



ISO 21001 Educational organizations.
Management systems for educational
organizations

~~Requirements with guidance for use~~

Module 1

**БОЛОВСРОЛЫН БАЙГУУЛЛАГЫН МЕНЕЖМЕНТИЙН
ТОГТОЛЦОО - ШААРДЛАГА, ХЭРЭГЛЭХ АРГА ЗҮЙН ЗААВАР
MNS ISO 21001:2021**

Монголын Стандарт, чанарын хүрээлэнгийн зөвлөх, сургагч
багш Б.Энхтуяа

Агуулга

- ISO 21001 стандартын тодорхойлолт
- ISO 21001 стандартын ач холбогдол
- ISO 21001 стандартын бүтэц, хэрэглээ

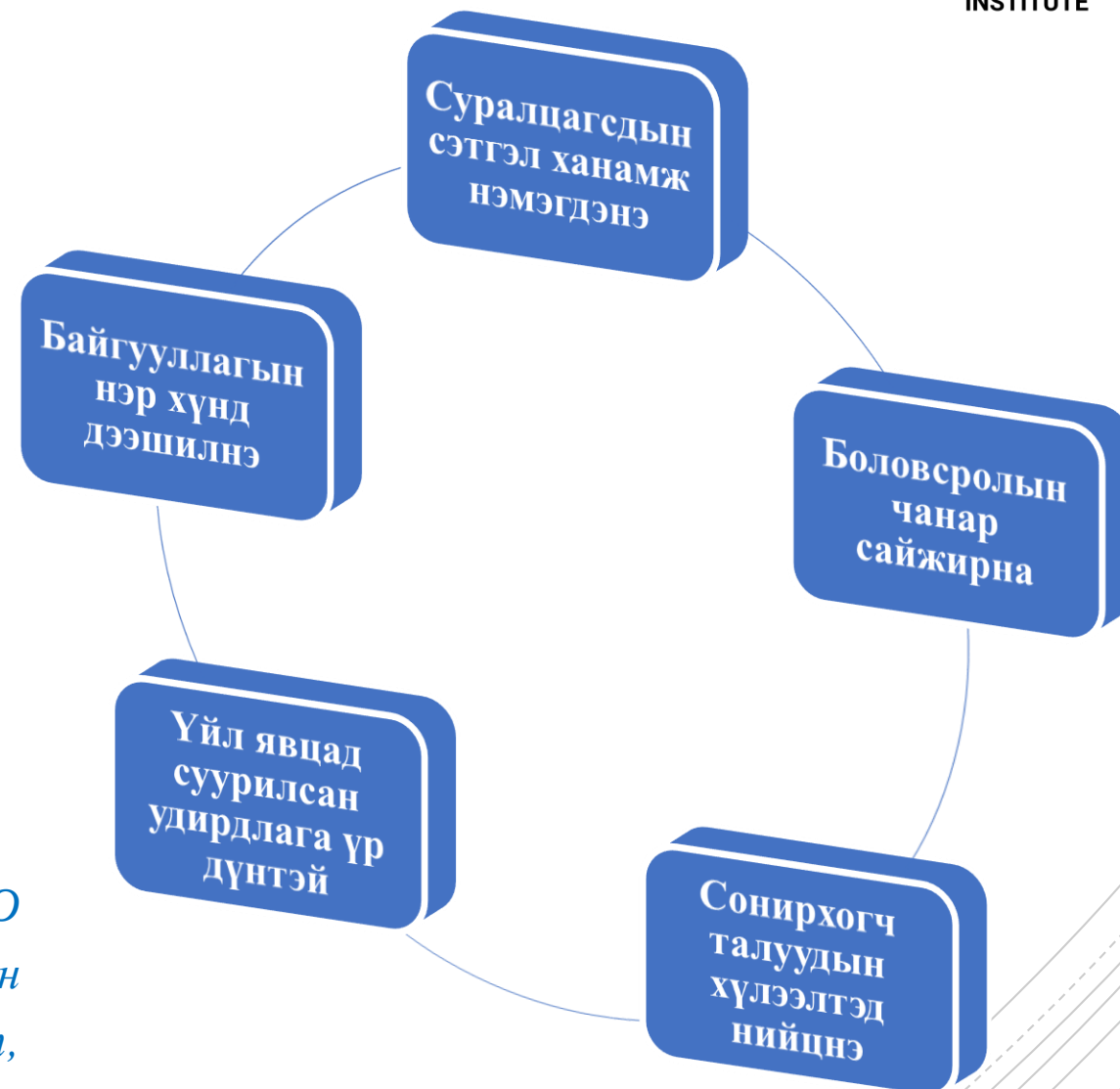
ISO 21001:2018 стандартын зорилго:

- ISO 21001:2018 стандарт нь чанартай боловсрол олгох сургалт тогтвортой явуулах эрмэлзэлтэй боловсролын байгууллагуудын удирдлагын тогтолцоонд тавигдах шаардлагыг тодорхойлдог.
- ISO 9001 стандартад суурилсан бөгөөд боловсролын байгууллагуудад тухайлсан заалтуудтай:
 - Суралцагчийн хэрэгцээ, сэтгэл ханамж
 - Боловсролын үр дүн, үнэлгээ
 - Хүртээмжтэй, нээлттэй байдал
 - Чадамжид суурилсан сургалтын арга барил
- Стандартын шаардлагыг хангаснаар боловсролын ЧТ-оор дамжуулан суралцагчид болон бусад ашиг хүртэгчдийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх боломж бүрдэнэ.
- ББМТ нэвтрүүлсэн нь байгууллага суралцагч болон хууль эрх зүйн шаардлагад нийцсэн чанартай боловсрол олгох чадвартайн илэрхийлэл болно.
- *Жишээ: Сургалтын төв нь сургалтын төлөвлөлт, хэрэгжүүлэлт, үнэлгээний үйл явцыг сайжруулахын тулд ISO 21001 стандартыг ашигладаг.*

