

ÎMBUNĂTĂȚIREA PROCESULUI DE MANAGEMENT AL RISCULUI LA ORGANIZAȚIA DE STANDARDIZARE ȘI METROLOGIE DIN IORDANIA

IMPROVING THE RISK MANAGEMENT PROCESS IN THE JORDAN STANDARDS AND METROLOGY ORGANIZATION

RAWASHDEH Abdel Qader, SALEM Marua-Nicoleta

Facultatea:IMST, Specializarea: Master-IC, Anul de studii: I, e-mail: enmar85@yahoo.com

Conducător științific: Conf.dr.ing. **Ovidiu Viorel RINDASU**

ABSTRACT:

This paper aims at improving the risk management process in Jordan's Standards and Metrology organization, due to the impact of the process on achieving organizational goals. After measuring the performance indicator for implementing the Risk Management Plan in 2018, there was a significant deviation from the target value of 30%.. The "Cause-Effect" diagram tool has been used to find out the causes that affect the effective implementation of the risk management plan.

Depending on the causes of the problem, solutions and activities have been proposed in an Improvement Plan based on the Standard (SR ISO 31000: Risk Management - Principles and Guidelines, which should lead to effective risk management in 2019).

CUVINTE CHEIE:

- Risc:efectul incertitudinii asupra realizarii obiectivelor.

-Managementul riscului: activitatii coordonate pentru a directiona si a controla o organizatie in ceea ce priveste riscul.

- JSMO: Organizatia de Standarde și Metrologie din Iordania.

1. Introducere

Organizația de Standardre și Metrologie din Iordania (JSMO) a fost înființată ca o organizație publică cu autonomie financiară și administrativă, si este singurul organism național de standardizare din Iordania. JSMO este condusă de consiliul de admenistratie care este format din Ministrul Industriei și Comerțului ca presedintele, și directorul general al organizatiei ca vicepreședinte său, și treisprezece membri care reprezintă sectoarele privat și public .

Viziune[1]

O organizație distinsă la nivel național, regional și internațional în domeniul infrastructurii de calitate.

Misiune[1]

Protejarea sănătății și a siguranței, a drepturilor cetățenilor și a mediului, și creșterea încrederii în serviciile naționale oferite și în produsele expuse pe piață prin armonizarea sistemelor de infrastructură de calitate; (standardizarea, metrologia, evaluarea conformității și supravegherea pieței și acreditarea), cu cele mai bune practici internaționale, în colaborare cu partenerii.

Prin lege, JSMO este responsabilă pentru următoarele:

1. Eliberarea, aprobarea, revizuirea, modificarea și monitorizarea implementării standardelor cu privire la toate produsele și serviciile (cu excepția produselor farmaceutice, medicamentelor, medicamentelor veterinare și vaccinurilor).
2. Acordarea certificatelor de conformitate, inclusiv marca de calitate a Iordaniei.
3. Calibrarea, controlul și supravegherea instrumentelor de măsurare.

4. Controlul calității bijuteriilor prețioase.

Aceste sarcini sunt realizate prin activitățile efectuate de departamentele de control și departamentele tehnice, cu suportul necesar oferit de departamentele administrative, financiar și Resurse. Sunt proiectate, monitorizate și îmbunătățite prin departamentul de calitate. Organizația de Standardizare și Metrologie identifică procesele sale de baza, management și suport referindu-se la legea sa, și măsura în care aceste procese sunt legate de atingerea obiectivelor strategice și de satisfacerea nevoilor părților interesate.

Acest studiu vizează îmbunătățirea unuia dintre procesele de management din cadrul organizației “procesul de management al riscului” care are impact asupra realizării obiectivelor organizaționale, prin analizarea procedurii pentru a identifica punctele slabe și cauzele care afectează implementarea eficientă a planului de management al riscului, prin elaborarea unui plan de îmbunătățire bazat pe Standardul SR ISO 31000 [2].

