



وحدة إدارة الأزمات والكوارث

كلية الصيدلة  
FACULTY OF PHARMACY



وكالة شئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

# دليل إدارة الأزمات والكوارث



Faculty of Pharmacy

Zagazig University

2025-2026



## إعداد

### أعضاء لجنة إدارة الأزمات والكوارث

د/ اسراء سليم	أ.م/ أحمد سامى عبد الصمد
د/ محمود زاهر	د/ منى فكرى
د/ عفاف صبحي	د/ نجلاء قابيل
م.م/ محمد علاء	د/ منه الله فيصل
أ/ هانى صلاح	د/ وائل سلامة
	أ/ صابر إبراهيم

### تحت إشراف

أ.د/ نهلة نبيل يونس

وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

2025–2026



## فهرس

مقدمة

٤

أولاً: التعريفات والمفاهيم

٤

ثانياً: فلسفة إدارة الأزمات والكوارث بكلية الصيدلة

٤

ثالثاً: أهداف دليل إدارة الأزمات والكوارث

٥

رابعاً: نطاق تطبيق الدليل

٥

خامساً: المبادئ الحاكمة لإدارة الأزمات

٦

سادساً: تصنيف الأزمات المحتملة بكلية الصيدلة وآليات التعامل معها

٦

سابعاً: الهيكل التنظيمي للجنة الأزمات

١١

ثامناً: مهام لجنة إدارة الأزمات

١١

تاسعاً: مراحل إدارة الأزمة

١٢

عاشراً: سيناريوهات افتراضية لإدارة الأزمات والكوارث

١٢

حادي عشر: تعزيز الحوكمة المؤسسية في إدارة الأزمات والكوارث

١٨

ثاني عشر: إدارة المخاطر المؤسسية (Enterprise Risk Management)

١٨

ثالث عشر: استمرارية العمل الأكاديمي (Business Continuity Management)

١٩

رابع عشر: إدارة الاتصال والإعلام والتواصل المؤسسي أثناء الأزمات

١٩

خامس عشر: مؤشرات قياس الأداء في إدارة الأزمات (KPIs)

١٩

سادس عشر: التدريب وبناء القدرات ورفع الوعي بثقافة إدارة الأزمات

٢٠

سابع عشر: التقييم والتحسين المستمر لإدارة الأزمات

٢٠

الخاتمة

٢٠



## "دليل إدارة الأزمات والكوارث"

### مقدمة

تُعد إدارة الأزمات والكوارث من الركائز الأساسية لضمان استمرارية العمل المؤسسي داخل مؤسسات التعليم العالي، ولا سيما كليات القطاع الصحي التي تتسم طبيعة عملها بالحساسية وارتفاع درجة المخاطر، مثل كلية الصيدلة. وانطلاقاً من التزام كلية الصيدلة بتطبيق نظم الجودة والاعتماد الأكاديمي، وحرصها على توفير بيئة تعليمية وبحثية آمنة ومستقرة، يأتي هذا الدليل ليكون مرجعاً تنظيمياً شاملاً لإدارة الأزمات والكوارث المحتملة. وتواجه المؤسسات الجامعية بوجه عام، وكليات الصيدلة بوجه خاص، أنواعاً متعددة من الأزمات التي قد تؤثر سلباً على العملية التعليمية والبحثية، أو على الموارد البشرية والمادية، أو على السمعة المؤسسية والاستقرار المالي والإداري. وقد تكون هذه الأزمات ذات طابع استراتيجي، أو مالي، أو تشغيلي، أو صحي، أو أمني، الأمر الذي يتطلب وجود إطار مؤسسي واضح للتعامل معها بشكل منهجي ومنظم.

ويهدف هذا الدليل إلى الانتقال من مفهوم رد الفعل إلى مفهوم الإدارة الاستباقية للأزمات، وذلك من خلال التخطيط المسبق، وتحليل المخاطر، وتحديد الأدوار والمسؤوليات، ووضع آليات واضحة للتعامل مع الأزمات قبل وقوعها وأثناء حدوثها وبعد انتهائها، بما يضمن تقليل الخسائر، وسرعة التعافي، والاستفادة من الدروس المستفادة لتحسين الأداء المؤسسي مستقبلاً.

### أولاً: التعريفات والمفاهيم

١. **الأزمة:** هي موقف طارئ أو متوقع يؤثر سلباً على سير العمل داخل الكلية، ويتطلب اتخاذ قرارات سريعة وغير تقليدية للسيطرة عليه والحد من آثاره.
٢. **الكارثة:** حدث جسيم يؤدي إلى خسائر بشرية أو مادية كبيرة، ويؤدي إلى توقف كلي أو جزئي لأنشطة الكلية لفترة زمنية.
٣. **إدارة الأزمات:** هي مجموعة من الإجراءات والخطط المنظمة التي تهدف إلى التنبؤ بالأزمات والاستعداد لها، والتعامل معها عند حدوثها، ثم التعافي منها.

