪ https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2703209/ ▪ https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2703210/
Additional Resources and Publications
Resources and Programs
<ul style="list-style-type: none"> ▪ https://www.sportengland.org/shoulder-injuries – Visit the Sport England website to learn more about shoulder injuries and prevention. ▪ Campbell Clinic – Visit the Campbell Clinic website to learn more about shoulder injuries and prevention. ▪ OrthoInfo – Visit the OrthoInfo website to learn more about shoulder injuries and prevention.
Books and Resources
<ul style="list-style-type: none"> ▪ https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2703203/ – Visit the National Center for Biotechnology Information website to learn more about shoulder injuries and prevention. ▪ Dealey, D. (2010). <i>Overcoming Tennis Elbow and Shoulder Pain</i>. Champaign, IL: Human Kinetics. ▪ Kibler, W. B., & Meister, K. L. (2010). <i>Shoulder Injury Prevention and Rehabilitation</i>. Champaign, IL: Human Kinetics. ▪ Kibler, W. B., & Meister, K. L. (2010). <i>Shoulder Injury Prevention and Rehabilitation</i>. Champaign, IL: Human Kinetics. ▪ Kibler, W. B., & Meister, K. L. (2010). <i>Shoulder Injury Prevention and Rehabilitation</i>. Champaign, IL: Human Kinetics. ▪ Dealey, D. (2010). <i>Overcoming Tennis Elbow and Shoulder Pain</i>. Champaign, IL: Human Kinetics.
After-Action Reports
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2018 United Kingdom Shoulder Injury Report ▪ 2018 United States Shoulder Injury Report ▪ 2019 United Kingdom Shoulder Injury Report ▪ 2020 United Kingdom Shoulder Injury Report ▪ 2021 United Kingdom Shoulder Injury Report ▪ 2022 United Kingdom Shoulder Injury Report ▪ 2023 United Kingdom Shoulder Injury Report
Links to - Requesting Health & Safety Data

الهجمات الإلكترونية
موقع وكالة الأمن السيبراني وأمن

موقع مدينة بوسطن



خطة تحديد المخاطر الطبيعية
موقع مدينة بوسطن



[fbi.gov/how-we-can-help-you/
active-shooter-safety-resources](https://www.fbi.gov/how-we-can-help-you/active-shooter-safety-resources)

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

Boston.gov/emergency

خطة عمل حالات الطوارئ

حماية الأرواح والممتلكات

خطة استمرارية الأعمال:

استمرار الأعمال واستعادتها إلى الوضع الطبيعي

تدريب وتمارين

تدريب فريق العمل واختبار فعالية الخطط

التدريب

قائمة التحقق من بنود التخطيط

إجراءات التواصل

تمرين المحاكاة النظرية

وظائف الأعمال الأساسية بالشركة (استراتيجيات
الاستمرارية والاستعادة)

خطة الإخلاء

إرشادات التمرين

إجراءات التواصل

إنشاء مراكز إيواء داخلية

مقاطع الفيديو والموارد

تخطيط أعمال الصيانة

حماية الممتلكات والمعدات

الملحقات أو الإرشادات الإضافية

I.5 إرشادات الاستجابة السريعة

خطة عمل حالات الطوارئ

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

إجراءات التواصل 1.1

خطة الإخلاء 1.2

إنشاء مراكز إيواء داخلية 1.3

حماية الممتلكات والمعدات 1.4

إرشادات الاستجابة السريعة 1.5

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 بالحادث 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

الموقع أو لوحة التحكم أو نقطة الوصول	النظام	
خريطة أو وصف موقع أجهزة الإنذار في جميع المنشآت.	إنذار الحريق	نظام التحذير
تعليمات حول كيفية الوصول إلى واستخدام أجهزة الاتصال الداخلي، ومكبرات الصوت، وخلافه.	النداء العام	
خريطة أو وصف الإنذارات (مثل: إنذار أول أكسيد الكربون) في جميع المنشآت.	أخرى	
قائمة بأنظمة الإخطار الإلكترونية المستخدمة في حالات الطوارئ (مثلاً: الرسائل النصية، والبريد الإلكتروني، وإشعارات التطبيقات، وبرمجيات الإخطار الجماعي).	الكتروني	نظام الإخطار
إرشادات من أجل الوصول إلى شجرة الاتصال المحددة واتباعها بالترتيب الصحيح للإخطار.	شجرة الاتصال الهاتفي	
خريطة أو وصف موقع أجهزة الاتصال اللاسلكي ثنائية الاتجاه.	جهاز اتصال لاسلكي ثبائي 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.

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

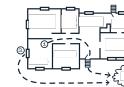
تم الإبلاغ عن [اكتب نوع الطارئ] في [اكتب الموقع]. من أجل سلامتكم، يرجى [اكتب الإجراء المناسب: الإخلاء أو البقاء في مكانكم، وخلافه] فورًا.

[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.



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



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

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 مبني شركتك للإيواء، ويفضل ألا تكون لها نوافذ ولها باب يمكن إغلاقه.



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



معرفة أنظمة المبنى: تحديد موقع 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 موقع العناصر: سجل موقع هذه العناصر.