2. Stadiul actual

2.1 Contextului JSMO

Departamentul de calitate colectează datele și informațiile necesare pentru analiza contextului intern și extern al organizației, la fiecare trei ani, la revizuirea planului strategic, prin referire la legile și reglementările care reglementează activitatea organizației, și documentele naționale de referință.

Tabelul 1. Analiza contextului externPEST

Factori Politici
<p>Oportunități</p> <ul style="list-style-type: none">- Stabilitatea și securitatea politică din Iordania au ajutat la semnarea de noi acorduri cu țările EU și cu anumiți vecini sigure.
<p>Provocări</p> <ul style="list-style-type: none">- Mișcarea de export a unor țări a fost afectată de instabilitate politică (cum ar fi Irakul și Yemenul).- Stabilitatea situației de securitate și a situației politice din Iordania a determinat Iordania să fie singura trecere comercială în regiune, ceea ce a dus la creșterea numărului de tranzacții vamale.
Factorii Economici
<p>Oportunități</p> <ul style="list-style-type: none">- Creșterea cererii de standarde.- Posibilitatea de a beneficia de granturi internaționale și de proiecte finanțate de donatori pentru a implementa programele și proiectele organizației, pentru a-și îmbunătăți serviciile și pentru a oferi oportunități de instruirea personalului.
<p>Provocări</p> <ul style="list-style-type: none">- Creșterea prețurilor la electricitate și combustibil duce la o creștere a cheltuielilor de exploatare.- Salariile scăzute ale JSMO în comparație cu sectorul privat, ceea ce duce la migrarea competențelor, și o lipsă de personal tehnic necesar.- Condițiile economice ale companiilor și fabricilor locale duc la lipsa cererii de servicii opționale în cadrul JSMO.
Factori Socilai
<p>Oportunități</p> <ul style="list-style-type: none">- Societatea este conștientă de rolul organizației și misiunea sa.
<p>Provocări</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Lipsa de conștientizare și de cultură a cetățeanului cu privire la produse contrafăcute și răspândirea acestor produse pe piețe și, astfel, expunerea cetățeanului la înșelăciune. - Lipsa de conștientizare a cetățenilor conduce uneori la folosirea necorespunzătoare a unor produse care pot prezenta un risc pentru sănătate și siguranță.
<p>Factori tehnologici</p>
<p>Oportunități</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizarea social media pentru a comercializa serviciile organizației. - Disponibilitatea de noi echipamente și tehnici care pot fi obținute prin utilizarea proiectelor tehnice externe efectuate în organizația pentru a îmbunătăți serviciile oferite și achiziționarea prin intermediul acestor proiecte. <p>Provocări</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apariția comerțului electronic prin utilizarea internetului și a telefoanelor personale conduce cetățenii să cumpere prin intermediul site-urilor web, ceea ce duce la răspândirea de produse de calitate inferioară și contrafăcute.

Tabelul 2. Analiza contextului intern

<p>Puncte forte</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Organizația JSMO este singura organizație din Iordania responsabilă de inspecția bijuterii din aur și argint, instrumente de măsurare legale, supravegherea produselor de pe piață, precum și elaborarea, revizuirea și modificarea standardelor. - Cunoștințe și competență tehnică a personalului organizației. - Obțineți acreditare recunoscută la nivel internațional pentru serviciul de eliberarea certificate de conformitate și pentru laborator, sporind astfel încrederea în serviciile furnizate către clienți. - Abilitatea de a acoperi cheltuielile prin veniturile din serviciile organizației (autofinanțare). - Arhivați documentele în format electronic, ceea ce facilitează procesul de căutare și extragere atunci când este necesar. - Premii primite la (KING Abdullah II Award for excellence).
<p>Puncte slabe</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Lipsa personalului tehnic specializat necesar pentru efectuarea activităților de control și supraveghere necesare (cum ar fi: supraveghere pieței și inspecția magazinelor de aur). - Numărul de standarde elaborate nu atinge țintele din cauza lipsei participării sectorului privat la comitete pentru pregătirea specificațiilor și incapacitatea de a acorda prioritate pregătirii standardelor cu dezvoltarea rapidă a tehnologiei - Lipsa resurselor pentru efectuarea activităților de supraveghere (de ex. lipsa mașinilor). - Lipsa alocărilor de formare, uneori ducând la imposibilitatea de a oferi instruire tehnică specializată. - Slăbiciunea marketingului pentru serviciile opționale ale organizației, cum ar fi (marca de calitate, GLOBAL GAP) din cauza lipsei de alocări financiare și a lipsei de personal tehnic specializat. - Neaplicarea planurilor de înlocuire și a succesiunii, după cum este necesar, ducând la absența unui al doilea rând de lideri.

