

م	نوع الحالة	وصف الحالة الطارئة	الإجراءات الوقائية	إجراءات الاستجابة	المسؤول	الموارد اللازمة	المتطلبات	ملاحظات
1	سوء سلوك مستفيد	مستفيد يتصرف بطريقة تهدد سلامة الآخرين أو تعطل سير العمل.	وجود سياسة للتعامل مع السلوكيات غير المقبولة.	- تهدئة الوضع عن طريق فريق مدرب. - إذا لزم الأمر، إبعاد المستفيد عن المكان وإبلاغ الجهات الأمنية.	مدير الموقع	فريق مدرب على إدارة الأزمات	- توعية المستفيدين بسياسة التعامل مع السلوكيات غير المقبولة. - تدريب العاملين على إدارة السلوك	
2	عطل في المعدات	عطل مفاجئ في أجهزة العرض أو المعدات المستخدمة أثناء تقديم الخدمة.	- إجراء فحص دوري للأجهزة. - توفير معدات احتياطية.	- استخدام المعدات الاحتياطية. - إبلاغ فريق الصيانة لإجراء الإصلاحات.	فني الصيانة	أجهزة احتياطية. ومعدات صيانة	- إنشاء جدول صيانة دوري.	
3	سوء سلوك موظف	موظف يتصرف بطريقة غير لائقة مع المستفيدين	وجود سياسة للجزاءات	- تهدئة الوضع عن طريق فريق مدرب. - إذا لزم الأمر، فصل الموظف عن العمل وإبلاغ الجهات الأمنية.	المدير التنفيذي	فريق مدرب على إدارة الأزمات	ين بسياسة التعامل مع السلوكيات غير المقبولة. - تدريب الإدارة على إدارة السلوك	
4	ترك موظف متخصص للعمل	موظف ذو أهمية كبرى في الجمعية يترك العمل بشكل مفاجئ	وجود سياسة إدارة الأزمات	- إبلاغ بديل بشكل فوري. - توفير المتطلبات اللازمة لإبقاء الموظف.	المدير التنفيذي	موارد مالية، بدائل بشرية	وضوح التعاقب وإيجاد بند يحل المشكلة	
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								