ISO 21001:2018 стандартын ач холбогдол:

- Боловсролын зорилгод хүрэх чадварыг нэмэгдүүлнэ
- Баталгаажуулалт эсвэл хүлээн зөвшөөрөх үйл явцыг хөнгөвчлөх
- Санхүүжилт, оюутан, ажилтан татах чадвар илүү дээшилнэ
- Мэдээлэлд тулгуурласан тасралтгүй сайжруулалт
- ТХЗ болон олон нийтийн хүлээлттэй илүү уялдах

Ж: Насанд хүрэгчдийн боловсролын институт нь ISO 21001 стандартын дагуу суралцагчийн санал хүсэлтийн системийг хэрэгжүүлснээр оюутны шилжилт, завсардалт буурсан.



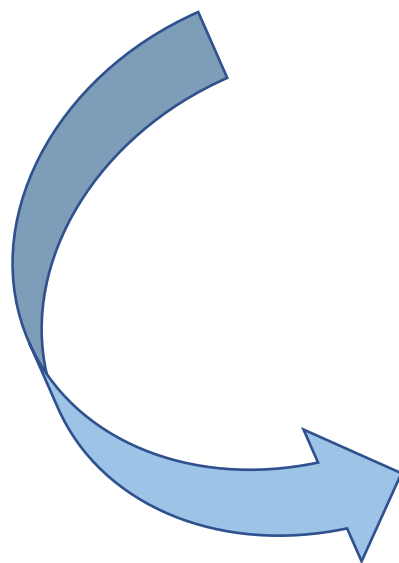
ISO 21001 стандартын хэрэглээ:

ISO 21001:2018 стандартын бүх шаардлага ерөнхий бөгөөд сургах, суралцах, судалгаа шинжилгээ хийх замаар мэдлэг чадварыг хөгжүүлэхэд сургалтын хөтөлбөр ашиглаж, дэмжлэг үзүүлдэг ямар ч байгууллага төрөл, хэмжээ, хүргэх арга зэргээс хамааралгүйгээр хэрэглэх боломжтой.

- Боловсролын байгууллага:
 - их дээд, дунд, бага сургууль, мэргэжил сургалтын төвүүд, сургуулийн өмнөх насны боловсролын байгууллага,
 - онлайн сургалтын байгууллага
- үндсэн чиглэл нь боловсролын биш боловч мэргэжлийн сургалтын газар, хэлтэс бүхий томоохон байгууллагууд



**ISO 21001:2018 стандартын 3
үндсэн арга зүй:**



ISO 21001:2018 стандартын 3 үндсэн арга зүй

I. Үйл явцад суурилсан арга барил

- Удирдлагын хариуцлага: байгууллагын удирдлагад хамаарах шаардлагууд
- Нөөцийн удирдлага:
 - Хүний нөөц
 - Мэдээлэл, харьцах журам
 - дотоод нөөц
 - Ажиллах орчин
- Бүтээгдэхүүн/үйлчилгээ нийлүүлэлт:
 - Хэрэглэгчдэд хамаарах үйл явц
 - Зохион бүтээх, боловсруулах, хөгжүүлэх
 - Худалдан авалт, хангамж
 - Бүтээгдэхүүн/үйлчилгээний үйл явц
- Хэмжилт, дүн шинжилгээ, сайжруулалт:
 - ЧМТ, үйл ажиллагаа, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний чанарыг хангахын тулд хянах, дүн шинжилгээ хийх, сайжруулах үйл ажиллагааг төлөвлөх, хэрэгжүүлэхэд хамаарах шаардлагууд



ISO 21001:2018 стандартын үндсэн арга зүй

II. Тасралтгүй сайжруулах арга зүй PDCA Демингийн тойрог

1. Plan –Төлөвлөх шат:

- Одоогийн байдлыг судалж, баримтжуулах
- Асуудлыг тодорхойлоход шаардлагатай үзүүлэлт, өгөгдлийг цуглуулах
- Цуглуулсан үзүүлэлтийг шинжлэн, сайжруулах төлөвлөгөө боловсруулах

2. Do – Хийх:

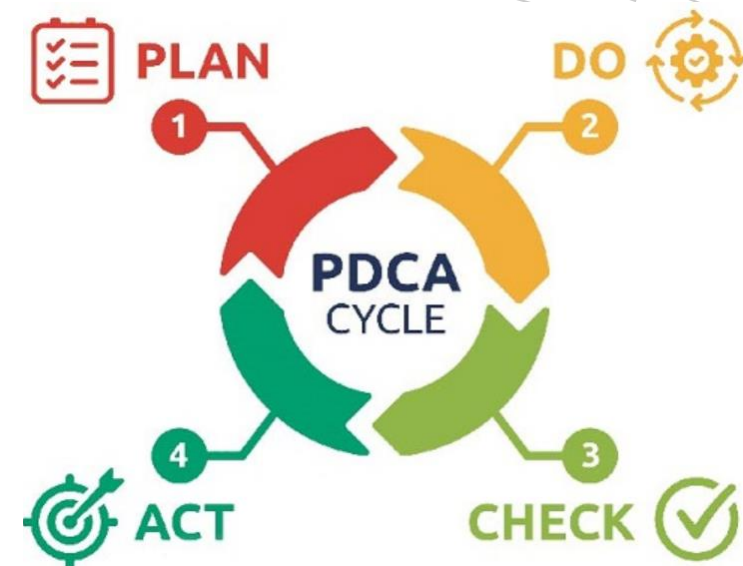
- Бага хүрээнд төлөвлөгөө хэрэгжүүлэх
- Шаардлагатай өөрчлөлтийг хийх
- Хэрэгжүүлэлтийн үр өгөгдлийг цуглуулах