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

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



خطة العمل في أئمه حالات الطوارئ

اسم الشركة

2. إرشادات الاستجابة في حالات الطوارئ

كوارث الحرائق

إذا أبلغ عن حريق، فاسحب جرس الإنذار إذا كان موجوداً ولم تُقلل بعد من أجل تحذير الناس بالإنذار، ثم اتصل فوراً بالإطفاء على رقم 911 وأخبرهم بالمعلومات التالية:

- اسم الشركة وعنوانها.
- نوع الحرائق (مثل: كهربائي أو زيت أو ورق أو مواد كيميائية).
- مكان الحرائق (المسين والطابق).
- نوع جهاز الإنذار (مثل: كاشف دخان أو رز إنذار أو رشاش ماء).
- مكان جهاز الإنذار (مثل: المسين والطابق).
- اسم الشخص المبلغ عن الحرائق.
- رقم الهاتف للاتصال به.
- 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 السلالم والإبعاد عن منطقة الحريق.
3. الملاعنة: منع استخدام المصاعد.
4. الإحصاء: التأكد من وجود جميع الموظفين والزوار في مكان التجمع.

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

سوء الأحوال الجوية

الفيضانات

العمل بعد الفيضان

تلويث المنتجات

تعطل الثلاجة أو سلامة الأغذية

تلويث المياه أو أوامر غلي المياه

التعرض للسرقة

الاضطرابات المدنية

الهجمات الإلكترونية

كوارث الحرائق

خطة الطوارئ في الحالات الطبية

خطر التفجيرات

الاشتباه في تسرب مواد خطرة

المُمراضات المنقلة بالدم

انقطاع تيار الكهرباء

تسرب الوقود أو المواد الكيميائية

تسرب الغاز الطبيعي أو غاز

البروبان

كسر أنبوب المياه

إرشادات الاستجابة في حالات الطوارئ - مثال: كوارث الحرائق

- تحديد أماكن طفایيات الحريق:**
- ضع جميع أماكن طفایيات 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 موقع جميع أدوات مكافحة الحريق وأنظمتها.

حالة العمل في أثناء حالات الطوارئ

اسم الشركة

كوارث الحرائق

إذا لم يلغ عن حريق، فسيسحب جرس الإنذار إذا كان موجوداً ولم يُنْهَى بعد
فوراً بالإطفاء على رقم 911، وأذيرهم بالمعلومات التالية:

- اسم الشركة وعناوينها.
- نوع الحريق (من: كهربائي أو رزق أو ورق أو مواد كيميائية).
- مكان الحريق (العنوان والطريق).
- نوع جهاز الإنذار (حمل، لافت، دخان أو زفير إنذار أو رساشة ماء).
- مكان جهة الإنذار (حمل العنوان والطريق).
- اسم الشخص المسئل عن الحريق.
- رقم الهاتف للشخص الذي
- على فريق الإخلاء توجيه خروج الموظفين والزوار.

الإجراءات

- الإخلاص: إخلاء جميع الأشخاص من المبنى عبر مخارج الطوارئ.
- التوجيه: توجيه الأشخاص إلى السالم والإبعاد عن منطقة الحريق.
- المنع: منع استخدام المصاعد.
- الإخصاء: إلقاء القبض على وحدة جميع الموظفين والزوار في مكان الحريق.

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

حالة العمل في أثناء حالات الطوارئ

اسم الشركة

كوارث الحرائق

إذا لم يلغ عن حريق، فسيسحب جرس الإنذار إذا كان موجوداً ولم يُنْهَى بعد
فوراً بالإطفاء على رقم 911، وأذيرهم بالمعلومات التالية:

- اسم الشركة وعناوينها.
- نوع الحريق (من: كهربائي أو رزق أو ورق أو مواد كيميائية).
- مكان الحريق (العنوان والطريق).
- نوع جهاز الإنذار (حمل، لافت، دخان أو زفير إنذار أو رساشة ماء).
- مكان جهة الإنذار (حمل العنوان والطريق).
- اسم الشخص المسئل عن الحريق.
- رقم الهاتف للشخص الذي
- على فريق الإخلاء توجيه خروج الموظفين والزوار.

الإجراءات

- الإخلاص: إخلاء جميع الأشخاص من المبنى عبر مخارج الطوارئ.
- التوجيه: توجيه الأشخاص إلى السالم والإبعاد عن منطقة الحريق.
- المنع: منع استخدام المصاعد.
- الإخصاء: إلقاء القبض على وحدة جميع الموظفين والزوار في مكان الحريق.

خطة استمرارية الأعمال:

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

قائمة التحقق من بنود التخطيط

2.1

مقدمة الغرض، والنطاق، والسياسات، وتفويض الصالحيات

2.2

استراتيجيات العمليات الأساسية بالشركة من أجل استمرار الأعمال واستعادتها

2.3

أ. العمليات الأساسية بالشركة

ب. استراتيجية استمرارية الأعمال

ج. استراتيجية استعادة الأعمال

إجراءات التواصل

2.4

تخطيط أعمال الصيانة

2.5

الملحقات

2.6

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
- الامثال



ملقط الصورة: كريستين هوم، موقع ان سبلاش

تفويض الصالحيات

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

السياسات

مواءمة قرارات الخطة مع ما يلي:

- سياسات الشركة
- لوائح القطاع التنظيمية
- المتطلبات القانونية

الغرض والنطاق

التعريف بالخطة وأهميتها:

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

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 والموقع الإلكترونية

المنشآت

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

الإدارة التنفيذية أو الاستراتيجية

- القرارات المالية والتسييرية
- إدارة المخاطر
- علاقات أصحاب المصلحة

أمثلة للعمليات الأساسية بالشركة: المخبوزات

• المراافق 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.