### ثانياً: فلسفة إدارة الأزمات والكوارث بكلية الصيدلة

تنطلق فلسفة إدارة الأزمات بكلية الصيدلة من الإيمان بأن الأزمات ليست أحداثاً استثنائية نادرة، وإنما تمثل جزءاً من بيئة العمل الجامعي المتغيرة والمعقدة. وعليه، فإن القدرة على إدارة الأزمات بكفاءة تُعد مؤشراً رئيسياً على نضج المؤسسة وقدرتها على تحقيق الاستدامة.



وتعتمد الكلية في هذا السياق على مبدأ الوقاية خير من العلاج، من خلال تبني ثقافة تنظيمية قائمة على إدارة المخاطر، والاستعداد المسبق، وبناء قدرات العاملين، وتكامل الجهود بين مختلف الوحدات الإدارية والأكاديمية، مع الالتزام الكامل باللوائح والقوانين المنظمة للعمل الجامعي.

كما تؤكد الكلية على أن إدارة الأزمات ليست مسؤولية فردية أو وحدة بعينها، بل هي مسؤولية مؤسسية مشتركة تتطلب التنسيق والتكامل بين الإدارة العليا، ووحدة الجودة، ووحدات الأمن والسلامة، والمعامل، وأعضاء هيئة التدريس، والعاملين، والطلاب.

### ثالثاً: أهداف دليل إدارة الأزمات والكوارث

يهدف هذا الدليل إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الاستراتيجية، من أهمها:

- توفير إطار مرجعي منظم وواضح لإدارة الأزمات والكوارث داخل الكلية.
- رفع مستوى الجاهزية المؤسسية للتعامل مع الأزمات المحتملة.
- تقليل الخسائر البشرية والمادية الناتجة عن الأزمات.
- ضمان استمرارية العملية التعليمية والبحثية في مختلف الظروف.
- الحفاظ على سلامة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين.
- حماية الأصول والممتلكات والمعامل.
- الحفاظ على السمعة الأكاديمية والمؤسسية للكلية.
- دعم متطلبات الجودة والاعتماد الأكاديمي.

### رابعاً: نطاق تطبيق الدليل

يُطبق هذا الدليل على جميع أنشطة وقطاعات كلية الصيدلة دون استثناء، ويشمل ذلك:

- العملية التعليمية وبرامج الدراسة.
- الأنشطة البحثية والدراسات العلمية.
- المعامل التعليمية والبحثية.
- الأنشطة الطلابية والتدريبية.
- الموارد البشرية.
- الموارد المالية والمادية.
- البنية التحتية والمرافق.



### خامسًا: المبادئ الحاكمة لإدارة الأزمات

تعتمد إدارة الأزمات بكلية الصيدلة على مجموعة من المبادئ الأساسية التي تحكم جميع الإجراءات والقرارات، ومن أبرزها:

- التخطيط المسبق والاستعداد المبكر.
- وضوح الأدوار والمسؤوليات.
- سرعة اتخاذ القرار في إطار من الحوكمة.
- العمل الجماعي والتكامل المؤسسي.
- التواصل الفعال والشفافية.
- التقييم المستمر والتحسين الدائم.

### سادسًا: تصنيف الأزمات المحتملة بكلية الصيدلة وآليات التعامل معها

#### ١. الأزمات الاستراتيجية

تشمل الأزمات الاستراتيجية تلك الأزمات التي تؤثر بصورة مباشرة على الرؤية والرسالة والأهداف طويلة المدى لكلية الصيدلة، وقد يكون لها انعكاسات خطيرة على استقرار الكلية ومكانتها الأكاديمية.

#### ومن أمثلة الأزمات الاستراتيجية

- التغيرات المفاجئة في سياسات التعليم العالي أو لوائح الاعتماد الأكاديمي.
- عدم تحقيق متطلبات الاعتماد أو فقدان الاعتماد.
- أزمات السمعة المؤسسية الناتجة عن شكاوى أو قضايا أكاديمية أو بحثية.
- التغيرات القيادية والإدارية المفاجئة.
- عدم مواءمة البرامج الدراسية لمتطلبات سوق العمل.

#### آليات التعامل مع الأزمات الاستراتيجية

تعتمد الكلية في التعامل مع هذا النوع من الأزمات على تشكيل لجان متخصصة لدراسة الأزمة وتحليل أسبابها، ومراجعة الخطة الاستراتيجية للكلية، وإعداد تقارير تحليل الفجوات، ووضع خطط تصحيحية واضحة، مع التواصل المستمر مع الجهات المعنية داخل الجامعة وخارجها.



