

# إدارة الازمات

توجيه اعمالك خلال الازمات (الابئة)

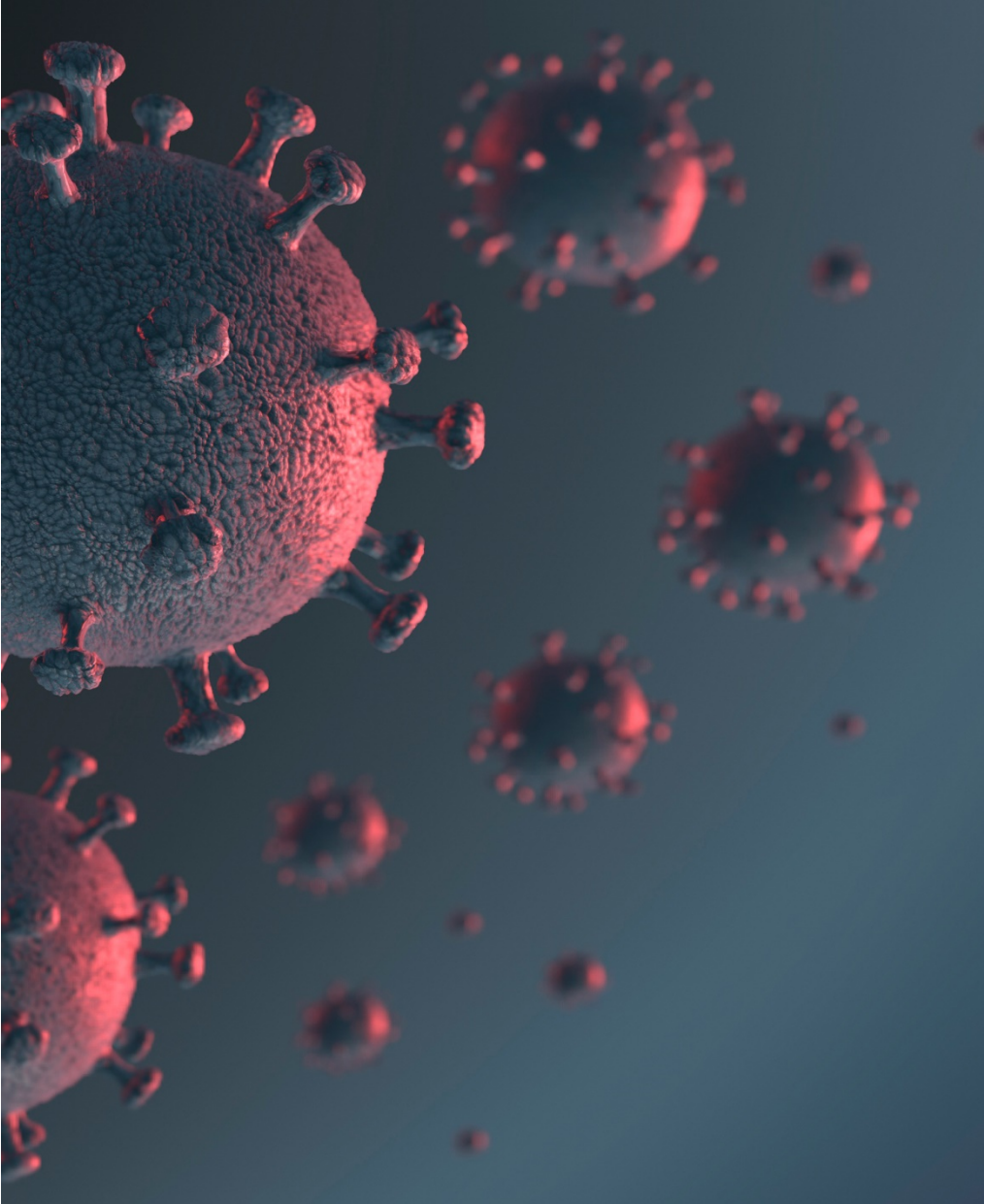
## مقدمة

فى وقت قياسى ، أثر الفيروس التاجى كوفيد - 19 بشكل كبير على العالم كله حيث أغلق الحدود بين الدول ، أدى الى تقلبات شديدة فى أسواق المال والاعمال ، ترك الناس فى جميع انحاء العالم متخوفين وغيرمتأكدين مما سيأتى بعد ذلك.