ب

أ

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

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

العمليات الأساسية بالشركة: [ضع اسم العملية]

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

- حرجة
- عالية
- متوسطة
- منخفضة

زمن الاستعادة المستهدف: ما الحد الأقصى لزمن 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

زمن الاستعادة المستهدف [حدد أقصى وقت مسموح به من أجل استئناف العملية بعد الكارثة].	أولوية الاستعادة • حرجة • عالية • متوسطة • منخفضة
---	---

من يمكنه أن يعمل بديل أو احتياطياً? [المدير أو المشرف؛ فريق عمل إضافي؛ الموردون أو البائعون]	من الذي يود العمليات؟ [المدير أو المشرف؛ فريق عمل إضافي؛ الموردون أو البائعون]
---	---

ما المطلوب لإداء هذه العملية؟ [المعدات؛ السلاسل أو القوارير؛ المستلزمات؛ المرافق؛ المساحة]	التدريب المطلوب [أدخل التفاصيل].
---	-------------------------------------

من يستخدم المخرجات الناتجة عن هذه العملية؟ [أعد قائمة بالجهات الخارجية التي توفر موارد أو مدخلات لهذه العملية].	الاعتمادات المتباينة [أعد قائمة بالجهات الخارجية التي توفر موارد أو مدخلات لهذه العملية].
--	--

الموقع البديل [حدد موقع العملية البديل].	الموقع الأساس. [حدد موقع العملية الأساسية].
---	--

الالتزامات • لا يوجد • قانونية • تعاقدية • تنظيمية • مالية	الخسائر المالية (أو الغرامات المفروضة) في حال توقف العملية [أدخل المبلغ المقدر].
---	---

النشاط: ضع العمليات الأساسية بالشركة ضمن أولوياتك.

رُكِّز 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 أثراً (مثل: مواسم معينة أو نهاية الشهر أو الربع السنوي أو خلافه).

حرجة

عالية

متوسطة

منخفضة

تقديم بيانات لكل عملية حرجية.

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

العمليات الأساسية بالشركة: [أدخل اسم العملية الأساسية] التفاصيل أو التعليمات	
زمن الاستعادة المستهدف <small>[حدد أقصى وقت مسموح به من أجل استئناف العملية بعد الكارثة].</small>	أولوية الاستعادة <ul style="list-style-type: none"> • حرجية • عالية • متوسطة • منخفضة
من يمكنه أن يعمل بديل أو احتياطي؟ <small>المدير أو المشرف؛ فريق عمل إضافي؛ الموردون أو البائعون؛</small>	من الذي يؤدي العملية؟ <small>المدير أو المشرف؛ فريق عمل إضافي؛ الموردون أو البائعون؛</small>
صف كيفية أداء العملية بصورة موجزة <small>[قدم تعليمات خطوة بخطوة]</small>	
ما المطلوب لأداء هذه العملية؟ <small>المعدات؛ السجلات أو التقارير؛ المستلزمات؛ المرافق؛ المساحة؛</small>	التدريب المطلوب <small>[أدخل التفاصيل].</small>
من يستخدم المخرجات الناتجة عن هذه العملية؟ <small>[أعد قائمة بجهات الخارجية التي توفر موارد أو مدخلات لهذه العملية].</small>	الاعتمادات المتباينة <small>الموقع البديل [حدد موقع العملية البديل].</small>
الموقع الأساس: <small>[حدد موقع العملية الأساسية].</small>	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	
زمن الاستعادة المستهدفة [حدد أقصى وقت مسموح به من أجل استئناف العملية بعد الكارثة].	أولوية الاستعادة • حرجة • عالية • متوسطة • منخفضة
من يمكنه أن يعلم كديل أو احتياطياً? المدير أو المشير: فريق عمل إضافي: الموردون أو البائعون:	من الذي يودع العملية؟ المدير أو المشير: فريق عمل إضافي: الموردون أو البائعون:
ما المطلوب لاداء هذه العملية؟ المعدات السلع أو القارب:[المستلزمات: المرافق: المساحة:	تصف كيفية إداء العملية بصورة موجزة [قم بعمليات خطوة بخطوة]
من يستخدم المخرجات الناتجة عن هذه العملية؟ [أعد قائمة بالجهات الخارجية التي توفر موارد أو مدخلات لهذه العملية].	الاعتمادات المتبادلة [أعد قائمة بالجهات الخارجية التي توفر موارد أو مدخلات لهذه العملية].
الموقع البديل [حدد موقع العملية البديل].	الموقع الأساسي: [حدد موقع العملية الأساسية].
الخسائر المالية (أو الغرامات المفروضة) في حال توقف العملية [أدخل المبلغ المقدر].	الالتزامات • لا يوجد • قانونية • تعاقدية • تنظيمية • مالية

