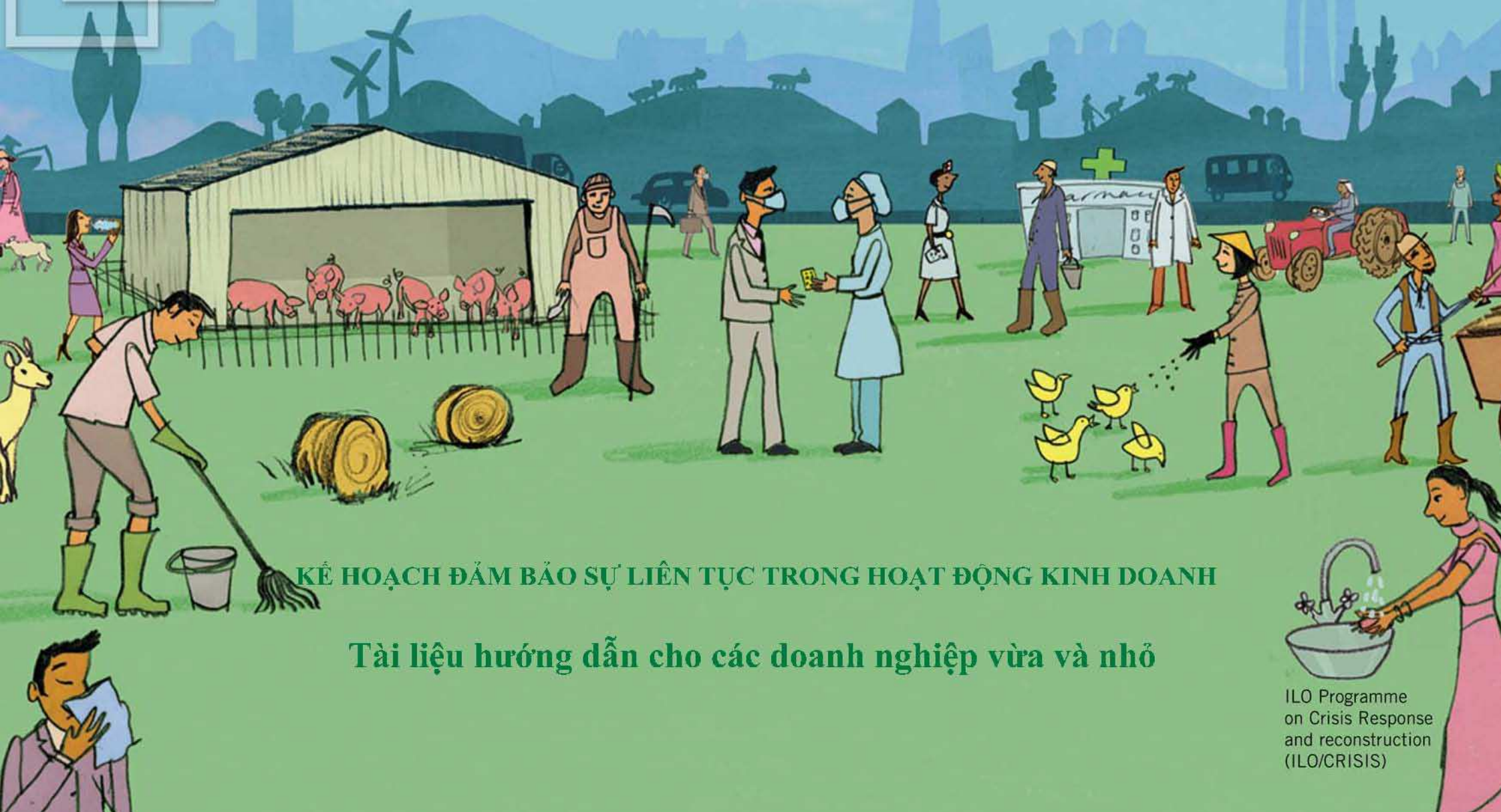




International
Labour
Organization

PHÒNG CHỐNG VÀ SẴN SÀNG ỨNG PHÓ VỚI ĐẠI DỊCH



KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH

Tài liệu hướng dẫn cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ

ILO Programme
on Crisis Response
and reconstruction
(ILO/CRISIS)

**KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ**

PHÒNG CHỐNG VÀ SẴN SÀNG ỨNG PHÓ VỚI ĐẠI DỊCH

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
Tài liệu hướng dẫn cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ

Tăng khả năng thích nghi và giảm nhẹ rủi ro để sẵn sàng chuẩn bị cho việc phục hồi sau cuộc khủng hoảng

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

Copyright © International Labour Organization 2009
First published 2009

Publications of the International Labour Office enjoy copyright under Protocol 2 of the Universal Copyright Convention. Nevertheless, short excerpts from them may be reproduced without authorization, on condition that the source is indicated. For rights of reproduction or translation, application should be made to ILO Publications (Rights and Permissions), International Labour Office, CH-1211 Geneva 22, Switzerland, or by email: pubdroit@ilo.org. The International Labour Office welcomes such applications.

Libraries, institutions and other users registered with reproduction rights organizations may make copies in accordance with the licences issued to them for this purpose. Visit www.ifrro.org to find the reproduction rights organization in your country.

Business continuity planning: guidelines for small and medium-sized enterprises / International Labour Office. – Geneva ILO, 2009
57 p.

ISBN: 978-92-2-122829-5; 978-92-2-122830-1 (web pdf)

International Labour Office

Guide / small enterprise / corporate planning / management strategy

03.04.5

Also available in Cambodian ISBN 978-92-2-823843-3; 978-92-2-823844-0, Laotian ISBN 978-92-2-823847-1; 978-92-2-823848-8, Thai ISBN 978-92-2-823460-2; 97892-2-823461-9, Vietnamese ISBN 978-92-2-823845-7; 978-92-2-823846-4, Bangkok, 2010

ILO Cataloguing in Publication Data

The designations employed in ILO publications, which are in conformity with United Nations practice, and the presentation of material therein do not imply the expression of any opinion whatsoever on the part of the International Labour Office concerning the legal status of any country, area or territory or of its authorities, or concerning the delimitation of its frontiers.

The responsibility for opinions expressed in signed articles, studies and other contributions rests solely with their authors, and publication does not constitute an endorsement by the International Labour Office of the opinions expressed in them.

Reference to names of firms and commercial products and processes does not imply their endorsement by the International Labour Office, and any failure to mention a particular firm, commercial product or process is not a sign of disapproval.

ILO publications and electronic products can be obtained through major booksellers or ILO local offices in many countries, or direct from ILO Publications, International Labour Office, CH-1211 Geneva 22, Switzerland. Catalogues or lists of new publications are available free of charge from the above address, or by email: pubvente@ilo.org

Visit our web site: www.ilo.org/publns

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

Lời tựa

Với nguy cơ người lao động, người sử dụng lao động và cộng đồng đang phải đối mặt với khả năng xảy ra của một đại dịch thảm khốc, ba năm trước, Tổ chức lao động quốc tế (ILO) đã thể hiện những nỗ lực nhằm chống lại những ảnh hưởng của dịch cúm đối với sinh kế của người lao động cũng như sức khỏe và an toàn của họ tại nơi làm việc. Cơ cấu ba bên đặc thù của ILO đã tạo một vị trí vô cùng thuận lợi để thu hút được sự quan tâm của chính phủ, người sử dụng lao động và người lao động về những mối đe dọa gây ra bởi căn bệnh này. Mục tiêu của ILO gồm hai phần: thứ nhất, giải quyết những tác động hiện tại của các chủng cúm gần đây nhất (cúm gia cầm và cúm lợn) tại nơi làm việc, tăng cường các biện pháp thực tế nhằm hạn chế sự lây lan của chúng, và thứ hai, chuẩn bị sẵn sàng trong trường hợp đại dịch xảy ra.

ILO bắt đầu tích cực tham gia về các vấn đề liên quan đến dịch cúm khi tổ chức một hội thảo kỹ thuật với tiêu đề "Chuẩn bị sẵn sàng và Ứng phó với Dịch cúm gia cầm tại nơi làm việc" vào ngày 27 tháng 9 năm 2006. Hội thảo này đưa ra kết luận rằng sự hưởng ứng của ILO nên tập trung vào các vấn đề: bảo vệ sinh kế, tôn trọng các quy định y tế quốc tế, chia sẻ thông tin và tăng cường các hành vi ngăn ngừa kịp thời. Kể từ đó, thông qua ba dự án khác nhau, ILO và các đối tác của mình đã tiến hành nhiều hành động thiết thực để phòng ngừa cúm gia cầm và đại dịch cúm ở người tại nơi làm việc. Các nước ở châu Á, đặc biệt là Thái Lan và Indonesia, đã chia sẻ các kinh nghiệm tốt được xây dựng thông qua các sáng kiến gần đây. Bên cạnh đó, ILO đang tiếp tục hỗ trợ và tăng cường các nỗ lực phối hợp để thực hiện kế hoạch sẵn sàng ứng phó tại nơi làm việc khi đại dịch cúm xảy ra.

Dự án gần đây nhất của ILO về hỗ trợ sinh kế và đại dịch cúm (ở Thái Lan, Indonesia, Việt Nam, Lào, Campuchia, Malaysia) đã giúp các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SMEs) trong nỗ lực của họ để phát triển kế hoạch dự phòng nhằm bảo vệ người lao động của trước một đại dịch cúm ở người trong tương lai. Hướng dẫn này nên được sử dụng như một công cụ thiết thực hướng tới

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

mục tiêu trên. Điều kiện làm việc tốt hơn có thể mang đến năng suất cao hơn và cải thiện chất lượng công việc. Ngay cả những biện pháp đơn giản nhất, chẳng hạn như làm sạch thường xuyên các thiết bị và cất trữ phù hợp các nguyên vật liệu, có thể làm giảm đáng kể mọi nguy hiểm và tăng cường hiệu quả công việc.

Tài liệu này sẽ bổ sung thêm vào hàng loạt những ấn phẩm hướng dẫn hành động cho doanh nghiệp vừa và nhỏ do Văn phòng các tiểu khu vực của ILO tại Bangkok xuất bản. Điều lý tưởng nhất là các hướng dẫn để lập kế hoạch đảm bảo sự liên tục trong hoạt động kinh doanh sẽ thường xuyên được cập nhật và sửa đổi với sự đóng góp của độc giả, trong đó có đại diện các doanh nghiệp vừa và nhỏ, các tổ chức của người lao động và người sử dụng lao động. Cách tiếp cận có sự tham gia của các bên như vậy sẽ giúp ILO tăng cường và hoàn thành được những nỗ lực của mình. Hướng dẫn này thân thiện với người sử dụng, là một phần của kế hoạch hoạt động của Nhóm chịu trách nhiệm về phòng chống cúm và sẵn sàng ứng phó của ILO, dưới sự điều phối của Donato Kiniger-Passigli - Chuyên gia cao cấp- thuộc bộ phận Quan hệ đối tác chiến lược và điều phối đối phó khủng hoảng cùng với sự hỗ trợ của Elisa Selva - phụ trách các vấn đề về bệnh cúm. Xin gửi lời cảm ơn đặc biệt đến tất cả thành viên của nhóm phụ trách về Cúm, các nhân viên ILO đã cung cấp những đóng góp có giá trị để hoàn thành cuốn hướng dẫn này.

