

МЕНЕЖЕРҮҮДИЙН СЭТГҮҮЛ #1



ГАРЧИГ

01

ӨМНӨХ ҮГ

Сэтгүүлийн санаачлагчийн мэндчилгээ

06

Тойргийн төвд хэрэглэгч байна

Гомдол шийдвэрлэх менежментийн тогтолцооны багц стандарт, Ёс зүйн код

02

Та стандарт хэрэгжүүлэгч

ISO9001:2015 чанарын менежментийн тогтолцооны олон улсын стандарт

07

Сохорсон биш завшив

Эрсдэлийн менежментийн тогтолцооны олон улсын стандарт, эрсдэлийн үнэлгээний арга зүйн стандарт

03

Амьсгалахад хэцүү байна

ISO14001:2018 Байгаль орчны менежментийн тогтолцооны олон улсын стандарт, зорилго ач холбогдол

08

Алдааг ол

ISO19011:2018 Менежментийн тогтолцоонд аудит явуулах арга зүйн заавар стандартын зорилго, ач холбогдол

04

Та санал бодлоо илэрхийлж чаддаг уу?

ISO45001:2018 Хөдөлмөрийн эрүүл мэнд, аюулгүй байдлын менежментийн тогтолцооны олон улсын стандарт

09

Хэрэглэгчээрээ хичээл заалга гэнэ үү!

Төгс үйлчилгээг хүргэх үйлчилгээний төгөлдөршлийн стандарт, Үйлчилгээний төгөлдөршлийн зарчим загварууд

05

1 сумаар 5 туулай гэж байх уу?

Стандартуудыг нэгдмэл байдлаар хэрэгжүүлэх, Нэгдсэн менежментийн тогтолцооны стандартын зорилго, ач холбогдол

10

Боломжоор бороо оруулъя

5 стандартын ISO менежерийн сургалтын талаарх мэдээлэл, ач холбогдол

CMG
Context Mongolia Group



Context Mongolia Group

ӨМНӨХ ҮГ

Та бүхний энэ өдрийн амгаланг айлтгая.

Дэлхий дахины хурдацтай хөгжлийн үндэс суурь нь хувь хүний хөгжил гэдэгтэй миний хувьд санал нийлдэг. Манай байгууллагын хамт олон Монгол улсынхаа хөгжилд болон хувь хүн бүрийн тэр дундаа байгууллагыг удирдан чиглүүлж буй менежерүүдийнхээ мэдлэг, мэдээлэлд хувь нэмэр оруулах зорилгоор энэхүү сэтгүүлийн анхны дугаарыг ISO стандартуудын талаарх агуулгатайгаар та бүхэнд хүргэж байна.

ISO стандартын байгууллагаас эрхлэн гаргасан Олон улсын стандартын шаардлагууд болон бусад удирдамж стандартууд нь улс орон бүрийн туулсан алдаа оноо, сайн туршлага дээр үндэслэн боловсруулагдсан байдаг учир тэдгээрийг дагаж мөрдөх нь тэрхүү дутагдлыг дахин давтан туулахгүйгээр эрсдэлээс зайлсхийж, эрсдэлийг бууруулах байдлаар цаашдын хөгжлийн зүг алхахад бидэнд үнэтэй хувь нэмэр оруулдаг.

Энэхүү сэтгүүл нь бүх салбарын менежерүүд, ISO стандартыг хэрэгжүүлэхийг сонирхож байгаа эсвэл хэрэгжүүлсэн, хэрэгжилтээ сайжруулахыг зорьж байгаа, стандартын чиглэлээр мэргэшиж мэдлэгээ бататгахыг хүссэн хүн бүрт онол, туршлагын мэдээлэл хүргэх зорилготой ба цаашид жил бүр тогтмол нийтлэхийг бид зорьж байна.

Олон улсын гэх нэршилтэй юм бүхэнд бид хэт авталгүй монгол хүний онцлог, түүх, соёл, нийгэм эдийн засгийн байдалд уялдуулан авч үзэх нь илүү үр дүнтэй юм. Тиймээс бид монгол хүний онцлог, арга ухаан, аливааг хөнгөвчлөх сэтгэлгээ, хөрвөх чадварыг харгалзан үзэж ISO9001:2015 Чанарын менежментийн тогтолцоо, ISO45001:2018 Хөдөлмөрийн эрүүл мэнд, аюулгүй байдлын менежментийн тогтолцоо, ISO14001:2015 Байгаль орчны менежментийн тогтолцооны стандартуудыг нэгдмэл байдлаар хэрэгжүүлэх арга зүйг тусгасан ISO менежер бэлтгэх цогц сургалтын хөтөлбөрийг сэтгүүлээрээ дамжуулан та бүхэнд танилцуулж байгаа билээ.

Уншигч та бүхний зүгээс ирүүлэх аливаа санал, хүсэлт, сэтгэгдэл, шүүмж нь бидний үйл ажиллагааг сайжруулахад чухал үнэ цэнэтэй тул баяртайгаар хүлээн авахаа үүгээр мэдэгдэж байна.