الموقع الأساسي: حدد موقع العملية الأساسية.	الموقع الثانوي: حدد موقع العملية البديل أو الاحتياطي. يجب مراعاة المطلوب من أجل تنفيذ العملية عند اختيار الموقع البديل.
--	--

العمليات الأساسية بالشركة: [أدخل اسم العملية الأساسية] التفاصيل أو التعليمات	أولوية الاستعادة <ul style="list-style-type: none">• حرجية• عالية• متوسطة• منخفضة
[حدد أقصى وقت مسموح به من أجل استئناف العملية بعد الكارثة].	من الذي يؤدي العملية؟ المدير أو المشرف: فريق عمل إضافي: الموردون أو البائعون:
من يمكنه أن يعمل كديل أو احتياطى؟ المسؤل أو المسؤول: فريق عمل إضافي: الموردون أو البائعون:	صف كيفية أداء العملية بصورة موجزة [قم بليمينات خطوة بخطوة]
ما المطلوب لإنجاح هذه العملية؟ المعدات: السحلات أو التقارير: المسلسلات: المرافق: المساحة:	التدريب المطلوب [أدخل التفاصيل].
من يستخدم المخرفات الناتجة عن هذه العملية؟ [أعد قائمة بالجهات الخارجية التي توفر موارد أو مدخلات لهذه العملية].	الاعتمادات المتبادلة [أعد قائمة بالجهات الخارجية التي توفر موارد أو مدخلات لهذه العملية].
الموقع البديل: [حدد موقع العملية البديل].	الموقع الأساسي: [حدد موقع العملية الأساسية].
الخسائر المالية (أو الغرامات المفروضة) في حال توقف العملية [أدخل المبلغ المقدر].	الالتزامات <ul style="list-style-type: none">• لا يوجد• قانونية• تعاقدية• تنظيمية• مالية

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، وتكليف التسريع، وخلافه)
- الغرامات التنظيمية
- العقوبات التعاقدية أو خسارة المكافآت التعاقدية
- استئلاء العملاء أو فقدانهم
- تأخر تنفيذ خطة العمل أو المبادرات الاستراتيجية

العمليات الأساسية بالشركة: [أدخل اسم العملية الأساسية] التفاصيل أو التعليمات

زمن الاستعادة المستهدف [حدد أقصى وقت مسموح به من أجل استئناف العملية بعد الكارثة].	أولوية الاستعادة <ul style="list-style-type: none"> ● حرجة ● عالية ● متوسطة ● منخفضة
من يمكّنه أن يعمل كبديل أو احتياط؟ المدير أو المشرف: فريق عمل إضافي: الموردون أو البائعون:	من الذي يودي العملية؟ المدير أو المشرف: فريق عمل إضافي: الموردون أو البائعون:

صف كيفية إداء العملية بصورة موجزة
[قم بعمليات خطوة بخطوة]

ما المطلوب لأداء هذه العملية؟ المعدات السلحات أو القوارب: المستلزمات: المرافق: المساحة:	التدريب المطلوب [أدخل التفاصيل].
---	-------------------------------------

من يستخدم المخرجات الناتجة عن هذه العملية؟ [أعد قائمة بجهات الخارجية التي توفر موارد أو مدخلات لهذه العملية].	الاعتمادات المتباينة [أعد قائمة بالجهات الخارجية التي توفر موارد أو مدخلات لهذه العملية].
--	--

الموقع البديل [حدد موقع العملية البديل].	الموقع الأساس: [حدد موقع العملية الأساسية].
---	--

الالتزامات ● لا يوجد ● قانونية ● تعاقدية ● تنظيمية ● مالية	الخسائر المالية (أو الغرامات المفروضة) في حال توقف العملية [أدخل المبلغ المقدر].
---	---

استمرارية الأعمال: المحافظة على سير العمليات الحرجية، وتقليل زمن التوقف، وتحييد آثار الأضطرابات في العمليات الأساسية بالشركة.

فيما يتعلّق بالوظائف الحرجية وعالية الأولوية، طور استراتيجيات لحفظ استمرار العملية بعد حدوث الكارثة، مع مراعاة ما يلي:

أمثلة للكوارث

تعذر الدخول إلى المنشأة
(مثـل: تضرـر المـبني)

تعطل الخدمة بسبب قلة العمالة
(مثـل: انتشار الأوبئة)

تعطل الخدمة بسبب تعطل المعدات أو الأنظمة
(مثـل: مشـكلـات تقـنيـة في تـكنـولوجـيا المـعلومـات)

- زـمن الاستـعادـة المستـهدـف
(مـدى سـرـعة الحاجـة إـلى استـعادـة العمـلـية)

- من يؤدي العمـلـية ومن الموظـف البـديل أو الـاحتـاطـي.

- التـدـريـب المـطلـوب

- المـعدـات، والإـمـدادـات، والـمسـاحـات، والـمـراـفـق الـلاـزـمـة، وـخـلـافـه.