2.2 Procesul de Management al Riscului adoptat în cadrul organizației

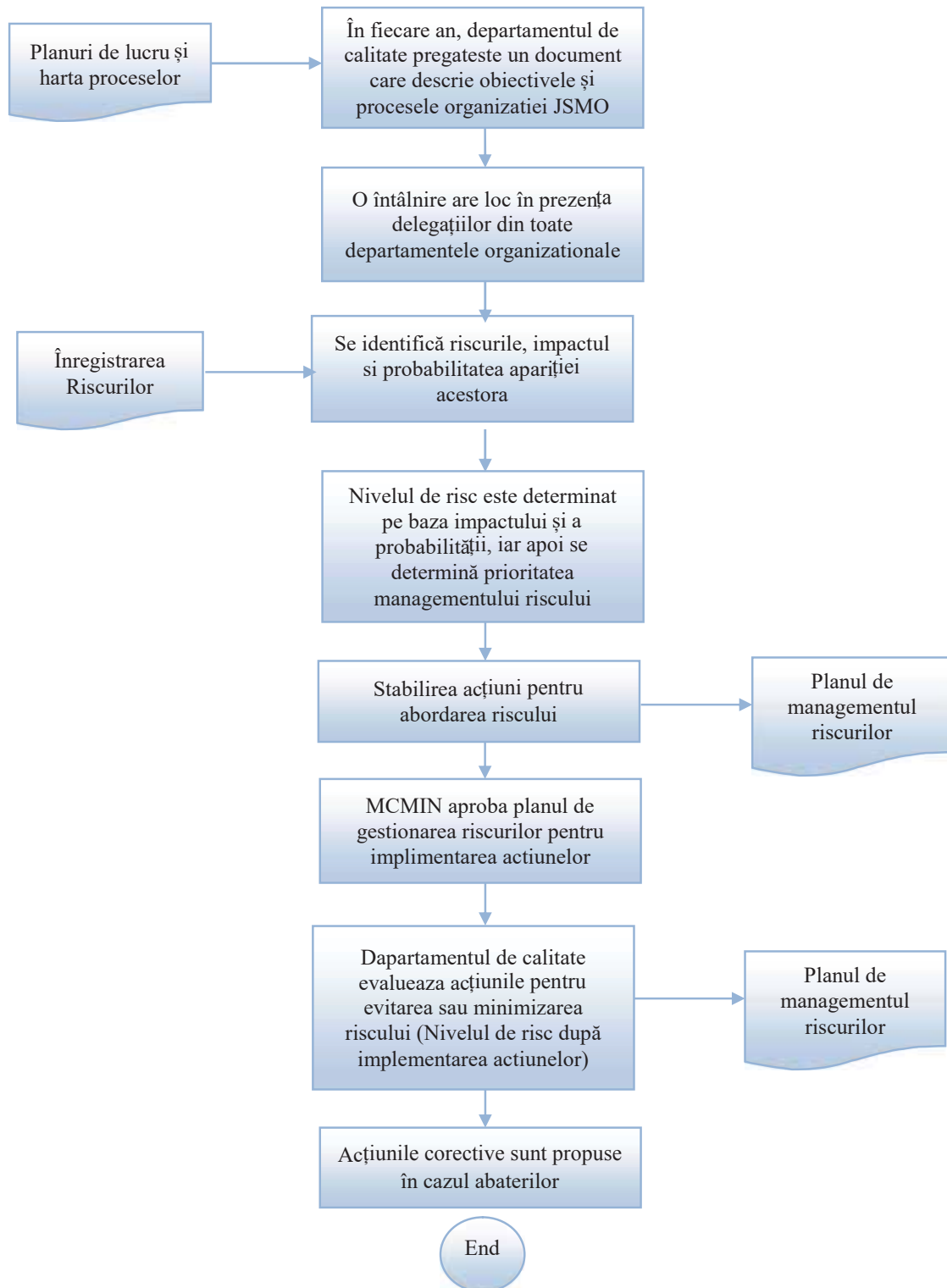


Fig.1 Procesul de managementul riscului adoptat in JSMO

Fig. 1 clarifica etapele ale procesului de management al riscului în JSMO, Principalele riscuri sunt identificate pentru fiecare proces, apoi analizate în termeni de probabilitate și consecințe. Nivelul de risc este determinat de intersecția probabilității apariției riscului cu consecințele apariției acestuia (tabelul. 3). Si sunt documentate în registrul riscurilor; care identifica următoarele elemente pentru fiecare risc: (Impactul riscului, probabilitatea de risc, Gradul de consecințe, Nivelul de risc și Prioritatea de tratare a riscurilor).

Tabelul 3. Determinarea nivelului de risc

		IMPACTUL		
		Scăzut (neseemnificativ, trebuie doar notat)	Mediu (impact rezonabil, necesită monitorizare)	Mare (va avea un impact semnificativ)
PROBABILITATEA	Scăzută (puțin probabil să se întâmple)	E	D	C
	Medie (se poate produce la un moment dat)	D	C	B
	Mare (probabil se va produce)	C	B	A

Pe parcursul sesiunii de managementul riscului programată anul în JSMO, coordonată de departamentul de calitate în colaborare cu reprezentanții departamentelor, sunt identificate acțiuni care vizează abordarea prioritara a riscurilor, precum și stabilirea responsabilității pentru punerea lor în aplicare. După aprobarea planului de MCMIN, procedurile se efectuează în funcție de perioadele specificate, iar departamentul de calitate pregătește un raport anual care prezintă rezultatele de implementarea planului.