Гүйцэтгэх захирал
Г.Батхишиг

ТА СТАНДАРТ ХЭРЭГЖҮҮЛЭГЧ

ISO 9001:2015 чанарын менежментийн тогтолцооны олон улсын стандарт

ISO 9001 бол дэлхийн хэмжээнд хүлээн зөвшөөрөгдсөн чанарын менежментийн тогтолцооны стандарт юм. Энэ нь бүх салбарын байгууллагуудад гүйцэтгэлээ сайжруулах, үйлчлүүлэгч хэрэглэгчдийнхээ хэрэгцээ хүлээлтийг хангах, чанарын төлөөх амлалтаа харуулахад нь тусалдаг. Энэхүү стандарт нь чанарын менежментийн тогтолцоо (ЧМТ)-г бий болгох, хэрэгжүүлэх, хадгалах, тасралтгүй сайжруулахтай холбоотой шаардлагуудыг агуулдаг.

ISO 9001 стандартыг хэрэгжүүлнэ гэдэг нь танай байгууллага үр дүнтэй үйл явцуудыг нэвтрүүлж, алдаа дутагдалгүй бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг хэрэглэгчдэд хүргэхийн тулд боловсон хүчнийг тогтмол сургаж, тасралтгүй сайжруулалтыг бий болгоно гэсэн үг юм.

ЧМТны стандартыг хэрэгжүүлснээр танай байгууллагад үүсэх давуу талууд:

Хэрэглэгчийн итгэл үнэмшил төрөх:

Энэхүү стандарт нь байгууллагуудад чанарын хяналтын тогтолцоог бий болгож, хэрэглэгчийн итгэл үнэмшил, сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэхэд хүргэдэг.

Гомдлыг хүлээн авч үр дүнтэй

шийдвэрлэх: ISO 9001 стандарт нь хэрэглэгчийн гомдлыг хүлээн авч, үр дүнтэй шийдвэрлэх шаардлагуудыг тусгасан байдаг

ба асуудлыг цаг тухайд нь, сэтгэл ханамжтай шийдвэрлэхэд хувь нэмэр оруулдаг.

Үйл явцыг сайжруулах: Стандарт нь үр ашиггүй байдлыг олж илрүүлэх, арилгах, үйл ажиллагаа, үйл явыг оновчтой болгох, дата мэдээлэл дээр үндэслэн шийдвэр гаргахад тусалдаг бөгөөд ингэснээр зардал хэмнэгдэж, илүү өндөр үр дүнг бий болгодог.

Байнгын сайжруулалт:

ISO 9001 стандартын дагуу тогтмол аудит хийх, хянан шалгах нь байгууллагуудад чанарын менежментийн тогтолцоогоо байнга боловсронгуй болгох, өрсөлдөх чадварыг хадгалах, урт хугацааны амжилтанд хүрэх боломжийг олгодог.

Мэдээж хэрэгжүүлсэн стандартаа баталгаажуулж гэрчилгээжих нь чухал боловч энэхүү стандартыг хэрэгжүүлэгчдэд баталгаажуулалт заавал байхыг шаардахгүй.



Ерөнхийдөө бол стандартад агуулагдаж буй шаардлагууд нь стандарт хэрэгжүүлдэггүй байгууллагуудад ч гэсэн тодорхой хэмжээнд хэрэгжиж байдаг.

ТИЙМЭЭС ТА СТАНДАРТ ХЭРЭГЖҮҮЛЭГЧ МӨН.

Харин тухайн стандартын шаардлагыг бүрэн хангаж, үр нөлөөг тогтмол сайжруулж ажиллах нь та бүхний зорьж буй эцсийн үр дүнг таньд өгөх болно.

АМЬСГАЛАХАД ХЭЦҮҮ БАЙНА

ISO14001:2015 Байгаль орчны менежментийн тогтолцооны олон улсын стандарт, зорилго ач холбогдол

Манай гаригийн хүн ам өсөхийн хэрээр эрэлт хэрэгцээ нэмэгдэж байгаагаас үүдэн бидний өмнө тулгарч буй асуудлын нэг нь яах аргагүй хүрээлэн буй орчны бохирдол юм. Иймээс дэлхий нийтийн тогтвортой хөгжлийг бий болгохын тулд Нэгдсэн Үндэсний Байгууллага (НҮБ)-аас “Нийгэм, Эдийн засаг, Хүрээлэн буй орчин” гэсэн 3 тулгуурт хүчин зүйлсийг авч үзжээ. Өөрөөр хэлбэл аливаа ашгийн болон ашгийн бус үйл ажиллагаа явуулахдаа байгууллагууд болон хувь хүмүүс “хүрээлэн буй орчиндоо ээлтэй, нөлөөллийн түвшин хамгийн бага” байхаар үйл ажиллагааг явуулахад НҮБ-аас анхаарч буйн илэрхийлэл юм.

Монгол зүйр үгээр бол “Эхийг нь эцээхгүй тугалыг нь тураахгүй” гэж тайлбарлагдаж болох юм.

Монгол Улсын гурван сая хүн амын талаас илүү хувь нь амьдардаг Улаанбаатар хот бол дэлхийн хамгийн их бохирдолтой нийслэлүүдийн нэг юм. Жилийн хамгийн хүйтэн өдрүүдэд өдөрт дунджаар PM2.5-ын бохирдлын хэмжээ шоо метр тутамд 687 микрограмм хүрдэг нь ДЭМБ-ын аюулгүй гэж зөвлөдөг түвшингээс 27 дахин их байна. Агаарын бохирдлын хамгийн чухал эх үүсвэр нь хүйтний улиралд “гэр” хороололд (албан бус суурин) нүүрс түлдэг зуухнаас үүдэлтэй.¹

Хүн амын төвлөрлийн улмаас төлөвлөгдөөгүй суурьшлын бүсүүд, үйлдвэржилт бий болж, агаар, ус, хөрсний бохирдол нэмэгдсээр байна. Энэ байдлыг шийдвэрлэх талаар тодорхой хүчин чармайлт гаргахгүй бол ойрын жилүүдэд хотын хүн ам, ялангуяа хүүхдийн эрүүл мэнд ноцтой үр дагаварт өртөх эрсдэл нэмэгдэнэ хэмээн Нэгдсэн үндэсний байгууллагын хүүхдийн сан тодорхойлжээ.

