



ЧАНАРЫН МЕНЕЖМЕНТИЙН ТОГТОЛЦОО ба АРГА ХЭРЭГСЭЛ



Чанарын менежментийн тогтолцоо

- Чанар гэж юу вэ?
 - Стандартын хэллэгээр бол объектын өөрийнх нь шинж чанаруудын багц нь шаардлагуудыг хангах хэр хэмжээ.
 - Чанар нь найдвартай байдлыг илэрхийлэх бөгөөд хэрэглэгчийн хэрэгцээнд хүрэх буюу давуулан биелүүлнэ гэсэн үг.

Тогтолцоо:

Харилцан уялдаа болон харилцан үйлчлэл бүхий багц үйл явц

Менежментийн тогтолцоо:

Бодлого зорилтуудыг тогтоож, түүнд хүрэх тогтолцоо

Чанарын менежментийн тогтолцоо:

Чанарын бодлого зорилтуудыг тогтоож, түүнд хүрэх
харилцан уялдаа болон харилцан үйлчлэл бүхий багц үйл явц



Чанарын менежментийн тогтолцооны хэрэгцээ

Даяаршил



Өрсөлдөөн



Зөвхөн хамгийн сайн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээгээр
тэргүүлэх



Чанар = Ялгарал



International
Organization for
Standardization



МОНГОЛ УЛСЫН ШИНЖЛЭХ УХААН
ТЕХНОЛОГИЙН ИХ СУРГУУЛЬ
MONGOLIAN UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY

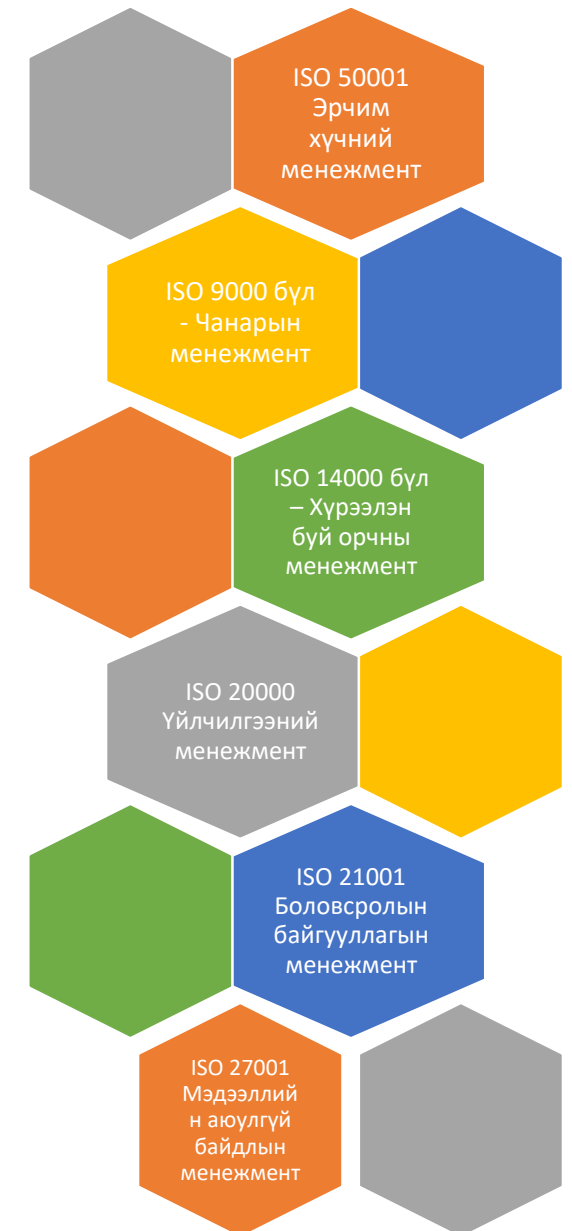
- ISO нь 160 гаруй орны гишүүнчлэлтэй, 300 гаруй техникийн хороогоор дамжуулан стандартыг боловсруулж баталдаг хараат бус, 100 жилийн түүхтэй олон улсын байгууллага юм.
- Нэг техникийн хороо нь багадаа 100-аад улсын төлөөлөлтэй хуралдаж олон улсын стандартыг баталдаг.
- Швецарийн Женев хотноо ISO-ын Ерөнхий нарийн бичгийн дарга нар байрладаг ТББ.
- ISO –оос 22212 ширхэг олон улсын стандарт болон холбогдох баримт бичгүүдийг боловсруулж гаргасан.



Менежментийн тогтолцооны стандартууд

- ISO-оос гаргасан менежментийн стандартууд нь байгууллагад илүү үр дүнтэй менежментийн тогтолцоог бий болгоход чиглэдэг. Үүнд:

1. Нөөцийг илүү үр ашигтай зарцуулах
2. Санхүүгийн гүйцэтгэлийг дээшлүүлэх
3. Эрсдлийн менежментийг сайжруулах
4. Байгаль орчин ба хүмүүсийг хамгаалах
5. Хэрэглэгч ба бусад сонирхогч талуудад үнэ цэнэ нэмэх зэрэг юм.





Чанарын менежментийн тогтолцооны шинэчлэл



ISO нь гаргасан стандартуудаа 5-7 жил тутамд хянаж, түүнийг шинэчилж, зах зээл, цаг үетэйгээ нийцүүлдэг. ISO 9001:2015 нь хамгийн сүүлийн үеийн чиг хандлагыг харуулах зорилготой бөгөөд бусад төрлийн ISO стандартуудтай нийцэж чадна.



Боловсролын байгууллагын менежментийн тогтолцоо

Хэрэглэгчийн сэтгэл
ханамжтай байлгах

ISO 9001

Чанарын менежментийн тогтолцоо

Суралцагч ба бусад үр
шим хүртэгчдийг сэтгэл
ханамжтай байлгах

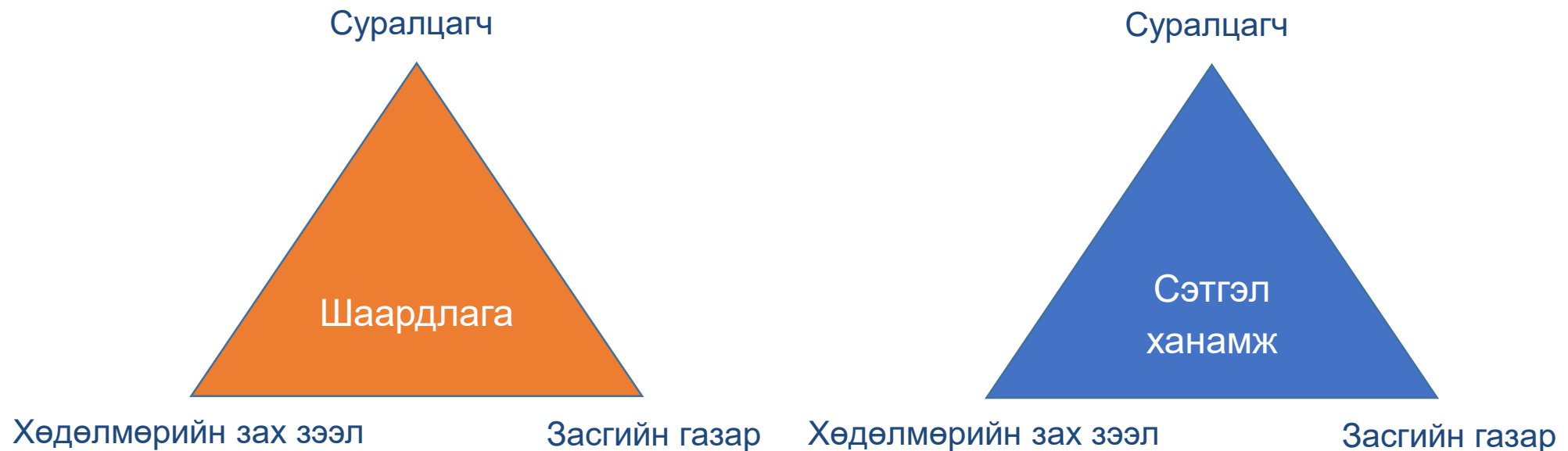
ISO 21001

Боловсролын байгууллагын менежментийн
тогтолцоо



Боловсролын байгууллагын ЧМТ нь:

