

دليل إدارة الأزمات

الدليل الإرشادي لإدارة الأزمات والكوارث بالكلية

جامعة كفر الشيخ – كلية الآداب

وحدة إدارة الأزمات والكوارث (CDMU)

مُعدّ وفق الخطة التنفيذية المحدثة ومعايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (NAQAAE)

المحتويات

١. المقدمة والإطار الاستراتيجي
٢. المفاهيم الأساسية
٣. أنواع الأزمات والمخاطر
٤. دورة إدارة الأزمات
٥. الهيكل التنظيمي واللجان
٦. سجل المخاطر الرقمي
٧. الإنذار المبكر
٨. استمرارية الأعمال والتعلم الرقمي
٩. بروتوكول الاستجابة وقت الأزمة
١٠. الاتصال في الأزمات
١١. الدعم النفسي والتأهيل
١٢. مصفوفة الخطة التنفيذية
١٣. المتابعة والتقييم والاستدامة
١٤. النماذج والاستمارات
١٥. قائمة التحقق السريعة

١. المقدمة والإطار الاستراتيجي

يأتي هذا الدليل تفعيلًا للخطة التنفيذية المحدثة لوحدة إدارة الأزمات والكوارث بكلية الآداب – جامعة كفر الشيخ، بهدف التحول من الإدارة التقليدية القائمة على الاستجابة بعد وقوع الكارثة إلى منظومة استباقية متكاملة ترتكز على التحول الرقمي والتنبؤ المبكر والاستجابة المرنة وتأمين استمرارية العملية التعليمية والبحثية.

الرؤية

الريادة والتميز في تحقيق بيئة جامعية مستدامة وآمنة وذكية، قادرة على التنبؤ بالمخاطر والاستجابة المرنة للأزمات وفقًا لمعايير الجودة والسلامة الوطنية والدولية.

الرسالة

ترسيخ ثقافة السلامة الاستباقية والحد من المخاطر بكافة أنواعها (البيئية، السيبرانية، الصحية، والتنظيمية)، وتطبيق أحدث أنظمة الإنذار المبكر والتحول الرقمي لحماية الأرواح والمنشآت وتأمين استمرارية العملية التعليمية والبحثية والمجتمعية بالكلية.

الأهداف الاستراتيجية

م	الهدف	المضمون
١	الوقاية والاستباقية	بناء ورصد «سجل رقمي ديناميكي للمخاطر (Risk Register)» يُحدَّث دوريًا للتنبؤ بالأزمات قبل وقوعها.
٢	استمرارية الأعمال والتعلم الرقمي	وضع آليات عمل كفؤة لاستمرار العملية التعليمية إلكترونيًا وتوفير بدائل التشغيل عند الطوارئ.
٣	التأهيل والتوعية المستدامة	رفع كفاءة أعضاء هيئة التدريس والعاملين والطلاب عبر دورات متقدمة في الحماية المدنية والسلامة السيبرانية والإسعافات الأولية.
٤	تحديث البنية التحتية والسلامة	الإشراف على صيانة واستكمال أجهزة الأمن والسلامة وأنظمة الإنذار المبكر الذكية بالتنسيق مع الجهات المختصة.
٥	تفعيل الرقمنة والربط المؤسسي	الربط الرقمي الكامل مع المنظومات المركزية بالجامعة ومركز إدارة الأزمات والمجلس الأعلى للجامعات.
٦	الالتزام بمعايير الاعتماد	استيفاء متطلبات المعيار السادس (المرافق والخدمات والسلامة المهنية) الصادر عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.

الرؤية: "كليةمتميزة ورائدة في مجالات العلوم الإنسانية والاجتماعية على المستوى المحلي والدولي"

مرتكزات الخطة

معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (NAQAAE).

مستهدفات رؤية مصر ٢٠٣٠: التحول الرقمي، الحوكمة، والاستدامة البيئية.