Сүүлийн 10 жилд Улаанбаатар хотод амьсгалын замын өвчлөл аймшигтайгаар нэмэгдэж, 10000 хүн амд ногдох амьсгалын замын халдвар 2.7 дахин нэмэгдсэн байна.

Амьсгалахад хэцүү байна!

Агаарын бохирдлыг үүсгэгч хүчин зүйлсийг бууруулах нь дээрх асуудлыг шийдвэрлэх боловч үр дүнгүй олон арга хэмжээнүүд ар араасаа хэрэгжсээр байна. Тэгвэл бидний сонгох шаардлагатай мэдэгдэхүйц үр дүнг үзүүлэх гүйцэтгэлийг бий болгох чиглэл бол энэхүү олон улсын стандартыг дагаж мөрдөх явдал юм.

Байгаль орчны менежментийн тогтолцооны олон улсын стандартын шаардлагыг хэрэгжүүлснээр нийгмийн хариуцлагатай аж ахуй нэгж, ажилтан, иргэнийг төлөвшүүлэхэд мэдэгдэхүйц хувь нэмэр оруулах нь дамжиггүй. Тогтвортой хөгжлийн 1,2,3,4,6,7,8,9,12,13,14,15 дугаар зорилтуудад хүрэхэд Хүрээлэн буй орчны асуудлыг чухалчлан авч үзэх шаардлагатай гэдгийг илэрхийлнэ.



This standard contributes to the following Sustainable Development Goals:



¹ [Environment & air pollution | UNICEF Mongolia](#)

ТА САНАЛ БОДЛОО ИЛЭРХИЙЛЖ ЧАДДАГ УУ?

ISO45001:2018 Хөдөлмөрийн эрүүл мэнд, аюулгүй байдлын менежментийн тогтолцооны олон улсын стандарт

Хөдөлмөрийн эрүүл мэнд, аюулгүй байдлын менежментийн тогтолцооны ISO45001:2018 стандарт нь хэд хэдэн үндсэн зарчим дээр суурилдаг бөгөөд үүнд:

1. Манлайлал ба тууштай байдал

Удирдагчид эрүүл мэнд, аюулгүй байдлын бодлогыг сурталчлах, дагаж мөрдөхөд идэвхтэй оролцох

2. Ажилтнуудын оролцоо

Ажилтнуудыг аюулгүй ажлын байрыг бий болгоход идэвхтэй оролцохыг уриалах.

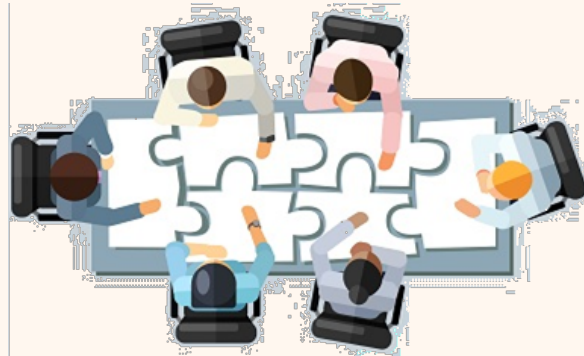
3. Эрсдэлд суурилсан хандлага

Ажилтнуудад болон байгууллагад учирч болзошгүй эрсдлийг тодорхойлж, шийдвэрлэх

4. Байнгын сайжруулалт

Эрүүл мэнд, аюулгүй байдлын менежментийн тогтолцооны үр нөлөөг тогтмол хянаж, сайжруулах гэх мэт

ISO 45001 стандартыг хэрэгжүүлэх нь байгууллагуудад олон давуу талыг авчирдаг:



- ✓ Ажлын байрны аюулгүй байдлыг сайжруулж, осол аваарыг бууруулах
- ✓ Хуулийн шаардлагын хэрэгжилтийг сайжруулах
- ✓ Ажилчдын ёс суртахуун, бүтээмж нэмэгдэх
- ✓ Даатгалын зардлыг бууруулах
- ✓ Нэр хүнд, хэрэглэгчийн итгэлийг нэмэгдүүлэх гэх мэт

ISO 45001 стандартыг үр дүнтэй хэрэгжүүлэхийн тулд байгууллагууд дараахь зүйлийг хийх шаардлагатай байдаг. Үүнд:

- Стандартын шаардлагыг ойлгох
- Эрүүл мэнд, аюулгүй байдлын бодлогыг бий болгох
- Эрсдэл, боломжуудыг тодорхойлох
- Үйл явцыг хэрэгжүүлэх, хадгалах
- Системийн гүйцэтгэлийг хянаж, үнэлэх гэх мэт үүгээр хязгаарлагдахгүй.