3. Check – Нягтлах:

- “Хийх” шатанд цуглуулсан баримт, өгөгдлийг шинжлэх
- Эдгээр өгөгдөл үр дүн төлөвлөгөөний анхдагч зорилгод нийцэж байгаа эсэхийг шалгах

4. Act – Гүйцэтгэх:

- Үр дүн амжилттай бол үйл явцыг стандартчлах, мэдээлэх, сургалт явуулах
- Амжилтгүй бол төлөвлөгөөг дахин хянах, сайжруулах, зогсоох



III. Эрсдэл суурилсан сэтгэлгээ



- *Эрсдэл нь тодорхойгүй байдлын хүлээгдэж буй/хүссэн үр дүнд үзүүлэх нөлөө юм.*
- “Эрсдэлд суурилсан сэтгэлгээ” нь байгууллагын үйл явц, чанарын удирдлагын тогтолцоо төлөвлөсөн үр дүнгээс хазайхад хүргэж болзошгүй эрсдлийг шийдвэрлэх шинэ арга барил.
 - Байгууллагын тууштай шийдвэр гаргах чадварыг бататгахын тулд энэ шаардлагыг стандартад суулгасан.
 - Энэ аргаар удирдлагын тогтолцооны гүйцэтгэлд нөлөөлөх эрсдэл, боломжуудыг тодорхойлж, шийдвэрлэхийг байгууллагуудаас шаарддаг.
 - Уламжлалт "урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ" гэсэн ойлголтын оронд удирдлагын идэвхтэй арга барилыг дэмждэг.

ISO 21001:2018 стандартын үндсэн арга зүй

- **Эрсдэлд суурилсан сэтгэлгээний ач холбогдол:**
 - Үүсч болзошгүй асуудлыг тодорхойлж, арилгах идэвхтэй хандлага.
 - Шийдвэр гаргалтыг батжуулж, үйл тохирлоос сэргийлнэ.
 - Тасралтгүй сайжруулалт, тогтвортой байдлын салшгүй хэсэг болно .
- **Эрсдэл ба боломжуудыг тодорхойлох:**
 - **Эрсдэл:** МТ-ны гүйцэтгэлд сөрөг нөлөөлж болзошгүй хүчин зүйлс (үйл ажиллагааны доголдол, нийлүүлэгчийн асуудал гм).
 - **Боломж:** Үр ашиг, чанар эсвэл хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг сайжруулах хүчин зүйлүүд.
 - **Үнэлгээний хэрэгсэл:** SWOT шинжилгээ, FMEA (бүтэлгүйтлийн горим ба үр нөлөөний шинжилгээ), эрсдэлийн матриц.
- **МТ нь зорилгод нийцэж байгаа эсэхийг баталгаажуулах:**
 - Эрсдэл/боломжийг авч үзэх нь чанарын бодлогыг дэмждэг.
 - ISO 21001 стандартын шаардлагад нийцэх байдлыг сайжруулна.
 - Хэрэглэгчийн итгэл, үйл ажиллагааны үр ашгийг дээшлүүлнэ..

ISO 21001:2018 эрсдэлийн цогц тогтолцоо шаарддаггүй, гэхдээ МТ-нд нийтэд нь эрсдэлийг авч үзэхийг зөвлөдөг.

ISO 21001:2018 стандартын үндсэн арга зүй

Эрсдэлд суурилсан сэтгэлгээ:

"мэдээлэл, мэдлэг, үйлдлийг ашиглан тодорхой бус байдал, боломжийг тодорхойлох"

- МТ-ны үйл ажиллагаа, хяналт, тасралтгүй сайжруулалтыг бий болгох явцад болзошгүй эрсдэлийг үнэлэх, эрсдэл, боломжуудыг шийдвэрлэх идэвхтэй арга.

Эрсдэлд суурилсан сэтгэлгээний бүрэлдэхүүн



Тодорхойлох



Дүн шинжил-
гээ хийх



Эрэмбэлэх



Арга хэмжээ

БЧТ-ны 11 зарчим

• БЧТ нь чанарын удирдлагын үндсэн зарчимд суурилдаг. Дээр нь:

- "Суралцагч болон бусад ашиг хүртэгчид анхаарлаа төвлөрүүлэх",
- "Алсын хараатай манлайлал" (хамааруулсан элементтэй),
- "Нийгмийн хариуцлага",
- "Хүртээмж ба тэгш байдал",
- "Боловсролын ёс зүй",
- "Өгөгдлийн аюулгүй байдал, хамгаалалт" гэсэн боловсролын байгууллагын онцлогт тохирсон шинэ, илүү тодорхой зарчмуудыг агуулна.



ББЧТ-ны 11 зарчим

1. Хэрэглэгчид төвлөрөх:

Суралцагчаас гадна бусад сонирхогч талын шаардлагыг хангаж, тэдний хүлээлтээс давах (ажил олгогч, эцэг эх, засгийн газар. Суралцагч бүр өөрийн арга барилаар суралцах нөхцөл бүрдүүлэхэд анхаарах)

2. Алсын хараатай манлайлал:

Байгууллагын эрхэм зорилго, алсын хараа, зорилтуудыг төлөвлөж, хэрэгжүүлэхэд суралцагчид, бусад ашиг хүртэгчдийг татан оролцуулах.