اللائحة المحدثة لوحدة إدارة الأزمات والكوارث لعام

٢. المفاهيم الأساسية

يساعد الاتفاق على المصطلحات في توحيد لغة العمل بين اللجان وسرعة اتخاذ القرار أثناء الأزمة.

المصطلح	التعريف	مثال بالكلية
الخطر (Hazard)	مصدر محتمل للضرر قد يصيب الأفراد أو المنشآت.	توصيلات كهربائية متهالكة.
المخاطرة (Risk)	احتمالية تحقق الخطر مضروبة في حجم أثره.	احتمال اندلاع حريق بمخزن الأوراق.
الحادث (Incident)	واقعة محدودة يمكن السيطرة عليها بالموارد المعتادة.	ماس كهربائي بقاعة دون إصابات.
الأزمة (Crisis)	موقف مفاجئ يهدد الأهداف الأساسية ويتطلب قرارات سريعة.	انقطاع منصة التعلم الإلكتروني وقت الامتحانات.
الكارثة (Disaster)	حدث واسع الأثر يتجاوز قدرة الكلية منفردة ويستلزم دعمًا خارجيًا.	حريق كبير أو حدث بيئي واسع.
استمرارية الأعمال	القدرة على مواصلة الأنشطة الأساسية بمستوى مقبول أثناء الأزمة وبعدها.	التحول الفوري للتعليم عن بُعد.

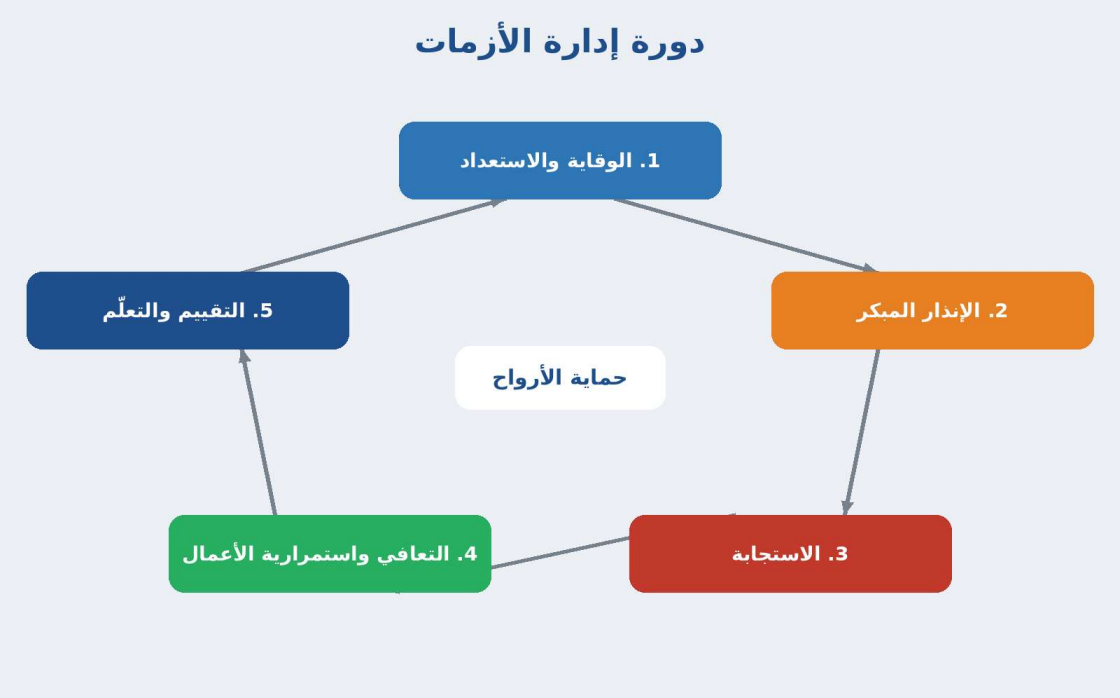
٣. أنواع الأزمات والمخاطر

تتناول الوحدة أربعة أنواع رئيسية من المخاطر وردت في رسالة الوحدة، ولكل نوع مصادره وإجراءاته الوقائية:

نوع الخطر	أمثلة	أبرز الإجراءات الوقائية
بيئية	حرائق، سيول وأمطار غزيرة، موجات حر، انقطاع الكهرباء والمياه، تلوث.	التقييمات البيئية الدورية، صيانة الطفايات وشبكات الكهرباء، خطط الإخلاء.
سيبرانية	اختراق الحسابات، فقدان بيانات، تعطل المنصات، التصيد الإلكتروني.	نسخ احتياطي منتظم، كلمات مرور قوية، توعية العاملين والطلاب، التنسيق مع وحدة IT.
صحية	انتشار العدوى، تسمم غذائي، إصابات وحالات إغماء، طوارئ العيادة.	الإسعافات الأولية، النظافة والتعقيم، العيادة الطبية، إجراءات العزل والإبلاغ.
تنظيمية	تكدس بالمداخل، شغب أو نزاعات، غياب كوادر حرجة، خلل في الإجراءات.	تنظيم المداخل والمنافذ، توزيع الأدوار، تدريب بدائل، وضوح خطوط الاتصال.

٤. دورة إدارة الأزمات

تعتمد الوحدة منهج الدورة المتكاملة التي تبدأ قبل وقوع الأزمة ولا تنتهي بانتهائها، بل تعود لتغذي مرحلة الوقاية بالدروس المستفادة.



شكل (١): دورة إدارة الأزمات بالكلية

المرحلة الأولى: الوقاية والاستعداد

- بناء وتحديث سجل المخاطر الرقمي ليشمل القاعات والمعامل والمخازن.
- فحص وصيانة أجهزة الإنذار والطفايات وشبكات الكهرباء كل ثلاثة أشهر.
- وضع خطط الإخلاء والاستمرارية وتدريب الفرق عليها.
- نشر الوعي عبر الدورات والإنفوجرافيك والفيديوهات التوعوية.

المرحلة الثانية: الإنذار المبكر

- مراقبة مؤشرات الخطر (طقس، أعطال، تقارير الصيانة، بلاغات العاملين).
- تفعيل أنظمة الإنذار الذكية والمنصات الرقمية للإنذار التفاعلي.
- تصنيف مستوى التنبيه (عادي – تأهب – طوارئ) وإبلاغ الجهات المعنية فورًا.

المرحلة الثالثة: الاستجابة

- تفعيل غرفة إدارة الأزمة وتحديد قائد الموقف.
- حماية الأرواح أولًا ثم المنشآت ثم الوثائق والأصول.
- تنفيذ الإخلاء عند اللزوم وتقديم الإسعافات الأولية.
- إبلاغ مركز إدارة الأزمات بالجامعة والجهات المختصة.

المرحلة الرابعة: التعافي واستمرارية الأعمال

- إعادة تشغيل الخدمات الأساسية بحسب الأولوية.
- التحول للتعليم الإلكتروني عند تعذر الحضور.
- تقديم الدعم النفسي للطلاب والعاملين أثناء الأزمة وبعدها.
- حصر الأضرار وإصلاحها.