Alfredo Lazarte-Hoyle

Giám đốc phụ trách

ILO / Các vấn đề về khủng hoảng

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

Nội dung

Lời tựa	7
Bước 1 – Xác định rõ các ưu tiên trong việc kinh doanh của bạn	10
1.1 Các sản phẩm và dịch vụ kinh doanh quan trọng.....	10
1.2 Các hoạt động quan trọng	11
1.3 Hỗ trợ các hoạt động quan trọng	12
Bước 2 – Phân tích các rủi ro khi đại dịch xảy ra.....	14
2.1 Tác động đến cộng đồng của bạn	14
2.2 Tác động đến hoạt động kinh doanh của bạn	15
2.2 Tác động đến hoạt động kinh doanh của bạn (tiếp)	16
2.3 Xếp hạng rủi ro.....	17
Bước 3 – Giảm nhẹ tác động của các rủi ro	18
3.1 Quản lý kiến thức	18
3.2 Có kế hoạch làm việc linh hoạt.....	20
3.3 Dây chuyền cung cấp.....	21
3.4 Truyền thông	21
3.5 Chính sách, bảo hiểm và các biện pháp an ninh	22
Bước 4 – Xác định các hành động ứng phó.....	25
4.1 Nhân sự	25
4.2 Khách hàng	27
4.3 Thông tin truyền thông	27

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

Nội dung

Bước 5 – Thiết kế và triển khai kế hoạch đảm bảo tính liên tục cho hoạt động kinh doanh	28
5.1 Thiết kế kế hoạch	28
5.2 Chi tiết về tổ chức quản lý	29
5.3 Nhóm Ứng phó – Vai trò và đầu mối liên lạc	29
5.4 Các đầu mối liên lạc bên ngoài doanh nghiệp	29
5.5 Các thủ tục của nhóm	29
 Bước 6 – Truyền thông về kế hoạch của bạn	31
6.1 Chia sẻ kế hoạch.....	32
6.2 Thông tin nội bộ	32
6.3 Thông tin bên ngoài	34
 Bước 7 – Thử nghiệm kế hoạch.....	36
7.1 Sắp xếp, rà soát và điều chỉnh.....	36
7.2 Rà soát kế hoạch định kỳ	37
 Các nguồn tài liệu tham khảo	39
 Phụ lục I.....	40
 Phụ lục II	52

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

Lời mở đầu

Mô hình kế hoạch đảm bảo tính liên tục trong hoạt động kinh doanh này đã được xây dựng dựa trên cơ sở nghiên cứu gần đây của ILO và các điều tra thực địa về hỗ trợ sinh kế cho người lao động và phòng chống đại dịch

Thông qua Quỹ Trung ương Liên hiệp quốc dành cho các hoạt động phòng chống Cúm, ILO đã phát triển ba dự án liên tiếp¹ trong khu vực châu Á để chuẩn bị cho người lao động và người sử dụng lao động trước một đợt bùng phát của dịch cúm có thể xảy ra, và trong trường hợp xấu nhất là một đại dịch.

Nỗ lực của ILO nhằm giảm thiểu rủi ro mắc bệnh trong người lao động và giúp thay đổi hành vi của họ, hướng đến cả nền kinh tế kết cấu và phi kết cấu. Trong số các thành tựu quan trọng nhất thu được cho đến nay, có thể kể đến các hoạt động sau:

- Các kinh nghiệm tốt mang tính tập thể được phát triển;
- Người lao động trong khu vực nông thôn và thành thị được tư vấn về phương pháp để cải thiện các tiêu chuẩn an toàn và sức khỏe;
- Xây dựng và phổ biến các tài liệu tập huấn về phòng, chống và sẵn sàng ứng phó;
- Các chương trình hỗ trợ và nâng cao nhận thức đã được tiến hành ở cấp doanh nghiệp

Hơn nữa, một mạng lưới các thành phần tham gia vào công tác phòng chống đại dịch cúm đã được thiết lập trên toàn cầu, việc hợp tác liên bộ được tăng cường hỗ trợ tại các quốc gia được lựa chọn.

Mặc dù các biện pháp sẵn sàng ứng phó đã được đưa ra, một trong những mối quan tâm của người lao động và người sử dụng lao động vẫn chưa được đề cập một cách thỏa đáng đó chính là một kế hoạch đảm bảo sự liên tục trong kinh doanh. Đây chính là mục tiêu của hướng dẫn sử dụng này. Việc xây dựng những kế hoạch dự phòng/ứng phó có sự tham gia, sẽ giúp xác định những rủi ro có thể ảnh hưởng đến một doanh nghiệp, tổ chức cụ thể trong thời gian khủng hoảng và đưa ra những chiến

¹ Dịch cúm gia cầm và nơi làm việc (Thái Lan), bắt đầu vào Tháng 10 năm 2007 và kết thúc vào tháng 1 năm 2009; cúm gia cầm và nơi làm việc (Indonesia), bắt đầu vào tháng 4 năm 2008 và kết thúc vào tháng 6 năm 2009; Hỗ trợ sinh kế cho phòng chống cúm gia cầm và đại dịch cúm ở người, Sẵn sàng ứng phó tại nơi làm việc, bắt đầu vào Tháng 2 năm 2009 và hiện đang tiếp tục ở Thái Lan, Indonesia, Việt Nam, Lào, Campuchia và Malaysia.

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

lược để giảm những tác động của nó. Bài học kinh nghiệm từ các cuộc khủng hoảng bất ngờ đã chỉ ra rằng người lao động và người sử dụng lao động cần có các biện pháp dự phòng tốt nhất để tổ chức công việc trong trường hợp xấu nhất có thể xảy ra, nhằm làm giảm tác động tàn phá của chúng và chuẩn bị cho việc phục hồi kinh doanh khẩn cấp. Khi một thảm họa xảy ra, quy mô tác động của nó một phần được xác định bởi tốc độ và hiệu quả của sự ứng phó của tất cả mọi người từ cộng đồng và đến các thành viên của xã hội. Chuẩn bị sẵn sàng là điều kiện tiên quyết để ứng phó một cách có hiệu quả.

Để thực hiện mục tiêu cuối cùng của việc hỗ trợ việc làm trong trường hợp đại dịch bùng phát, ILO đã đưa ra tiêu chuẩn về kế hoạch đảm bảo sự liên tục hoạt động kinh doanh, so sánh với các công cụ khác nhau² của nhiều tổ chức chuyên ngành và các công ty tư nhân. Mô hình này có thể coi như tham chiếu chung cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ có nguy cơ cao bị ảnh hưởng nghiêm trọng khi đại dịch bùng phát, và nó có thể được sử dụng làm hướng dẫn nhằm tăng khả năng thích ứng và giảm thiểu rủi ro, qua đó chuẩn bị sẵn sàng cho việc phục hồi nhanh chóng.

Một kế hoạch đảm bảo sự liên tục trong hoạt động kinh doanh không chỉ giúp ứng phó với các sự kiện bất lợi, mà còn phát triển một cách tiếp cận chiến lược hoàn thiện hơn, điều này sẽ cải thiện hoạt động và quy trình kinh doanh tổng thể.

Công cụ này không chỉ giúp ích cho người lao động và người sử dụng lao động mà còn có ảnh hưởng tích cực đến cộng đồng địa phương, cả về việc chuẩn bị ứng phó và phục hồi. Chương trình hỗ trợ việc làm hiện tại của ILO ở Đông Á sẽ trợ giúp thông qua việc áp dụng các hướng dẫn tương tự tại cấp địa phương mà có thể áp dụng được cho các khu vực khác nhau, nhờ đó mà các công ty và cộng đồng có thể được chuẩn bị tốt hơn cho các cuộc khủng hoảng xảy ra bất ngờ.

Quy trình bảy bước mà hướng dẫn sử dụng đưa ra sẽ cung cấp cho người đọc cơ hội để phản ánh qua các yếu tố thiết yếu của một kế hoạch đảm bảo tính liên tục/kế hoạch khẩn cấp trong hoạt động kinh doanh. Trong tất cả các trang đều có một trang sổ để ghi lại các ý kiến và đề xuất cá nhân. Từng bước đều có một phụ lục riêng ở cuối, theo một mẫu chung, với mục tiêu giúp củng cố lại việc lên kế hoạch cho công ty.

² Cuốn “Sách thực hành về Đại dịch Cúm” của Chính Phủ Australia đã được chọn là tài liệu tham khảo chính.

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

Hướng dẫn này sẽ giúp các công ty, tổ chức, cộng đồng có được sự chuẩn bị thật cụ thể trước một đại dịch. Tuy nhiên, nó cần được áp dụng trong các hoàn cảnh khác nhau trong thời gian của cuộc khủng hoảng. Những ý tưởng, những suy nghĩ và phản ánh cần được kiểm định qua kinh nghiệm thực tế của từng công ty và có thể được sàng lọc kỹ hơn. Chúng tôi rất biết ơn các độc giả với những đóng góp quý báu đã giúp chúng tôi hoàn thiện phiên bản đầu tiên của tập sách này.

Donato Kiniger-Passigli

(Điều phối viên Nhóm Phụ Trách về Cúm và Sẵn sàng Ứng phó Đại dịch- ILO)

Chuyên gia cao cấp

Quan hệ đối tác chiến lược và điều phối về ứng phó trước khủng hoảng

ILO / các vấn đề về khủng hoảng

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

BƯỚC 1- Xác định các ưu tiên trong việc kinh doanh của bạn

1.1 Các sản phẩm / dịch vụ kinh doanh quan trọng

Xác định các sản phẩm / dịch vụ kinh doanh quan trọng và xếp hạng chúng theo mức độ quan trọng.

Hãy ghi nhớ rằng việc xếp hạng có thể thay đổi theo thời gian.

Đó là sản phẩm / dịch vụ đóng góp phần lớn trong doanh thu của bạn?

Đó là sản phẩm / dịch vụ theo mùa vụ hoặc theo trào lưu mang lại lợi nhuận cao nhất?

Những yếu tố bên ngoài có thể tác động đến việc cung cấp sản phẩm /dịch vụ của bạn ?



SỔ GHI CHÉP

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

1.2 Hoạt động quan trọng

Xác định các hoạt động quan trọng để công việc kinh doanh của bạn tiếp tục hoạt động.

Có một hoạt động không cần thiết có thể được tạm thời dừng lại mà không ảnh hưởng đến kết quả cuối cùng?

Có một hoạt động cần thiết, nhưng phức tạp và có thể dễ dàng thuê ngoài?

Liệu có những việc có thể được thực hiện theo nhiều cách mà không làm thay đổi năng suất?

CẢI THIỆN NHỮNG ĐIỀU CƠ BẢN TRONG VIỆC KINH DOANH CỦA BẠN

Hiệu quả là làm đúng việc

Hiệu suất là làm việc đúng cách

Và năng suất là làm đúng việc theo đúng cách. Nó không phải là làm việc chăm chỉ hơn mà là làm việc thông minh hơn.