## ٢. المخاطر المالية

تُعد الأزمات المالية من أخطر أنواع الأزمات التي قد تواجه كلية الصيدلة، لما لها من تأثير مباشر على استمرارية العملية التعليمية والبحثية، وجودة الخدمات المقدمة، والقدرة على تشغيل المعامل وصيانة الأجهزة وتوفير المستلزمات التعليمية والبحثية. وتنشأ الأزمات المالية نتيجة عدة عوامل، من أبرزها تخفيض المخصصات المالية، أو تأخر صرف الميزانيات، أو زيادة تكاليف التشغيل، أو نقص الموارد الذاتية، أو تراجع التمويل البحثي، فضلاً عن الأزمات الاقتصادية العامة التي قد تؤثر على مؤسسات التعليم العالي بوجه عام.

وتسعى كلية الصيدلة إلى التعامل مع الأزمات المالية من خلال تبني نهج قائم على التخطيط المالي الرشيد، وترتيب أولويات الصرف، وتعظيم الاستفادة من الموارد المتاحة، والبحث عن مصادر تمويل بديلة، بما يضمن الحد الأدنى من التأثير السلبي على الأنشطة التعليمية والبحثية.

## آليات التعامل مع الأزمات المالية

تشمل الإجراءات المتبعة في هذا الشأن **إعداد خطة طوارئ مالية**، وإعادة ترتيب أولويات الصرف وفقاً للأهمية الاستراتيجية، وترشيد النفقات غير الضرورية، وتعظيم الموارد الذاتية، والتنسيق مع إدارة الجامعة بشأن الدعم المالي، مع المتابعة المستمرة للموقف المالي وتقييم أثر الإجراءات المتخذة.

## ٣. المخاطر التشغيلية

تشمل الأزمات التشغيلية جميع الأزمات التي تؤثر على سير العمل اليومي داخل الكلية، وبخاصة ما يتعلق بتشغيل المعامل التعليمية والبحثية، وتوفير المستلزمات والأجهزة، وضمان جاهزية البنية التحتية.

**ومن أمثلة الأزمات التشغيلية:** تعطل الأجهزة المعملية الحيوية، أو نقص المواد الكيميائية والمستهلكات، أو أعطال الكهرباء والمياه، أو مشكلات الجدولة الدراسية، أو نقص الكوادر الفنية المدربة.

ونظراً لاعتماد كلية الصيدلة بشكل أساسي على المعامل والتجارب العملية، فإن هذا النوع من الأزمات يتطلب استجابة سريعة ومنظمة، تضمن استمرار العملية التعليمية والبحثية بأقل قدر ممكن من الاضطراب.



## آليات التعامل مع الأزمات التشغيلية

تعتمد الكلية على الصيانة الدورية للأجهزة، ووضع خطط بديلة للتشغيل، والتنسيق مع إدارات الجامعة المختصة، وتوفير مصادر بديلة للمواد والمستلزمات، وتحديث خطط الطوارئ التشغيلية بصورة مستمرة.

### ٤. مخاطر أمن المعلومات

تعتبر مخاطر أمن المعلومات من ضمن المخاطر التي تستهدف سرية وسلامة وتوافر البيانات للمؤسسة، وتشمل هجمات البرمجيات الخبيثة (الفيروسات وبرامج الفدية)، والتصيد الاحتيالي، والهندسة الاجتماعية، واختراق الشبكات، وهجمات كلمات المرور، والتحديات الداخلية، وتزييف البيانات (Deepfake)، وتنشأ عن أخطاء بشرية، وثغرات تقنية، وممارسات أمنية غير كافية، مما يؤدي إلى سرقة بيانات، وتعطل أعمال، وخسائر مالية وتضرر سمعة المؤسسة.

## آليات التعامل مع مخاطر أمن المعلومات

للحد من مخاطر أمن المعلومات، تعتمد الكلية علي:

١. رفع الوعي والتدريب للطلاب والموظفين حول أساليب التصيد وأمن كلمات المرور.
٢. تفعيل المصادقة المتعددة العوامل علي أنظمة الجامعة.
٣. تحديث الأنظمة بانتظام وتطبيق تصحيحات الأمن.
٤. عمل نسخ احتياطية دورية للبيانات الهامة.
٥. تحديد وضبط صلاحيات الوصول للمعلومات الحساسة

### ٥. مخاطر استمرارية الاعمال

تشير استمرارية الاعمال الى قدرة المؤسسة على مواصلة تقديم خدماتها الأساسية والحيوية أثناء الازمات والكوارث وبعدها، مع تقليل الخسائر البشرية والمادية وضمان سرعة التعافي. تكتسب استمرارية الاعمال أهمية خاصة نظرا لارتباطها بالعملية التعليمية، والبحث العلمي، والخدمات المجتمعية، والمعامل، والمخازن الدوائية.