Та ISO45001:2018 Хөдөлмөрийн эрүүл мэнд аюулгүй байдлын менежментийн тогтолцооны стандартыг хэрэгжүүлэхээр зорьж байгаа бол ажилтнууд өөрсдийн аюулгүй байдлын талаар үзэл бодол, саналаа нээлттэй илэрхийлэх боломжоор хангаж, аюул, зөрчил болон үл тохирлын талаар мэдээлэл өгсөн ажилтан буруутгагдахаас урьдчилан сэргийлээрэй. Үүний үр дүнд байгуулагад аюулгүй байдлын зөв соёл тогтож хөдөлмөрийн аюулгүй байдал тогтмол сайжирна.

1 СУМААР 5 ТУУЛАЙ ... ГЭЖ БАЙХ УУ?

Стандартуудыг нэгдмэл байдлаар хэрэгжүүлэх, Нэгдсэн менежментийн тогтолцооны стандартын зорилго, ач холбогдол

Хоёр болон түүнээс ч дээш тооны менежментийн тогтолцооны стандартуудыг нэгэн зэрэг хэрэгжүүлэх боломжтой байдаг. Энэхүү боломж нь стандартуудын SL хавсралт буюу бүтцийн хувьд ижил төстэй байдалтай холбоотой юм.

Хавсралт SL нь ISO-ийн менежментийн тогтолцооны стандартуудын одоогийн стандартчилагдсан формат юм. Үүнийг стандартын дээд түвшний бүтэц гэх ба энэ нь байгууллага доторх олон стандартуудын хэрэгжилтийг хялбаршуулдаг.

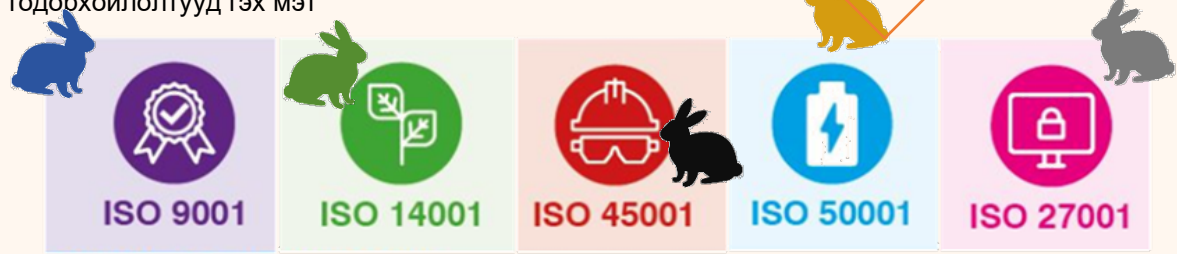
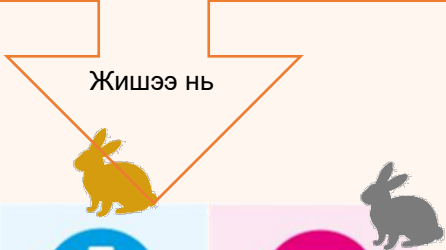
Хавсралт SL-н зорилго нь Олон Улсын Стандартын Байгууллагаас гаргасан менежментийн янз бүрийн стандартуудын хоорондын уялдаа холбоог бий болгох явдал юм.

Хавсралт SL-д үндэслэсэн бүх ISO стандартууд нь дараах нийтлэг элементүүдийг агуулж байдаг. Үүнд:

1. Ижил дугаарлалтын систем
2. Заалтуудын ижил гарчиг
3. Нийтлэг шаардлагад зориулсан ижил текст
4. Нийтлэг нэр томъёо ба үндсэн тодорхойлолтууд гэх мэт

2012 оноос өмнөх менежментийн тогтолцооны янз бүрийн стандартууд өөр өөр хэлбэрээр бичигдсэн байдаг. Харин Хавсралт SL-н дагуу боловсруулагдсан стандартууд нь дараах бүтэцтэй байна.

- 1-р зүйл: Хамрах хүрээ
- 2-р зүйл: Норматив лавлагаа
- 3-р зүйл: Нэр томъёо, тодорхойлолт
- 4-р зүйл: Байгууллагын нөхцөл байдал
- 5-р зүйл: Манлайлал
- 6-р зүйл: Төлөвлөлт
- 7-р зүйл: Дэмжлэг
- 8-р зүйл: Үйл ажиллагаа
- 9-р зүйл: Гүйцэтгэлийн үнэлгээ
- 10-р зүйл: Сайжруулалт



4 БАЙГУУЛЛАГЫН ТӨЛӨВ БАЙДАЛ					
4.1	Байгууллагын төлөв байдлыг ойлгох нь	Байгууллагын төлөв байдлыг ойлгох нь	Байгууллагын төлөв байдлыг ойлгох нь	Байгууллагын төлөв байдлыг ойлгох нь	Байгууллагын төлөв байдлыг ойлгох нь
4.2	Сонирхогч талуудын хэрэгцээ хүлээлтийг ойлгох нь	Сонирхогч талуудын хэрэгцээ хүлээлтийг ойлгох нь	Сонирхогч талуудын хэрэгцээ хүлээлтийг ойлгох нь	Сонирхогч талуудын хэрэгцээ хүлээлтийг ойлгох нь	Сонирхогч талуудын хэрэгцээ хүлээлтийг ойлгох нь
4.2.1					
4.2.2					
4.3	ЧМТ-ны хамрах хүрээ тодорхойлох	ХБО-ны МТ-ны хамра хүрээ тодорхойлох	ХЭМАБ МТ-ны хамрах хүрээ тодорхойлох	ЭХМТ-ны хамрах хүрээ тодорхойлох	МАБ-ын МТ-ны хамрах хүрээ тодорхойлох
4.4	Чанарын менежментийн тогтолцоо	БО-ны Менежментийн тогтолцоо	ХЭМАБ менежментийн тогтолцоо	Эрчим хүчний менежментийн тогтолцоо	МАБ-ын менежментийн тогтолцоо
5 МАНЛАЙЛАЛ					
5.1	Манлайлал ба амлалт	Манлайлал ба амлалт	Манлайлал ба амлалт	Манлайлал ба амлалт	Манлайлал ба амлалт