SỔ GHI CHÉP

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

1.3 Hỗ trợ cho các hoạt động quan trọng

Xác định cá nhân chủ chốt phụ trách các hoạt động quan trọng

*Người đứng đầu bộ phận giám sát hoạt động quan trọng là những ai?
Trách nhiệm được phân bổ như thế nào?*

*Kiến thức được chia sẻ giữa các thành viên trong bộ phận?
Người lao động trong đội có thể thay thế nhau một cách dễ dàng trong trường hợp ốm đau?*

Xác định bộ phận cần thiết/các yếu tố dự phòng liên quan đến những hoạt động quan trọng.

Hoạt động quan trọng cần gì để tiếp tục vai trò của nó?

*Trong trường hợp nào bạn sẽ được yêu cầu tăng / giảm / điều chỉnh
thành phần quan trọng như vậy?*

*Bao lâu bạn có thể giữ cho doanh nghiệp tiếp tục hoạt động với một số lượng nhất định các
nguồn lực cho phép*

SỔ GHI CHÉP

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

1.3 Hỗ trợ các hoạt động quan trọng (tiếp)



SỔ GHI CHÉP

*Vui lòng kiểm tra ghi chép và tổng hợp kết quả
Sử dụng biểu mẫu của bước 1 trong phụ lục 1 trang 41*

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

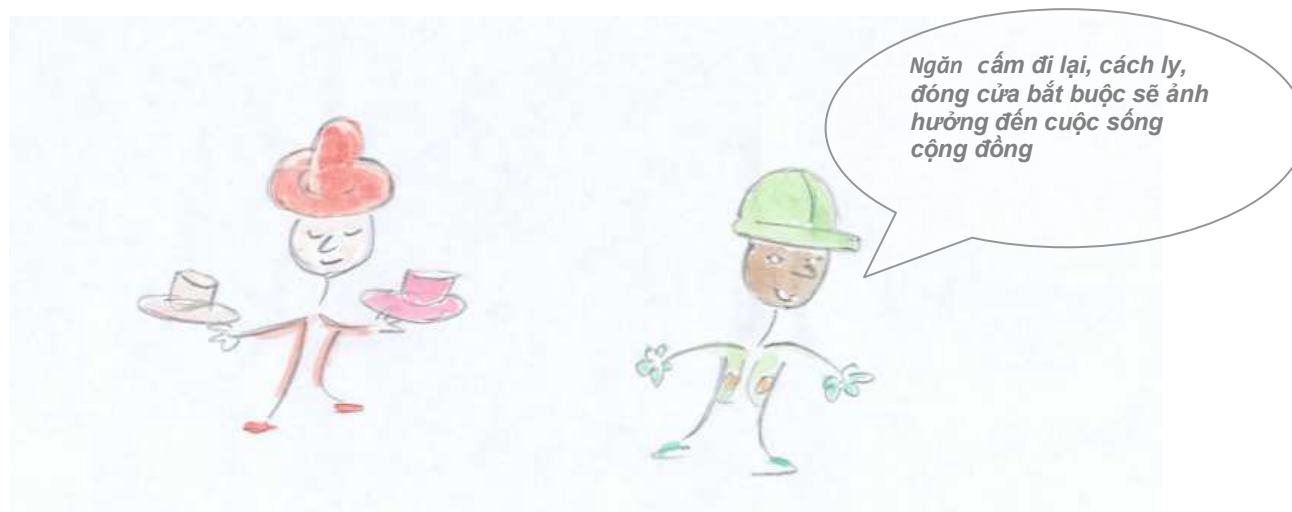
BƯỚC 2- Phân tích các rủi ro khi đại dịch xảy ra

2.1 Tác động đến cộng đồng của bạn

Phân tích tác động của đại dịch đến cộng đồng của bạn.

Nó sẽ ảnh hưởng đến cuộc sống bình thường ở mức độ nào?

Những tình huống nào có thể xảy ra?



SỔ GHI CHÉP

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

2.2 Tác động đến hoạt động kinh doanh của bạn

Phân tích tác động của đại dịch đến hoạt động kinh doanh của bạn.

Những hậu quả nào có thể dễ xảy ra nhất do đại dịch tác động đến hoạt động kinh doanh của bạn?³

- Giảm sút nguồn nhân lực
- Gây lo lắng và hoang mang.
- Nhu cầu thay đổi
- Thời gian ảnh hưởng kéo dài
- Giảm các nguồn lực

Trong đó các khu vực kinh doanh nào của bạn sẽ bị ảnh hưởng đầu tiên?

Đại dịch sẽ ảnh hưởng đến các nhà cung cấp, khách hàng, các bên liên quan, và cộng đồng như thế nào?

Ngược lại, điều đó sẽ ảnh hưởng như thế nào đến doanh nghiệp của bạn

SỔ GHI CHÉP

³ Xem mục 3 ở Phụ lục II ở cuối cuốn sách này, về các vấn đề cách ly.

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

2.2 Tác động đến hoạt động kinh doanh của bạn (tiếp)



Tác động có thể xảy ra đối với hoạt động của doanh nghiệp

Một khi đại dịch xảy ra, nó sẽ là một ĐẠI DỊCH mở rộng với các đợt bùng phát khác nhau trong cùng một khu vực địa lý, và mỗi ổ dịch có thể kéo dài 6-8 tuần. Và các đợt bùng phát này có thể diễn ra trong vòng 1 năm hoặc hơn. Hậu quả với các doanh nghiệp có thể là rất nghiêm trọng.

Đối với mục đích lập kế hoạch, cần phải giả định rằng tỷ lệ vắng mặt có thể tăng đến 40% trong giai đoạn cao điểm vì (i) nhân viên bị bệnh, hoặc (ii) họ phải chăm sóc cho các thành viên gia đình bị bệnh, hoặc (iii) họ sợ đến làm việc. Một hậu quả khác có thể xảy ra là một số nhà cung cấp chủ yếu không thể cung cấp cho bạn nguồn nguyên liệu hoặc hỗ trợ về lao động mà họ thường cung cấp, bởi vì các khu vực nơi họ đang ở có thể bị ảnh hưởng nặng vì đại dịch. Nếu điều này xảy ra, công ty của bạn sẽ không thể hoạt động, ngay cả khi khu vực của bạn không bị ảnh hưởng trực tiếp bị ảnh hưởng bởi căn bệnh này.

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

2.3 Xếp hạng rủi ro

Xếp hạng các rủi ro theo thứ tự ưu tiên, lưu ý đến khả năng xảy ra và tác động của nó đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp

Cao – **Trung bình** – **Thấp**

[illegible]

*Vui lòng kiểm tra ghi chép và tổng hợp kết quả
Sử dụng biểu mẫu của bước 2 trong phụ lục 1 trang 42*

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

BƯỚC 3- Hạn chế tác động của rủi ro

3.1 Quản lý kiến thức

Đảm bảo việc bảo vệ và truyền tải kiến thức của công ty.

Thông tin quan trọng có được cất giữ và quản lý?

Kiến thức có được chia sẻ giữa các thành viên trong một nhóm?

Cung cấp Các quy trình hoạt động chuẩn: các hướng dẫn rõ ràng sẽ bảo đảm tính liên tục của các quy trình quan trọng và sẽ tránh tình trạng mất hiệu quả.

Xem xét thành lập "đường dây nóng" theo hệ thống cấp bậc: bạn có thể muốn trao quyền cho nhân viên nhiều hơn để hành động và ra quyết định khi nhân viên khác bị bệnh.

Thành lập Nhóm phụ trách khẩn cấp về đại dịch, sẽ được giao nhiệm vụ xây dựng cách thức hoạt động khi có đại dịch và kế hoạch dự phòng có liên quan.

CẢI THIẾN NHỮNG ĐIỀU CƠ BẢN TRONG VIỆC KINH DOANH CỦA BẠN

Đảm bảo rằng tất cả người lao động trong doanh nghiệp (bao gồm cả bạn) là cùng một đội, mỗi thành viên là một phần của đội.

Tăng cường phối hợp và tương tác giữa người lao động, qua đó tăng năng suất lao động. Trong một đội với tinh thần đồng đội cao, tất cả mọi người sẽ cảm thấy có trách nhiệm hơn với sự thành công của công việc.

TRƯỚC ĐẠI DỊCH!

SỔ GHI CHÉP

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

3,1 Quản lý kiến thức (tiếp)



SỔ GHI CHÉP

SỔ GHI CHÉP

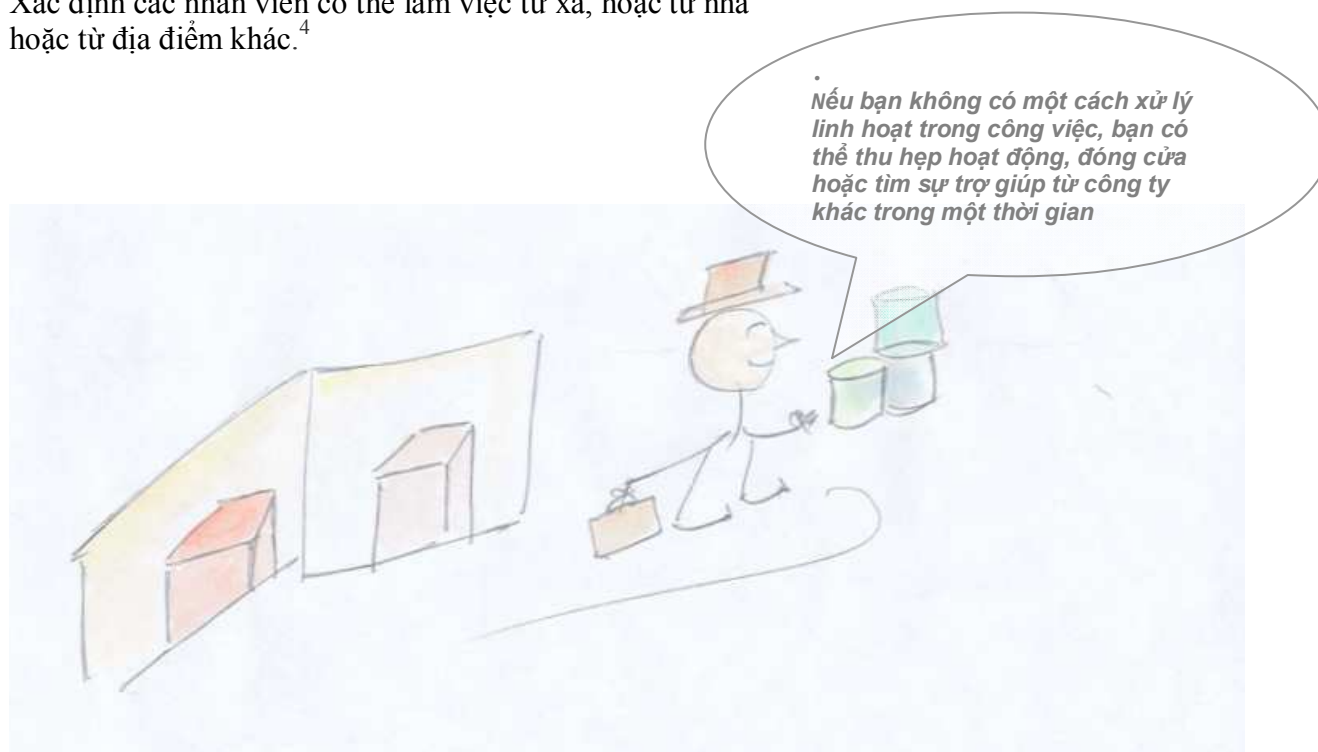
The image shows a single sheet of paper designed as a copybook or notebook. At the top center, the title "SỔ GHI CHÉP" is printed in a bold, black, sans-serif font. Below the title, there are approximately 18 horizontal dashed lines spaced evenly down the page, providing space for handwriting practice. In the bottom right corner, there is a stylized illustration of a folded piece of paper, represented by a grey triangle pointing upwards.