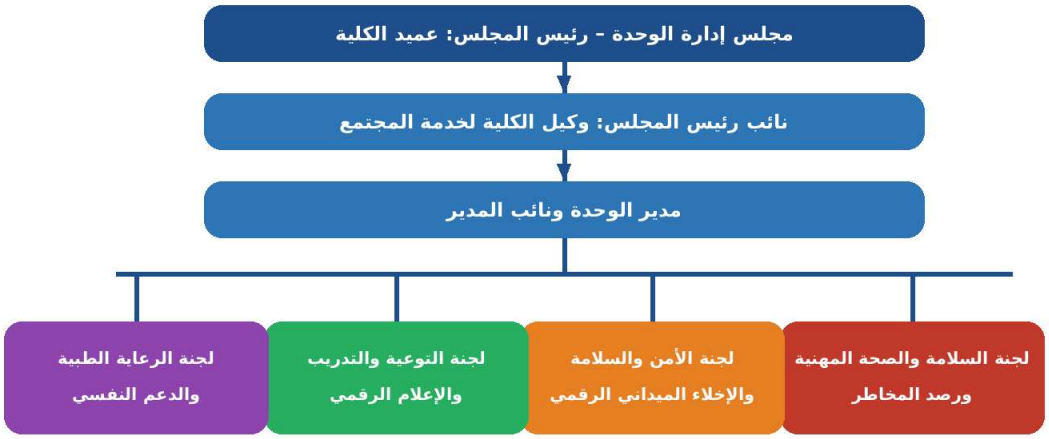
المرحلة الخامسة: التقييم والتعلّم

- إعداد تقرير ما بعد الحدث وتحليل الأسباب الجذرية.
- تحديث سجل المخاطر والخطط وفق الدروس المستفادة.
- رفع التقارير إلى مركز إدارة الأزمات بالجامعة والهيئة القومية لضمان الجودة.

٥. الهيكل التنظيمي واللجان

تُنفَّذ الخطة تحت إشراف مجلس إدارة الوحدة برئاسة السيد أ.د/ عميد الكلية، وبإشراف مباشر من السيد أ.د/ وكيل الكلية لشؤون خدمة المجتمع وتنمية البيئة (نائب رئيس المجلس)، وبحضور مدير وحدة ضمان الجودة، ومدير وحدة الأزمات، ونائب مدير الوحدة، وأمين الكلية، ومسؤولي السلامة والأمن والعيادة الطبية، وممثلي الطلاب والمجتمع المدني.

الهيكل التنظيمي لوحدة إدارة الأزمات والكوارث



شكل (٢): الهيكل التنظيمي واللجان التنفيذية

اللجان التنفيذية واختصاصاتها

اللجنة	الاختصاصات
لجنة السلامة والصحة المهنية ورصد المخاطر	مراجعة المنشآت والمعامل والمخازن، متابعة معدات الإطفاء وتوصيلات الكهرباء، وإعداد التقييمات البيئية.
لجنة الأمن والسلامة والإخلاء الميداني الرقمي	تنظيم المداخل والمنافذ، تنفيذ خطط الإخلاء الافتراضية والتطبيقية، وتأمين الأصول والمستندات الذكية.
لجنة التوعية والتدريب والإعلام الرقمي	نشر ثقافة إدارة المخاطر، إعداد الأدلة والفيديوهات التثقيفية، وإدارة المنصات الرقمية للوحدة للإنذار التفاعلي.

الرؤية: "كليةمتميزة ورائدة في مجالات العلوم الإنسانية والاجتماعية على المستوى المحلي والدولي"

اللجنة	الاختصاصات
لجنة الرعاية الطبية والدعم النفسي في الأزمات	تقديم الإسعافات الأولية، التعامل مع الطوارئ الصحية والعدوى، وتوفير برامج المساندة النفسية للطلاب والعاملين أثناء الأزمات وبعدها.

٦. سجل المخاطر الرقمي

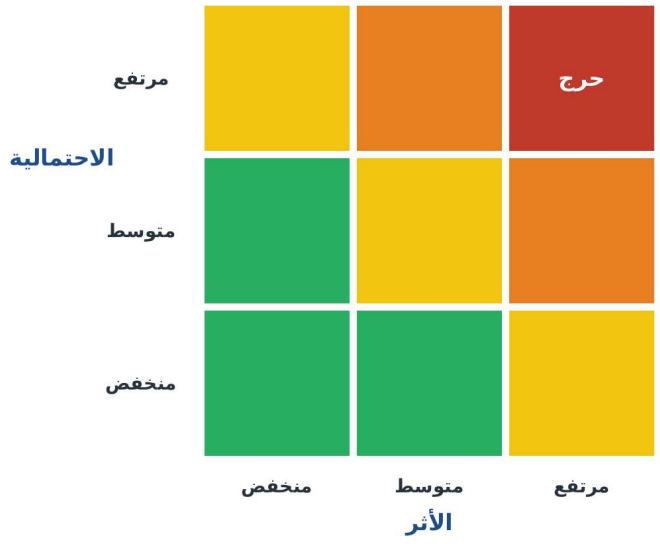
السجل الرقمي الديناميكي للمخاطر (Risk Register) هو الأداة المحورية للوحدة، وتستهدف الخطة اكتماله واعتماده بنسبة ١٠٠٪ خلال الربع الأول (يناير – مارس) بحيث يغطي القاعات والمخازن والمعامل.