Манлайлал – хамтын хүртээмжтэй хандлага

3. Хүмүүсийн оролцоо:

Холбогдох бүх хүмүүсийг чадварлаг, эрх мэдэлтэй бөгөөд үнэ цэнийг бий болгоход оролцох нөхцөлийг бүрдүүлэх.

4. Үйл явцын хандлага:

Үйл ажиллагааг оролт, гаралтыг багтаасан харилцан уялдаатай үйл явц гэж ойлгож, зохион байгуулснаар тогтвортой, урьдчилан таамаглах боломжтой үр дүнд хүрэх илүү боломж бүрдэнэ.

5. Сайжруулалт:

Амжилтанд хүрсэн байгууллагууд сайжруулах тал дээр байнга анхаардаг. Гүйцэтгэлийн бодит түвшинг үнэлэх, аливаа өөрчлөлтөд хариу үйлдэл үзүүлэх, шинэ боломжийг бий болгоход сайжруулалт чухал.

6. Нотолгоонд суурилсан шийдвэр:

Өгөгдөл, мэдээллийн дүн шинжилгээ, үнэлгээнд үндэслэсэн шийдвэр, сургалтын хөтөлбөр нь хүссэн үр дүндээ хүрэх бодит боломж бий болгоно.

7. Харилцааны менежмент:

Тогтвортой амжилтанд хүрэхийн тулд байгууллагууд харилцагч, сонирхогч талуудтай харилцаагаа шударга, уян хатан зохицуулдаг.

8. Нийгмийн хариуцлага:

Нийгмийн хариуцлагатай байгууллага тогтвортой үйл ажиллагаа явуулж, урт хугацааны амжилтын үндэс бүрдүүлдэг.
Боловсролын нийгэмд үзүүлэх нөлөөлөл, ёс суртахуун чухал

9. Тэгш, хүртээмжтэй байдал

Амжилтанд хүрсэн байгууллага суралцагчдын хувь хүний болон тусгай хэрэгцээ, сонирхол, чадвар, мэдлэг боловсролыг дээшлүүлэхийн тулд хүртээмжтэй, уян хатан, ил тод, хариуцлагатай орчин бүрдүүлж ажилладаг.

10. Боловсролын ёс зүй:

Байгууллага сонирхогч талуудтай эрх тэгш харьцаж, ашиг сонирхлын зөрчлөөс зайлсхийж, нийгмийн сайн сайхны төлөө үйл ажиллагаа явуулах ёс зүйн мэргэжлийн орчныг бүрдүүлэх ёстой.

11. Өгөгдлийн аюулгүй байдал, хамгаалалт:

Бүх сонирхогч тал өөрсдийн мэдээллийн ашиглалтыг хянах, байгууллага тэдний мэдээлэлд зохих анхаарал тавьж, нууцлалыг хадгална гэдэг итгэлтэйгээр ББ-тай харилцах орчинг бүрдүүлнэ.

ISO 21001 стандартын бүтэц/бүлгүүд

Стандартын бүтэц/бүлгүүд

1. Хамрах хүрээ

2. Норматив эшлэл

3. Нэр томъёо, тодорхойлолт

4. Байгууллагын төлөв байдал

5. Манлайлал

6. Төлөвлөлт

7. Тулгуур хүчин зүйл

8. Үйл ажиллагаа

9. Гүйцэтгэлийн үнэлгээ

10. Сайжруулалт

ISO21001 стандартын суурь элементүүд



PDCA тойрогт суурилсан ББМТогтолцоо (EOMS)





4.1. Байгууллага болон түүний төлөв байдлыг ойлгох

- Байгууллага нь өөрийн зорилго, нийгмийн хариуцлага, стратегийн чиглэлд хамааралтай, мөн өөрийн ББМТ-ны хүрээнд зорьсон үр дүнд хүрэх боломжид нөлөөлөх гадаад, дотоод асуудлыг тодорхойлсон байна.
- Байгууллага эдгээр гадаад, дотоод асуудлын талаар мэдээлэлд мониторинг, дүн шинжилгээ хийнэ.
- Байгууллага МТ-г төлөвлөх, нэвтрүүлэх, хэрэгжүүлэхдээ эдгээр хүчин зүйлсийг харгалзаж үзнэ.

Дотоод ба гадаад асуудал

- **Дотоод асуудал:** байгууллагын соёл, үнэт зүйлс, бүтэц, чадавхи, нөөц, мэдлэг, гүйцэтгэл, дотоод үйл ажиллагаа (SWOT шинжилгээ). Ж: заах арга зүйн өөрчлөлт, шинэ технологи нэвтрүүлэх, ажилтнуудын ур чадвар, байгууллагын бүтэц, харилцааны урсгалтай холбоотой асуудлууд.
- **Гадаад асуудал:** зах зээлийн төлөв, хууль журмын шаардлага, эдийн засгийн байдал, технологийн дэвшил ... (PESTLE шинжилгээ).
 - Ж: Боловсролтой холбоотой шинэ зохицуулалт, онлайн сургалтын дэвшил, шинэ боловсролын байгууллагууд гарч ирэх, зорилтот суралцагчдын хүн ам зүйн өөрчлөлт, элсэлтэд нөлөөлж буй эдийн засгийн уналт гм.