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

3.2 Làm việc linh hoạt

Lập kế hoạch làm việc linh hoạt. Tạo một sơ đồ công việc hoặc danh sách các hoạt động cần thực hiện và xem xét làm thế nào để cải thiện chúng.

Xác định các nhân viên có thể làm việc từ xa, hoặc từ nhà hoặc từ địa điểm khác.⁴



SỔ GHI CHÉP

⁴ Trong khi đối mặt với đại dịch, người sử dụng lao động phải chuẩn bị để thay đổi các thói quen, thực hành thông thường và làm việc với các chuyên gia kỹ thuật và người lao động để đạt được sự cân bằng hợp lý giữa sự an toàn và việc bắt buộc phải tiếp tục công việc.

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

3.3 Dây chuyền cung cấp

Xác định nhà cung cấp chính của bạn và đảm bảo họ luôn có một kế hoạch đảm bảo sự liên tục trong việc kinh doanh của chính họ.

Đánh giá khả năng thương lượng của đối thủ cạnh tranh và xác định vị trí của mình.

Bạn sẽ cần phải dự trữ bao nhiêu?

Bạn có cần ký hợp đồng với nhiều nhà cung cấp?

Có nguồn thay thế nào cho các đầu vào quan trọng của bạn không?

CẢI THIỆN NHỮNG ĐIỀU CƠ BẢN TRONG VIỆC KINH DOANH CỦA BẠN

Việc lưu trữ và xử lý vật liệu hiệu quả đảm bảo cho dòng chảy công việc được thông suốt và giúp bảo vệ vật tư tránh tình trạng hư hỏng hoặc cũ và lạc hậu.

3.4 Truyền thông

Thành lập **Nhóm Truyền thông của công ty**, trong trường hợp khẩn cấp sẽ được ủy quyền để giao tiếp với nhân viên, các bên liên quan chủ chốt, và các phương tiện truyền thông. Một đường dây nóng sẽ được kích hoạt trong thời gian có dịch để thông báo kịp thời và hỗ trợ tư vấn. Bảo đảm tất cả các danh sách liên lạc được cập nhật và duy trì

SỔ GHI CHÉP

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

3.5 Chính sách, bảo hiểm, và các biện pháp an ninh

Xem xét lại chính sách bảo hiểm của doanh nghiệp.

Doanh nghiệp của bạn có được bảo hiểm trong tất cả các trường hợp không, kể cả trong trường hợp phải đóng cửa tự nguyện và bắt buộc?

Công ty của bạn có được bảo hiểm cho việc bị mất thu nhập?

Công ty của bạn có được bảo hiểm cho nhân viên bị bệnh?

Xem lại chính sách nhân sự của bạn và chắc chắn rằng nhân viên của bạn biết quyền lợi của họ khi có đại dịch xảy ra.

Bảo đảm điều kiện vệ sinh được chú trọng, hệ thống điều hòa và nhà vệ sinh được duy trì tốt.⁵

Bổ nhiệm một viên chức an ninh và đăng ký người đó với cảnh sát khu vực và các dịch vụ khẩn cấp.

CẢI THIỆN NHỮNG ĐIỀU CƠ BẢN TRONG VIỆC KINH DOANH CỦA BẠN

Làm cho người lao động cảm thấy an toàn và được bảo vệ trong công việc

Với nơi làm việc an toàn và hiệu quả, người lao động sẽ có động lực làm việc, làm đúng và hạn chế tối đa việc thất thoát thời gian, nguyên liệu và chất lượng.

Một nơi làm việc an toàn và hiệu quả là tốt cho người lao động và được khách hàng đánh giá cao.

SỔ GHI CHÉP

⁵ Thực hiện các biện pháp ngăn chặn minh họa trong các hướng dẫn sử dụng «Bảo vệ nhân viên và doanh nghiệp của bạn trước đại dịch cúm ở người », http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/--ro-bangkok/documents/publication/wcms_101422.pdf
Xem thêm Box 1,1, 1,2 và 2 tại Phụ lục II, cuối bản hướng dẫn này, về thực hành bảo vệ và thiết bị bảo vệ cá nhân (PPE).

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

3.5 Chính sách, bảo hiểm và các biện pháp an ninh (tiếp)

Chính sách nhân sự đề cập đến việc đi lại, nghỉ ốm và bồi thường do chấm dứt tạm thời hoạt động kinh doanh nên được thiết lập phù hợp với các loại rủi ro khác nhau.

Sự chú ý đặc biệt cần được dành cho đối tượng dễ bị tổn thương nhất trong số các nhân viên của bạn. Ví dụ, lao động nhập cư, những người sống xa quê hương và gia đình, họ sẽ đánh giá cao sự hỗ trợ của bạn.

Các biện pháp mang tính mục tiêu cần được xem xét để hỗ trợ phụ nữ, vì ngoài làm việc họ còn phải thường xuyên làm việc nhà và chăm sóc gia đình. Trong trường hợp một đại dịch bùng phát, họ sẽ là người chăm sóc người ốm trong gia đình. Họ sẽ rất biết ơn sự quan tâm của bạn đối với họ.

SỔ GHI CHÉP

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

3.5 Chính sách, bảo hiểm và các biện pháp an ninh (tiếp)

An sinh xã hội

Theo tiêu chuẩn của ILO, người sử dụng lao động cần phải tìm hiểu xem người lao động của họ có chế độ an sinh xã hội theo đề án quốc gia hay không và nếu không, hãy tìm cách để khuyến khích người lao động tuân theo các cơ chế bảo hiểm xã hội của công ty hoặc của cá nhân. An sinh xã hội đặc biệt quan trọng khi có đại dịch để bảo đảm người lao động tuân theo các quy định về chăm sóc y tế, kiểm dịch và nghỉ ốm. Nếu người lao động không tìm kiếm sự trợ giúp từ chăm sóc y tế khi không khỏe vì bệnh cúm, hoặc khi nghỉ ốm, thì họ có thể khởi nguồn cho một chuỗi lây truyền của bệnh tật tại nơi làm việc, và cái giá phải trả sẽ đắt hơn nhiều so với việc cung cấp kịp thời an sinh xã hội.

Người sử dụng lao động do đó cần phải quyết định cách thức tương tác với người lao động của họ, những người bắt đầu mắc bệnh cúm và vì bất cứ lý do, họ không được bảo vệ bởi an sinh xã hội. Nhà tuyển dụng có thể xem xét việc cung cấp một hình thức bảo vệ phù hợp khi đại dịch bùng phát, đề trang trải các chi phí tối thiểu của dịch vụ y tế hoặc kiểm dịch đối với người lao động bị ảnh hưởng, và để đảm bảo rằng người lao động bị bệnh không cố gắng làm việc khi không khỏe hoặc đang trong thời gian kiểm dịch.

Đối với những người lao động được yêu cầu làm những công việc nguy cơ mắc bệnh cúm cao, chẳng hạn như trong một ổ dịch, sẽ là phi đạo đức khi tuyển dụng họ mà không có bất kỳ sự bảo vệ thương tật nào. Đó là điều cần thiết cả đối với những người lao động làm hợp đồng ngắn hạn, nhập cư hay lao động theo ngày.

Nguồn: chuyển từ biên bản làm việc của ILO "SARS – Phản ứng thực tế và của nhà nước trước bệnh truyền nhiễm tại nơi làm việc"

*Trong chính sách về chuẩn bị nơi làm việc,
người sử dụng lao động nên tham khảo các tiêu chuẩn và hướng dẫn của ILO và các hướng dẫn quốc gia,
tham vấn với người lao động và đại diện của người lao động trong các tổ chức của họ*

***Vui lòng kiểm tra ghi chép và tổng hợp kết quả
Sử dụng biểu mẫu của bước 3 trong phụ lục 1 trang 43***

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

BƯỚC 4 – Xác định những hoạt động ứng phó

4.1 Nhân sự

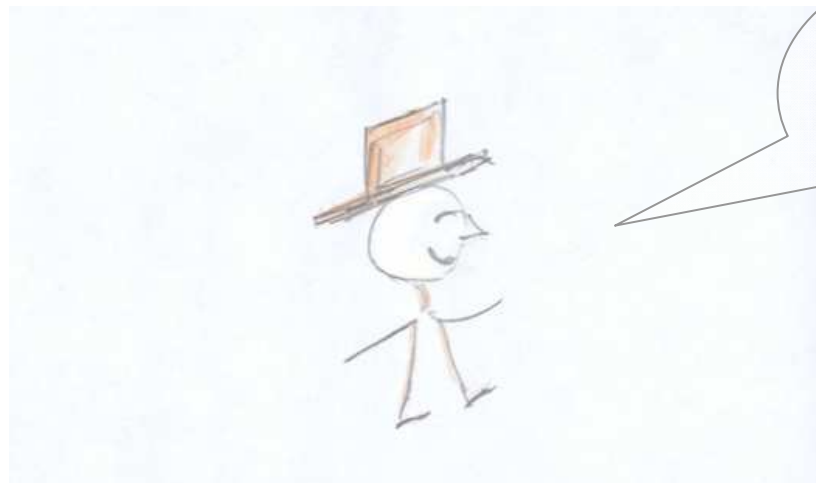
TRONG ĐẠI DỊCH!

Đảm bảo các thực hành về việc giữ gìn vệ sinh và giữ khoảng cách khi giao tiếp được đảm bảo và luôn có sẵn khăn giấy, găng tay, khẩu trang, v.v. Đảm bảo rằng nhân viên được đào tạo đầy đủ về phòng, chống lây nhiễm, biết kiểm soát và biết cách sử dụng thiết bị bảo hộ cá nhân (PPE) để chuẩn bị sẵn sàng khi có đợt bùng phát đại dịch xảy ra.⁶

Cung cấp đầy đủ các loại lương thực thiết yếu.

Xem xét việc lên kế hoạch đảm bảo an toàn của nhân viên trong khi làm việc tại văn phòng, cũng như trong khi làm việc ở nhà.

Luôn khuyến khích các đề xuất và quan điểm của nhân viên.