بيانات كل خطر في السجل

- رقم الخطر ووصفه وموقعه (قاعة/معمل/مخزن/منصة رقمية).
- تصنيف النوع: بيئي – سيبراني – صحي – تنظيمي.
- الاحتمالية والأثر ودرجة الخطورة.
- إجراءات المعالجة والجهة المسؤولة والموعد المستهدف.
- حالة المتابعة وتاريخ آخر تحديث.

تقييم درجة الخطورة

مصفوفة تقييم المخاطر (الاحتمالية × الأثر)



شكل (٣): مصفوفة تقييم المخاطر

الرؤية: "كليةمتميزة ورائدة في مجالات العلوم الإنسانية والاجتماعية على المستوى المحلي والدولي"

المستوى	الدلالة	الإجراء المطلوب
منخفض (أخضر)	أثر محدود واحتمال ضعيف.	مراقبة ضمن الدورة العادية.
متوسط (أصفر)	يحتاج متابعة وخطة معالجة.	تحديد مسؤول وموعد للمعالجة.
مرتفع (برتقالي)	احتمال أو أثر كبير.	معالجة عاجلة وإبلاغ مدير الوحدة.
حرج (أحمر)	تهديد مباشر للأرواح أو الاستمرارية.	إجراء فوري وعرض على مجلس الوحدة.

٧. الإنذار المبكر

يمثل الإنذار المبكر خط الدفاع الأول، ويقوم على الربط بين الأجهزة الذكية والمنصات الرقمية وفرق الاستجابة.

مستويات التنبيه

المستوى	الوصف	الإجراء
عادي	لا توجد مؤشرات خطر.	استمرار الأعمال والفحص الدوري.
تأهب	ظهور مؤشر خطر محتمل (طقس سيئ، عطل جزئي).	إخطار اللجان المعنية وتجهيز الفرق.
طوارئ	وقوع حدث يهدد الأرواح أو المنشآت.	تفعيل خطة الاستجابة والإخلاء عند اللزوم.

قنوات الإنذار

- أجهزة الإنذار الصوتية والمرئية بالمباني.
- الموقع الإلكتروني المحدث للكلية والمنصات الذكية.
- مجموعات التواصل الرسمية للعاملين وأعضاء هيئة التدريس والطلاب.
- الاتصال المباشر بقيادات الوحدة ومركز إدارة الأزمات بالجامعة.

٨. استمرارية الأعمال والتعلم الرقمي

تتضمن الخطة، خلال الربع الثاني (أبريل – يونيو)، تأمين البنية التحتية الرقمية ووضع آليات استمرارية التعليم الإلكتروني إبان الأزمات بالتنسيق مع وحدة تكنولوجيا المعلومات بالجامعة، وصولًا إلى خطة استمرار أعمال معتمدة للتحول الفوري للتعلم الرقمي دون انقطاع.

عناصر خطة الاستمرارية

العنصر	الإجراء
تحديد الأنشطة الحرجة	المحاضرات والامتحانات ونظم الدرجات والخدمات الطلابية.
البدائل التشغيلية	منصة تعلم إلكتروني بديلة، ومقار أو قاعات بديلة، وقنوات اتصال احتياطية.
النسخ الاحتياطي	نسخ دورية للبيانات الأكاديمية والإدارية في مواقع آمنة.
الأدوار والمسؤوليات	تحديد المسؤول عن كل نشاط وبديله وقت الأزمة.
الاختبار	تجربة التحول الرقمي دوريًا والتأكد من جاهزية الأعضاء والطلاب.

