MERIT
A CESO AND WUSC PROGRAM

Mongolia: Enhancing Resource Management through Institutional Transformation

ЯАГААД ISO?

Michel Greaves
TA MERIT

June 2018

Яагаад ISO ?

- Энэ бол олон улсад танигдсан стандарт

- Үйлдвэр, байгууллагын тань байршлаас үл хамааран дэлхийн аль ч улсын ханган нийлүүлэгч болон ирээдүйн харилцагчдад танигдаж хүлээн зөвшөөрөгдсөн байдаг

- ЧМС ISO 9001-тэй гэж сурталчлах нь танай байгууллагыг итгэмжлэгдсэн аудитроор баталгаажсаныг тодорхойлно.

Яагаад ISO ?

- Бүтээгдхүүн, үйл ажиллагаа тань гуравдагч этгээдээр хүлээн зөвшөөрөгдсөн байдал нь хэрэглэгчдийн итгэлийг нэмэгдүүлдэг
- Дийлэнх байгууллагууд ЧМС-гүй байгууллагад ажил даалгаж хамтран ажилладаггүй
- Амжилт - Бодитоор ханд: энэ үнэхээр миний бизнест ашиг тус болох уу, миний хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх үү?

WHY ISO ?

- ISO 9001 нийтэд танигдсан стандарт болон тогтолцоо нь бизнесийн менежментийн арагачлал/арга зүй, давтагдах үйл ажиллагааг дэмжих, чанарыг сайжруулах тогтолцоог бий болгоход дэмжлэг болдог

  => Бизнесийн бүтээмж сайжирна

  => Бага зарлага/хаягдал

- шинэ үйлчлүүлэгчдийг татах маркетингийн хэрэгсэл болж өгдөг

Бүртгэлийн ач тусууд?

- **Хэрэглэгчдын сэтгэл ханамж** - бүтээгдхүүн үйлчилгээний нийлүүлэлтээрээ хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжид байнга нийцэх
- **Бага урсгал зардал** - Үйл ажиллагаагаа тогтмол сайжруулснаар бүтээмж нэмэгдэнэ
- **Сонирхогч талуудын харилцаа сайжирна** - ажилчид, үйлчлүүлэгчид, ханган нийлүүлэгчдийг оролцуулаад
- **Хуулийн биелэлт** - Танай үйлчлүүлэгчдэд болон байгууллагад хууль, журам хэрхэн нөлөөлж байгааг ойлгосноор тодорхойлогдоно

Бүртгэлийн ач тусууд?

- **Эрсдлийн менежмент сайжирна**- Бүтээгдхүүн үйлчилгээний мөрдөгдөх чанар илүү таарамжтай байдлаар
- **Бизнесийн баталгаат итгэмжлэх жуух** - Танигдсан стандартыг хараат бус бие даасан баталгаажуулалтаар
- **Бизнест ялалт байгуулах хүчин чадал** - ялангуяа худалдан авах үйл ажиллагааны үед гэрчилгээг хавсаргана гэж заасан үед

Яагаад ISO?
Ажилчдын харах өнцгөөс

- Юуг яаж хийх вэ гэдэг ойлголт нэмэгдэнэ
- Тэдний хийж буй ажил нь шаардлагад нийцэж байгааг мэддэг болно
- Тэдний хийж буй ажил нь шаардлагад нийцэхгүй тохиолдолд үйл ажиллагааны горимоо өөрчлөх боломжийг олгоно.
- Асуудлуудыг шийдвэрлэх арга зам нь болдог

Яагаад ISO?
Ажилчдын харах өнцгөөс

- Үүссэн аливаа асуудалд тайвнаар буюу зөвхөн үйл ажиллагааны асуудалд нь төвлөрөн харилцах боломжийг олгоно
- Зөвхөн удирдлага, менежерүүд шийдвэрлэх асуудалд өөрсдийгөө буруутгахгүй байх орчин бүрдэнэ

Яагаад ISO?
Дунд шатны менежерийн харах өнцгөөс

- Баримт мэдээнд тулгуурлан менежмент хийх нь санал бодолд тулгуурлахаас илүү амархан болдог
- Байгууллагын харилцааны хэв жаяг сайжирна
- Үүрэг, хариуцлага нь тодорхой дэмжигдэнэ
- Стандартжуулснаар тогтворгүй байдлыг багасгаж асуудлыг хялбар шийдэх боломжтой болгодог
- Байнгын сайжруулалтыг хялбаршуулж өгнө
- Өндөр чанарын гүйцэтгэлийн талбар

Яагаад ISO?
Дээд удирдлагын харах өнцөг

- Байгууллагын зүгээс хэрэглэгчдийн шаардлагыг тууштай ханган ажиллах чадамж дээшилсэн байгааг харна
- Байгууллагад илүү тодорхой зорилго зорилтуудыг бий болгож өгнө
- Байгууллагын зорилго зорилтыг биелүүлэхэд үйл ажиллагаа болон ажилчдын тохиргоо нь болж өгдөг
- Гүйцэтгэл сайжирна (Зардлыг багасгаж ашиг нэмэгдүүлнэ).

Яагаад ISO? Дүгнэлтэд

- Хэрглэгчдийн сэтгэл ханамж нэмэгдэнэ-анхаарагдана
- Чанарын сайжралт:
  - => Ахицтай үйл явц болон бүтээгдхүүний бага гажуудал, мөн аливаа үйлчилгээ маш бага өртөгтэй болдог

Яагаад ISO ?

- Сертификат/гэрчилгээ авснаараа танай байгууллагын систем сайн ажиллана гэж бүү бод, харин эсрэгээрээ үйл ажиллагааны сайн систем л гэрчилгээжүүлдэг.
- Систем сайн ажиллаж байвал хамтрагч нартаа баяр хүргээрэй

ЧМС талаар үнэ төлбөргүй сургалтын вэб хуудас

http://askartsolutions.com/iso-9001-requirements-faq-2015-revision-explained/

“Чанар бол тохиолдол биш юм, харин хичээнгүй зүтгэл, ухаалаг чиг баримжаа, сайн гүйцэтгэлээс тогтох бөгөөд олон шинэлэг замуудаас сонгосон хамгийн сайн сонголтыг илэрхийлдэг”

WILL A. FOSTER

MERIT
A CESO AND WUSC PROGRAM



9001:2015