كما هو الحال فى مثل هذه الحالات من عدم اليقين ، تشعر الشركات فى جميع أنحاء العالم بطبيعة الحال بالقلق بشأن تأثير ذلك على إستمرارية أعمالهم، علاوة على ذلك ، وربما الأهم من ذلك ، يجب عليهم أيضاً سرعة معالجة المخاوف المتعلقة بسلامة الموظفين وصحتهم النفسية ، الامر الذى يتجاوز إلى حد بعيد ما يحدث أثناء مسار العمل العادى.

نتيجة انظار الموظفون حالياً إلى أرباب العمل لاتخاذ الإجراءات التى تحميهم وتحمى عملهم. ويؤدى هذا الإلحاح الى وضع الشركات تحت ضغط ضرورة سرعة التصرف، دون النظر بعناية كافية لجميع العواقب المحتملة.

تحتاج الشركات أكثر من أى وقت مضى إلى إظهار أقصى درجات الرعاية لموظفيها وعملاء موظفيها، وإظهار مسؤوليتها تجاه الجمهور ومساهمتها الكبيرة فى اجتياز هذه التحديات بنجاح.



### إدارة الأزمات

تعد إدارة الأزمات عنصراً حاسماً في أي استراتيجية ناجحة خلال الفترات الحرجة للشركات. والتي يمكن إعدادها وتخطيطها للتغلب على الصعاب بنجاح أو لمجرد البقاء وضمان الاستمرار خلال فترة التقلبات. في مثل هذه الأوقات، تحتاج الشركات إلى وضع خطة وقائية مدروسة والتي يتم أيضاً إبلاغها للموظفين والعملاء وحتى للجمهور العام إذا لزم الأمر.

### تعيين فريق عمل

أنشأت معظم حكومات الدول فرق عمل مخصصة لقيادة استجابة الدولة لأية أزمة ، في حالة الفترة هذه ، جائحة كوفيد - 19 - فإن على الكيانات / الشركات الخاصة أيضاً تخصيص موظفين رئيسيين يقومون ببدء ودعم عمل الشركة تجاه الأزمة المستمرة. يكون الهدف الرئيسي للفريق هو التحقق من خطط الطوارئ وتنفيذها ، بما في ذلك استمرارية الأعمال ، وإدارة القوى العاملة ، وتخفيف المخاطر المتعلقة بالصناعة والأعمال ، وتنسيق إجراءات التفعيل والتطبيق للخطة.

### تقييم الوضع الحالي

أن تقييم الوضع الحالي هو أكثر الخطوات الهامة لنجاح أي استراتيجية. حيث يتم تقييم ومراقبة وإدارة تطور وتأثير الفيروس التاجي كوفيد-19 ، بما في ذلك مدى الامتثال للمتطلبات والتوجيهات الصادرة عن الجهات الحكومية والسلطات المحلية. للوصول الى مجموعة من القرارات حول كيفية المضي قدماً ،

يجب البحث عن المعلومات الواقعية الأكثر شمولاً من مصادر موثوقة ويفضل أن يكون ذلك فقط من المواقع الحكومية الرسمية وحسابات وسائل الإعلام الاجتماعية. الموثقة ، كما أن في معظم الأحيان ، تصدر الحكومة بيانات وإرشادات للشركات العاملة والتي قد تختلف اعتماداً على نوع الخدمات والمنتجات المقدمة.



## الامتثال للسلطات التنظيمية

في حالة تأثير الأزمة على الأمة بأكملها ، كما هو الحال في الوضع الحالي لجائحة كوفيد - 19 ، فإن الامتثال للسلطات التنظيمية سيكون جزءًا هامًا من أي خطة أولية.

المراقبة والتواصل مع السلطات التنظيمية ذات الصلة في الوقت المناسب من أجل معالجة الإغلاق (المحتمل) (المؤقت) للعمليات و / أو المواقع ، أو الحجر الصحي أو التغييرات في العمليات التجارية ، إن وجدت. تشمل بعض الإجراءات التنظيمية التي يتم تنفيذها من قبل السلطات التنظيمية على ما يلي:

- الإغلاق الجزئي أو الكامل للعمليات التجارية ؛
- إصدار ضوابط وتعليمات لرعاية الموظفين والعملاء ؛
- تقييد حركة السفر ؛
- وضع قيود على الاستيراد ، خاصة من مناطق معينة ؛
- قيود على الحركة (وسائل النقل) ؛
- تعليق أو تأخير في بعض الخدمات الحكومية بسبب الإغلاق الكامل أو الجزئي للخدمات