Bạn có thể hợp đồng với một công ty xe buýt hay thiết lập một hệ thống cung cấp xe hơi để đảm bảo nhân viên của bạn di chuyển an toàn

SỔ GHI CHÉP

⁶Theo hướng dẫn tại mục III và IV của «hướng dẫn sử dụng Bảo vệ nhân viên và doanh nghiệp của bạn khỏi đại dịch cúm ở người» http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/documents/publication/wcms_101422.pdf

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

4.1 Nhân sự (tiếp)

Cung cấp phương tiện đi lại an toàn cho nhân viên công ty.

Cần xem xét trong trường hợp đại dịch nghiêm trọng, nhân viên chủ chốt có thể được yêu cầu trú tại công ty giữ cho công ty hoạt động. Đảm bảo cung cấp các loại lương thực thiết yếu như thực phẩm đóng hộp, nước, đồ dùng vệ sinh, túi ngủ và nệm.



SỔ GHI CHÉP

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

4.2 Khách hàng

Duy trì giao tiếp với khách hàng của bạn và lắng nghe nhu cầu của họ.

Rà soát cơ sở dữ liệu khách hàng và đánh giá cơ hội kinh doanh tại địa phương, khu vực và trên toàn cầu.

Đưa ra các lựa chọn để giảm chi phí giao hàng và việc đi lại của nhân viên.

Xem xét khả năng đa dạng hóa sản xuất của bạn để phân tán rủi ro giữa các danh mục sản phẩm

4.3 Truyền thông

Gửi các thông điệp khẩn thông qua nhóm truyền thông của công ty: chia sẻ thông tin với khách hàng và cộng đồng địa phương, các nhà cung cấp, ngân hàng, công ty xung quanh và các đối tác kinh doanh khác, để tránh tình trạng mọi người hoảng sợ và phao tin đồn nhảm.

Các bạn đã phát triển chiến lược/kế hoạch truyền thông trong trường hợp khẩn cấp?

Cập nhật thường xuyên. Theo dõi các phương tiện truyền thông để có hành động kịp thời.

SỔ GHI CHÉP

***Vui lòng kiểm tra lại ghi chép và tổng hợp kết quả
Sử dụng biểu mẫu của bước 4 trong phụ lục 1 trang 44***

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

BUỚC 5 – Thiết kế và triển khai Kế hoạch đảm bảo tính liên tục trong hoạt động kinh doanh

5.1 Thiết kế kế hoạch

Tổng hợp tất cả các thông tin thông qua các bước trước đây
Chuẩn bị kế hoạch cùng với Nhóm phụ trách đại dịch

Chuẩn bị phương án với các khả năng khác nhau:

- dịch ở mức trung bình
- dịch ở mức nghiêm trọng

Xem xét tất cả các mức độ nghiêm trọng khác nhau mà dịch bệnh có thể gây ra, kế hoạch của công ty bạn phải chuẩn bị sẵn các phương án hành động khác nhau, từ phương thức cô điển đến hiện đại/khẩn cấp để ngăn chặn các hoạt động vì mục đích an toàn

Phác thảo các hoạt động cần thiết để chuẩn bị, ứng phó và khắc phục từ tình trạng khẩn cấp.



Liên kết các lãnh đạo cũng như nhân viên trong các phòng ban quan trọng sẽ giúp công ty giải quyết được đúng vấn đề cũng như thúc đẩy quyền sở hữu kế hoạch

SỔ GHI CHÉP

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

Mẫu kế hoạch sẽ bao gồm:

5.2 Chi tiết về tổ chức

Danh sách chi tiết liên lạc của công ty và luôn cập nhật danh sách này.

5.3 Nhóm Ứng phó – Vai trò và đầu mối liên lạc

Chỉ định những người trong công ty sẽ nằm trong Nhóm phụ trách về đại dịch
Vai trò và trách nhiệm cũng như những người thay thế phải được nêu rõ trong kế hoạch

5.4 Thông tin liên lạc của các mối quan hệ bên ngoài

Chuẩn bị một danh bạ tất cả các thông tin liên lạc của các mối quan hệ bên ngoài
Danh bạ này cần được duy trì và cập nhật thường xuyên

5.5 Các thủ tục của nhóm

Đối với bất kỳ trường hợp nào, phải xác định được rõ hành động cần làm là gì, ai là người chịu trách nhiệm liên quan, các nguồn lực cũng như tài liệu hỗ trợ là gì?

SỔ GHI CHÉP

*Đại diện Công đoàn luôn được khuyến khích tham gia
ở bất kỳ bước nào trong quy trình lên kế hoạch.*

*Vui lòng kiểm tra lại ghi chép và tổng hợp các câu trả lời
sử dụng mẫu bước 5 trong phụ lục I ở trang 45 - 48*

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

5.3 Nhóm Ứng phó chính – Thông tin liên lạc và vai trò (tiếp theo)

Trách nhiệm của ban giám đốc và những vấn đề liên quan đến an toàn của người lao động

Trước bất kỳ một đợt bùng phát nào của bệnh cúm thì ban giám đốc, những người sẽ luôn phải thường trực khi đại dịch bùng phát, nên có cuộc thảo luận với người lao động để cùng nhau thỏa thuận về trách nhiệm của các bên.

Trong các cuộc thảo luận với người lao động, các vấn đề sau cần được nêu lên:

1. Trách nhiệm của ban giám đốc trong việc đưa người lao động bị ốm ra khỏi nơi làm việc hoặc có đủ hệ thống giúp cách ly người bị bệnh.
2. Trách nhiệm của ban giám đốc trong việc cung cấp đầy đủ thiết bị bảo vệ cá nhân (PPE) phù hợp với tình hình thực tế tại nơi làm việc.
3. Trách nhiệm của ban giám đốc trong việc cung cấp các biện pháp bảo vệ, ví dụ như thuốc hoặc chủng ngừa cho những người làm việc tại những nơi có rủi ro về dịch bệnh.
4. Trách nhiệm của người lao động trong việc thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn và sức khỏe nghề nghiệp do người sử dụng lao động cung cấp.
5. Trách nhiệm của ban giám đốc trong việc giúp người lao động đảm bảo có đầy đủ sự bảo vệ về mặt xã hội.
6. Việc thành lập ủy ban chung giữa ban giám đốc và người lao động để thảo luận về các lo ngại về vấn đề an toàn tại nơi làm việc.
7. Việc tham gia của người lao động trong các quyết định chính sách những người được miễn lao động tại khu vực rủi ro gia tăng. Nếu như không có sẵn hướng dẫn quốc gia, các nhóm nhân viên sau có thể được thảo luận:
 - người lao động đang mang thai;
 - người lao động đang cho con bú;
 - người lao động cao tuổi;
 - người lao động đang trong giai đoạn điều trị bệnh mà khả năng rủi ro mắc bệnh hoặc chết vì bệnh dịch;
 - người lao động gặp khó khăn về tâm lý hoặc xã hội;
 - người lao động yêu cầu được nghỉ tang sau khi người thân mất.
8. Khả năng khen thưởng hoặc được cộng đồng công nhận cho những người sẵn sàng làm việc ở những khu vực rủi ro tăng cao, ví dụ: đảm bảo sự bảo vệ về xã hội cao nhất, tăng thu nhập, được nghỉ thêm, được thưởng hoặc công nhận cho những việc đã làm, v.v....
9. Việc cam kết liên tục của ban giám đốc trong việc phản hồi phù hợp nếu người lao động có mối lo ngại cụ thể về vấn đề an toàn.
10. Việc bảo vệ người lao động không bị kỷ luật khi họ phát hiện ra vi phạm trong an toàn lao động và sức khỏe và điều này đã khiến họ phải than phiền về điều kiện làm việc.

Một khi ban giám đốc và người lao động đã phát triển được một hệ thống, dựa trên hướng dẫn quốc gia, có thể giúp cân bằng giữa việc bảo vệ và trách nhiệm của người lao động, người lao động cần được thông báo và tuân thủ những quyết định của hệ thống này.

Nguồn: adapted from ILO working paper “SARS – Practical and administrative response to an infectious disease in the workplace”

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

BƯỚC 6 – Truyền thông về kế hoạch của bạn

6.1 Chia sẻ kế hoạch

Thông báo với nhân viên, nhà cung cấp, khách hàng, các bên liên quan và các phương tiện truyền thông về kế hoạch

Ở các mức độ chi tiết khác nhau, chia sẻ các hành động ứng phó mà bạn sẽ thực hiện và chính sách hỗ trợ các hành động của bạn

Khi nào thì công ty bạn định thảo luận chi tiết của kế hoạch tới nhân viên và những người khác liên quan?

Công cụ nào là hiệu quả nhất để chia sẻ kế hoạch tới mỗi cá nhân cụ thể?

Ghi rõ các nhu cầu cụ thể của mỗi cá nhân liên quan ở nội bộ và bên ngoài công ty



SỔ GHI CHÉP

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

6.2 Thông tin nội bộ

Cung cấp thông tin về cách xử lý đối với nhân viên bị nhiễm bệnh, khi nào cần cách ly cũng như việc tư vấn

Thông báo về các chính sách nhân sự được điều chỉnh liên quan đến việc đi công tác, nghỉ ốm và bồi thường trong thời gian hạn chế các hoạt động kinh doanh.

Kiểm tra hệ thống CNTT và hệ thống viễn thông, điện thoại, xem xét họp hội nghị qua video hoặc các biện pháp thay thế khác

Tư vấn và phản hồi thường xuyên để giải quyết mọi lo lắng của nhân viên

SỔ GHI CHÉP

CẢI THIẾN NHỮNG ĐIỀU CƠ BẢN TRONG VIỆC KINH DOANH CỦA BẠN

Chuẩn bị một Quy chế của công ty giải thích rõ các quy định tại nơi làm việc cho các nhân viên mới.

Tổ chức những cuộc họp nhân viên và các hoạt động truyền thông/huấn luyện về những chủ đề nhạy cảm để hỗ trợ các nhân viên gặp khó khăn

Có thể tiếp cận được: thúc đẩy đối thoại mở với người lao động và đảm bảo rằng họ cảm thấy thoải mái khi thảo luận các vấn đề với bạn. Điều này sẽ giúp bạn có thể kiểm soát được trong những tình huống khó khăn.

Những quan tâm về vấn đề an toàn của nhân viên

Phải lường trước được rằng trong khi dịch bệnh bùng phát, rất nhiều nhân viên ngại đi làm. Sự lo ngại này là có thể hiểu được và có thể được biện minh hay không là phụ thuộc vào mức độ an toàn của nơi làm việc. Những vấn đề này cần được nêu lên trong những diễn đàn khách quan, như vậy người lao động sẽ không cảm thấy sự lo ngại của họ không được đề cập tới hoặc là bị bỏ qua.

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

6.2 Thông tin nội bộ (tiếp theo)



*Phải đảm bảo các thông
điệp được dịch sang tiếng
địa phương và phù hợp
với văn hóa phổ thông*

Những người cần sử dụng có thể dễ dàng tiếp cận kế hoạch này. Điều này đảm bảo kế hoạch sẽ không bị lãng quên.