وقد تنشأ مخاطر استمرارية الاعمال عن:

١. مخاطر طبيعية كالزلازل والسيول
٢. مخاطر صحية ووبائية كالأوبئة (كوفيد- ١٩)



٣. مخاطر تشغيلية كتعطل الأجهزة البحثية ونقص سلاسل الامداد ونقص المستلزمات والكيماويات المستخدمة في العملية التعليمية
٤. مخاطر تقنية وتكنولوجية كتعطل أنظمة التكنولوجيا وانقطاع الأنترنت وفقدان البيانات
٥. مخاطر بشرية كفقْدان كوادر أساسية أو الاضرابات أو النزاعات الوظيفية
٦. مخاطر مالية كنقص التمويل وارتفاع تكاليف الطوارئ
٧. مخاطر قانونية وتنظيمية كغياب سياسات الطوارئ المعتمدة وعدم الالتزام باللوائح.

### آليات التعامل مع مخاطر استمرارية الأعمال

تتلخص استراتيجيات الحد من مخاطر استمرارية الأعمال في ما يلي:

١. اعداد خطة استمرارية الأعمال معتمدة
  ٢. وجود بدائل تشغيلية (معامل بديلة - تعليم عن بُعد)
  ٣. النسخ الاحتياطي للبيانات
  ٤. تدريب العاملين على ادارة الازمات
  ٥. تحديث خطط الطوارئ دوريا
- تمثل مخاطر استمرارية العمال تحديا حقيقيا للمؤسسات الأكاديمية، الا أن التخطيط المسبق، والتقييم المستمر، ورفع الوعي، وتكامل الادوار داخل لجنة الازمات، يضمن تقليل الخسائر واستمرار أداء الرسالة التعليمية والبحثية بكلية الصيدلة في مختلف الظروف.

### ٦. المخاطر البيئية

أصبحت الجامعات في ظل ما يشهده العالم المعاصر من تخوف تجاه البيئة والموارد الطبيعية تواجه تحدي كبير بين إحداث نوع من التوازن بين إشباع الحاجات وتحقيق الوظائف بفاعلية مع الحفاظ على البيئة في آن واحد، الأمر الذي فرض عليها إتباع أساليب تسهم في تحسين الأداء البيئي وتحقيق الاستدامة البيئية بها بما يساعد على بناء مجتمعات قادرة على تحقيق التنمية. وتتمثل المخاطر البيئية في المخاطر الكيميائية كالتعرض للمواد الكيميائية، والمذيبات العضوية و المخاطر المادية مثل التلوث الضوضائي و المخاطر البيولوجية مثل بقاء حيوانات التجارب والميكروبات المعدية التي قد تُخلّ بالنظم البيئية و المخاطر الطبيعية مثل الزلازل، الحرائق و الأمطار الغزيرة.



### آليات واستراتيجيات تخفيف المخاطر البيئية

- ١- التقييم المستمر ومراجعة دورية لفعالية التدابير الوقائية وتحديثها حسب الحاجة.
- ٢- التخطيط للطوارئ لتحديد الإجراءات المحددة التي يجب اتخاذها عند حدوث المخاطر. ويجب أن تكون هذه الخطط موثقة جيداً، ومحدثة بانتظام، ومتاحة لأصحاب المصلحة المعنيين.
- ٣- التعاون مع الجهات المختصة في وزارات الصحة والبيئة لضمان تطبيق معايير الوقاية.
- ٤- وضع الية للتخلص من النفايات الكيميائية والبيولوجية الناتجة عن استخدام المعامل.
- ٥- توفير طفايات الحرائق في كل مكان والتدريب على كيفية استخدامها.
- ٦- عمل ورش عمل وفيديوهات توعوية عن كيفية التصرف أثناء الكوارث.
- ٧- تطبيق معايير السلامة لمنع الحوادث والأضرار داخل الحرم الجامعي.
- ٨- ضمان توفر أنظمة إخلاء فعالة في حالات الطوارئ، والتحقق من سلامة المباني والتجهيزات.
- ٩- تطوير خطط طوارئ لمواجهة الكوارث الطبيعية مثل الزلازل أو الحرائق.
- ١٠- توفير مراكز طبية متكاملة داخل الحرم الجامعي لضمان الرعاية الصحية الفورية عند الحاجة.
- ١١- إنشاء فرق إدارة الأزمات تكون مسؤولة عن التعامل مع الطوارئ والكوارث.
- ١٢- إطلاق تطبيقات إلكترونية تساعد الطلاب والعاملين على الإبلاغ عن المخاطر ومتابعة التحديثات الوقائية.
- ١٣- دمج الوقاية في المناهج الدراسية من خلال تقديم مقررات أو ورش عمل حول إدارة المخاطر والصحة العامة.
- ١٤- تطبيق معايير السلامة لمنع الحوادث والأضرار داخل الحرم الجامعي.
- ١٥- نشر الوعي الصحي، توفير مرافق صحية نظيفة، وإطلاق حملات تطعيم دورية ضد الأمراض المعدية كما حدث أثناء جائحة كورونا.