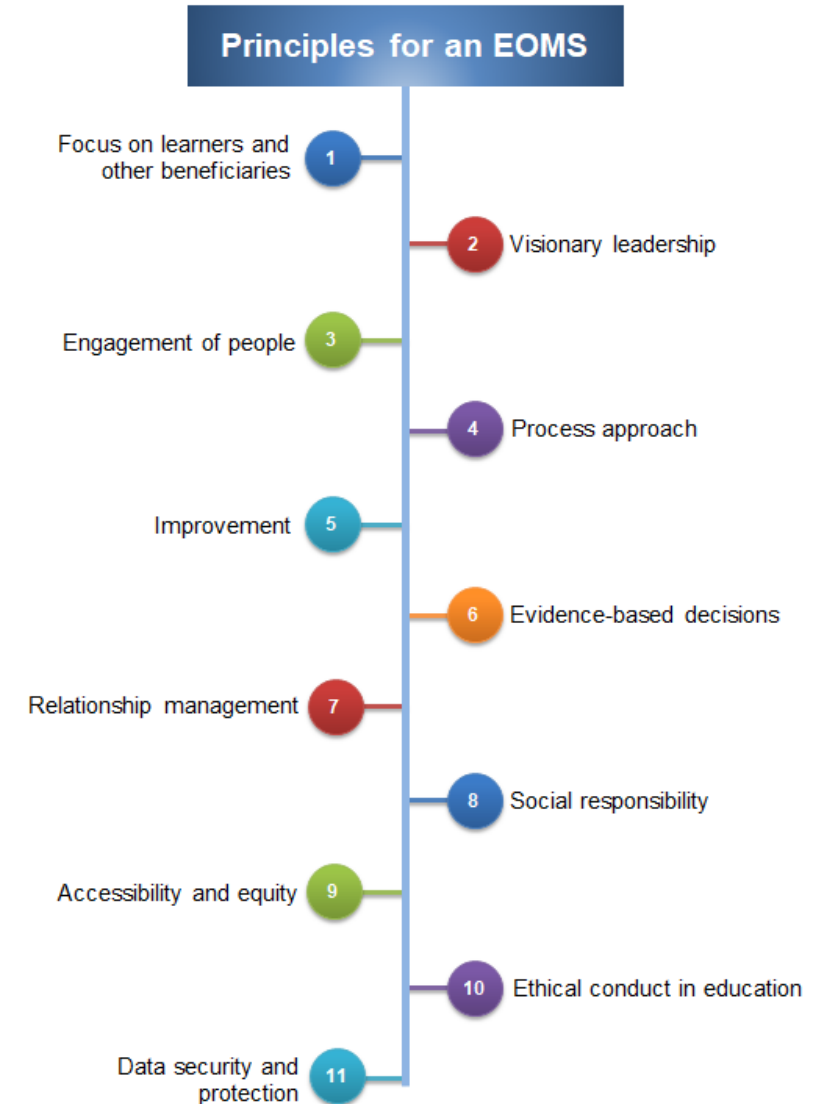
- Суралцагч бүр суралцах үйл явцдаа идэвхитэй оролцоход анхаарсан.
- Боловсролын үйлчилгээ нь хөтөлбөр хэрэгжүүлэх гэхээс илүү суралцагчийн чадамжийг бүхэлд нь хөгжүүлэхэд чиглэсэн.





Боловсролын байгууллагын менежментийн тогтолцооны зарчмууд:

1. Суралцагч болон бусад үр шим хүртэгчдэд төвлөрөх;
2. Алсын хараатай манлайлал;
3. Хүмүүсийн оролцоо;
4. Үйл явцын хандлага;
5. Сайжруулалт;
6. Нотолгоонд үндэслэсэн шийдвэр гаргалт;
7. Хамтын ажиллагааны менежмент;
8. Нийгмийн хариуцлага;
9. Эрх тэгш, хүртээмжтэй байдал;
10. Боловсролын ёс зүйн хэм хэмжээ;
11. Мэдээллийн аюулгүй байдал ба хамгаалал;





ISO 21001:2018 дээрх зарим нэр томъёоны тодорхойлолтоос

- **Боловсролын байгууллага** (educational organization): Үндсэн үйл ажиллагаа нь боловсролын бүтээгдэхүүн, боловсролын үйлчилгээгээр хангадаг байгууллага
- **Боловсролын үйлчилгээ** (educational service): Сургах, суралцах, судлах замаар суралцагчдад чадамжийг эзэмшүүлж, хөгжүүлэхийг дэмжих үйл явц
- **Боловсролын бүтээгдэхүүн** (educational product): Сургалтын нөөц буюу боловсролын үйлчилгээний сурган хүмүүжүүлэх явцыг дэмжихэд ашиглагдах биет ба биет бүс хөрөнгө
- *ТАЙЛБАР 1: Боловсролын бүтээгдэхүүн нь бодит буюу цахим байж болохоос гадна оюутны ном, дасгалын ном, дасгалын хуудас, зохион бүтээх (жишээлбэл: шоо, зүүлт чимэг) флаш карт, сурган хүмүүжүүлэгч нарын сургалт, уран зохиол, ном, зурагт хуудас, сургалтын тоглоом, вебсайт, програм хангамж, онлайн сургалт, идэвхжүүлсэн дасгалын ном, график зохиол, лавлагаа ном, DVD, CD, сэтгүүл, тогтмол хэвлэл, сургалтын гарын авлага, сургагч багшийн гарын авлага, лаборатори, загвар, кино, телевизийн нэвтрүүлэг, вэбcast, шуудан, газрын зураг, атласс, стандарт, техникийн тодорхойлолт ба кэйс судалгаа*
- **Суралцагч** (learner): Боловсролын үйлчилгээгээр чадамжийг эзэмшиж, үр шимийг хүртэгч
- **Сургах** (teaching): Суралцах үйл явцад нь тэдэнд туслалцаа үзүүлэх замаар суралцагчтай ажиллах
- **Суралцах** (learning): Шаардлагыг хангахын тулд мэдлэг, дадлага, чадварыг олгох, хөгжүүлэх үйл явц
- **Сурган хүмүүжүүлэгч** (educator): Сургах үйл ажиллагааг гүйцэтгэгч хүн. Өөрөөр багш, сургагч, дасгалжуулагч, зохицуулагч, халамжлагч, зөвлөх, зааварлагч, илтгэгч, удирдагч гэж нэрлэдэг.