SỔ GHI CHÉP

[illegible]

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

6.3 Thông tin bên ngoài

Chuẩn bị sẵn sàng những thông điệp rõ ràng để gửi tới đối tượng cần thông tin nhằm tránh việc phao tin đồn nhảm và hoảng loạn.

Phối hợp với các tổ chức khác và chia sẻ bài học thu được từ các kế hoạch đảm bảo sự liên tục trong hoạt động kinh doanh khi xảy ra các dịch bệnh khác

Xem xét việc chỉ định một người phụ trách việc liên lạc với các tổ chức y tế, cấp cứu và các cơ quan bảo hiểm của địa phương/chính quyền hoặc nhà nước để hiểu rõ và có thông tin liên lạc về các kế hoạch khác cũng như biết mình sẽ được cung cấp những gì trong trường hợp dịch bệnh bùng phát.

SỔ GHI CHÉP

*Vui lòng kiểm tra lại ghi chép và tổng hợp các câu trả lời
sử dụng mẫu bước 6 trong phụ lục I ở trang 49*

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

CẢI THIỆN NHỮNG ĐIỀU CƠ BẢN TRONG VIỆC KINH DOANH CỦA BẠN

Quan hệ với khách hàng

Duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng là điều thiết yếu. Những khách hàng hài lòng luôn quay lại với bạn. Những khách hàng không hài lòng sẽ tung tin đồn và có thể phá hủy công việc kinh doanh của bạn.

Quan hệ với các nhà cung cấp

Duy trì mối quan hệ tốt với các nhà cung cấp giúp duy trì một nguồn hàng ổn định chất lượng tốt và giá cả hợp lý. Hơn thế nữa, các nhà cung cấp là những nguồn thông tin bổ ích về những xu hướng kinh doanh: công ty bạn sẽ được lợi từ mối quan hệ này.

Gia đình bạn

Một mối quan hệ gia đình tốt và có tính xây dựng rất quan trọng cả về vật chất và là sự hỗ trợ về tinh thần mà bạn sẽ cần để khởi đầu và cải thiện công việc kinh doanh của mình.

Hàng xóm và cộng đồng

Một doanh nghiệp biết quan tâm tới ảnh hưởng của mình tới những người xung quanh sẽ nhận được sự hỗ trợ từ cộng đồng.

Các đối thủ

Việc cạnh tranh sẽ trở nên lành mạnh hơn khi được thực hiện trong sự hợp tác. Cả bạn và đối thủ của bạn sẽ được hưởng lợi từ việc chia sẻ những thông tin liên quan và những bài thực hành tốt.

Các cơ quan chính phủ, công đoàn, hiệp hội kinh doanh và các cơ quan khác

Các cơ quan chính phủ và công đoàn có thể giúp doanh nghiệp của bạn thực hiện đúng các quy định hiện hành. Thường xuyên nói chuyện với đại diện các cơ quan này và những tổ chức khác sẽ giúp bạn có được sự ủng hộ của người lao động và cộng đồng, và họ sẽ thường xuyên đóng góp cho bạn những ý kiến hay để cải thiện công việc kinh doanh của mình

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

BƯỚC 7: Thử nghiệm kế hoạch của bạn

7.1 Sắp xếp, rà soát và điều chỉnh

Kiểm tra lại tất cả các công việc đã sắp xếp.

Thường xuyên xem xét lại kế hoạch để đảm bảo rằng các vấn đề cũng như giải pháp mà bạn đã nêu ra là phù hợp.

Sửa đổi các quy trình và thực hành đã lỗi thời thường xuyên cập nhật danh sách liên lạc

Bạn có bỏ qua điều gì không?

Kế hoạch của bạn có thực tế không?

Nhân viên của bạn có nắm được vai trò của mình không?

Mỗi doanh nghiệp có thể tự quyết định bao lâu thì cần xem xét lại kế hoạch một lần.

Các hoạt động chính hoặc môi trường của tổ chức có thường xuyên thay đổi không?

Những rủi ro mới và có thể xuất hiện là gì? Kế hoạch có phản ánh được những rủi ro này không?

SỔ GHI CHÉP

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

7.1 Sắp xếp, rà soát lại và sửa đổi (tiếp theo)

Huy động những người đã chuẩn bị kế hoạch xem xét lại kế hoạch một cách thường xuyên. Việc này sẽ làm cho quá trình xem xét được thực hiện nhanh chóng và hiệu quả hơn.



SỔ GHI CHÉP

7.2 Rà soát định kỳ

Định kỳ rà soát lại bước 7 này một cách thường xuyên và bắt đầu lại từ bước 1.

Vui lòng kiểm tra lại ghi chép và tổng hợp các câu trả lời sử dụng mẫu bước 7 trong phụ lục I ở trang 50-51

CẢI THIỆN NHỮNG ĐIỀU CƠ BẢN TRONG VIỆC KINH DOANH CỦA BẠN

Sắp xếp để người lao động làm việc an toàn và đào tạo cho họ.

Thường xuyên tiến hành kiểm tra về an toàn lao động

Xác định được mọi nguy hiểm và những thói quen làm việc không an toàn và lấy thông tin từ những người lao động.

Giải quyết vấn đề một cách nhanh nhất

Một khi xác định được sự nguy hiểm, ngay lập tức tìm giải pháp để giảm thiểu rủi ro tai nạn.

Có kế hoạch khi tai nạn xảy ra

Đảm bảo rằng trong trường hợp khẩn cấp phải có ngay cách ứng phó.

Kế hoạch đảm bảo sự liên tục trong hoạt động kinh doanh và Giảm thiểu rủi ro của thảm họa

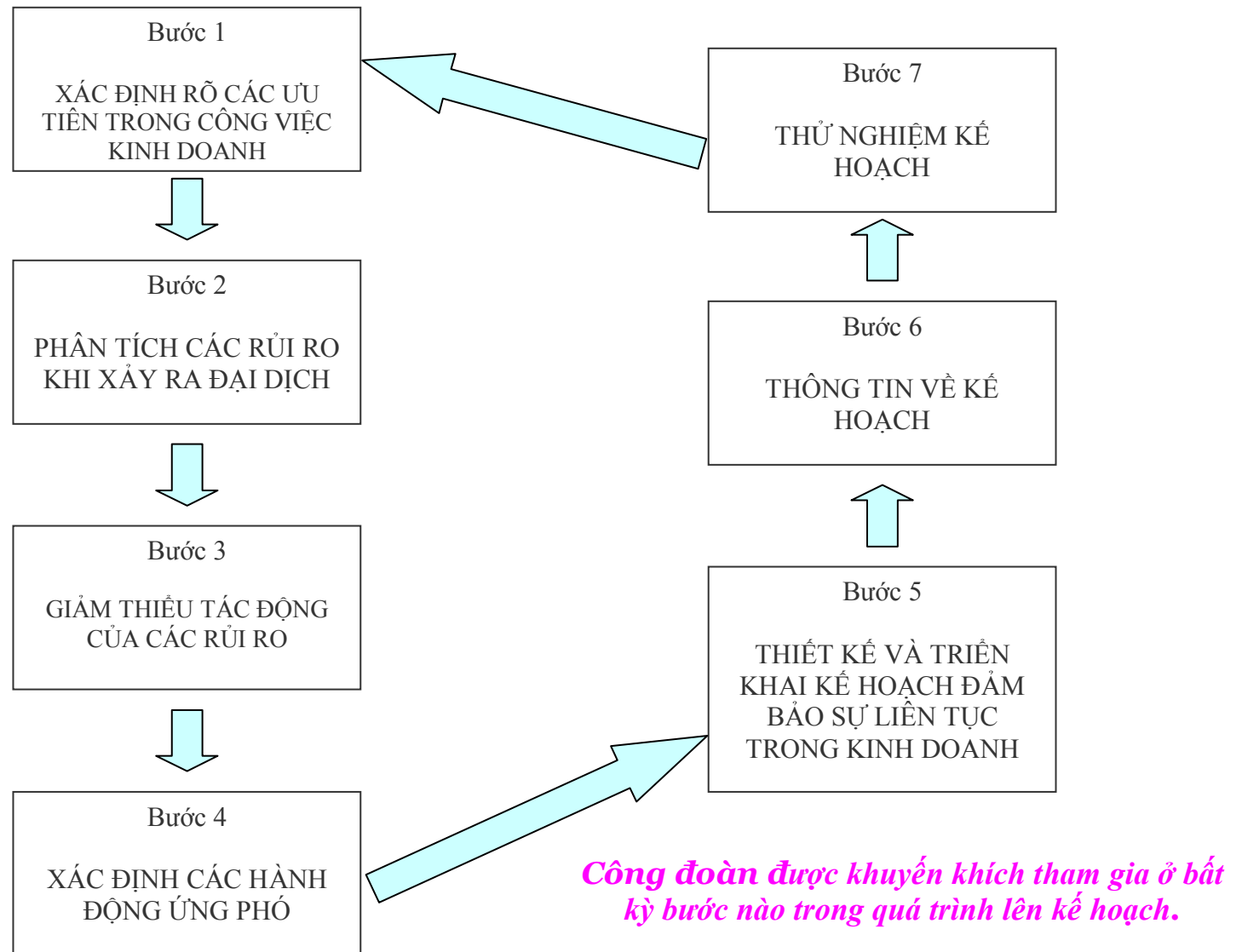
Kế hoạch đảm bảo sự liên tục trong hoạt động kinh doanh giúp công ty/tổ chức có thể chuẩn bị cho những sự việc không mong đợi xảy ra.

Chương trình giảm thiểu rủi ro thảm họa (DRR) giúp giảm thiểu những rủi ro và nguy hiểm có liên quan.

Các thực hành DRR bao gồm việc ngăn ngừa những rủi ro của tai họa và giới hạn ảnh hưởng có hại khi sự việc xảy ra, thông qua việc làm giảm nhẹ tai họa, chuẩn bị sẵn sàng và ứng phó. Do vậy cần xem xét các biện pháp DRR khi lên kế hoạch đảm bảo sự liên tục trong kinh doanh.

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DÀNH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

CÁC BƯỚC CHÍNH TRONG VIỆC LÊN KẾ HOẠCH



KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DÀNH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Một số tài liệu tham khảo đã được sử dụng khi tổng hợp các tài liệu liên quan. Các gợi ý được trích từ các nguồn sau:

Building resilience through business continuity and pandemic planning - Pandemic Influenza Workbook, *Australian Government, 2008*

http://www.fahcsia.gov.au/sa/communities/progserv/Documents/pandemic_influenza/default.htm

Pandemic Business Continuity Planning, *Teed Business Continuity, 2005*

http://www.teed.co.uk/pandemic_business_continuity_planning.shtml

Business Continuity during an avian flu pandemic, *Continuity Central, 2005*

<http://www.continuitycentral.com/feature0251.htm>

<http://www.continuitycentral.com/feature0664.html>

SARS – Practical and administrative responses to an infectious disease in the workplace – Working Paper, *International Labour Office, 2004*

<http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/accidis/sars.pdf>

People and Productivity – Improve your business Basics, *International Labour Office, 2003*

Higher productivity and a better place to work – Trainers’ manual, *International Labour Office, 1988*

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DÀNH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

Đề án của: Donato Kiniger-Passigli và Elisa Selva.