- الـاعـتمـادـات المـتـبـادـلة (المـدخـلات والمـخـرـجـات)

- المـوـاقـع والمـوـاقـع البـديلـة

- الـالـزـامـات

- الـخـسـائـر المحـتمـلة

مثال لاستراتيجيات الاستمرارية: **المخبوزات**

الوظائف الأساسية	الكوارث المحتملة	مثال لاستراتيجيات الاستمرارية
	<p>تعذر الدخول إلى المنشأة (مثل: تعرض المنطقة لفيضانات ، تعذر دخول الشارع أو المبني لأيام عديدة)</p>	<p>تنفيذ عملية صرف الرواتب في موقع بديل</p> <ul style="list-style-type: none"> ● اعتبارات التخطيط: ○ تأكيد أن الموقع البديل يحتوي المعدات والبرمجيات والإمدادات والماسحة والمرافق اللازمة. ○ تأكيد أن موظف صرف الرواتب الأساسي والبديل يمكنه الوصول إلى الموقع البديل
<p>صرف الرواتب</p>	<p>تعطل الخدمة بسبب قلة العمالة (مثل: انتشار الأوبئة، ونقشى الأمراض المعدية)</p>	<p>موظف (موظفين) بديل أو احتياطي من أجل تنفيذ عملية صرف الرواتب</p> <ul style="list-style-type: none"> ● اعتبارات التخطيط: ○ 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
	<p>تعطل الخدمة بسبب تعطل المعدات أو الأنظمة (مثل: تعذر الوصول إلى نظام صرف الرواتب على الإنترنت)</p>	<p>صرف الرواتب يدوياً أو الاتصال هاتفيًا بشركة صرف الرواتب</p> <ul style="list-style-type: none"> ● اعتبارات التخطيط: ○ جهز جدول بيانات يحوي معلومات رواتب الموظفين ○ جهز 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 سابقاً جميعها.

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

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

مثال 3

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

مثال 2

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

مثال 1

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

مثال لاستراتيجيات الاستعادة: المخربات

الوظائف الأساسية	الكوارث المحتملة	استراتيجيات استمرارية الأعمال	مثال لاستراتيجيات الاستعادة
صرف الرواتب	تغدر الدخول إلى المنشأة (مثل: تعرض المنطقة لفيضانات ، تغدر دخول الشارع أو المبنى لأيام عديدة)	تنفيذ عملية صرف الرواتب في موقع بديل حتى يعود الموقع الأساسي إلى العمل بصورة الطبيعي	<ul style="list-style-type: none"> مراقبة التبيهات الطارئة وحسابات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بإدارة الطوارئ وشريط بوسطن بهدف الحصول على تحديثات حول استعادة الوصول إلى المنطقة أو الممتلكات توثيق الأضرار التي لحقت بالممتلكات تقديم طالبة إلى شركة التأمين شفط المياه من المبني إزالة الأنقاض تنظيف المبني وتعقيمها
تعطل الخدمة بسبب قلة العمالة	(مثل: انتشار الأوبئة، ونقشى الأمراض المعدية)	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: تغدر الوصول إلى نظام صرف الرواتب على الإنترنت)	صرف الرواتب يدوياً أو الاتصال هاتفياً 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 حدٍ.
يجب مراعاة التفاصيل المذكورة سابقاً جميعها.

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

نموذج التواصل بشأن الكارثة

- ال 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 تطلب منه
- كيفية التواصل معك من أجل طرح الأسئلة

تخصيص نموذج الاتصال في الأزمات بما يتناسب مع كل جهة من الجمهور المستهدف.

الموضوع: تحديد مهم بخصوص [وقوع كارثة أو حالة الطوارئ في الأعمال] عزيزي [الموظف أو العميل أو البائع أو المورد أو الجهة التنظيمية].

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

ما نقوم به:

- إعداد 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 نطلب منهكم:

من أجل مساعدتنا في إدارة هذا الوضع بفعالية، يرجى:

- إعداد قائمة بالإجراءات المحددة التي يجب على المستلمين اتخاذها، مثل استخدام وسائل اتصال بديلة أو التحليل بالصبر تجاه التأخيرات.
- [توضيح أي مواعيد نهائية أو تحديات 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 تزويدهم بالتحديثات حسب الحاجة.

وتفضلاً بوافر الاحترام والتقدير،

[اسمك]

[منصبك]

[اسم الشركة]

[معلومات الاتصال]

أنظمة الاتصال

- 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 أساسى واحتياطي من أجل التواصل

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 أي ملاحظات أو توجيهات إضافية. بحخصوص هذا النظام].	
التواصل مع العملاء			
التواصل مع البائعين			
التواصل مع الموردين			
التواصل مع الجهات التنظيمية			

حدد عدد مرات مراجعة الخطة، مثلًا بعد:



- التمرن على الخطة

- وقوع كارثة

- تغير كبير في النشاط التجاري

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



حدد من يملك سلطة إجراء تغييرات على الخطة



حدد من يجب أن يراجع تغييرات الخطة وينتلقها.