### ٧. الأزمات/ المخاطر الصحية والطبية

نظرًا لطبيعة العمل داخل كلية الصيدلة، وما تتضمنه من تعامل مباشر مع مواد كيميائية وبيولوجية، فإن الأزمات الصحية والطبية تمثل تحديًا بالغ الأهمية، لما لها من تأثير مباشر على صحة وسلامة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين. وتشمل الأزمات الصحية والطبية حالات انتشار الأمراض المعدية، أو الإصابات داخل المعامل، أو حالات التسمم الكيميائي، أو الطوارئ الصحية الجماعية.

### آليات التعامل مع الأزمات الصحية والطبية

تشمل الإجراءات المتبعة تفعيل بروتوكولات السلامة الصحية، وتوفير الإسعافات الأولية، والتنسيق مع الجهات الصحية المختصة، وتعليق الأنشطة التعليمية أو البحثية عند الضرورة، مع التوعية المستمرة بإجراءات السلامة والصحة المهنية.



## 8. المخاطر الأمنية والكوارث

تشمل الأزمات الأمنية والكوارث الأحداث التي تهدد سلامة الأفراد والممتلكات، مثل الحرائق، والزلازل، والسيول، والتهديدات الأمنية المختلفة. وتحرص كلية الصيدلة على دمج خطط إدارة الكوارث ضمن منظومة الأمن والسلامة، بما يضمن سرعة الاستجابة، وتقليل الخسائر، وحماية الأرواح.

## آليات التعامل مع الأزمات الأمنية

تتضمن الإجراءات تنفيذ خطط الإخلاء المعتمدة، والتنسيق مع الحماية المدنية والجهات المختصة، والتدريب الدوري على سيناريوهات الطوارئ، ومراجعة نظم الأمن والسلامة بصورة منتظمة.

## سابعًا: الهيكل التنظيمي للجنة الأزمات

تُشكل لجنة لإدارة الأزمات بكلية الصيدلة بقرار إداري، برئاسة عميد الكلية، وعضوية وكلاء الكلية، ومدير وحدة ضمان الجودة، ومدير وحدة إدارة الأزمات والكوارث، ومديري المعامل، ومنسقي الأقسام العلمية بوحدة إدارة الأزمات والكوارث، وممثلين عن الشؤون المالية والإدارية. ويهدف هذا التشكيل إلى ضمان التكامل بين الجوانب الأكاديمية والإدارية والفنية، وتوحيد الجهود أثناء التعامل مع الأزمات.

## ثامنًا: مهام لجنة إدارة الأزمات

- تتولى لجنة إدارة الأزمات مجموعة من المهام، من أبرزها:
- إعداد وتحديث خطط إدارة الأزمات والكوارث.
  - تحديد المخاطر المحتملة وتحليلها.
  - متابعة تنفيذ الإجراءات الوقائية.
  - إدارة الأزمات عند حدوثها.
  - التنسيق مع الجهات الداخلية والخارجية.
  - إعداد التقارير الدورية والختامية.



## تاسعًا: مراحل إدارة الأزمة

### مرحلة ما قبل الأزمة

تشمل هذه المرحلة رصد وتحليل المخاطر المحتملة، وإعداد خطط الطوارئ، وتنفيذ برامج التدريب والتوعية، وإجراء محاكاة وسيناريوهات افتراضية لقياس مستوى الجاهزية.

### مرحلة أثناء الأزمة

يتم خلالها تفعيل غرفة العمليات، وتوزيع الأدوار والمسؤوليات، وضمان التواصل الفعال، واتخاذ القرارات المناسبة للسيطرة على الأزمة وتقليل آثارها.

### مرحلة ما بعد الأزمة

تركز هذه المرحلة على تقييم الأداء، وحصر الخسائر، وإعداد تقرير شامل عن الأزمة، واستخلاص الدروس المستفادة، وتحديث الخطط المستقبلية.

## عاشراً: سيناريوهات افتراضية لإدارة الأزمات والكوارث

تهدف السيناريوهات الافتراضية إلى اختبار جاهزية الكلية للتعامل مع الأزمات المحتملة، وقياس كفاءة خطط الطوارئ، وتحديد أدوار ومسؤوليات الأطراف المختلفة، بما يضمن سرعة الاستجابة وتقليل الخسائر وتحقيق الاستقرار المؤسسي.

### السيناريو الأول: اندلاع حريق داخل أحد المعامل التعليمية

وصف السيناريو: أثناء إجراء تجربة عملية داخل أحد معامل الكيمياء الصيدلانية، يحدث اشتعال مفاجئ نتيجة سوء استخدام أحد المذيبات العضوية القابلة للاشتعال، مما يؤدي إلى تصاعد الأدخنة وتهديد سلامة الطلاب والعاملين داخل المعمل.