Minh họa bởi DKP, Geneva 2009.



Các chức danh được sử dụng trong các ấn phẩm của ILO tuân thủ quy định của Liên Hiệp Quốc và cách trình bày ấn phẩm này không thể hiện bất cứ quan điểm nào của Văn phòng Lao động Quốc tế về tình trạng pháp luật của bất cứ quốc gia, vùng đất đai hay lãnh thổ nào hoặc của chính quyền nào, đồng thời cũng không ấn định phạm vi về ranh giới.

Các tác giả chịu trách nhiệm hoàn toàn về các ý kiến thể hiện trong các bài viết, nghiên cứu vụ trong các tài liệu liên quan. Văn phòng này không phải chịu trách nhiệm về các quan điểm thể hiện trong ấn phẩm.

Nhưng đến chong vò t* n c*ng ty, s* n ph* m v* qui tr*nh th*--ng m* i kh*ng ngô ý thó hi* n s* x, c nh* n c* n V* n ph* ng Lao *éng Qu* c t* o. B* t c* c*ng ty, s* n ph* m ho* c qui tr*nh th*--ng m* i n* o kh*ng *--i c n* u trong * n ph* m c* ng kh*ng nh* m thó hi* n s* ph* n *éi c* n V* n ph* ng Lao *éng Qu* c t* o.

**KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
DÀNH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ**

PHỤ LỤC I

Biểu mẫu cho Kế hoạch đảm bảo sự liên tục trong hoạt động kinh doanh dựa theo

“Sách Thực hành về đại dịch cúm” do Chính phủ Úc thực hiện

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DÀNH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

BƯỚC 1: Mẫu về các ưu tiên trong việc kinh doanh của bạn

Các sản phẩm/dịch vụ quan trọng	Các hoạt động/dịch vụ quan trọng	Nội bộ hay bên ngoài	Xác định các sản phẩm/dịch vụ quan trọng của doanh nghiệp phải dựa vào sự hỗ trợ nào?
Liệt kê các sản phẩm/dịch vụ quan trọng và xếp hạng theo tầm quan trọng	Khi có đại dịch Cúm xảy ra thì dịch vụ/hoạt động này có quan trọng không?	Sản phẩm/dịch vụ này là sản phẩm của doanh nghiệp hay được thuê sản xuất từ bên ngoài?	Để có thể cung cấp dịch vụ/sản phẩm quan trọng, bạn phụ thuộc vào yếu tố gì (ví dụ như CNTT, thông tin, con người, cơ sở vật chất, v.v.)

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DÀNH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

BƯỚC 2: MẪU phân tích các rủi ro của đại dịch

Xác định rủi ro	Tác động đến việc kinh doanh	Khả năng rủi ro có thể xảy ra	Xếp hạng rủi ro theo thứ tự ưu tiên
Trong trường hợp có đại dịch Cúm xảy ra, xác định các rủi ro có thể cản trở công ty bạn hoàn thành các sản phẩm và dịch vụ quan trọng (ví dụ như nhân viên nghỉ ốm, hệ thống CNTT bị ảnh hưởng).	Mô tả các tác động của rủi ro có thể xảy ra bao gồm sự ảnh hưởng đến các bộ phận kinh doanh phụ thuộc lẫn nhau.	Khả năng cao, trung bình hay thấp? Nhớ rằng các khả năng này có thể thay đổi theo thời gian.	Xác định 5 rủi ro lớn nhất. Nên nhớ sự xếp hạng này cũng thay đổi theo thời gian.

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DÀNH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

BƯỚC 3: MẪU về giảm thiểu rủi ro

TRƯỚC ĐẠI DỊCH!

Các rủi ro đã được xác định	Hành động	Thời gian	Các tài liệu/nguồn lực hỗ trợ	Người chịu trách nhiệm
Liệt kê các rủi ro được ưu tiên chú trọng tại bước 2	Phác thảo các hành động mà bạn cần làm nếu đại dịch xảy ra, để làm giảm thiểu tác động của rủi ro	Nêu ra các mốc thời gian bạn muốn bắt đầu hoặc kết thúc hành động.	Xác định các tài liệu và các nguồn lực chủ chốt (mà bạn sẽ dùng như 1 phần của kế hoạch. Chúng sẽ được tiếp cận thế nào và được giữ ở đâu?	Bao gồm những người chịu trách nhiệm, các đầu mối liên lạc

KHUYẾN KHÍCH SỰ THAM GIA CỦA ĐẠI DIỆN CÔNG ĐOÀN TRONG QUÁ TRÌNH LẬP KẾ HOẠCH

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DÀNH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

BƯỚC 4: MÃU Xác định các hành động ứng phó

TRONG ĐẠI DỊCH!

Các rủi ro đã được xác định	Hành động cần làm	Thời gian thực hiện	Các tài liệu/nguồn lực hỗ trợ	Người chịu trách nhiệm
Liệt kê các rủi ro được ưu tiên chú trọng tại bước 2	Phác thảo các hành động mà bạn cần làm trong thời gian dịch xảy ra, để làm giảm thiểu tác động của rủi ro	Nêu ra các mốc thời gian bạn muốn bắt đầu hoặc kết thúc hành động. (ví dụ: ngay lập tức, trong tuần đầu, trong tháng đầu, v.v)	Xác định các tài liệu và các nguồn lực chủ chốt (mà bạn sẽ dùng như 1 phần của kế hoạch. Chúng sẽ đánh giá thế nào và được giữ ở đâu?	Bao gồm những người chịu trách nhiệm, các đầu mối liên lạc và các sự thay đổi trách nhiệm nếu có.

KHUYẾN KHÍCH SỰ THAM GIA CỦA ĐẠI DIỆN CÔNG ĐOÀN TRONG QUÁ TRÌNH LẬP KẾ HOẠCH

**KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
DÀNH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ**

BƯỚC 5 – MẪU Thiết kế và thực hiện Kế hoạch để đảm bảo sự liên tục trong hoạt động kinh doanh của bạn

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN

THÔNG TIN VỀ CÔNG TY	
Tên công ty	
Địa chỉ	
Vị trí (Tham chiếu danh bạ tên phố)	
Điện thoại	
Số Fax	
Địa chỉ thư điện tử	

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DÀNH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

BƯỚC 5 – MẪU Thiết kế và thực hiện Kế hoạch để đảm bảo sự liên tục trong hoạt động kinh doanh của bạn (tiếp)

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN

Nhóm phụ trách Đại dịch/Cứu trợ Khẩn cấp – Thông tin liên hệ và vai trò thành viên				
Tên	Số điện thoại Văn phòng	Số điện thoại gọi sau giờ làm việc/số di động	Vai trò trong trường hợp khẩn cấp	Người hỗ trợ

**KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
DÀNH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ**

BƯỚC 5 – MẪU Thiết kế và thực hiện Kế hoạch để đảm bảo sự liên tục trong hoạt động kinh doanh của bạn (tiếp)

Các đầu mối liên lạc bên ngoài công ty			
Tên	Số điện thoại cơ quan	Số gọi sau giờ làm việc/ Di động	Vai trò trong trường hợp khẩn cấp
Công an			
Cứu hỏa			
Cứu thương			
Công ty bảo hiểm			
Nhà thầu			
Nhà cung cấp			
Nhân viên chủ chốt			
Các tổ chức của người lao động			
Các tổ chức của người sử dụng lao động			

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DÀNH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

BƯỚC 5 – MẪU Thiết kế và thực hiện Kế hoạch để đảm bảo sự liên tục trong hoạt động kinh doanh của bạn (tiếp)

Các thủ tục của nhóm				
Nhóm:		Người quản lý		
		Người hỗ trợ		
Các thủ tục	Hành động cần làm			
	Trước đại dịch/giai đoạn chuẩn bị	Người chịu trách nhiệm		Tài liệu/nguồn lực hỗ trợ
	Khi có đại dịch/giai đoạn tiếp theo	Người chịu trách nhiệm	Thời gian thực hiện(giờ/ngày)	Tài liệu/nguồn lực hỗ trợ
	Sau đại dịch/giai đoạn phục hồi	Người chịu trách nhiệm	Thời gian thực hiện(giờ/ngày)	Tài liệu/nguồn lực hỗ trợ

KHUYẾN KHÍCH SỰ THAM GIA CỦA ĐẠI DIỆN CÔNG ĐOÀN TRONG QUÁ TRÌNH LẬP KẾ HOẠCH!

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DÀNH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

BƯỚC 6: MẪU Truyền thông về kế hoạch của bạn

Mục tiêu	Nhóm đối tượng	Thông tin chủ chốt	Công cụ truyền tin	Ghi chú
Phác thảo các mục tiêu bạn cần đạt (là 1 phần trong việc truyền thông kế hoạch duy trì sự liên tục trong hoạt động kinh doanh của bạn)	Xác định cụ thể ai cần nhận thông tin/thông điệp gì(ví dụ như người lao động, đại diện công đoàn, khách hàng, nhà cung cấp, đối tác kinh doanh).	Làm rõ và cụ thể thông tin bạn cần truyền đạt tại từng giai đoạn khác nhau của đại dịch	Xác định rõ công cụ bạn đang có để truyền đạt thông tin (ví dụ: bộ tài liệu của người quản lý, các thông tin về công ty, tranh áp phích tại nơi làm việc, các cuộc họp lập kế hoạch.	Xác định khi nào, ai, và bằng cách nào thông điệp sẽ được truyền tải, bao gồm làm thế nào sẽ kiểm tra được các mục tiêu đã đạt được hay chưa. Đảm bảo tất cả mọi người trong nhóm Truyền thông cùng hiểu vấn đề và truyền đạt theo 1 cách thống nhất.

THƯỜNG XUYÊN TRAO ĐỔI THÔNG TIN VỚI ĐẠI DIỆN CÔNG ĐOÀN!

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DÀNH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

BUƯỚC 7: MẪU Thử nghiệm kế hoạch

Câu hỏi	Có	Không
Bạn có biết sản phẩm và dịch vụ nào quan trọng nhất của công ty bạn? Nếu biết, thì đã được tổng hợp lại chưa?		
Bạn có biết các tác động nào mà đại dịch có thể ảnh hưởng đến công ty và việc kinh doanh của bạn? Nếu có, các tác động này đã được tổng hợp lại chưa?		
Bạn có biết ai là người chủ chốt trong công ty và vai trò của họ là gì? Nếu biết, thì những điều này đã được tổng hợp lại chưa?		
Bạn có biết các kỹ năng quan trọng cần thiết để tiếp tục sản xuất các sản phẩm/dịch vụ quan trọng của công ty? Nếu có, các kỹ năng này đã được tổng hợp lại chưa?		
Bạn có biết bạn có thể tiếp tục công việc kinh doanh trong bao lâu với số lượng nhân viên và các nguồn lực hạn chế? Nếu có, điều này đã được tổng hợp chưa?		
Bạn có biết các công nghệ thông tin đặc biệt nào và thiết bị nào cần thiết cho các hoạt động quan trọng của công ty?		
Bạn có biết các nhà cung cấp nào cần thiết cho công ty của bạn có thể hoạt động? Nếu có, có nhà cung cấp khác có thể thay thế họ không? Bạn đã bao giờ được biết kế hoạch của họ để đảm bảo rằng họ sẽ có thể cung cấp sản phẩm/dịch vụ cho bạn?		
Nhân viên của bạn có biết phải làm gì khi có đại dịch xảy ra không?		

