خطة إدارة المخاطر بعمادة الجودة

أ.د. أحمد عكاوي
عمادة الجودة
ahmakawy@yahoo.com

إن إدارة المخاطر مفهوم فرض نفسه على ساحة التطوير في جميع المؤسسات المجتمعية والإنتاجية والتعليمية والخدمية الأخرى. حيث يقصد بذلك ألا ننتظر حتى تحدث المشكلة ثم نتعامل معها بل علينا أن نخطط لما هو محتمل من أضرار ومخاطر ويكون لكل منها طريقة وإجراء مناسب للسيطرة والتعامل. الأمر الجدير بالذكر أن الخطر يؤدي إلى خسارة وقد لاتكون خسارة واحدة وإنما سلسلة من الخسائر. هناك ثوابت في حياتنا وهي أن الأخطار شيء من مكملات الحياة ولايمكن للحياة أن تخلوا منه، أيضا أن صفر أخطار لا وجود له في هذه الدنيا. وأول خطوة في إعداد خطة للمخاطر هو تحليل مجالات عمل المؤسسة ومهام الأفراد وسلوكياتهم، وأن من الضروري أن تكون هناك آلية لإدارة الوقت وجودة التقارير ودوريتها ونظم التحكم. هناك أنواع من المخاطر مباشرة وأخرى غير مباشرة، كما أن هناك مجموعة من المخاطر المشتركة بين العديد من المنظمات والمؤسسات مثل أخطار الحرائق والكهرباء والانفجاريات والإشعاع والتقلبات السياسية والاقتصادية والجنايات والإرهاب والإضرابات وغيرها من الأمور المتوقعة. أيضا هناك أخطار أخرى وهي التنافس في السوق بين الجهات العاملة في نفس المجال. فلابد أولا أن يتم تحديد أنواع المخاطر سواء التي تقع بالفعل من آن لأخر أو المتوقع حدوثها. ثم تقسم المخاطر حسب درجاتها إلى منخفضة ومتوسطة وشديدة آو تتبع فيها تقسيمات إشارات المرور بين الأخضر والأصفر والأحمر. وإدارة المخاطر شرطها أن نتقبل انه ممكن أن يحدث خطر ثم نخطط لكيفية السيطرة عليه من خلال عدة طرق مثل التحجيم أو التصغير والعزل والنقل والسيطرة الهندسية والسيطرة الإدارية والحماية الشخصية للأفراد. وأهم ما في الأمر هو توجيه وتوعية منسوبي المؤسسة بخطة المخاطر والأنواع المتوقعة من الإخطار ومصادرها وكيفية التعامل معها، ثم تقوم المؤسسة من آن لآخر بعمل محاكاة Simulation لازمة مفتعلة لتقييم سلوك العاملين بها وكيفية تعاملهم مع هذا الخطر وتتخذ إجراءات تحسين. كما أنه لابد أن تكون هناك وحدة إدارية مسئولة بشكل واضح عن إدارة المخاطر أو الأزمات المتوقعة. على المستوى الدولي هناك العديد من الدراسات والمعاهد المتخصصة في هذا الشأن مثل معهد إدارة المخاطر (لندن)، المعهد الدولي لإدارة المخاطر (دالاس)، معهد إدارة المخاطر بجامعة سنغافورة (سنغافورة) وغيرهم من المؤسسات العلمية ذات الصلة.

من منطلق الالتزام لتحقيق معايير الجودة، فان عمادة الجودة لديها التزام مهني أن يكون لها خطة لإدارة المخاطر حيث حددت المجالات الرئيسية التي يمكن أن تحدث بها أخطار وحددت هذه الأخطار وقسمتها إلى درجات ثم وضعت خطة وسياسات لإدارة هذه الأخطار والتعامل معها بحيث تؤدي العمادة دورها على الوجه الأكمل. إن إعداد خطة لإدارة المخاطر ليس هدفه فقط التعامل مع الخطر عند حدوثه بل انه يزيد من ثقة عملاء المؤسسة من ناحية اطمئنانهم على أعمالهم ذات الصلة بهذه المؤسسة وأنها قادرة على إدارة أي أزمة أو مشكلة تجد بها.