## اعتبارات الموظفين - حماية موظفيك

سيقوم موظفي شركتك بأدوارًا مهمة في للتغلب على هذه التحديات بنجاح. يجب على الشركات التحقق بانتظام من المبادئ التوجيهية والمتطلبات الصادرة عن الهيئات والجهات الحكومية ومراقبتها وضمان الامتثال لها فيما يتعلق بصحة وسلامة الموظفين. تحتاج الشركة إلى معرفة السلامة النفسية والجسدية لكل موظف وكذلك عائلاتهم وأصدقائهم ، وما إلى ذلك. إدخال سياسات جديدة لمنع انتشار جائحة كوفيد - 19 وربما الاستمرار في العمل في بعض الظروف،



## يمكن تطبيق ما يلي في كل حالة على حدة:

- تزويد الموظفين بالمعدات والتكنولوجيا اللازمة للعمل عن بعد ، عند الاقتضاء (على سبيل المثال ، أجهزة الكمبيوتر المحمولة).
- توفير معدات الحماية الشخصية للموظفين الذين سيُطلب منهم العمل في الموقع.
- الوضع في الاعتبار إدخال سياسات عمل مؤقتة مرنة.
- تقييد أو حظر السفر للمهام الرسمية ، خاصة في المناطق عالية الخطورة ، والغاء الاجتماعات وجهاً لوجه. بدلاً من ذلك ، تقديم حلول اجتماعات "افتراضية" مثل مؤتمرات عبر تقنية الفيديو. الوضع في الاعتبار تدابير الحجر الذاتي للموظفين العائدين من السفر خارج نطاق العمل.
- مطالبة الموظفين بإخطار الشركة بالتعرض المحتمل لكوفيد - 19 بما في ذلك متابحة السفر للمناطق عالية الخطورة) ، مع مراعاة قوانين الخصوصية.
- توفير التدريب والمعدات والدعم لمنع انتشار فيروس كوفيد - 19 .
- من الأهمية أن يقلل الموظفون من خطر الإصابة بالعدوى. يمكن أن تساعد المراجعة الفورية لسياسات الإجازات المرضية في تشجيعهم على القيام بالشيء الصحيح والبقاء في المنزل عندما يكونون مرضى - من أجل سلامتهم وسلامة زملائهم. بالإضافة إلى ذلك ، يجب مراجعة السياسات الأخرى ، بما في ذلك سياسات السفر وسياسات العمل عن بعد وسياسات الاتصالات

## قطع سلسلة التوريد وعدم الامتثال / تعليق الاتفاقيات التجارية

في حالات الأوبئة العالمية ، لا تتأثر فقط شركتك بالأزمة. قد لا تتأثر بعض الشركات بشكل مباشر ، ولكن في النهاية ، ستظل تشعر بالتأثير من خلال سلسلة التوريد والاتفاقيات التجارية الأخرى مع الكيانات الأخرى. يجب أن تكون الشركة مستعدة لأي تأثير قد يشمل:

- التخفيف من نقص الإمدادات بسبب مناطق تحكم الموردين ، أو إغلاق المصانع، أو قيود السفر ، أو غياب الموظفين بسبب المرض أو الحجر الصحي ؛
- التغييرات في مواعيد وطرق التسليم بسبب عدم وجود وسائل لوجستية منتظمة ؛
- التأخير في أي تحصيل من العملاء ، إلى جانب تأخير التسليم من قبل المورد؛
- مراجعة كفاية شروط القوة القاهرة للعقود المادية ؛
- وجود بدائل لتقديم الخدمات للعملاء (أي الأعمال التجارية عبر الإنترنت) ؛
- التعامل بلطف وكياسة عند التعامل مع حالات إلغاء الطلب من العملاء.

في هذا الوقت الصعب للغاية ، سيتم اختبار شخصية الشركة وصورتها ام الجمهور الموثوقة تجاه عملائها في أوقات استمرار الخدمات ، ومعالجة الشكاوى ، والإلغاء ، واسترداد الأموال ، وسيحدد الآخرون ما إذا كنت ستستطيع الاستمرار في الاحتفاظ بالعملاء أو كسبهم بمجرد عودة الأمور الى طبيعتها.

تذكر أن هذا لا يتعلق فقط بخفض التكلفة أو إيقاف الخسائر ولكن يتعلق بكسب والاحتفاظ بالعميل.

## العناية بالشؤون المالية

تحتاج الشركة إلى التأكد من أن الموظفين يمكنهم الاستمرار في العمل بأمان وراحة والشعور بالأمان من جانب الامور المالية. المفتاح هنا هو التأكد من أن تكاليف المنافع الصحية يمكن خفضها وتقليل ساعات العمل فقط كملاذ أخير.