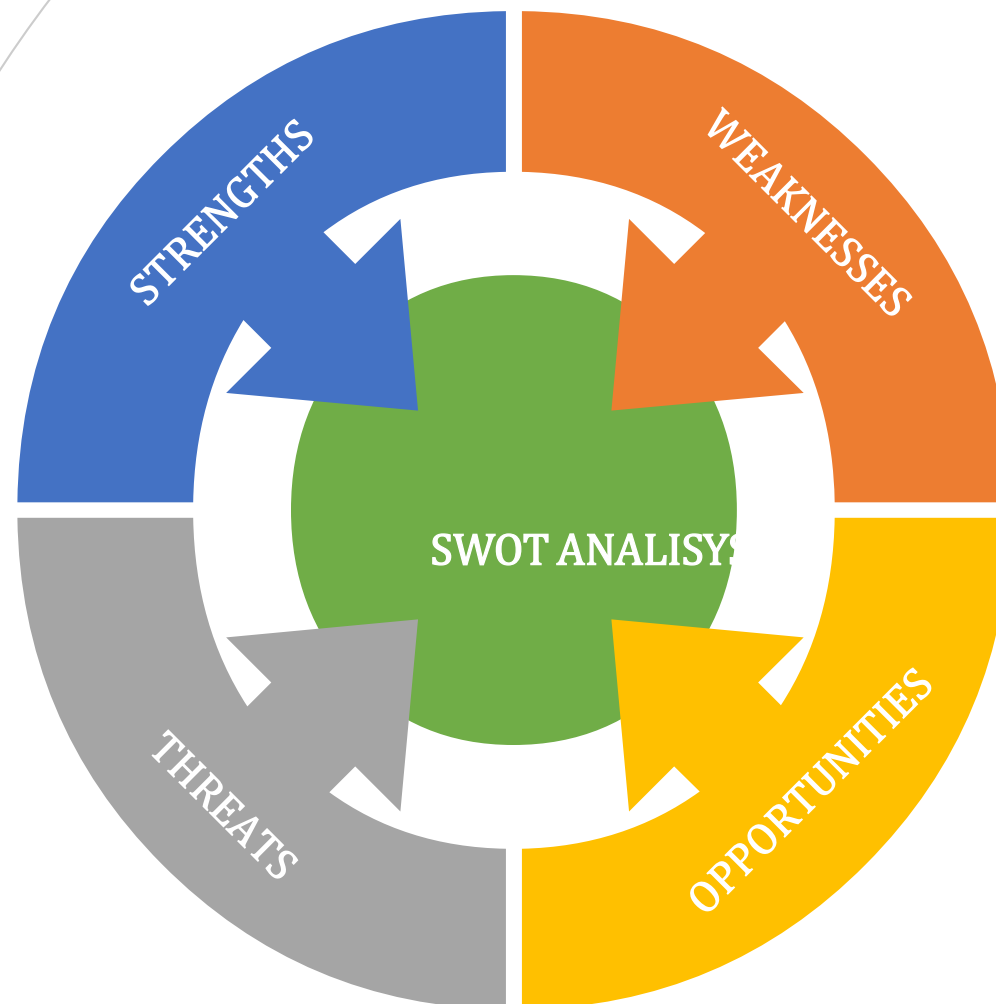
SWOT ШИНЖИЛГЭЭ

Давуу тал:

Сул тал:

Асуудал:

Боломж:



Давуу тал

S

Та юуг сайн хийдэг вэ?

Та ямар онцлог нөөц боломжоо ашиглах боломжтой вэ?

Бусад хүмүүс таны юуг давуу тал гэж үздэг вэ?

Сул тал

W

Та юуг сайжруулах боломжтой вэ?

Бусадтай харьцуулахад танд ямар нөөц бололцоо бага байна вэ?

Бусад хүмүүс таны юуг сул тал гэж үздэг вэ?

Нөөц бололцоо

O

Танд ямар боломж нээлттэй байна вэ?

Ямар чиг хандлагыг та ашиглах бололцоотой байна вэ?

Та өөрийн давуу талаа хэрхэн боломж бололцоонд хувиргаж чадах вэ?