### مرحلة ما قبل الأزمة

- التأكد من وجود طفايات حريق صالحة للاستخدام داخل المعمل.
- تدريب الطلاب والعاملين على إجراءات الإخلاء.
- وجود لافتات إرشادية واضحة لمخارج الطوارئ.
- الالتزام بتعليمات السلامة المعملية.

### مرحلة أثناء الأزمة

- إيقاف التجربة فورًا وفصل مصادر الكهرباء.
- تفعيل إنذار الحريق.



- إخلاء المعمل بشكل منظم وفق خطة الإخلاء المعتمدة.
- استخدام طفايات الحريق في حال كان الحريق محدودًا.
- إخطار مسؤول الأمن والسلامة.
- التواصل مع الحماية المدنية وإدارة الجامعة.
- تقديم الإسعافات الأولية في حال وجود إصابات.

#### مرحلة ما بعد الأزمة

- حصر الخسائر المادية.
- إعداد تقرير تفصيلي عن أسباب الحادث.
- مراجعة إجراءات السلامة المعملية.
- تنفيذ إجراءات تصحيحية لمنع تكرار الحادث.
- عقد جلسة توعوية للطلاب والعاملين.

#### السيناريو الثاني: تعطل جهاز تحليلي رئيسي (HPLC أو UV-Vis)

وصف السيناريو: تعطل مفاجئ في جهاز تحليلي رئيسي يُستخدم بكثافة في التدريس العملي وأبحاث الدراسات العليا، مما يهدد بتأخير التجارب والرسائل العلمية.

#### مرحلة ما قبل الأزمة

- إجراء صيانة دورية للأجهزة.
- وجود سجل أعطال وصيانة.
- تدريب فنيين متخصصين على التشغيل.
- توفير خطط بديلة لاستخدام أجهزة أخرى.

#### مرحلة أثناء الأزمة

- إيقاف تشغيل الجهاز فورًا.
- إخطار مدير المعمل ومسؤول الصيانة.
- تقييم مدى خطورة العطل.
- إعادة جدولة التجارب العملية.
- التنسيق لاستخدام أجهزة بديلة داخل أو خارج الكلية.
- إخطار الباحثين والطلاب بخطة العمل المؤقتة.



### مرحلة ما بعد الأزمة

- إصلاح الجهاز أو التعاقد مع شركة صيانة.
- تقييم أثر التعطل على العملية التعليمية والبحثية.
- تحديث خطة الطوارئ التشغيلية.
- توثيق الإجراءات المتخذة.

### السيناريو الثالث: انتشار مرض معدٍ بين الطلاب

وصف السيناريو: ظهور عدد من الحالات المرضية بين الطلاب خلال فترة زمنية قصيرة، مما يثير مخاوف من انتشار العدوى.

### مرحلة ما قبل الأزمة

- نشر الوعي الصحي.
- توفير مواد التعقيم.
- تطبيق إجراءات الصحة العامة.
- التنسيق مع الإدارة الطبية.

### مرحلة أثناء الأزمة

١. إبلاغ الإدارة الطبية والجامعة.
٢. تعليق الدراسة مؤقتًا عند الضرورة.
٣. تعقيم القاعات والمعامل.
٤. تفعيل التعليم الإلكتروني.
٥. التواصل المستمر مع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

### مرحلة ما بعد الأزمة

- متابعة الحالة الصحية للطلاب.
- تقييم كفاءة الإجراءات الوقائية.
- تحديث خطط الطوارئ الصحية.
- إعداد تقرير نهائي عن الأزمة.



### السيناريو الرابع: أزمة مالية مفاجئة

وصف السيناريو: خفض مفاجئ في الميزانية المخصصة للكلية مما يؤثر على الأنشطة التعليمية والبحثية.

#### مرحلة ما قبل الأزمة

- وجود خطة مالية بديلة.
- تحديد أولويات الصرف.
- تعظيم الموارد الذاتية.

#### مرحلة أثناء الأزمة

- عقد اجتماع طارئ للجنة إدارة الأزمات.
- إعادة ترتيب أولويات الإنفاق.
- تأجيل الأنشطة غير الأساسية.
- البحث عن مصادر تمويل بديلة.
- التواصل مع إدارة الجامعة.

#### مرحلة ما بعد الأزمة

- تقييم أثر الأزمة المالية.
- تحديث الخطة المالية.
- وضع إجراءات وقائية مستقبلية.
- توثيق التجربة والدروس المستفادة.

### السيناريو الخامس: تسرب مادة كيميائية خطيرة

وصف السيناريو: انسكاب مادة كيميائية سامة داخل أحد المعامل البحثية نتيجة كسر وعاء تخزين.