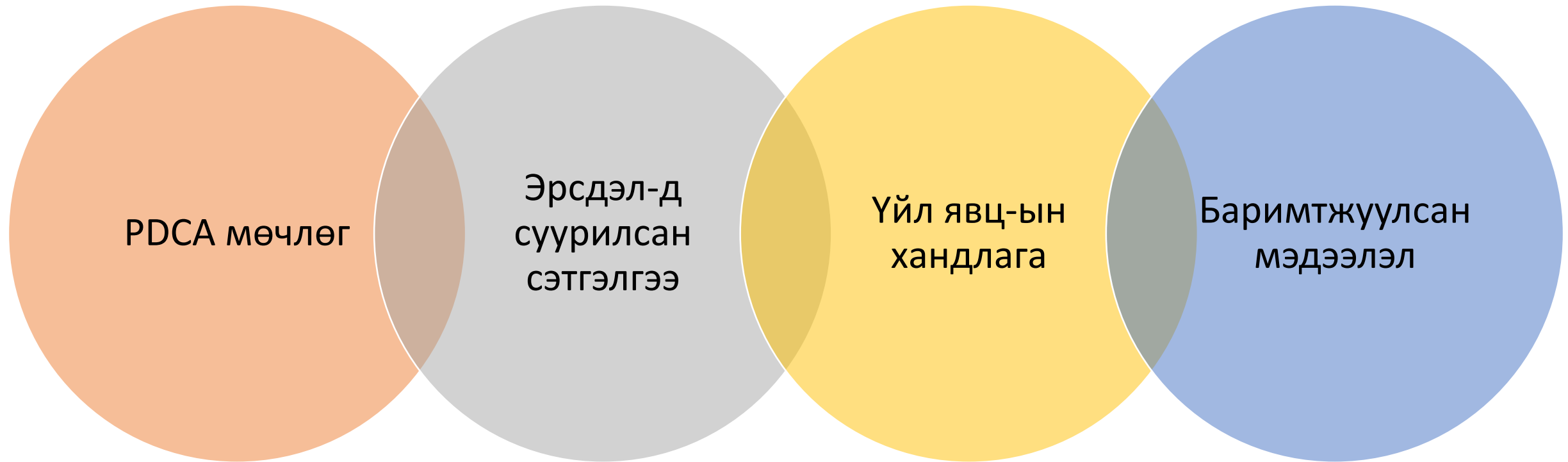
ШУТИС-ийн ЧАНАРЫН БОДЛОГО

Олон улсын стандартад нийцсэн
боловсролын үйлчилгээг үзүүлж, мэдлэгт
суурилсан нийгмийг цогцлоох
манлайлагчдыг бэлтгэдэг судалгааны их
сургууль болно.

Бид чанарын менежментийн тогтолцоог нэвтрүүлж байна.



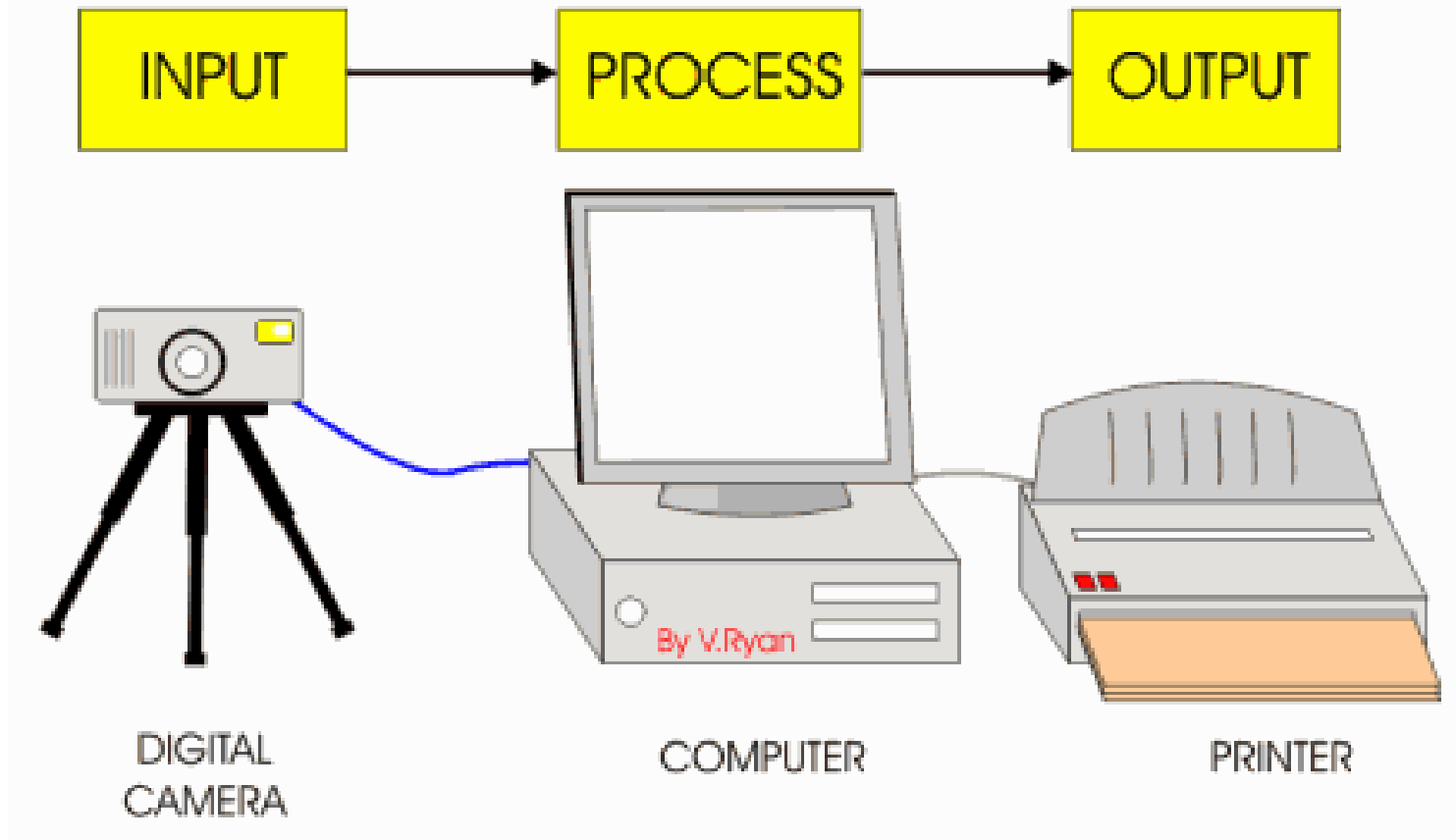
ЧМТ-нд хэрэглэгдсэн аргууд



1. Үйл явцын арга /Process approach/

- Үйл явц гэж юу вэ?

*“Оролтыг гаралт
болгон хувиргах
харилцан уялдаа бүхий
багц үйл ажиллагаа”*





Жишээ нь:

Дээд
түвшин

Сургалтын
хөтөлбөр

Сургалт зохион
байгуулах

Суралцагчдыг
төгсгөх

Элсэлтийг
төлөвлөх

Элсэгчдийг
баталгаажуулах

Хичээл сонгох

Сургалт хийх

...

Хичээлийг
төлөвлөх

Хичээлд бэлтгэх

Хичээл заах

Судалгаа хийх

Өөрийгөө
хөгжүүлэх

Баримт бичиг
боловсруулах

Доод
түвшин



Үйл явцын аргыг хэрэгжүүлэх алхам

1. Үйл явцыг тодорхойлох

- Зорилго
- Хамрах хүрээ
- Оролцогч
- Ажлын байр

2. Мэдээлэл цуглуулах

- Тухайн ажлыг хийдэг хүмүүсээс үйл явцын баримтыг цуглуулах (юу, хэн, хаана, хэзээ)