Аюул занал

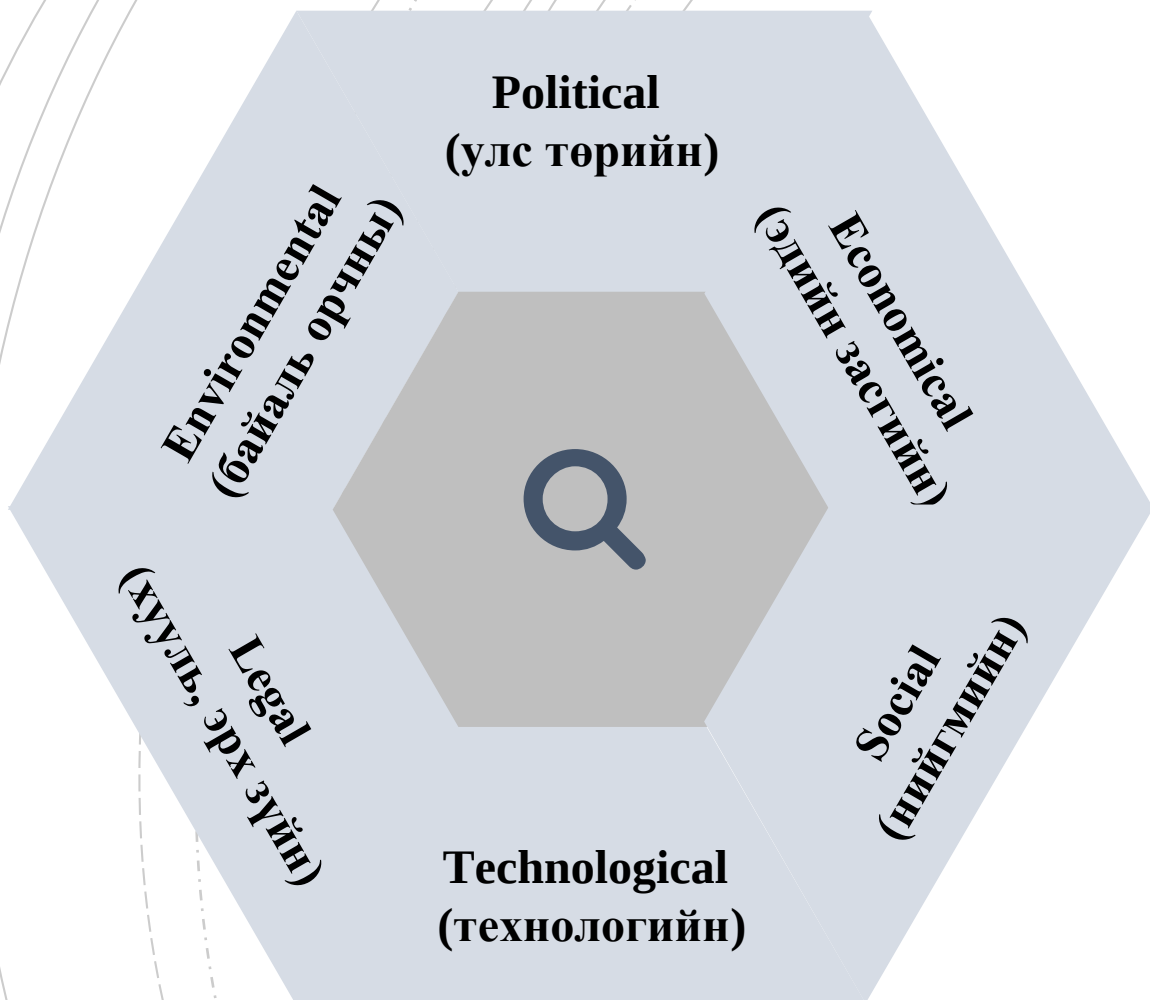
T

Ямар чиг хандлага танд сөргөөр нөлөөлөх аюултай вэ?

Танай өрсөлдөгчид юу хийж байна вэ?

Таны сул тал танд ямар аюул заналхийлэл учруулж болох вэ?

PESTLE ШИНЖИЛГЭЭ



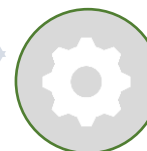
Улс төрийн хүчин зүйлс: улс төрийн бодлого, тогтвортой байдал, худалдаа, төсөв, татварын бодлого



Эдийн засгийн хүчин зүйлс:



Нийгмийн хүчин зүйлс:



Технологийн хүчин зүйлс:



Хууль эрх зүйн хүчин зүйлс:



Байгаль орчны хүчин зүйлс:

ISO 21001:2021 Стандартын шаардлагууд: Бүлэг 4

• **4.2 Сонирхогч талуудын хэрэгцээ ба найдлагыг ойлгох**

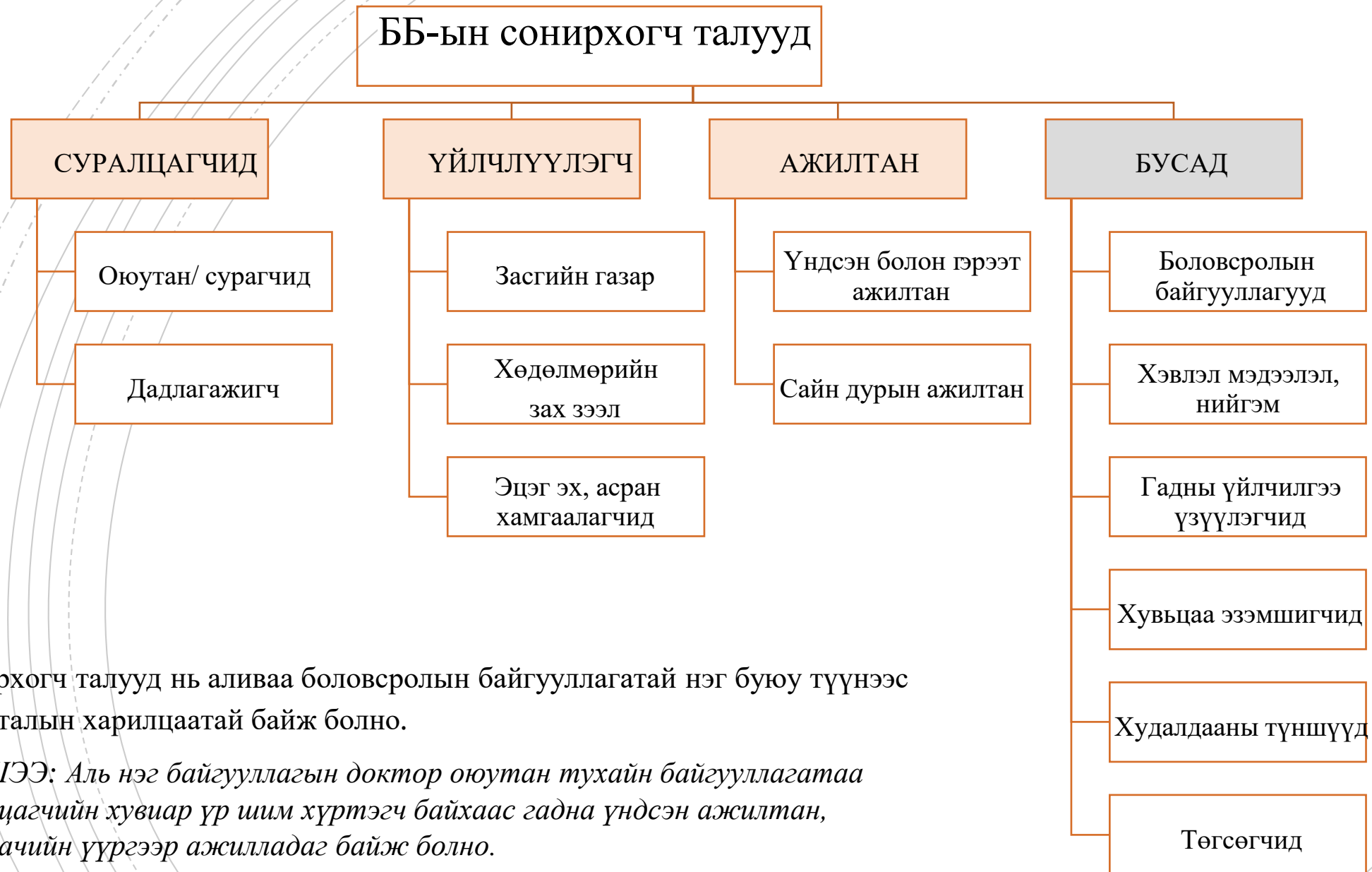
- Байгууллага нь боловсролын бүтээгдэхүүн үйлчилгээг тогтвортой байнга нийлүүлэх боломжид нөлөөлөх болзошгүй нөхцөлийн улмаас дараах асуудлуудыг тодорхойлсон байна.