التزم بتحديث الخطة



والالتزام أيضًا بإعلام الفريق بالتغييرات التي طرأت على الخطة

[تخطيط أعمال الصيانة](#)

يلزم أن تُراجع الخطة [نكرًا] أو عقب تدريب تمرن على الخطة أو وقوع كارثة أو وقوع تغيير جوهري في العمل. يلزم تحديث الخطة حتى تنتهي على المخاطر، والاستراتيجيات، والموارد، والمسؤوليات الحالية، وبعتمد [الشخص المفوض] التغييرات في الخطة ووضع على [المستلمين]. وُفق التغييرات على الخطة في الجدول أدناه.

الاعتماد	وصف التغييرات	التاريخ

لا تنس الملحقات

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 ثائق الأرقام التسلسليّة لكل معدة، وموقعها داخل المنشأة، وتكلفتها، فضلاً عن تحديد ما إذا كانت هناك بدانل 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 الانظمة في حال حدوث أي انقطاع أو خلل.

الملحق ه - 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 تتميّز بالأعمال والمنظمات المحلية التي تساهُم في تعزيز مرونة الأعمال واستمراريتها.

استراحة

25 دقيقة

تدريبات وتمارين

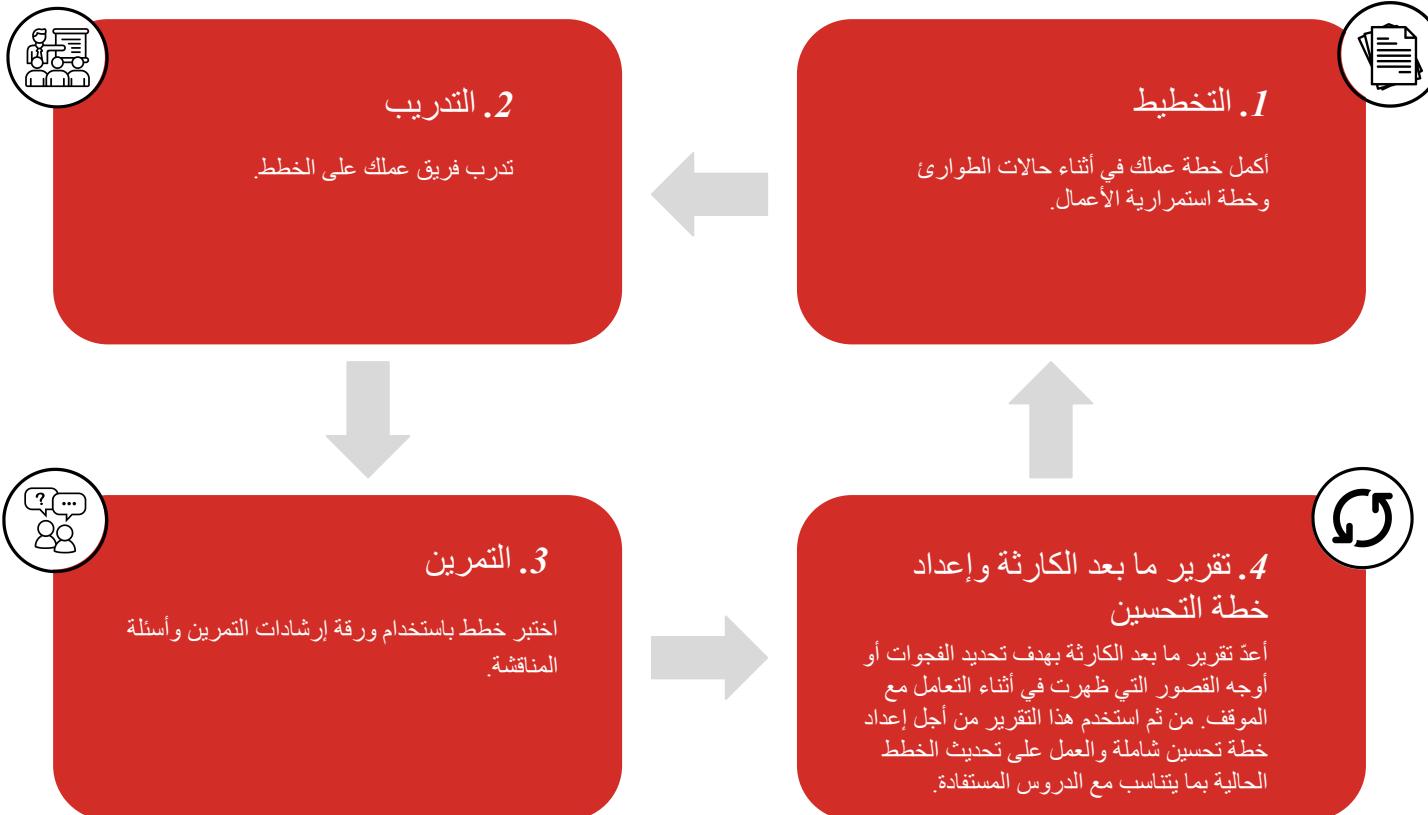
5 دقيقة

أبرز الاستنتاجات

تدريبات وتمارين

هل ثبتت فعالية الخطط؟ ما الفجوات التي يجب سدّها؟

التدريب 3.1	
اختبار الخطة: تمرين المحاكاة النظرية 3.2	
إرشادات من أجل تمارين إضافية 3.3	
مقاطع فيديو تدريبية ومصادر إضافية 3.4	



3.1 التدريب

درب نفسك



تخطيط التدريب والتمارين

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

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

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

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

- حدد الشخص أو الجهة المسئولة عن تدريب الموظفين على الخطة
- يُرجى مراعاة التمرن على ما يلي:

 - الحالات التي يجري فيها تغييرات على الخطة
 - تغيير مسؤوليات أحد الموظفين ضمن الخطة
 - تنظيم دورات تدريبية بصورة منظم 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 تدريبيهم بانتظام.