٩. بروتوكول الاستجابة وقت الأزمة

خطوات التعامل مع البلاغ

١. استقبال البلاغ وتسجيله (الوقت – المكان – طبيعة الحدث – المُبلّغ).
٢. تقييم أولي سريع وتحديد مستوى التنبيه.
٣. إخطار قائد الموقف ومدير الوحدة.
٤. تفعيل اللجنة المختصة (سلامة – أمن وإخلاء – طبية – إعلام).
٥. اتخاذ الإجراء الفوري (إخلاء – إسعاف – عزل – إطفاء).
٦. إخطار الجهات الخارجية عند الحاجة (الدفاع المدني – الإسعاف – الجامعة).
٧. متابعة الموقف حتى السيطرة الكاملة.
٨. إعلان انتهاء الأزمة وبدء مرحلة التعافي.

أدوار القيادة

الدور	المهام الأساسية
رئيس المجلس (العميد)	اعتماد القرارات الكبرى وإدارة التواصل مع قيادات الجامعة.
نائب رئيس المجلس	الإشراف المباشر على تنفيذ الخطة وتوجيه اللجان.
مدير الوحدة	قيادة غرفة الأزمة وتنسيق عمل اللجان ورفع التقارير.
مسؤولو السلامة والأمن	تنفيذ الإخلاء والسيطرة الميدانية وتأمين الموقع.
العيادة الطبية	الإسعاف الأولي وتصنيف الحالات ونقلها عند اللزوم.
الإعلام الرقمي	نشر التنبيهات الرسمية ومكافحة الشائعات.

١٠. الاتصال في الأزمات

- **جهة واحدة للتصريح:** تصدر المعلومات الرسمية من الوحدة فقط لتفادي الشائعات.
- **سرعة وشفافية:** إعلان المعلومة المؤكدة فورًا مع الاعتراف بما لم يتأكد بعد.
- **وضوح التعليمات:** عبارات قصيرة تحدد ماذا يفعل المستلم الآن.
- **تعدد القنوات:** الموقع، المنصات الذكية، المجموعات الرسمية، اللافتات بالمباني.
- **المتابعة:** إصدار تحديثات دورية حتى انتهاء الأزمة.

نموذج رسالة تنبيه

«تنبيه عاجل من وحدة إدارة الأزمات: [وصف الحدث] في [المكان]. يُرجى [الإجراء المطلوب]. سيصدر تحديث خلال [المدة]. المصدر الرسمي: الموقع والمنصات المعتمدة للكلية.»

١١. الدعم النفسي والتأهيل

تتولى لجنة الرعاية الطبية والدعم النفسي تقديم المساندة النفسية للطلاب والعاملين أثناء الأزمات وبعدها، وتستهدف الخطة تنفيذ أربع ورش للدعم النفسي، وتقديم الاستشارات والتأهيل للطلاب والعاملين، عقب كل حادثة وبصورة دورية كل فصل دراسي.