Ихэнх тохиолдолд байгууллагууд системээ тус, тусдаа нэгж гэж үздэг. Энэ тохиолдолд бүтээмж, үр ашигт нөлөөлж болох өөр өөр системүүдийн хооронд урьдчилан тооцоолоогүй зөрчил үүсч болно. Менежментийн системүүдийг өөр хооронд нь нэгтгэснээр байгууллагууд үйл явцуудыг уялдуулан ажиллах боломжтой болдог.

Дээд түвшний бүтэцтэй нэлээд тооны стандартууд байх боловч ISO9001, ISO45001, ISO14001, ISO50001, ISO27001 гэх мэт стандартуудыг нэгдмэл байдлаар хэрэгжүүлэх нь нийтлэг байна.

Байгууллага бүх мэдээлэл, үйл явцыг нэг системд нэгтгэснээр олон ашиг тусыг хүртэх боломжтой. Үр нөлөө, бүтээмжийг нэмэгдүүлэхээс гадна нэгдсэн менежментийн тогтолцоо нь бие даасан системүүдийг хоорондоо зэрэгцээ ажиллуулахтай харьцуулахад нэмэлт зардлыг бууруулж, бусад олон давуу талыг бий болгодог. Үүнээс гадна:

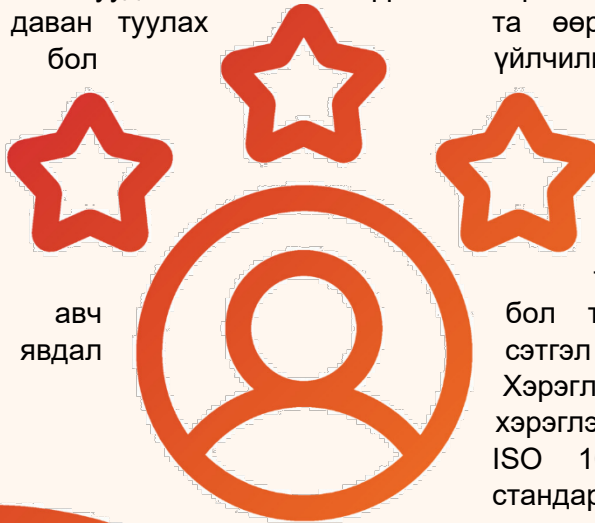
1. *Хялбар баримтжуулалт - Цөөн баримт бичиг нь үйл явцыг илүү тодорхой харуулна.*
2. *Цаг хэмнэх – Сургалтууд болон аудитыг нэгтгэж болно.*
3. *Хүний нөөц - Холбогдох ажлыг хариуцах цөөн тооны чадварлаг ажилтнуудыг ажиллуулах боломжтой.*
4. *Зардлын хэмнэлт – Зэргэлдээ үйл явцуудыг нэгтгэснээр зардлыг бууруулах боломжтой.*

Бодит байдалд энэ нь тийм ч хялбар биш бөгөөд байгууллагыг том зургаар нь харах нарийн ур чадварыг таниас шаардана. Гэхдээ боломжгүй зүйл гэж үгүй, та нэг сумаар 5 туулай буудаж чадах нь гарцаагүй.

ТОЙРГИЙН ТӨВД ХЭРЭГЛЭГЧ БАЙНА

Гомдол шийдвэрлэх менежментийн тогтолцооны багц стандарт, Ёс зүйн код

Хэрэглэгч та тойргийн төвд байна!
Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг өндөр түвшинд байлгах нь олон байгууллагуудын хувьд чухал асуудал ба энэхүү бэрхшээлийг даван туулах нэг арга бол хэрэглэгч нарт тулгарсан саад бэрхшээл, асуудлыг хүлээн авч шийдвэрлэх явдал юм.



Иймээс орчин үеийн стандартын чиг хандлага хэрэглэгчид төвлөрөхийг таньд сануулж байгаа хэрэг. Хамгийн гол нь хэн хэрэглэгчидтэй шууд харилцдаг вэ гэдгийг та өөрөөсөө асуух хэрэгтэй. Мэдээж үйлчилгээний ажилтнууд. Харин тэдний сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх нь хэрэглэгчийнхээ сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэхэд шууд нөлөөлдөг. Ажилтнууд маань хэрэглэгчийг хэрхэн хүлээн авч тэднийг халамжлах аргаа мэддэг бол танай байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж нэмэгдэх нь гарцаагүй. Хэрэглэгчээ халамжилж, үнэнч хэрэглэгчээ тогтоон барихад ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003, ISO 10004 стандартууд таньд тусална.