3. Үйл явцыг зурах

- Цуглуулсан баримт мэдээллийг дэс дараалалд оруулах

4. Шинжилгээ хийх

- Юуг яагаад?
- Хэн яагаад
- Хаана яагаад
- Хэзээ яагаад
- Хэрхэн яагаад

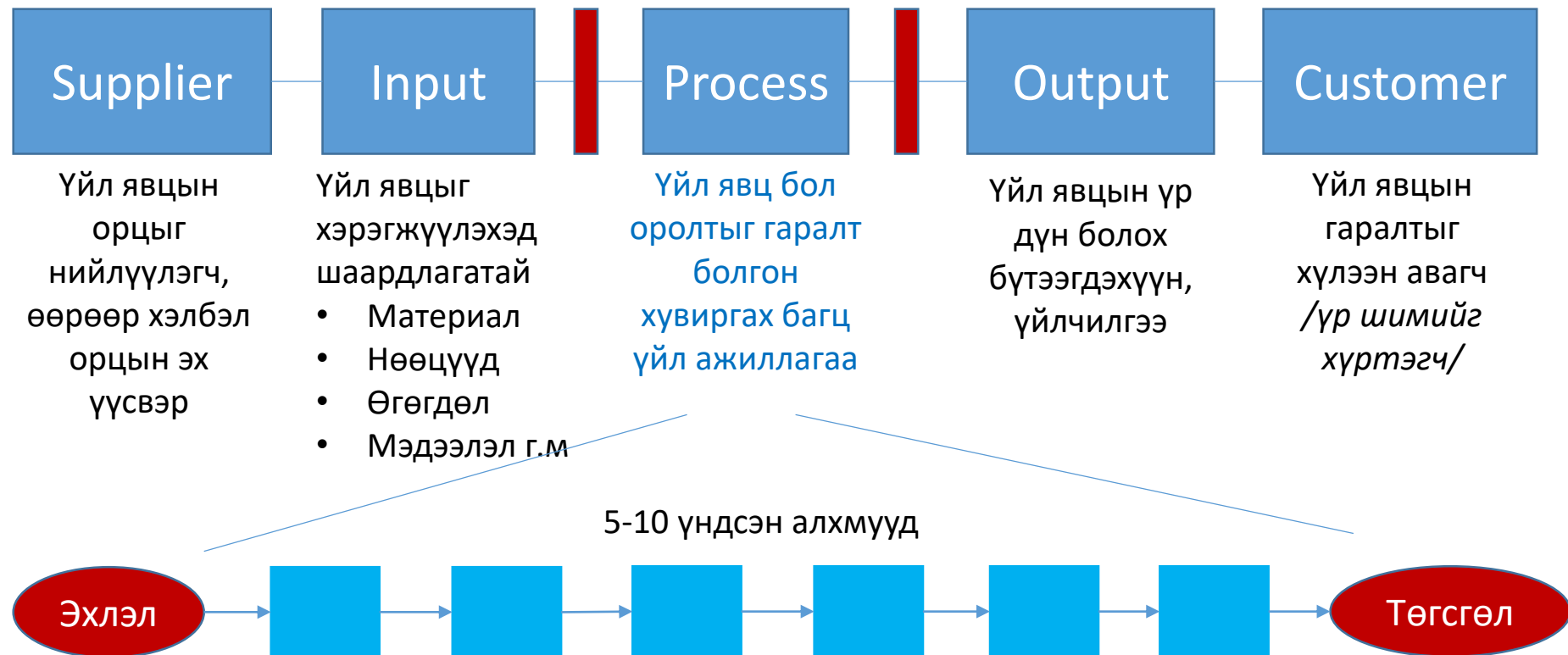
5. Шинэчилж сайжруулах

- Шаардлагагүй ажлыг хасах
- Зарим алхмуудыг нэгтгэх
- Шинэ алхмуудыг нэмэх

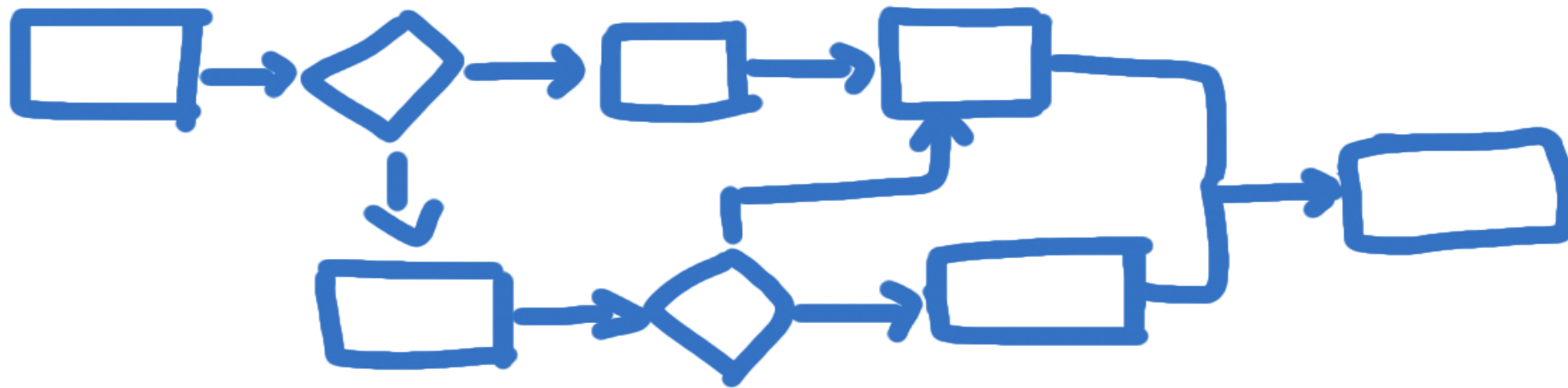
6. Үйл явцыг удирдах

- Үйл явц төлөвлөсний дагуу явж байгааг хянаж, нягтлах
- Өөрчлөлтийг удирдах

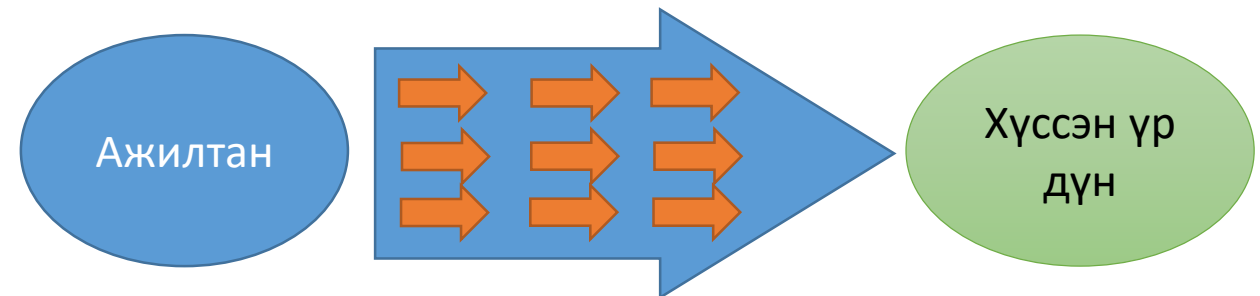
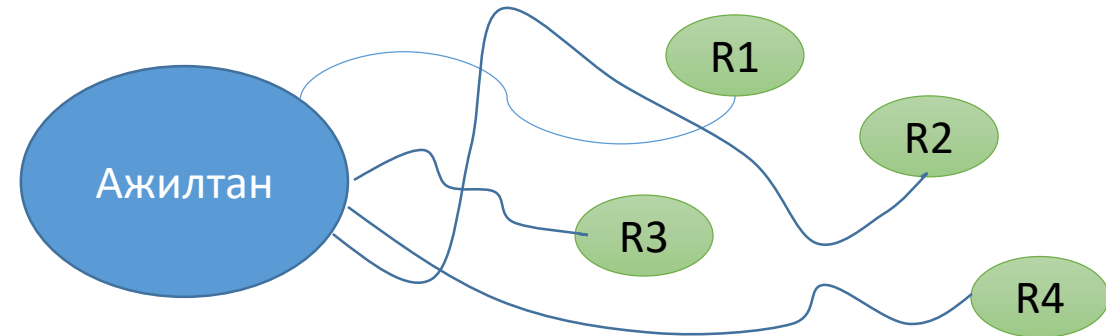
SIPOC- үйл явцын ерөнхий зураглал



- Үйл явц буюу процесс: байнгын шинжтэй хийгддэг ажил
- Төсөл: Нэг удаагийн шинжтэй ажил