#### مرحلة ما قبل الأزمة

- تخزين المواد وفق معايير السلامة.
- توفير أدوات التعامل مع التسربات.
- تدريب العاملين على الطوارئ الكيميائية.

#### مرحلة أثناء الأزمة

- إخلاء المكان فورًا.



- عزل منطقة التسرب.
- ارتداء معدات الوقاية الشخصية.
- إخطار مسؤول السلامة.
- التخلص الآمن من المادة المتسربة.

#### مرحلة ما بعد الأزمة

- تقييم أسباب الحادث.
- مراجعة إجراءات التخزين.
- تدريب إضافي للعاملين.
- إعداد تقرير تفصيلي.

#### السيناريو السادس: انقطاع الكهرباء أثناء امتحان عملي

وصف السيناريو: انقطاع التيار الكهربائي أثناء أداء امتحان عملي داخل المعامل.

#### الإجراءات

- إيقاف الامتحان مؤقتًا.
- الحفاظ على هدوء الطلاب.
- إعادة تنظيم وقت الامتحان.
- إعداد تقرير عن الواقعة.

#### السيناريو السابع: فشل نظام إلكتروني (LMS) أو تسجيل مقررات

وصف السيناريو: تعطل مفاجئ في نظام إدارة التعلم أو نظام تسجيل المقررات خلال فترة حرجة.

#### مرحلة ما قبل الأزمة

- صيانة دورية للأنظمة.
- وجود نسخ احتياطية.
- تدريب المستخدمين.

#### مرحلة أثناء الأزمة

- إخطار وحدة تكنولوجيا المعلومات.



- تفعيل أنظمة بديلة.
- تمديد المواعيد النهائية.
- التواصل مع الطلاب.

#### مرحلة ما بعد الأزمة

- تحليل سبب العطل.
- تحسين البنية التحتية.
- تحديث خطة الطوارئ الرقمية.

#### السيناريو الثامن: اكتشاف خطأ جسيم في نتائج امتحان

وصف السيناريو: اكتشاف خطأ في رصد درجات امتحان عملي أو نظري بعد إعلان النتائج.

#### مرحلة ما قبل الأزمة

- مراجعة مزدوجة للنتائج.
- تطبيق نظام تدقيق داخلي.

#### مرحلة أثناء الأزمة

- وقف العمل بالنتائج مؤقتًا.
- تشكيل لجنة مراجعة.
- تصحيح الخطأ فورًا.
- إخطار الطلاب بشفافية.

#### مرحلة ما بعد الأزمة

- تحليل سبب الخطأ.
- تعزيز نظم المراجعة.
- توثيق الإجراءات.



### السيناريو التاسع: تعطل التهوية داخل المعامل

وصف السيناريو: تعطل نظام التهوية أو الشفطات داخل أحد المعامل مما يشكل خطرًا صحيًا.

#### الإجراءات

- إخلاء المعمل.
- إيقاف الأنشطة فورًا.
- إخطار الصيانة.
- إعادة التشغيل بعد التأكد من السلامة.
- إعداد تقرير فني.

### حادي عشر: تعزيز الحوكمة المؤسسية في إدارة الأزمات والكوارث

تؤمن كلية الصيدلة بأن إدارة الأزمات والكوارث لا يمكن أن تكون فعالة إلا في إطار منظومة حوكمة مؤسسية واضحة، تضمن وضوح الصلاحيات، وتحديد المسؤوليات، وتحقيق الشفافية والمساءلة، واتخاذ القرارات في التوقيت المناسب وبالاعتماد على معلومات دقيقة. وتحرص الكلية على دمج سياسات إدارة الأزمات ضمن الهيكل الإداري العام، بحيث تتكامل أدوار الإدارة العليا، ووحدة الجودة، والأمن والسلامة، والوحدات الأكاديمية والإدارية المختلفة، بما يحقق التنسيق المؤسسي ويمنع تضارب القرارات أثناء الأزمات. ويتم توثيق جميع القرارات والإجراءات المتعلقة بإدارة الأزمات، ومراجعتها دوريًا، بما يضمن الالتزام باللوائح المنظمة، وتحقيق متطلبات الجودة والاعتماد الأكاديمي.

### ثاني عشر: إدارة المخاطر المؤسسية (Enterprise Risk Management)

تعتمد كلية الصيدلة منهج إدارة المخاطر المؤسسية كمدخل أساسي للحد من الأزمات قبل وقوعها، حيث يتم تحديد المخاطر المحتملة وتحليلها وتقييم درجة احتماليتها وتأثيرها، ووضع خطط مناسبة للتعامل معها. وتشمل المخاطر التي تخضع للتحليل: المخاطر الاستراتيجية، والمخاطر المالية، والمخاطر التشغيلية، والمخاطر الصحية، والمخاطر الأمنية، ومخاطر السمعة المؤسسية. ويتم تحديث سجل المخاطر بصورة دورية بما يتماشى مع المتغيرات الداخلية والخارجية. ويُعد هذا التوجه داعمًا لتحقيق الاستدامة المؤسسية، وضمان استمرارية الأداء الأكاديمي والإداري في مختلف الظروف.