ISO 10001:2018- Чанарын менежмент-Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж-Байгууллагын ёс зүйн дүрмийн удирдамж

ISO 10002:2018- Чанарын менежмент-Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж-Байгууллага дотооддоо гомдол шийдвэрлэх удирдамж

ISO 10002:2018- Чанарын менежмент-Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж-Байгууллагаас гадна гомдол шийдвэрлэх удирдамж

ISO 10003:2018- Чанарын менежмент-Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж- мониторинг хэмжилтийн удирдамж

Танай байгууллагын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнд сэтгэл ханамжгүй байгаа нэг хэрэглэгчийн ард түүний ятгалга, гомдлыг шууд тусган авсны улмаас танайтай танилцаж ч амжаагүй зургаан хэрэглэгчийг алдах эрсдэл байдаг. Харин шинэ хэрэглэгчийг татах нь нэгэнт дассан үнэнч хэрэглэгчээ тогтоон барихаас ч өндөр зардал зарцуулагддагийг та мэдэх үү?



СОХОРСОН БИШ ЗАВШИВ

ISO31000:2018, ISO31010:2020 Эрсдэлийн менежментийн тогтолцооны олон улсын стандарт, эрсдэлийн үнэлгээний арга зүйн стандартын зорилго ач холбогдол,

Эрсдэл гэдэг нь тодорхойгүй байдлын үр нөлөө юм. Үүнийг энгийнээр тайлбарлавал Тодорхойгүй байдал нь сөрөг ч үр нөлөө үзүүлнэ, эерэг ч үр нөлөө үзүүлнэ гэсэн үг юм.

Энэхүү эерэг нөлөөллийг боломж гэж тодорхойлдог. Тэгэхээр аливаа эрсдэл сөрөг үр нөлөөтэй нүүр тулсан хүнд боломж ч бас байгааг олж хараарай гэдгийг дээрх стандарт бидэнд хэлдэг.

Энэ нь Монгол зүйр үгэнд бол Сохорсон биш завшив гэж байгаа хэрэг.

Эрсдэлийг илрүүлэх, тодорхойлох, үнэлэх, бууруулах арга хэмжээ авах зэрэг олон үе шат бий. Мөн бие даасан эрсдэл гэж хаана ч үгүй учраас эрсдэлийг заавал аливаа нэг үйл явцтай холбон авч үздэг. Жишээ нь санхүү, мөнгөн гүйлгээ болон эдгээртэй холбоотой үйл явцад гарч болох эрсдэлийг санхүүгийн эрсдэл, ажил гүйцэтгэл болон хүний эрүүл мэнд, аюулгүй байдалтай холбоотой эрсдэлийг ХЭМАБ-ын эрсдэл, аливаа бизнесийн үйл явцыг удирдах, гүйцэтгэх явцад гарч болох эрсдэлийг

бизнесийн эрсдэл гэх мэтээр оноож өгсөн байна.

Тиймээс эдгээр нөхцөл байдлаас үүдэн эрсдэлийг тодорхойлох, үнэлэх олон аргачлалыг бидний мэдэх ISO31010:2018 эрсдэлийн үнэлгээний аргачлал стандартад зааж өгсөн байдаг.

Эрсдэлийг бүхий л түвшинд урьдчилан тодорхойлж, үнэлж, тэдгээрийг даван туулах, бууруулах, эрсдэлээс зайлсхийх арга хэмжээ авч ажилласнаар аливаа бүх төрлийн хохиролд хамгийн бага хэмжээгээр өртөх, бүр өртөхгүй ч байх боломжийг бидэнд олгоно. Үүнийг эрсдэлд суурилсан сэтгэлгээ гээд байгаа юм. Энэ нь менежментийн тогтолцооны нэгэн суурь зарчим болон хөгжжээ.

Бидний эргэн тойронд эрсдэл бий. Гэвч эрсдэлээс эмээх биш харин түүнийг нээн



илрүүлж тойрон гарах арга замыг эрэлхийлэх нь ирээдүйн зүг итгэлтэй алхах замыг улам тодруулах нь дамжиггүй.

АЛДААГ ОЛ

ISO19011:2018 Менежментийн тогтолцоонд аудит явуулах арга зүйн заавар стандартын зорилго, ач холбогдол

Хүн бүр л ажил, амьдралдаа өдөр тутам тодорхой хэмжээгээр алдаа гаргадаг. Тэрхүү алдаа нь том, жижиг янз бүр л байна. Ажил үүргийн хувьд, таны ажил дээрээ гаргасан алдааг танай байгууллагын дотоод хяналт шалгалтаар эсвэл явцын хяналт зэргээр илрүүлдэг бол менежментийн тогтолцооны дотоод аудит нь тухайн алдаа дутагдлын учир шалтгааныг тогтолцоогоор нь олж илрүүлэхэд чиглэдэг. Тиймээс байгууллагын менежментийн тогтолцооны дотоод аудиторуд нь тухайн салбартаа мэргэшсэн, ажигч, гярхай, байгууллагынхаа гадаад дотоод үйл явцуудыг нарийн сайн мэддэг, баримт бичиг боловсруулах өндөр чадвартай, ёс зүйтэй, байгууллагыг том зургаар харах чадамжтай хүн байх шаардлагатай. Мэдээж байгууллага бүрт ийм шаардлагыг бүрэн хангасан ажилтан байх нь ховор учраас эдгээр чадамжуудыг хангасан аудитын багийг бүрдүүлэх нь чухал.



Аудитын баг нь “ISO 19011:2018 менежментийн тогтолцоонд аудит явуулах заавар стандарт”-ыг дагаж мөрдөнө. Энэхүү стандарт нь аудитын үйл явц, нэр томъёо, аудитын зарчим, дараалал, аудитын хөтөлбөр, аудитын багийг удирдах тогтолцоо, аудиторын ур чадвар, шалгуур, үнэлгээ, аудитын арга, аргачлал зэргийг тусгасан аудитыг үр дүнтэй явуулах зааварчилгаа юм.