1. Тодорхойгүй үйл явц:
Ажилтан ажлыг хийх бүртээ өөр өөр арга замаар хийж янз бүрийн үр дүн гаргадаг.
2. Стандартчилагдсан үйл явц: *Ажилтан ажлыг хийх бүртээ стандартчилагдсан нэг арга замаар хийж тогтсон үр дүнд хүрдэг.*



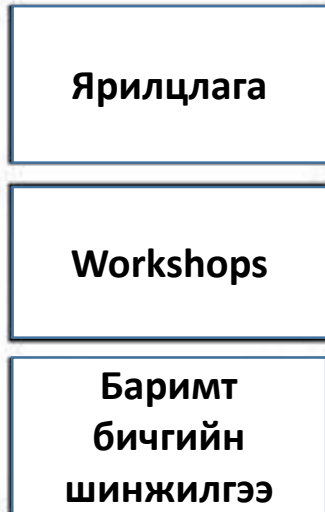
Үйл явцыг сайжруулах нь:

Мэдээлэл
цуглуулах

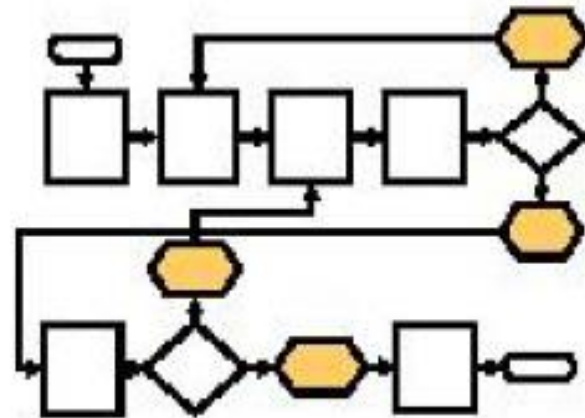
AS-IS
process

TO-BE
process

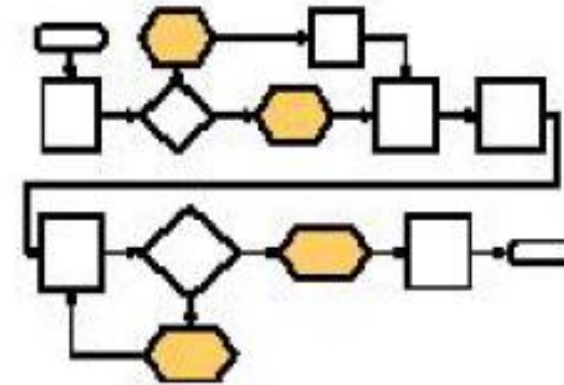
TO-BE
model



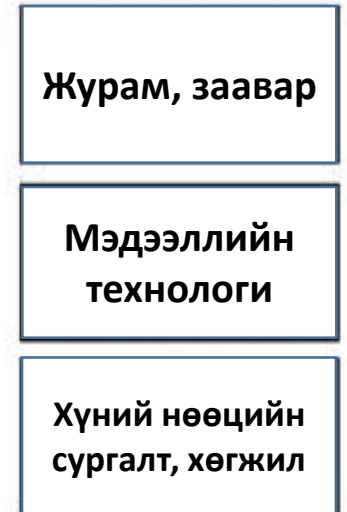
Судалгаа
шинжилгээ



Өөрчлөх санал



Сайжруулалт



- Үнэ цэнэгүй алхмыг арилгах
- Дараагийн алхамтай нэгтгэх
- Алхмын дарааллыг өөрчлөх
- Ажлыг хялбарчлах
- Хяналтын цэгийг бий болгох

ШУТИС-ийн үйл явцын зураглал

- Оролт

- Өмнөх үйл явцын гаралт эсвэл гаднаас шинээр бий болсон орц

- Үйл явц

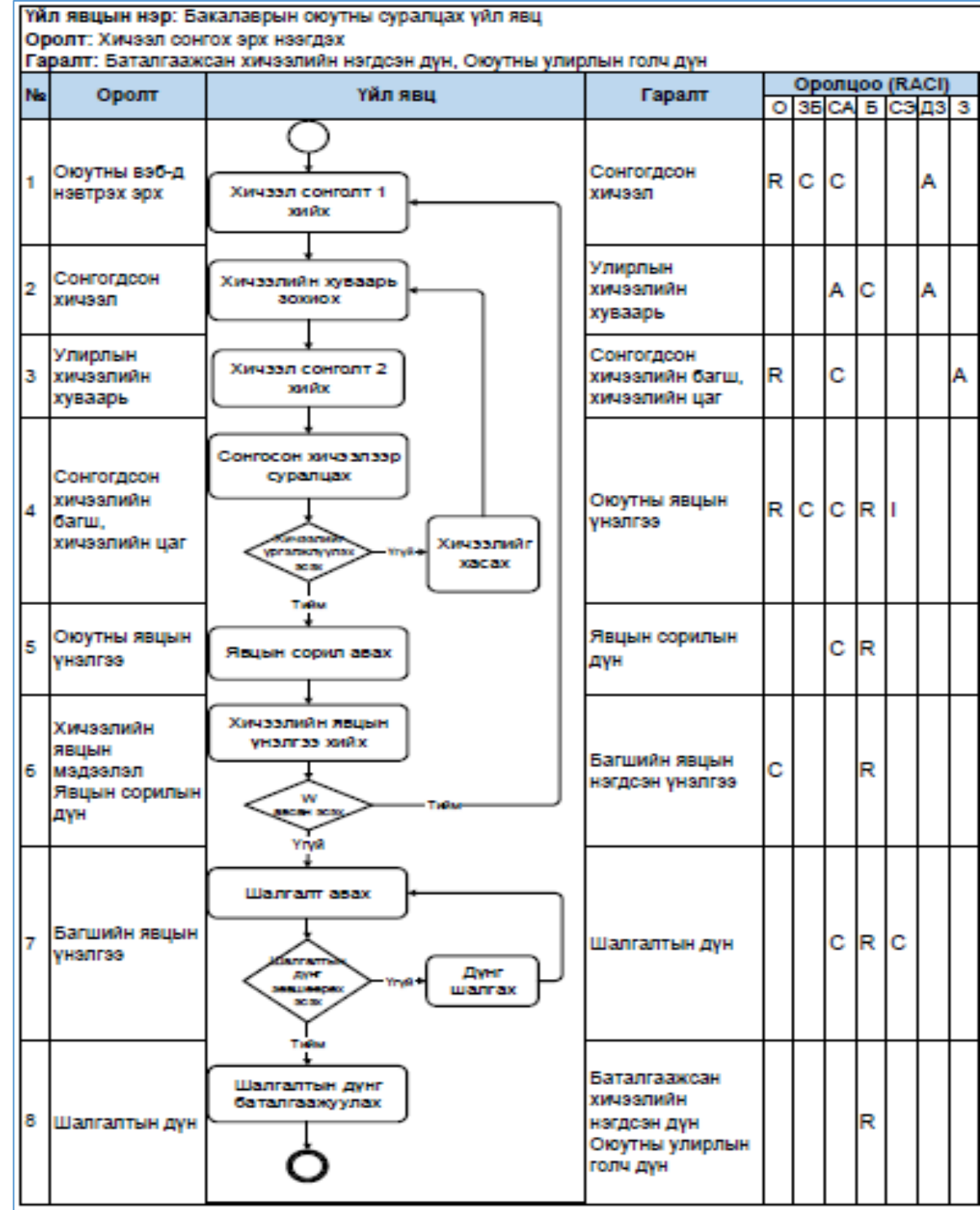
- Оролтыг хувиргах үйл ажиллагаануудын багц

- Гаралт

- Хувиргалтын дүнд бий болсон гарц буюу тухайн үйл явц хэрэгжсэнг нотлох эсвэл хэмжих гарц