### ثالث عشر: استمرارية العمل الأكاديمي (Business Continuity Management)

تحرص كلية الصيدلة على ضمان استمرارية العملية التعليمية والبحثية خلال الأزمات والكوارث، من خلال وضع خطط واضحة لاستمرارية العمل، تضمن الحد الأدنى من تعطل الأنشطة الأكاديمية.

وتشمل خطط استمرارية العمل:

- تفعيل التعليم الإلكتروني أو التعليم الهجين عند تعذر الحضور الفعلي.
  - تعديل الجداول الدراسية بما يتناسب مع الظروف الطارئة.
  - ضمان استمرارية الامتحانات والتقييمات ببدائل معتمدة.
  - استمرار الإشراف على الأبحاث والدراسات العليا بوسائل مرنة.
- وتُراجع هذه الخطط دوريًا، ويتم اختبارها من خلال سيناريوهات افتراضية، بما يضمن جاهزية الكلية للتعامل مع مختلف الأزمات.

### رابع عشر: إدارة الاتصال والإعلام والتواصل المؤسسي أثناء الأزمات

يمثل الاتصال الجيد أحد العناصر المحورية في نجاح إدارة الأزمات، حيث تحرص كلية الصيدلة على توفير قنوات اتصال واضحة وفعالة تضمن نقل المعلومات بدقة وشفافية، وتحد من الشائعات وسوء الفهم. ويتم تحديد متحدث رسمي باسم الكلية أثناء الأزمات، تكون له الصلاحية في إصدار البيانات الرسمية والتواصل مع إدارة الجامعة ووسائل الإعلام، مع الالتزام بالسياسات الإعلامية المعتمدة. كما يتم استخدام الوسائل الإلكترونية المختلفة للتواصل مع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين، بما يضمن وصول المعلومات في الوقت المناسب.

### خامس عشر: مؤشرات قياس الأداء في إدارة الأزمات (KPIs)

تعتمد كلية الصيدلة مجموعة من مؤشرات قياس الأداء لتقييم فاعلية منظومة إدارة الأزمات والكوارث، ومن أبرزها:

- زمن الاستجابة منذ لحظة اكتشاف الأزمة.
- نسبة الالتزام بتنفيذ خطط الطوارئ المعتمدة.
- عدد التدريبات والمحاكاة المنفذة سنويًا.
- مستوى رضا المستفيدين عن إجراءات التعامل مع الأزمة.
- معدل تكرار الأزمات المماثلة.

ويتم تحليل نتائج هذه المؤشرات واستخدامها في تحسين الخطط والإجراءات، بما يحقق التطوير المستمر.



### سادس عشر: التدريب وبناء القدرات ورفع الوعي بثقافة إدارة الأزمات

تولي كلية الصيدلة اهتمامًا خاصًا ببناء قدرات العاملين في مجال إدارة الأزمات والكوارث، من خلال تنظيم برامج تدريبية وورش عمل ودورات توعوية تستهدف رفع مستوى الوعي، وتعزيز مهارات الاستجابة السريعة، والتعامل الآمن مع الطوارئ. وتشمل هذه البرامج التدريب على إجراءات الإخلاء، واستخدام معدات السلامة، والتعامل مع المواد الكيميائية الخطرة، وإدارة المواقف الطارئة داخل المعامل.

### سابع عشر: التقييم والتحسين المستمر لإدارة الأزمات

تلتزم كلية الصيدلة بتطبيق مبدأ التحسين المستمر في إدارة الأزمات، حيث يتم بعد كل أزمة أو تمرين محاكاة إجراء تقييم شامل للأداء، وتحليل نقاط القوة ونقاط الضعف، ووضع خطط تحسين تصحيحية ووقائية. ويتم توثيق نتائج التقييم ضمن تقارير رسمية، تُستخدم كمدخلات أساسية في مراجعة وتحديث هذا الدليل، بما يضمن توافقه المستمر مع متطلبات الجودة والاعتماد وأفضل الممارسات المؤسسية.

### **الخاتمة**

يمثل هذا الدليل إطارًا مؤسسيًا متكاملًا لإدارة الأزمات والكوارث بكلية الصيدلة، ويعكس التزام الكلية بتطبيق مفاهيم الحوكمة الرشيدة، وإدارة المخاطر، واستمرارية العمل، والتحسين المستمر، بما يدعم تحقيق رسالة الكلية وأهدافها الاستراتيجية، ويضمن توفير بيئة تعليمية وبحثية آمنة ومستقرة وقادرة على مواجهة مختلف التحديات