3. Provocări, probleme și sugestii pentru îmbunătățire

3.1 Probleme și provocări care rezultă din aplicarea procedurii actuale

Rezultatele monitorizării și evaluării efectuate de către Departamentul de Calitate în anul 2018 au arătat că rata de implementare a planului de management al riscului a fost 43.7% cu 30% abateri de la tinta, ceea ce a condus la netratarea mai multor riscuri, iar nivelul 50% riscuri a ramas la fel după implementarea acțiunilor stabilite. Acest punct a fost inclus ca o oportunitate de îmbunătățire în timpul autoevaluării conducerii organizației după cerințele modelului EFQM: “Conducerea organizației a identificat riscurile cu care se confruntă în realizarea obiectivelor sale și le-a prioritat prin criterii specifice și proceduri adoptate pentru a aborda riscurile, dar nu a specificat un anumit interval de timp pentru mai multe dintre aceste proceduri și nu s-a constatat ca sunt eficiente în modificarea nivelului de risc”.

Pentru a analiza și a stabili cauzele efectului nedorit, a fost trasată Diagrama Ishikawa prin aplicarea tehnicii brainstorming asupra tuturor cauzelor posibile, și apoi organizarea acestora în cauze principale, cauze de nivel 1 (secundare) și de nivel 2 (terțiare). Instrumentul

ajută rapid să fie intalcașa pe deplin o problemă și să fie identificate toate cauzele posibile - nu doar cele evidente [3].