- Оролцоо RACI

1. **[R]** Хариуцан хийж, гүйцэтгэх/responsibility;
2. **[A]** Тухайн үйл явцад хариуцлага хүлээх, батлах/accountability;
3. **[C]** Тухайн үйл явцын талаар харилцан зөвлөлдөх/consulted;
4. **[I]** Үйл явцын талаар мэдээлсэн байх/informed





2. PDCA мөчлөг

- **Plan/Төлөвлө:** Хэрэглэгчийн шаардлага ба байгууллагын бодлогод нийцсэн үр дүнд хүргэхэд шаардлагатай тогтолцооны болон үйл явцуудын зорилтууд, нөөцийг тогтоох, эрсдэл ба боломжуудыг тодорхойлох ба авч үзэх;
- **Do/Гүйцэтгэ:** Төлөвлөснийг хэрэгжүүлэх;
- **Check/Шалга:** Үйл явц болон гарах бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг бодлого, зорилт, шаардлага болон төлөвлөсөн үр дүнгийн дагуу хянах, хэмжих (боломжтой бол).
- **Action/Сайжруул:** Гүйцэтгэлийг шаардлагатай хэмжээнд сайжруулах арга хэмжээ авах



PDCA cycle

- Уламжлалт

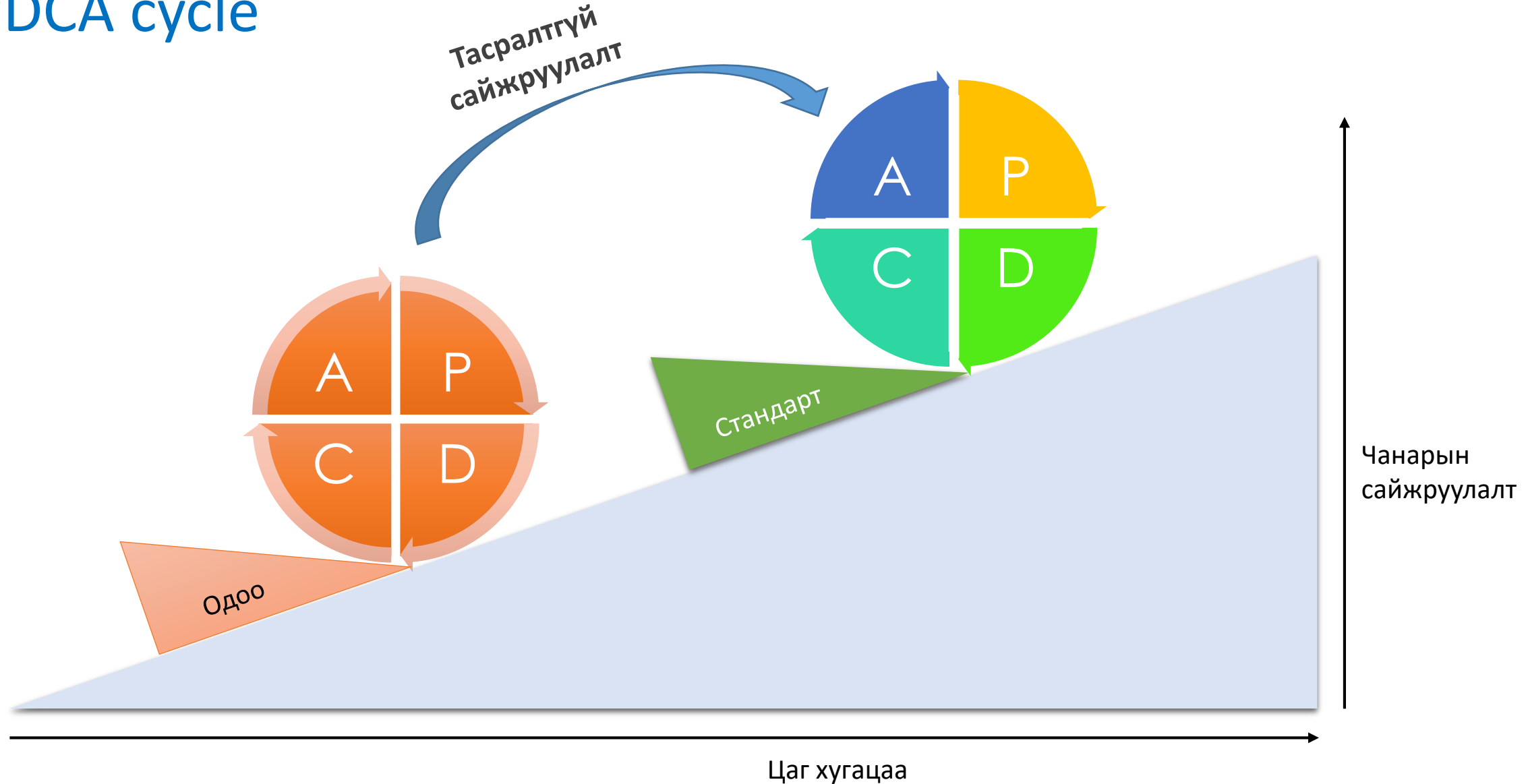


- Санал болгосон нь





Тасралтгүй сайжруулалтын мөчлөг PDCA cycle



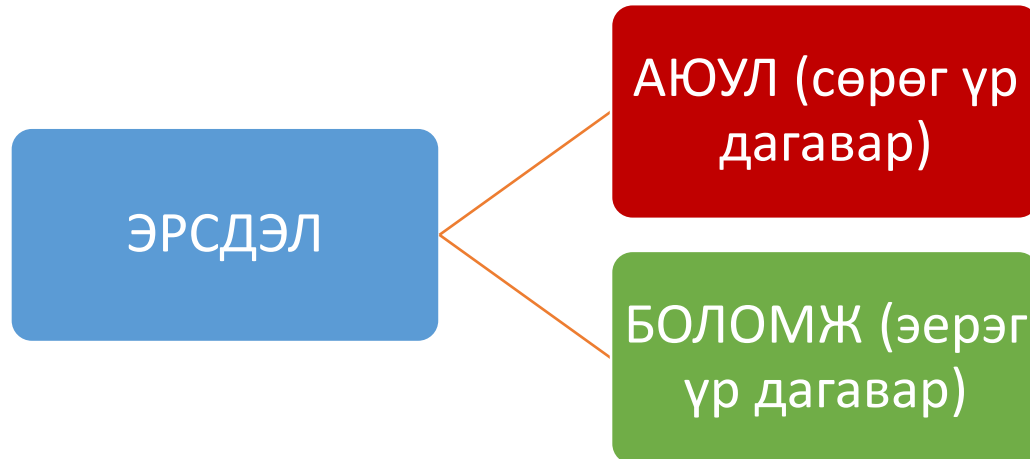


Тасралтгүй сайжруулалтын бусад төрлийн аргууд

- Lean
- 5S
- Бизнес процесс ре-инженеринг
- 6 sigma
- Бүтээмжийн хөдөлгөөн
- Kaizen cycle
- Internal audit
- Customer audit



3. Эрсдэлд суурилсан сэтгэлгээ



Бид амьдралдаа өдөр тутам автоматаар зарим зүйлсийг хийдэг.

Жишээ нь: Зам хөндлөн гарахаас өмнө машин ирж байгаа эсэхийг харж байж гардаг.

Эрсдэлд суурилсан сэтгэлгээ нь **сэргийлэх арга хэмжээний** нэг хэсэг юм.

Эрсдэлийн сөрөг үр дагавар: Ирээдийд тохиолдож болох гэнэтийн сөрөг үйл явдал.