Үүнд:

- а) ББ менежментийн тогтолцоонд хамаарах сонирхогч талууд;*
- б) эдгээр сонирхогч талын менежментийн тогтолцоонд хамаарах шаардлагыг.*
- *Байгууллага нь эдгээр сонирхогч талуудад хамаарах мэдээлэл, холбогдох шаардлагад мониторинг, дүн шинжилгээ хийнэ.*
 - **Сонирхогч талууд:** хэрэглэгч – суралцагч, бусад харилцагч, нийлүүлэгч, ажиллагсад, эрх бүхий байгууллагууд, хувьцаа эзэмшигчид зэрэг.
 - Байгууллага сонирхогч тал хэн болох, тэдний хэрэгцээ юу болох, мөн тэдний хүлээлт шаардлага байгууллагын МТ-д ямар нөлөө үзүүлэх зэрэг асуудлыг тодорхойлно.

Сонирхогч талууд

Оюутан/сурагч	боловсролын байгууллагад ур чадварт суралцаж хөгжүүлж буй суралцагчид
Дадлагажигч	ажлын байранд зааварчилгаа авч буй суралцагчид
Засгийн газар	боловсролын яам, төрийн хууль тогтоох байгууллага, орон нутгийн төрийн захиргааны байгууллага
Хөдөлмөрийн зах зээл	ажил олгогч, ажил олгогчдын холбоо, үйлдвэрчний эвлэл
Эцэг эх, асран хамгаалагч	суралцагчдын өмнөөс шийдвэр гаргах хүмүүс
Ажилтан	түр болон байнгын ажилчид ба тухайн байгууллагад ажилладаг гадны гэрээт хүмүүс
Сайн дурын ажилтнууд	боловсролын байгууллагад цалингүй үйлчилгээ үзүүлж буй хүн (холбоо зөвлөлийн гишүүн, сайн дурын зөвлөх, илтгэгчид)
Боловсролын байгууллага	өрсөлдөгч болон хамтрагч байгууллагууд
Хэвлэл мэдээллийн газар ба нийгэмлэг	боловсролын байгууллагад дам сонирхолтой тал
Гаднын нийлүүлэгч	бэлтгэн нийлүүлэгч ба бусад үйлчилгээ үзүүлж буй гаднын байгууллагууд
Хувь эзэмшигч	байгууллагад хувьцаа эзэмшигч ба цор ганц эзэмшигч
Худалдааны түнш	гэдэгт хамтарсан сургалт явуулдаг ивээн тэтгэгч ба компани
Төгсөгчдийн холбоо	тухайн боловсролын байгууллагад сурч байсан сурагчид



Сонирхогч талууд нь аливаа боловсролын байгууллагатай нэг буюу түүнээс олон талын харилцаатай байж болно.

ЖИШЭЭ: Аль нэг байгууллагын доктор оюутан тухайн байгууллагатаа суралцагчийн хувиар үр шим хүртэгч байхаас гадна үндсэн ажилтан, судлаачийн үүргээр ажилладаг байж болно.

4.2 Сонирхогч талуудын хэрэгцээ, хүлээлтийг ойлгох



4.2 Сонирхогч талуудын хэрэгцээ, хүлээлтийг ойлгох

- Сонирхогч талууд: боловсролын байгууллагад сонирхолтой хувь хүн эсвэл бүлэг.
- Хэрэгцээ ба хүлээлт:
 - Суралцагчид чанартай боловсрол, холбогдох сургалтын туршлагыг хүлээнэ.
 - Эцэг эхчүүд аюулгүй, дэмжлэг үзүүлэх сургалтын орчин, сайн сурлагын үр дүнг хүлээнэ.
 - Багш нарт хангалттай нөөц, мэргэжил дээшлүүлэх боломж шаардлагатай.
 - Зохицуулах байгууллагууд хууль, стандартын мөрдөлтийн талаар хүлээлттэй байдаг.