كما يجب على الشركة ضمان وجود سيولة كافية من خلال تنفيذ تدابير استباقية لإدارة النقد. قد يشمل ذلك التحليل المنتظم لتأثير الفيروس التاجي كوفيد- 19 الذي يؤثر على التدفقات النقدية وصافي الارباح.

ضع في اعتبارك تحديث / تعديل خطط العمل والموازنات لمعالجة التغييرات في العمليات التجارية والأخطاء المحتملة الناتجة عن الإجراءات الحكومية ، بما في ذلك مناطق الاحتواء اللازمة.

يجب على القادة إدارة النماذج المالية مع افتراضات الركود لضمان جاهزية الأعمال. ان يعدلوا بدقة الاستراتيجيات في حالة الركود وما بعد الركود ويحددون الأشخاص المطلوب منهم قيادة الابتكار والتطوير من قبل الجميع. والتأكد من أن أي تطورات قد تمت في السنوات الخمس الماضية لإنشاء مكان عمل متنوع وشامل لم يتم محوها بسبب عمليات التسريح أو إعادة التنظيم الداخلي.

علاوة على ذلك ، يجب على الشركة تقييم جميع مصادر التمويل المتاحة لها ، والتي قد تشمل مصادر داخلية وخارجية. بالإضافة إلى ذلك ، يجب على الشركة النظر في أي قيود محتملة على أي تسهيلات مالية قائمة.

## تطلع قدما

قد تكون هذه أسوأ أزمة عالمية في العصر الحديث ولسنا متأكدين من أن كونها ستكون الأخيرة من نوعها. بالنظر إلى الأشياء التي نواجهها حالياً ، قد يكون تعلم كيفية تجاوزها أكبر درس يمكن أن نتعلمه.

### التحضير والاستعداد للأزمة القادمة

يجب أن نتوقع مراحل إضافية للوباء الحالي والأوبئة الإضافية في المستقبل. يشير البحث حول فعالية الاستجابات التنظيمية للأزمات الديناميكية إلى وجود متغير واحد يمكن التنبؤ به بشكل أكبر للنجاح النهائي - الإعداد والتوقع. من المحتمل أن يكون الاستعداد للأزمة التالية (أو المرحلة التالية من الأزمة الحالية) أكثر فعالية من الاستجابة التفاعلية التفاعلية عند حدوث الأزمة.

### كن مستعداً للعالم المتغير

يجب أن نتوقع من أزمة الفيروس التاجي كوفيد-19 أن تغير أعمالنا ومجتمعنا بطرق هامة . من المحتمل أن تعتمد على مجالات مثل التسوق عبر الإنترنت ، والتعليم عبر الإنترنت ، والاستثمارات في الصحة العامة ، على سبيل المثال. من الممكن أيضاً تغيير طريقة الشركات من سلاسل التوريد الخاصة بها وتعزيز الاتجاه بعيداً عن الاعتماد على عدد قليل من المصانع الكبيرة. عند التنقل في الجزء المباشر من الأزمة ، يجب على الشركات أن تأخذ في الاعتبار التغييرات التي حدثت في هذه الأزمة وما تعلموه حتى تتمكن من عكسه في خططها المستقبلية.