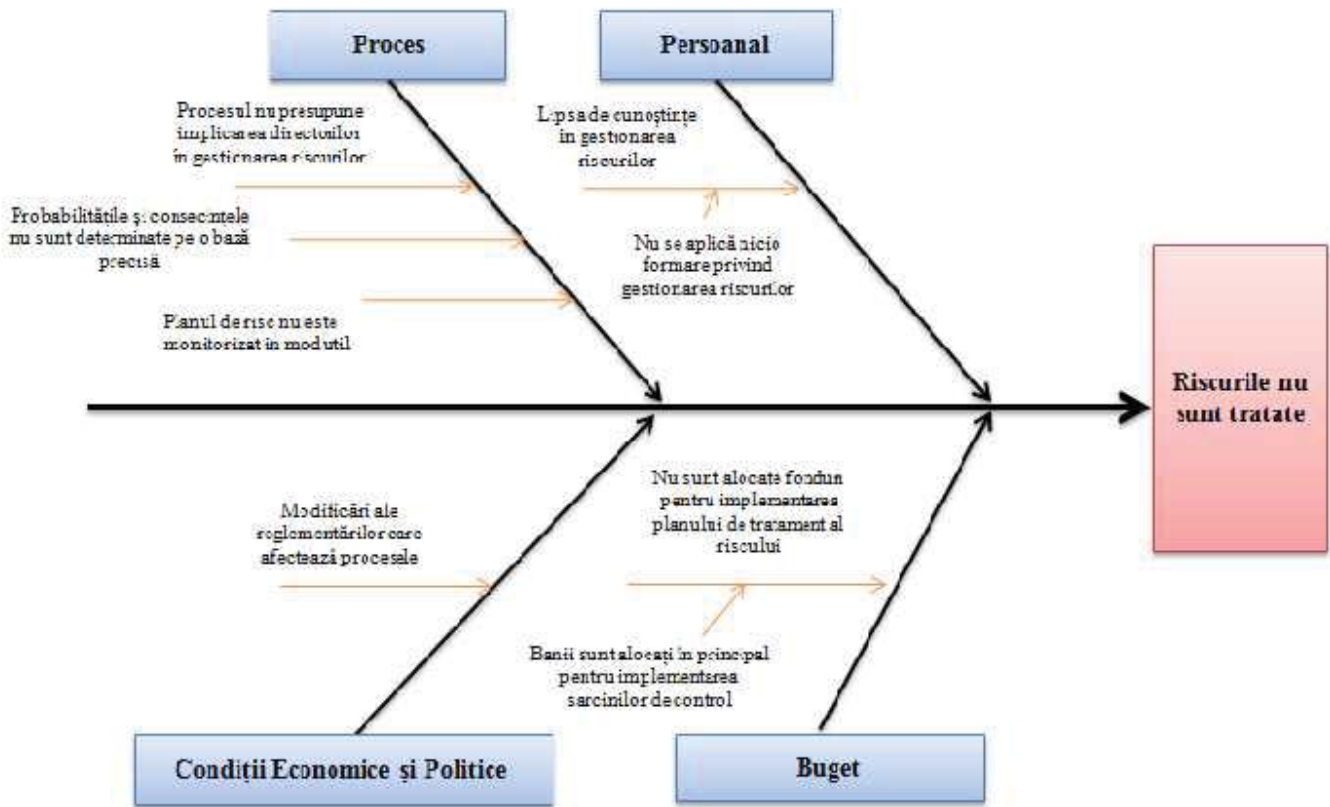


Fig. 2 Diagrama Cauze -Efect

Fig. 2 stabilește cauzele principale ale efectului nedorit, iar un plan de îmbunătățirea procesului de management al riscului a fost pregătit (Tabelul. 4)

3.2 Planul de îmbunătățire

Planul de îmbunătățire a fost dezvoltat prin propunerea soluțiilor la cauzele problemei, identificarea acestora cu responsabilități, surse și termene prin brainstorming și pe baza cerințelor standardului relevant, în conformitate cu cadrul general al organizației cu legile și reglementările. Măsurarea eficacității planului de îmbunătățire se face prin măsurarea indicatorilor de performanță pentru managementul riscului pentru anul 2019.