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DÀNH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

BƯỚC 7: MẪU Thử nghiệm kế hoạch (tiếp)

Bảng kiểm về lập kế hoạch đảm bảo sự liên tục trong hoạt động kinh doanh

Câu hỏi	Yes	No
Bạn đã bao giờ xây dựng các quy định về giữ khoảng cách trong giao tiếp ở công ty chưa? Nhân viên của bạn có ý thức được việc giữ vệ sinh khi có đại dịch và các thói quen giữ khoảng cách khi giao tiếp?		
Bạn đã thực hành các biện pháp để hỗ trợ việc giữ khoảng cách trong giao tiếp chưa? Ví dụ như thử nghiệm các công nghệ để nhân viên làm việc ở nhà, lắp đặt các hệ thống để có thể họp trên điện thoại, v.v		
Bạn đã có các thông tin liên lạc của nhân viên, các nhà cung cấp, công ty bảo hiểm, đại diện công đoàn trong trường hợp bạn cần họ khi khẩn cấp? Nếu có, các thông tin này có được lưu ở một số nơi trong công ty thay vì chỉ ở 1 nơi?		
Vị trí làm việc của bạn hay của công ty láng giềng của bạn có làm tăng thêm độ rủi ro của bạn (ví dụ: Bạn có bàn lễ tân ở ngay cửa ra vào, tiếp xúc với nhiều người).		
Bạn có đủ nguồn cung cấp khẩu trang, găng tay, chất tẩy trùng, khăn lau có cồn?		
Bạn có tiền mặt dự phòng?		
Nhân viên của bạn có thể đảm nhiệm các vai trò khác nhau để đảm bảo sự cung cấp dịch vụ nếu được yêu cầu (ví dụ: nhân viên có được đào tạo chéo không)		
Các nhân viên có chia sẻ các thông tin quan trọng hay các thông tin này có được tiếp cận (ví dụ: một số nhân viên có thể có chìa khóa, thẻ ra vào, mã số kết sắt) nếu như cần trong trường hợp khẩn cấp?		
Bạn đã trao đổi các biện pháp ứng phó với đại diện của công đoàn chưa?		

Nếu bạn trả lời là “Không” với hầu hết các câu hỏi trên thì bạn cần xem lại việc xây dựng và triển khai kế hoạch, điều mà có thể giúp bạn quản lý được một ĐẠI DỊCH không định trước.

Nếu câu trả lời là có trong tất cả các câu hỏi này thì bạn vẫn cần nhớ rà soát và cập nhật các kế hoạch này.

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
DÀNH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

PHỤ LỤC II

Các mục theo chủ đề dựa theo tài liệu của ILO

“SARS – Ứng phó về mặt hành chính và thực hành đối với bệnh dịch lây nhiễm tại nơi làm việc”

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DÀNH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

Mục 1.1

Các biện pháp bảo vệ sau có thể được khuyến khích:

1. Cung cấp giấy vệ sinh sạch, xà phòng và các dụng cụ rửa tay.
2. Cung cấp khăn riêng hoặc khăn tay/giấy lau tay để lau khô tay.
3. Cung cấp thùng rác có nắp đậy để đựng khăn đã dùng hoặc rác thải.
4. Khuyến khích người lao động rửa tay sau khi đi vệ sinh và trước khi ăn.
5. Cung cấp các bát đĩa cốc chén sạch sẽ riêng biệt cho mỗi cá nhân.
6. Khuyến khích người lao động sử dụng khăn giấy khi ho hoặc hắt xì hơi và vứt khăn giấy này vào thùng rác có nắp đậy ngay sau khi sử dụng, sau đó rửa tay sạch sẽ.
7. Không được phép khạc nhổ tại nơi làm việc.
8. Đảm bảo khu vực làm việc và vệ sinh được dọn dẹp hàng ngày, sử dụng các chất tẩy rửa thông thường hoặc các chất tẩy pha loãng
9. Đảm bảo các nhân viên vệ sinh được đào tạo các kỹ năng lau chùi và được cung cấp đủ găng tay và các vật dụng vệ sinh, để có thể giúp bảo vệ cả họ và người lao động khác khỏi bị lây nhiễm.
10. Đảm bảo cung cấp đủ không khí trong lành, hoặc nếu nơi làm việc được sử dụng máy thông gió thì phải đảm bảo máy móc được bảo dưỡng, có hệ thống lọc và làm sạch để ngăn ngừa việc lây lan các vi khuẩn.
11. Đảm bảo chắc chắn rằng những người lao động hoặc khách tham quan bị ốm và sốt không được vào nơi làm việc.
12. Khuyến khích người lao động bị ốm đi khám bác sỹ trước khi quay lại làm việc nếu họ liên tục bị sốt và có các dấu hiệu cúm khác.

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DÀNH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

Mục 1.2

Các biện pháp bổ sung chỉ yêu cầu khi dịch bệnh bùng phát:

13. Hạn chế việc lại gần hoặc tiếp xúc với người khác tại nơi làm việc, ví dụ như chào nhau bằng việc bắt tay hoặc ôm hôn.
14. Tránh các hình thức tụ tập. Các cuộc họp qua điện thoại hoặc internet nên được dùng thay thế họp trực tiếp.
15. Chuẩn bị một khu vực cách ly phù hợp tại nơi làm việc dành cho việc đánh giá và chăm sóc y tế đối với các trường hợp nghi vấn và việc bảo quản các thiết bị bảo hộ cá nhân (PPE), để sử dụng nếu có trường hợp nghi vấn tới nơi làm việc.

Mục 2

Các thiết bị bảo vệ cá nhân (PPE)

Mục đích của thiết bị này (hoặc quần áo) là có thể hoàn toàn giúp người lao động có thể tránh không tiếp xúc với vi rút. Khi mặc quần áo bảo hộ cần hết sức thận trọng để đảm bảo hàng rào bảo vệ không bị phá vỡ một cách vô ý do việc điều chỉnh sai. Tương tự như vậy, khi tháo bỏ PPE cũng cần hết sức cẩn thận để tránh không bị lây nhiễm do chạm vào bề mặt bên ngoài của quần áo.

Các yêu cầu điển hình của PPE bao gồm:

- găng tay;
- khẩu trang dùng một lần (VD như N-95, N-99, N-100);
- áo choàng dùng 1 lần hoặc vật dụng bảo vệ toàn diện khác;
- tạp dề không thấm nước;
- ủng không thấm nước;
- kính bảo hộ để bảo vệ mắt;
- tấm che mặt;
- mũ che đầu.

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DÀNH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

Mục 3

Cách ly

Một trong những biện pháp hữu hiệu để kiểm soát được sự bùng phát dịch cúm đó là thực hiện một hệ thống cách ly đối với những người đã tiếp xúc với bệnh nhân đã được khẳng định hoặc đang nghi ngờ hoặc đang tiếp xúc với chất bài tiết của họ. Những người mà sẽ vào khu vực cách ly không bị ốm, lý do duy nhất họ bị cách ly vì họ có khả năng bị nhiễm bệnh. Do đó một trong những lý do chính để cách ly là nhằm giảm thiểu đáng kể việc di chuyển của những người có khả năng phát triển bệnh trong vòng vài ngày tới.

Những người trong khu vực cách ly là những người khỏe mạnh và có thể cảm thấy thoải mái trong việc thực hiện những công việc hàng ngày của họ. Do đó việc quan trọng là những người được yêu cầu cách ly hiểu rõ vì sao lại có yêu cầu này để họ có thể thực hiện theo yêu cầu. Để đảm bảo việc tự nguyện tuân thủ thì việc bồi thường vì mất thu nhập cho người lao động bị cách ly cũng tương đối quan trọng. Có thể sự bồi thường này chỉ là một phần của thu nhập hàng ngày, nhưng ít nhất thì điều đó cũng đảm bảo các chi phí thiết yếu cho cuộc sống như thực phẩm và nơi ở được đáp ứng. Người lao động cũng cần được bảo đảm rằng họ sẽ không bị sa thải vì nghỉ việc vì lý do tuân thủ yêu cầu cách ly.

Làm việc trong khu vực cách ly

Có thể người sử dụng lao động vẫn yêu cầu người lao động tiếp tục làm việc khi trong khu vực cách ly. Ví dụ như có thể để người lao động tiếp cận máy tính được kết nối với khu vực làm việc, hoặc làm một số công việc nhẹ nhàng trong phòng. Trong những trường hợp như vậy, người lao động và người sử dụng lao động phải thỏa thuận về mức lương sẽ được trả, thời gian làm việc và các điều kiện chung khác trong thời gian cách ly. Cũng cần phải quan tâm rằng các quy định về sức khỏe lao động và an toàn lao động phải được tôn trọng nếu làm việc ở nhà hoặc trong khu vực cách ly và các quy định về cách ly không bị vi phạm trong trường hợp cần phải chuyển giao tài liệu hoặc giấy tờ giữa người lao động và người sử dụng lao động.

KẾ HOẠCH ĐẢM BẢO SỰ LIÊN TỤC TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DÀNH CHO CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

Mục 4

Bảo mật

Trong thời kỳ dịch bệnh bùng phát, các cơ quan y tế công cộng do chính phủ ủy quyền nên thực hiện việc khám bệnh cho nhân dân, kiểm tra việc đeo khẩu trang, cách ly các trường hợp nghi ngờ. Thực tế thì những biện pháp y tế công cộng này có thể được pháp luật quốc gia hỗ trợ và người dân sẽ tuân thủ trong việc hợp tác với những biện pháp được thực hiện. Các pháp chế như thế này có thể được coi là hợp đạo lý vì có mục đích bảo vệ toàn bộ cộng đồng khỏi nguy hại. Tuy nhiên, bất kỳ các thông tin y tế hoặc cá nhân nào có được trong nỗ lực kiểm soát dịch bệnh quốc gia cần phải được bảo mật trong phạm vi y tế và tổng hợp thông tin.

Ví dụ, nếu những người lao động được xét nghiệm cúm tại nơi làm việc, các thông tin y tế về họ sẽ được tổng hợp, như là nhiệt độ hoặc các triệu chứng. Các thông tin này là bảo mật với tất cả mọi người, trừ những cán bộ y tế được ủy quyền được ghi chép và sử dụng. Tương tự như vậy, nếu các cán bộ y tế phát hiện ra một người lao động bị ốm và yêu cầu người này rời khỏi nơi làm việc, các thông tin y tế của người này cần phải được giữ bảo mật. Rõ ràng là cơ quan cần phải được thông báo rằng người lao động được phát hiện ra là không đủ sức khỏe để làm việc nhưng quy tắc chung của vấn đề bảo mật y tế cần được tôn trọng.