قيّم مدى قدرتك على:

- 1 الاستجابة لحالات الطوارئ وحماية الأرواح والمتلكات
- 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 وتقويض 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 الخطأ: تمرين المحاكاة النظرية

استخدم التصورات التالية

من أجل اختبار هذه الجوانب في خططك:

- خطة العمل في أثناء حالات الطوارئ**
- التواصل
 - إخلاء المنشآة
 - 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 المنشآة	
	إذا تقرر الإخلاء، أين مكان التجمع المخصص؟
	أين تقع المنطقة المخصصة داخل المبنى من أجل مساعدة الموظفين أو العمدة ذوي الاعاقة الحركية؟
	من المسئول عن مساعدة هؤلاء الأشخاص؟



5.1- تمارين استمرارية الأعمال التجارية - أسئلة المناقشة

التجزء 1

استخدم الأسئلة التالية من أجل إرشادك في كل سيناريو. ابدأ بقراءة الوحدة 1، ومن ثم أجب الأسئلة تحت عنوان "الوحدة 2" 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 تحفظ بيانات اتصالهم؟
	ما نظام التحذير والإخطار الذي سيستخدم بهدف الإعلام بوقوع الكارثة، وأين يوجد؟

3.2 اختبار الخطة: تعليمات التصور**4**

الإجابة على أسئلة المناقشة المتعلقة بما يلي:

خطة استمرارية الأعمال:

استراتيجيات استعادة الأعمال

3

اقرأ الوحدة 2 الخاصة بالتصور

2

الإجابة على أسئلة المناقشة المتعلقة بما يلي:

خطة العمل في أثناء حالات الطوارئ

خطة استمرارية الأعمال:

العمليات الأساسية بالشركة

استراتيجيات استمرارية الأعمال

إجراءات التواصل

1

اقرأ الوحدة 1 الخاصة بالتصور

3.2 اختبار الخطأ: التصور 1 (الوحدة 1)

انقطاع التيار الكهربائي - تعذر استخدام المعدات

الوحدة 1

الخميس، الساعة 7:00 صباحاً

تسبب عاصفة شديدة في انقطاع كامل للتيار الكهربائي أثر في الشارع بأكمله.

أبلغت شركة المرافق أن الانقطاع قد يستمر لأكثر من 48 ساعة ريثما تصلح الأعطال.

هذا الانقطاع ترتب عليه عدة آثار في سير العمل داخل الشركة، من أبرزها:

- انقطاع الاتصال والشبكة الداخلية بسبب توقف الخدمة، ما أدى إلى تعطيل قنوات التواصل بين الموظفين.
- تعذر وصول المورّدين لإجراء عمليات التسليم نتيجة لانهيار خطوط الكهرباء في الشارع.
- توقف وحدات التبريد والتجميد ما يهدد سلامة المخزون القابل للتلف.
- تعطل أنظمة الحاسوب

	<p>أين تقع هذه الممتلكات أو المعدات؟</p> <p>كم من الوقت تقريرًا تحتاج من أجل تأمين هذه الممتلكات أو المعدات؟</p> <p>خطة العمل في أثناء حالات الطوارئ 1.5 إرشادات الاستجابة في حالات الطوارئ</p> <p>هل يمكن تطبيق أي من إرشادات الاستجابة في حالات الطوارئ على هذه الحالة؟</p> <p>خطة استمرارية الأعمال التجارية: العمليات الأساسية بالشركة</p> <p>ما العمليات الأساسية التي تعطلت بسبب هذه الكارثة؟</p>	<p>هل لديك خريطة بمسارات الهروب في أثناء حالات الطوارئ؟</p> <p>إذا كان القرار هو القاء في مراكز إيواء داخلية، أين مكان الإيواء المخصص؟</p> <p>أين تقع مستلزمات السلامة المخصصة؟</p> <p>من المسؤول عن إيقاف نظام التهوية ودخول الهواء؟</p> <p>خطة العمل في أثناء حالات الطوارئ: حماية الم</p> <p>إذا كانوضع أمراً ما للممتلكات أو المعدات التي تحتاج إلى تأمينها؟</p>	<p>ما المعلومات التي يجب إضافتها في الإخطار؟</p> <p>خطة العمل في أثناء حالات الطوارئ: إخلاء</p> <p>إذا تقرر الإخلاء، أين مكان التجمع المخصص؟</p> <p>أين تقع المنطقة المخصصة داخل المبنى من أجل مساعدة الموظفين أو العاملين ذوي الاعاقة الحركية؟</p> <p>من المسؤول عن مساعدة هؤلاء الأشخاص؟</p>
			<p>التجويم</p> <p>استخدم الأسئلة التالية من أجل إشارةك في كل سيناريو، إذا تقاررت الوحدة 1، ومن ثم تجرب الوحدة 2 باللون الأحمر، بمجرد الانتهاء من تلك الأسئلة، تابع إلى الوحدة 2 وجرب الأسئلة تحت 2 باللون الأحمر.</p> <p>الوحدة 1 أسئلة المناقشة</p> <p>خطة العمل في أثناء حالات الطوارئ التواصل</p> <p>من المسؤول عن إبلاغ الأشخاص أو الجهات بحالات الطوارئ؟</p> <p>من يجب إبلاغه وأين يحفظ بيانات الصالحة؟</p> <p>ما نظام التحذير والإخطار الذي يستخدم بهذل العملاً في موقع الكارثة، وإن يوجد؟</p>