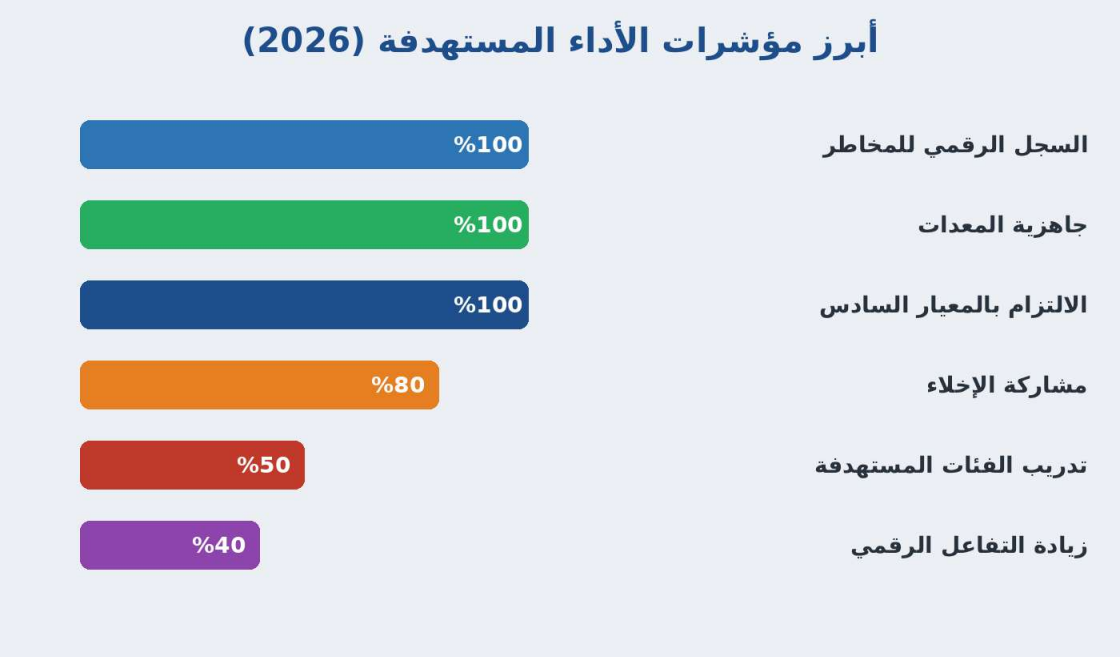
- الإسعاف النفسي الأولي: الطمأنة والإنصات وتهيئة مكان آمن.
- جلسات فردية وجماعية لمن تأثروا بالحدث.
- إرشادات للتعامل مع الضغوط والقلق بعد الأزمات.
- الإحالة للمتخصصين عند الحاجة.
- متابعة الحالات بعد الأزمة وحفظ السرية.

١٢. مصفوفة الخطة التنفيذية ٢٠٢٦

تتوزع البرامج والمبادرات على مدار العام الدراسي مع تحديد المسؤوليات ومؤشرات الأداء والبُعد المرتبط برؤية مصر ٢٠٣٠:

م	البرنامج / النشاط	الجهة المسؤولة	الإطار الزمني	مؤشر الأداء	رؤية ٢٠٣٠
١	إنشاء وتحديث السجل الرقمي الديناميكي للمخاطر	لجنة السلامة والصحة المهنية + فريق الرقمنة	الربع الأول (يناير – مارس)	مستند رقمي مكتمل ومعتمد بنسبة ١٠٠٪ (القاعات والمخازن والمعامل)	التحول الرقمي والشفافية
٢	فحص وصيانة أجهزة الإنذار المبكر وطفايات الحريق وشبكات التوصيلات الكهربائية	لجنة السلامة بالتعاون مع إدارة الصيانة والأمن	دوري (كل ٣ أشهر)	تقرير فحص فني شامل معتمد + جاهزية المعدات ١٠٠٪	جودة الحياة والبنية التحتية المستدامة
٣	تنفيذ سيناريو إخلاء ميداني وافتراضي رقمي لاختبار جاهزية المباني	لجنة الأمن والإخلاء الميداني الرقمي + الدفاع المدني	مرة كل فصل دراسي (أبريل ونوفمبر)	زمن إخلاء قياسي أقل من ٣ دقائق + مشاركة ٨٠٪ من الشاغلين	الأمن والسلامة والاستجابة السريعة
٤	ورش عمل وبرامج تدريبية متقدمة (إسعافات أولية – سلامة سيبرانية – حماية مدنية)	لجنة التوعية والتدريب والإعلام + لجنة العيادة الطبية	على مدار العام (شهريًا)	تدريب ٥٠٪ على الأقل من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والطلاب والعاملين	بناء القدرات والتعليم المستدام
٥	تأمين البنية التحتية الرقمية ووضع آليات استمرارية التعليم الإلكتروني إبان الأزمات	فريق السكرتارية والرقمنة بالتنسيق مع وحدة IT	الربع الثاني (أبريل – يونيو)	خطة استمرار أعمال معتمدة للتحول الفوري للتعلم الرقمي بدون انقطاع	الابتكار والتحول الرقمي الشامل
٦	حملات توعية إلكترونية ونشرات تثقيفية عبر الموقع والمنصات الذكية	لجنة التوعية والتدريب والإعلام الرقمي	مستمر شهريًا	نشر ١٢ إنفوجرافيك وفيديو توعوي + زيادة التفاعل ٤٠٪	الترسيخ الثقافي والشفافية المؤسسية
٧	جلسات وبرامج دعم نفسي وتأهيل وإرشادات للتعامل مع ضغوط الأزمات	لجنة الرعاية الطبية والدعم النفسي	عقب كل حادثة / دوري كل فصل	تنفيذ ٤ ورش دعم نفسي + استشارات وتأهيل للطلاب والعاملين	الصحة الجيدة والرفاه الاجتماعي
٨	المراجعة الدورية الميدانية لاستيفاء معايير الهيئة القومية (المعيار السادس)	مدير الوحدة + مدير وحدة ضمان الجودة	نصف سنوي (يونيو وديسمبر)	تقرير تقييم ذاتي يستوفي ١٠٠٪ من متطلبات المعيار السادس	الحوكمة والتميز المؤسسي