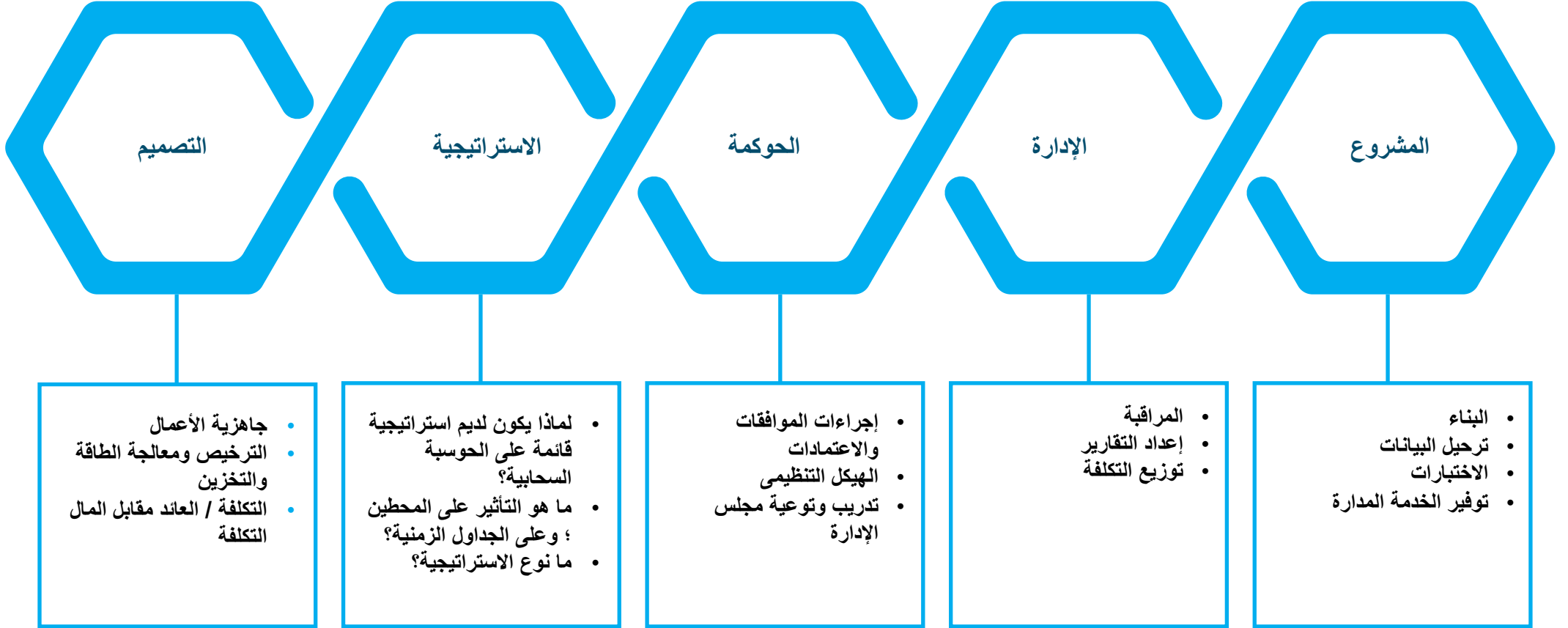
مور قطر للتأقلم والاستمرارية

ستقدم مور قطر العديد من الخدمات لعمالها من أجل مساعدتهم على التأقلم والاستمرار بعد أزمات الفيروس التاجي كوفيد- 19 يوضح ما يلي بعض الخدمات التي يمكن تقديمها:

<b>CLOUD BASED SERVICES</b> الخدمات القائمة على الحوسبة السحابية		
<b>Crises Management</b> إدارة الأزمات	<b>Risk assessment and management</b> تقييم وإدارة المخاطر	
<b>Business continuity planning</b> تخطيط استمرارية الأعمال	<b>Sourcing &amp; Supply Chain Management</b> إدارة المصادر وسلسلة التوريد	<b>Operations &amp; Planning</b> العمليات والتخطيط
<b>Digitizing Marketing</b> رقمنة التسويق		<b>Financial Management &amp; Accounting Services</b> الإدارة المالية وخدمات المحاسبة
<b>IT and Security related considerations</b> الاعتبارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والأمن		<b>Stakeholder management and communication</b> إدارة أصحاب المصلحة والاتصال
<b>Working from Home</b> العمل من المنزل		



## مور قطر للتواصل والاستمرارية - كيف نقوم بذلك -



# ماذا يمكن أن نقدم لك ؟

استمرارية الأعمال خلال أزمة جائحة فيروس كورونا "كوفيد-19"



## توعية وتوجيه الموظفين

- كيفية إستمرارية الاعمال خلال هذه الأزمات وما يمكن أن تفعله
- ما العمليات التجارية التي تحتاج الى تنفيذها أثناء الأزمة
- الأدوار والمسؤوليات للعاملين خلال الازمة



## مزايا العمل عن بعد

- يتطلب العمل عن بُعد ممارسة والتزامًا ومهارات اتصال قوية
- المزيد من الإنتاجية
- زيادة المرونة في العمل
- البقاء آمنًا



## جاهزية الأنظمة

- الاستعداد الأمني
- جاهزية التطبيقات
- معرفة وممارسة الموظفين



## المتطلبات المسبقة

- تقييم النظام
- التقييم الأمني



## دور MS

- تدريب الواعي
- اختيار التقنيات المناسبة
- تطبيقات (الأمن والأنظمة)
- ادارة المشاريع



[www.moore-qatar.com](http://www.moore-qatar.com)



[info@moore-qatar.com](mailto:info@moore-qatar.com)



+974 4443 6156



Sharq Plaza, D-Ring Road,  
Zone 44, Street #250, Building No #189  
2<sup>nd</sup> Floor – P.O Box: 17085