ШУТИС-ийн эрсдэлийн үнэлгээний матриц

Хэмжээ			Тохиолдох магадлал				
			1	2	3	4	5
			Маш ховор	Боломж бага	Заримдаа	Боломжтой	Байнга
Үр дагавар, нөлөөлөл	5	Маш их	5	10	15	20	25
	4	Их	4	8	12	16	20
	3	Дундаж	3	6	9	12	15
	2	Багавтар	2	4	6	8	10
	1	Бага	1	2	3	4	5

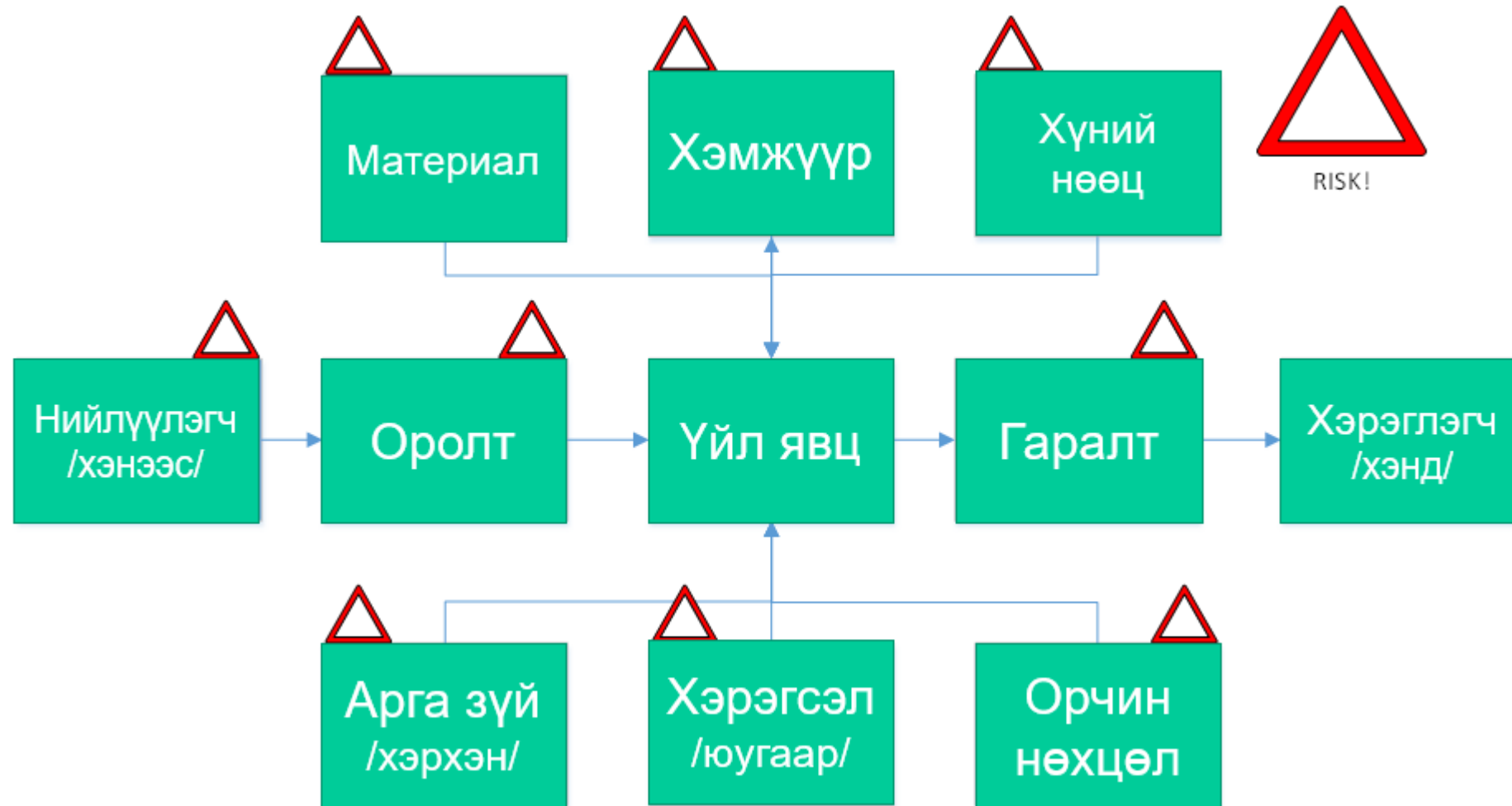
- Их (15-25) үед
 - Эрсдэлийг бууруулах хариу арга хэмжээг авах
 - Хариуцагч нь эрсдэлийн үнэлгээг дуусгалгүй хяналтаа үргэлжлүүлэх
- Дунд (8-10) үед
 - Эрсдэлийг бууруулахын тулд тохирсон мониторинг хийх
 - Боломжит залруулах арга хэмжээг авах
- Бага (1-6) үед
 - Эрсдэл хүлээн зөвшөөрч болохуйц хэмжээнд байна гэж ойлгох
 - Шаардлагатай хэсэгт залруулах арга хэмжээг авах



Үйл явцын арга ба эрсдэлд суурилсан сэтгэлгээг хэрэглэх нь:

1. Үйл явцын эзэн, оролцогчийг тогтоох
2. Үйл явцыг тодорхойлох
3. Оролт, гаралт, алхмуудыг тодорхойлох
4. Үр нөлөө болоод үр ашгийн хэмжүүрийг тодорхойлох
5. Үйл явцын эрсдэл ба боломжийг тодорхойлох
 - Үр дагавар
 - Магадлал
6. Үйл явцын төлвийг тайлагнах

Үйл явцын арга ба эрсдэлд суурилсан сэтгэлгээ





ШУТИС-ийн үйл явцуудаас:

1. Элсэгчид мэдээлэл өгөх, хүлээн авах, бүртгэх үйл явц
2. Хичээлийн хуваарь гаргах үйл явц
3. Алдааг залруулах, урьдчилан сэргийлэх үйл явц
4. Ажилтан сонгон шалгаруулах үйл явц
5. Багш, ажилтныг сургаж, хөгжүүлэх үйл явц
6. Магадлан итгэмжлэлд оролцох үйл явц
7. Үйл ажиллагааг төлөвлөх, хянах, тайлагнах үйл явц
8. Судалгаа авч, мэдээлэл цуглуулах үйл явц

ГЭХ МЭТ



4. Баримтжуулсан мэдээлэл

✓ Баримт бичиг (Document)

Мэдээлэл ба түүний зөөгч. Зөөгч нь цаас, соронзон, компьютерийн цахим буюу оптикийн диск, гэрэл зураг буюу эх загвар, эсвэл тэдгээрийн хослол байж болно.