3.2 اختبار الخطأ: التصور 1 (الوحدة 2)

انقطاع التيار الكهربائي - تعذر استخدام المعدات

الوحدة 2

الأحد، الساعة 7:00 صباحاً

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



الوحدة 2 أسلحة 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؟ فكر في الموارد المتاحة للنفاذ، والتأمين، وخيارات المساعدات المالية الأخرى.

3.2 اختبار الخطة: تقرير ما بعد الكارثة

- بعد إنتهاء التصور، قم بتبعبئة تقرير ما بعد الكارثة
- تحقق ما إذا كنت قد تمكنت من تحقيق هدف التمرين سواء كان ذلك بسلامة أو واجهت بعض التحديات في أثناء التنفيذ.

الأهداف	المكتملة بدون تحديات	المكتملة بوجود تحديات	المكتملة بوجود تحديات
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 وتقويض 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 أداوه بوجود تحديات"، يجب إدراجه ضمن قسم "جوانب التحسين".
- حدد طرق تحسين الجوانب المتعلقة بالهدف
- عين أحد أعضاء الفريق لينفذ التحسينات
- حدث خطة العمل في أثناء حالات الطوارئ أو خطة استمرارية الأعمال حسب ذلك.

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



استعادة الأعمال

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

استمرارية الأعمال

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

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

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

كوارث الأعمال المحتملة

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

زر موقع Boston.gov/emergency أجل التعرف على موارد تقييم المخاطر.

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

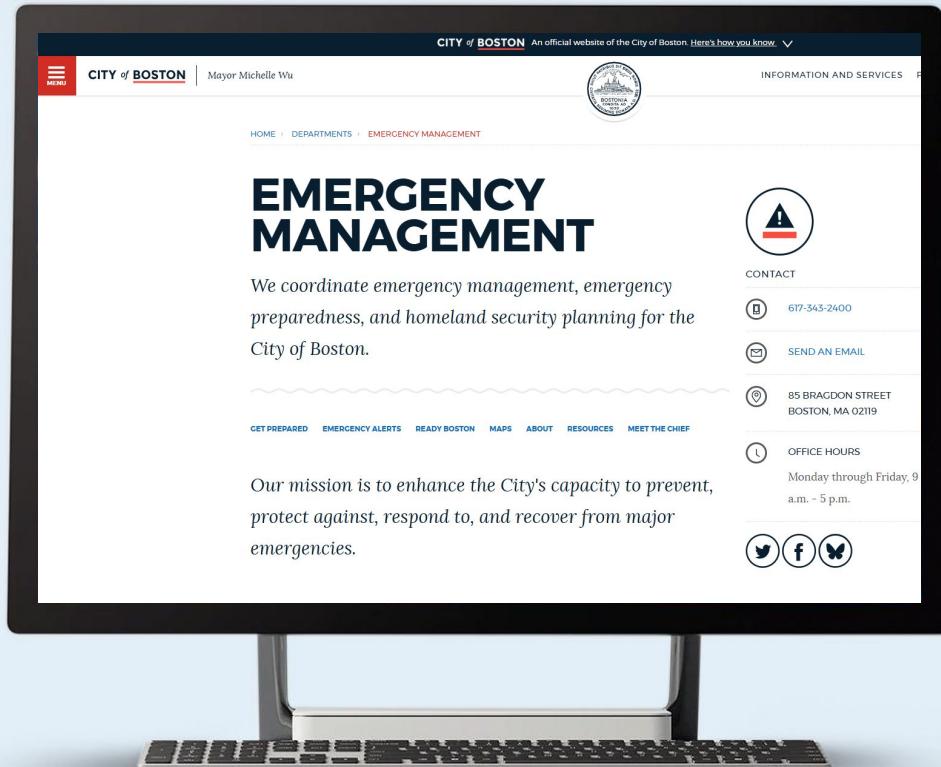
مناطق تنمية الأعمال والمنظمات المجتمعية

- منظمة داون تاون بوسطن ألينس
- منطقة تحسين الأعمال "غرينواي"
- منظمة روكيبري 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

يمكناك طلب دعم إضافي للنطحيط عبر البريد الإلكتروني:

BostonRCPGP@Boston.gov

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

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

يرجى مسح رمز الاستجابة السريعة وملئ الاستبيان السابق للبرنامج!

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

شكراً لك!