Дотоод аудиторуд багаар ажиллахдаа хэд хэдэн зарчмыг баримтална. Үүнд:

1. Шударга байх,
2. Үнэн зөв тайлагнах,
3. Мэргэжлийн үүднээс хандах,
4. Нууцлалыг хангах
5. Бие даасан байх
6. Нотолгоонд суурилсан байх
7. Эрсдэлд суурилсан байх

Хэрэв та сайн аудитор болохыг хүсч байвал ажилтны “АЛДААГ ОЛ” дээр бүү төвлөрөөрэй. Сайн аудитор зөвхөн асуудлын учир шалтгаанд төвлөрч, тухайн асуудлын шалтгааныг байгууллагын менежментийн тогтолцоотой холбоотой эсэх, аудитын шалгуурыг хангаж байгаа эсэхийг олж тогтоохыг эрмэлздэг. Ингэж том зургаар харах нь тийм ч амар биш ба сайн аудитор болоход туршлага хэрэгтэй болдог. Манай байгууллагаас зохион явуулж буй дотоод аудитор болон ISO менежер бэлтгэх сургалт таньд энэхүү чадамжийг олгох болно.

ХЭРЭГЛЭГЧЭЭРЭЭ ХИЧЭЭЛ ЗААЛГА ГЭНЭ ҮҮ!

Төгс үйлчилгээг хүргэх үйлчилгээний төгөлдөршлийн стандарт, Үйлчилгээний төгөлдөршлийн зарчим загварууд

Хэрэглэгч бол ХААН гэсэн үгсийг хаа нэгтээ сонсож байсан уу?

Хэрэглэгчийн хүлээлт, эрэлт хэрэгцээг хангахын тулд байгууллагууд бүх л төрлийн арга хэмжээг хэрэгжүүлж байдаг. Та ч мөн адил хичээл зүтгэлээ зориулж байгаа гэдэгт эргэлзэхгүй байна.

Харин ISO стандартын байгууллагаас 2021 онд боловсруулан нийтэлсэн “ISO23592-Үйлчилгээний стандартын зарчим загварууд” стандартад дурдсанаар хэрэглэгчээс гадна ажилтнуудаа анхаарах нь байгууллагын санхүүгийн болон санхүүгийн бус үр ашгийг нэмэгдүүлдэг гэжээ. Өөрөөр хэлбэл хэрэглэгчтэй нүүр тулан харилцаж, үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтан ажилдаа сэтгэл ханамжтай байх тусмаа хэрэглэгч нарт хамгийн төгс үйлчилгээг үзүүлж чаддаг.

Ингэснээр үнэнч хэрэглэгчийг бий болгож, тэднийг тогтоон барьснаар байгууллагын үнэ цэнэ өсөн нэмэгддэг ажээ. Үүний тулд ажилтнуудынхаа ажиллах орчин нөхцлийг сайжруулах, байгууллагын үйл



ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ТУРШЛАГА

ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ
ЗАГВАР

явцуудыг тодорхой болгох гэх мэт хэд хэдэн өөрчлөлтийг хийснээр ажилтны сэтгэл ханамж өсч, тогтвортой ажиллах үндэс суурь нь болдог байна. Яг л дотроосоо гэрэлтэж буй мэт.

Үүнээс гадна хэрэглэгчийнхээ туршлагыг тогтмол мөшгиж, тодорхойлсноор тэднээс маш их зүйл суралцах болно.

Хэрэглэгч алхам тутамдаа л таньд “Үйлчилгээгээ ийм загвартай болгоочээ” гэж байгаа мэт хичээл зааж байдаг байх нь.

Тэрхүү хичээлийг та хэрэглэгчийн гомдол, санал, хүсэлт, сэтгэл ханамжийн судалгаа гэх мэт олон эх үүсвэрээс авах боломжтой.

За тэгээд хичээлээ хэн сайн хийсэн нь багшаас онц сайн

үнэлгээ авч магтуулна. Багш цаашаа бусад багш нарт дамжуулна шүү дээ. Тиймээс хэрэглэгч хэмээх багшийнхаа үгийг л сайн сонсож анализ хийх хэрэгтэй. Нэг л өдөр танай байгууллага төгс үйлчилгээний оргилд хүрсэн байх болно.

БОЛОМЖООР БОРОО ОРУУЛЪЯ

5 стандартын ISO менежерийн сургалтын талаарх мэдээлэл, ач холбогдол

ISO менежер бэлтгэх сургалтын талаар та бүхэнд танилцуулж байна.

Энэхүү ISO менежер бэлтгэх сургалт нь суралцагчдад ISO 9001, ISO 14001, ISO 31000, ISO 45001 болон бусад стандартуудад суурилсан менежментийн тогтолцоог боловсруулах, хэрэгжүүлэх, хадгалах, тасралтгүй сайжруулах, аудит явуулахад шаардагдах мэдлэг, ур чадварыг олгох, менежерүүдийг чадавхижуулах, ISO менежер бэлтгэх зорилготой юм. Эдгээр стандартуудыг нэг дор үзэж судалж, уялдаа холбоог нь ойлгож, дээрээс нь нэгдмэл байдлаар дотоод аудит явуулах чадамж эзэмшинэ гэдэг бол үнэхээр боломжоор бороо орж буйтай адил юм.