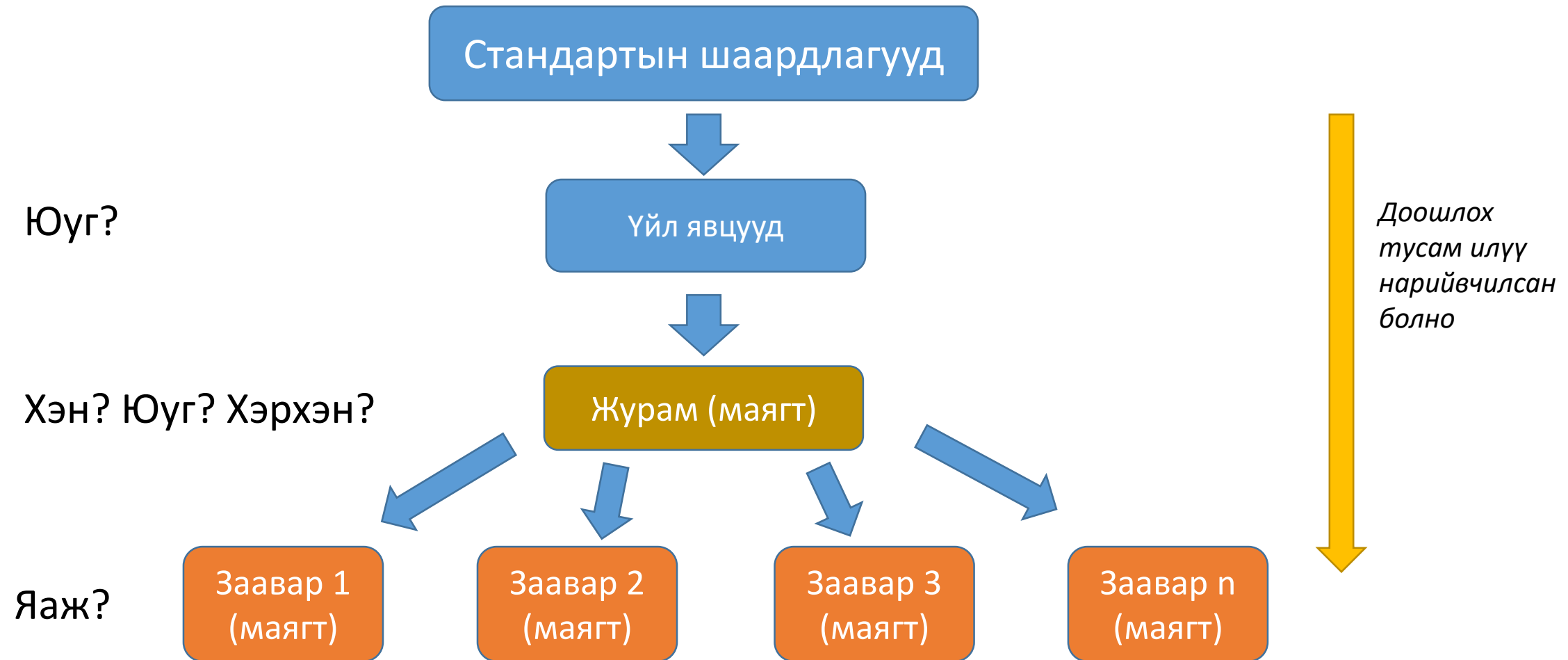
✓ Бүртгэл (Record)

Хүрсэн үр дүнг тогтоож буй буюу гүйцэтгэсэн үйл ажиллагааны бодит баримт болж буй баримт бичиг

Баримт бичиг нь хийх ёстой зүйлсийг төлөвлөх замаар бий болдог.	Бүртгэл нь ямар нэг зүйлийг гүйцэтгэсний дараа бий болдог.
Хийх ёстой ажлуудыг төлөвлөх замаар бий болдог	Ямар нэг зүйлийг гүйцэтгэсний дараа бий болдог
Өөрчлөн засварлах боломжтой	Өөрчлөн засварлах боломжгүй
Нотлох баримт болдоггүй	Нотлох баримт болдог
Магадгүй богино хугацаанд хадгалагддаг	Урт хугацаанд хадгалагддаг



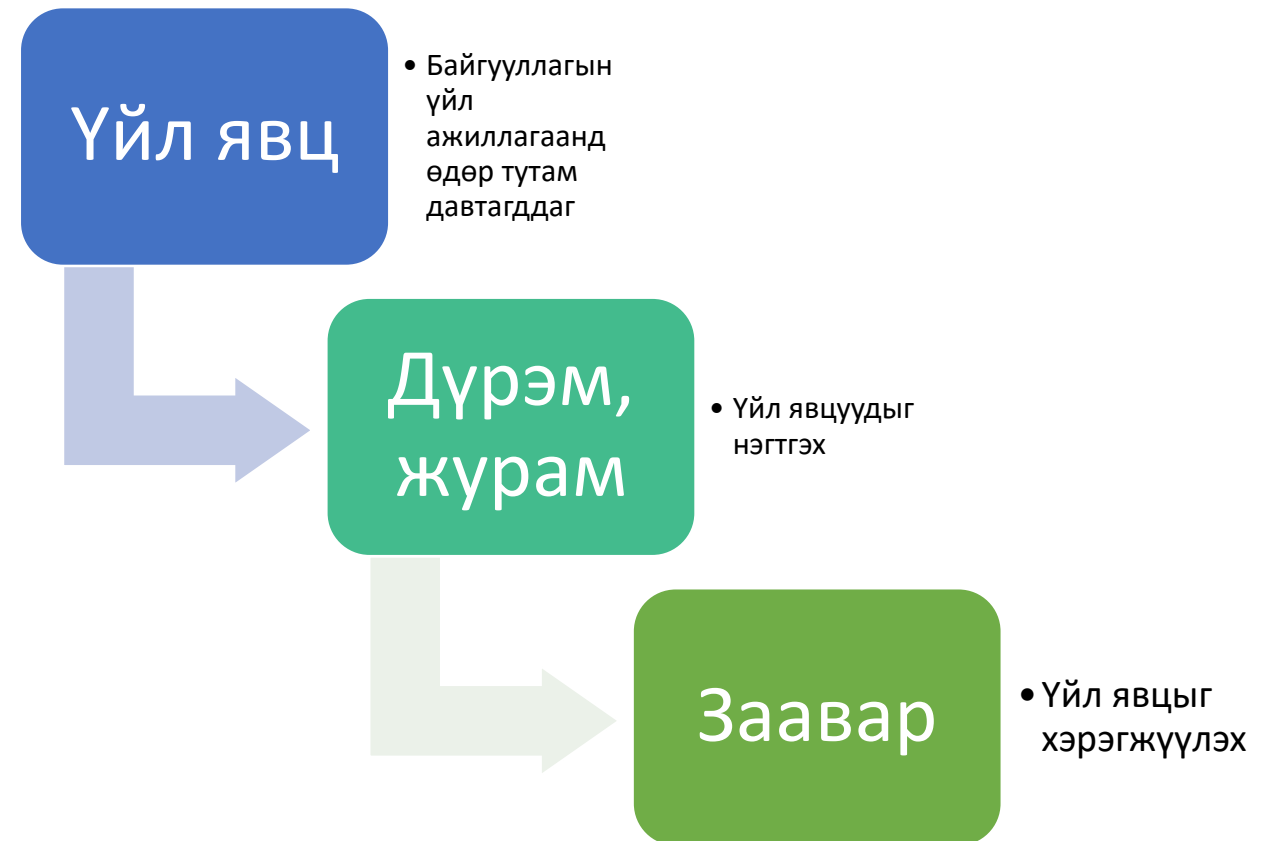
ЧМТ-ны баримтжуулалт





Баримтжуулалт нь:

- Хэн нэгнийг шийтгэх зорилготой биш
- Таны ажилд туслах
- Чанарыг эрхэмлэх соёлыг бий болгох.
 - ✓ Үр дүнтэй, үр ашигтай систем, үйл явцыг бий болгоход байгууллагыг чиглүүлэх зорилготой.
 - ✓ Чанартай боловсрол, чанартай үйлчилгээг хүргэхийн тулд шаардлагатай бүх зүйлийг хамардаг.





Чанарын менежментийн тогтолцоог амжилтгүй болгох хүчин зүйлс

1. Байгууллага нь стратеги зорилго, чиглэлдээ нийцүүлэхгүй байх
2. ЧМТ-ны өөрчлөлтийг дэмжихгүй байх
3. Хамт олны оролцоо дутмаг байх *(энэ нь 1, 2 хүний ажил биш)*
4. Менежментийн мэдлэг, ур чадвар дутах
5. Харилцаа холбооны суваг, хэрэгсэл ойлгомжгүй байх
6. Удирдлагын манлайлал сул байх
7. Чанарын болон тоон үзүүлэлтүүдэд хяналт, шинжилгээ, үнэлгээ хийхгүй байх
8. Шаардлагатай нөөцөөр хангахгүй байх
9. Байгууллагын доторх соёлтой зөрчилдөх
10. Удирдлагын түвшинд өөрчлөлт хийх амлалтаас татгалзах

YOU + WE  **SUCCESS**
 **TOGETHER**  