١٣. المتابعة والتقييم والاستدامة



شكل (٤): أبرز مؤشرات الأداء المستهدفة لعام ٢٠٢٦

آليات المتابعة

- **الاجتماعات الدورية:** يجتمع مجلس إدارة الوحدة كل شهرين (أو بطلب طارئ) لمتابعة تقارير الإنجاز ونسب تنفيذ الخطة.
- **التقارير الدورية:** رفع تقارير التقييم السنوي للمخاطر وسيناريوهات الإخلاء إلى مركز إدارة الأزمات بالجامعة والهيئة القومية لضمان الجودة.
- **التحديث والاستدامة:** مراجعة الخطة ولائحة الوحدة بشكل دوري لمواكبة أحدث المتغيرات والتطويرات المعيارية والوطنية.

١٤. النماذج والاستمارات

نموذج (١): بلاغ حادث / أزمة

البند	البيانات
رقم البلاغ وتاريخه ووقته	
اسم المُبلِّغ وصفته ووسيلة الاتصال	
مكان الحدث	
وصف الحدث ونوعه (بيئي – سيبراني – صحي – تنظيمي)	
الإصابات / الأضرار الأولية	
الإجراء الفوري المتخذ	
الجهات التي تم إخطارها	
مستوى التنبيه (عادي – تأهب – طوارئ)	
توقيع مستلم البلاغ	

نموذج (٢): تقرير ما بعد الحدث

البند	البيانات
وصف مختصر للحدث وتوقيته	
الأسباب الجذرية	
ما تم بشكل جيد	
أوجه القصور	
الأضرار والخسائر	
الإجراءات التصحيحية والمسؤول والموعد	
التوصيات لتحديث سجل المخاطر والخطط	
اعتماد مدير الوحدة	

١٥. قائمة التحقق السريعة

الإجراء	التكرار	تم
مراجعة وتحديث سجل المخاطر الرقمي	ربع سنوي	
فحص أجهزة الإنذار والطفايات والتوصيلات الكهربائية	كل ٣ أشهر	
تنفيذ سيناريو الإخلاء	أبريل ونوفمبر	
ورشة تدريبية (إسعافات – سيبرانية – حماية مدنية)	شهريًا	
نشر المحتوى التوعوي الرقمي	شهريًا	
اجتماع مجلس إدارة الوحدة	كل شهرين	
اختبار خطة استمرارية التعليم الإلكتروني	سنويًا	
تقرير التقييم الذاتي للمعيار السادس	يونيو وديسمبر	