ISO 9001 нь менежментийн тогтолцооны бусад стандартын үндэс суурь болдог тул үндсэн зарчмуудыг ойлгуулах үүднээс сургалтын агуулга энэхүү стандартад төвлөрдөг.

СУРГАЛТААР ЭЗЭМШИХ ЧАДВАР

Сургалтын төгсгөлд суралцагч нь стандартад суурилсан байгууллагынхаа менежментийн тогтолцоог төлөвлөх, хэрэгжүүлэх, дотоод аудит явуулах, дата анализ хийх болон байнгын сайжруулалтын арга хэрэгслүүдийг ашиглах чадвартай болно.

ISO МЕНЕЖЕР ЮУ ХИЙДЭГ ВЭ?

ISO менежер нь тодорхой бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний стандартыг хангахад шаардагдах үйл явцыг зохицуулах ба менежментийн тогтолцооны гүйцэтгэлд хяналт тавих, зөвлөгөө өгөх, өгөгдөл гаргах, гүйцэтгэлийн талаар тайлагнах, тогтоосон стандартын дагуу хэмжилт, үнэлгээ, мониторинг хийдэг.

СУРГАЛТЫН МОДУЛИУД

Модуль 1

Менежментийн тогтолцооны үзэл баримтлал, онол, зарчмууд, Чанарын менежментийн тогтолцооны ISO9001 стандартын шаардлагуудын тайлбар болон хэрэглээ, ISO19011 дотоод аудит

Модуль 2

Менежментийн тогтолцооны хамрах хүрээ, менежментийн тогтолцоог төлөвлөх, баримт бичгийн боловсруулалт, үйл явцууд, тэдгээрийг зураглах, ISO45001 стандартын шаардлагуудын тайлбар болон хэрэглээ, ISO45001 стандартын дотоод аудит

Модуль 3

Менежментийн тогтолцооны хэрэгжүүлэлтийн үед тулгарах саад бэрхшээл, чанарын менежерийн үүрэг, оролцоо, хяналтууд, үйл явцын эрсдэлүүд, ISO31000 стандартын шаардлагуудын тайлбар болон хэрэглээ

Модуль 4

Хяналт, шалгалт үнэлгээ, мониторинг хэрэгжүүлэх, дата анализын аргууд, залруулга, залруулах арга хэмжээ хэрэгжүүлэх, ISO14001 стандартын шаардлагууд болон хэрэглээ, ISO14001 стандартын дотоод аудит

ХЭН ХАМРАГДАХ БОЛОМЖТОЙ ВЭ?

Байгууллагын бүх түвшний удирдлагууд

Мэдлэгээ тэлэх, бататгах, Албан тушаалаа ахиулах, Хөрвөн ажиллах чадвараа хөгжүүлэх, Байгууллагадаа стандарт хэрэгжүүлэх, Аль ч салбарт шилжин ажиллах чадвартай болно.

Ажил идэвхитэй хайгч

Туршлагаа нэмэх, мэдлэгээ тэлэх, удирдах түвшний ажлын ярилцлага, шалгаруулалтанд давуу тал үүсэх, Анкетын үнэлгээгээ баяжуулах, Сонгон шалгаруулалт болон ажил

олгогчийн шаардлагуудыг бүрэн хангах чадвартай болно.

Стандартаар мэргэшиж буй хүмүүс

Судалгааны агуулгаа нэмэгдүүлэх, аудиторын чадамжаа дээшлүүлэх, нэгдсэн менежментийн тогтолцооны стандартаар мэргэших, ОУ-д бүртгэлтэй аудитор болох суурь чадвар эзэмшинэ.

Ажлын гараагаа эхэлж буй төгсөгчид

Туршлагаа нэмэх, мэдлэгээ тэлэх, Зорьсон амжилтандаа хүрэх, онол практикийн суурь мэдлэгээ бататгана.

СУРАЛЦАГЧДАД ТАВИГДАХ ШААРДЛАГА

Их дээд сургууль төгссөн

Сургалтанд ирц бүрэн хамрагдах боломжтой
Суралцах хүсэл эрмэлзлэлтэй, өөрийгөө дайчилдаг
Компьютерийн мэдлэгтэй

СУРГАЛТЫН ДАВУУ ТАЛУУД

Иж бүрэн сургалтын материал

Сургалтын бүх модулиудад хамаарах сургалтын материал, дасгал ажлууд, баримтжуулсан мэдээллийн загварууд, загвар чанарын гарын авлага,

3 стандартын дотоод аудитор

ISO9001 Чанарын менежментийн тогтолцоо, ISO45001 Хөдөлмөрийн эрүүл мэнд аюулгүй байдлын менежментийн тогтолцоо, ISO14001 Байгаль орчны менежментийн тогтолцооны дотоод аудитор болно.

ISO менежерийн гэрчилгээ

Нэгдсэн менежментийн тогтолцооны менежерийн гэрчилгээ олгогдоно.

ХӨТӨЛБӨРИЙН ҮРГЭЛЖЛЭХ ХУГАЦАА

3 сар



Та сургалтын талаар дэлгэрэнгүй мэдээллийг “Контекст Монгол Групп” ХХК-ийн 7266-4127 дугаараас болон дараах сувгуудаар авна уу.

Имэйл хаяг: info@cmg.mn

Веб сайт: www.cmg.mn

Фэйсбүүк хаяг: www.facebook.com/lifecontext/