Tabelul 4. Planul de imbunatatirea procesul de management al riscului in JSMO

Nr.	Activitati	Departamentul Responsabil	Resurse	Interval de timp	notițe
1-	Implementarea programelor de instruire directorilor departamentelor si angajatilor despre standardul ISO 31000	Departamentul de Resurse Umane	Formator calificat si Taxe de formare	Pe termen scurt	Eficacitatea programului de formare ar trebui măsurată
2-	<p>Modificarea procesul de managementul riscurilor dupa cerintele standardul ISO 31000 pentru a cuprinde următoarele etape;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Implicarea directorilor departamentelor în întregul proces, inclusiv pregătirea planului de tratarea riscului. ▪ Identificarea proprietarilor de risc. ▪ Determinarea probabilităților și a consecințelor în funcție de istoricul riscului În funcție de Informatiile si cunostintele organizatiei. ▪ Evaluarea planului de risc in mod efficient, si modificarea planului de tratare periodic în funcție de: <ul style="list-style-type: none"> -Rezultatele monitorizării și evaluării. - Detectarea schimbarilor produse in contextul extern si intern, nu la fiecare 3 ani. 	Managementul calității+ Toate Departamentele	Angajați competent instruiți dupa cerintele ISO 31000 + Informatii si cunostinte de incredere	Pe termen scurt	--
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Raportarea periodică către conducere a rezultatelor monitorizării și evaluării 	Managementul calității	--	Pe termen scurt	
3-	Alocarea resursele necesare pentru management riscului, Mai ales financiari prin determinarea bugetului necesar implementării planului de tratarea riscului dupa modificarea "Formularul de pregătire a bugetului" pentru a conține alocări legate de acest plan.	Managementul calității în colaborare cu departamentele implicate și cu departamentul financiar	--	Pe termen mediu	Bugetul JSMO este pregătit anual în luna Iulie
4-	Stabilirea unui mecanism de comunicare efectiva cu partile interesate pentru consultare si in eventualitatea unei crize sau a unei situatii neprevazute.	Managementul calității în colaborare cu departamentele implicate	Mijloace de comunicare + Informatii si cunostinte	Pe termen scurt	-
5-	Benchmarking cu instituțiile care și-au demonstrat excelența în aplicarea managementului riscului	Managementul calității	Pe termen scurt	Inainte de a modifica procedura	-

4. Concluzii

1. Serviciile și activitățile JSMO sunt multe și variate, ceea ce necesită managementul riscului în conformitate cu cele mai bune practici internaționale pentru a asigura eficacitatea și eficiența atingerii obiectivelor.
2. În aceasta lucrare a fost analizat procesul de management al riscului în cadrul organizației pentru a identifica punctele slabe care afectează negativ implementarea eficientă a planului de tratarea a riscurilor și au fost identificate. Cauzele au arătat oportunități de îmbunătățire a etapelor procesului și nevoia de a instrui personalul cu privire la importanța standardului relevant și impactul aplicării sale.
3. Deși JSMO analizează contextul intern și extern la fiecare 3 ani, aceasta nu contribuie la identificarea riscurilor cu acuratețe și eficacitate în ceea ce privește tratarea acestora. Este necesar să se revizuiască analiza contextului anual sau, când este necesar, cu participarea partilor interesate.
4. După punerii în aplicare a planului de îmbunătățire, este de așteptat ca riscurile să fie identificate și abordate într-un mod mai eficient, cu propunerea de a elabora indicatori cuprinzători de performanță pentru proces.

5. Bibliografie

- [1]. [https:// www.jsmo.gov.jo](https://www.jsmo.gov.jo)
- [2]. SR ISO 31000: Managementul riscului- Principii și linii directoare.
- [3]. https://en.wikipedia.org/wiki/Ishikawa_diagram