Сурагчид	Үйлчилгээний үндсэн хэрэглэгчид; тэдний сэтгэл ханамж чухал
Эцэг эх/асран хамгаалагчид	суралцагчдыг дэмжиж, шийдвэр гаргахад нөлөөлнө.
Багш/багш нар	Боловсролын үйлчилгээ үзүүлж, гүйцэтгэлийг удирдана.
Зохицуулагчид / Яамд	Хууль тогтоомжийн хэрэгжилт, бодлогын уялдааг хангах.
Магадлан итгэмжлэлийн байгууллагууд	чанар, найдвартай байдлыг баталгаажуулна
Олон нийт / Ажил олгогчид	илүү өргөн хэрэгцээ, хүлээлттэй

Сонирхогч талуудыг эрэмбэлэх:

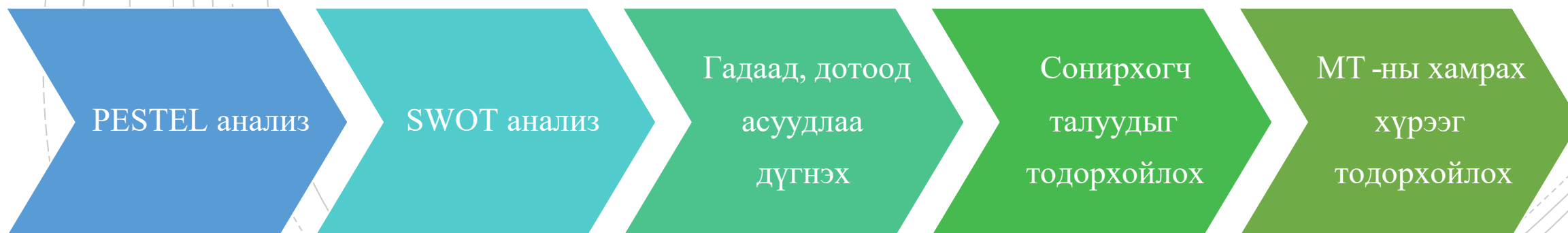
Их нөлөө	Бага сонирхол Хэрэгцээг хангах Бага сонирхолтой боловч нөлөө их <i>Сонирхлыг улам нэмэхийг хичээх</i>	Их сонирхол Гол тоглогч Их сонирхолтой бөгөөд их нөлөөтэй <i>Тогтмол холбоотой байж, зөвлөлдөх</i>	Их нөлөө
	Чухал биш Бага сонирхолтой, бага нөлөө <i>Мэдээллийн хэрэгслээр мэдээ гаргах, чармайлт төдийлөн гаргахгүй</i>	Анхааралдаа авах Их сонирхолтой, бага нөлөө <i>сонирхож байгаа асуудлаар нь мэдээллээр хангаж, зөвлөлдөх</i>	
Бага нөлөө	Бага сонирхол	Их сонирхол	Бага нөлөө

ISO 21001:2018 Стандартын шаардлагууд: Бүлэг 4

4.3 ББ-ын удирдлагын тогтолцооны хамрах хүрээг тодорхойлох

Байгууллага ББМТ-ны хамрах хүрээг хэрэглэх зааг хязгаар, боломжид тохируулан тодорхойлно.

- Хамрах хүрээг тодорхойлохдоо байгууллага дараах зүйлийг анхаарна. Үүнд:
 - а) 4.1-д заасан гадаад болон дотоод асуудлууд;
 - б) 4.2-т заасан сонирхогч талуудын шаардлага;
 - в) Байгууллагын нийлүүлж буй бүтээгдэхүүн ба үйлчилгээ.



ISO 21001:2018 Стандартын шаардлагууд: Бүлэг 4

4.3 ББ-ын удирдлагын тогтолцооны хамрах хүрээг тодорхойлох

- Байгууллага өөрийн тодорхойлсон МТ-д хэрэглэж болох энэхүү стандартын бүх шаардлагыг мөрдөнө.
- Байгууллагын МТ-ны хамрах хүрээ нь ашиглахад бэлэн баримтжуулсан мэдээлэл байна.
- Хамрах хүрээ нь хамаарах бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг тогтоох ба МТ-доо энэхүү стандартын аль нэг шаардлагыг хэрэглэхгүй гэж тодорхойлсон үндэслэлийг хангана.
- Хэрэглэхгүй гэж тодорхойлсон шаардлага нь байгууллагын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний тохирол, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх чадвар ба хариуцлагад нөлөөлөхгүй тохиолдолд энэхүү стандартад тохирсон гэж үзнэ

ISO 21001:2018 Стандартын шаардлагууд: Бүлэг 4

4.3 ББ-ын удирдлагын тогтолцооны хамрах хүрээг тодорхойлох

- ББУТ-ын хамрах хүрээ: Боловсролын байгууллагын удирдлагын тогтолцооны хил хязгаар, хэрэглэх боломжийг тодорхойлдог. Энэ нь боловсролын үйл ажиллагааны төрөл, байршил, үйлчилгээ зэрэг ББ юуг хамарч байгааг тодруулна.
- Хамрах хүрээг тодорхой тодорхойлох нь ББ-ын хүчин чармайлт, нөөцийг төвлөрүүлэхэд тусална.

о *Их сургуулийн хамрах хүрээ:*

- *үндсэн кампус болон онлайн сургалтын платформ дээр санал болгож буй бүх бакалаврын болон магистрын хөтөлбөрүүд,*
- *өөрийн гэсэн удирдлагын тогтолцоотой, тусдаа эрдэм шинжилгээний хүрээлэн хамаарахгүй*

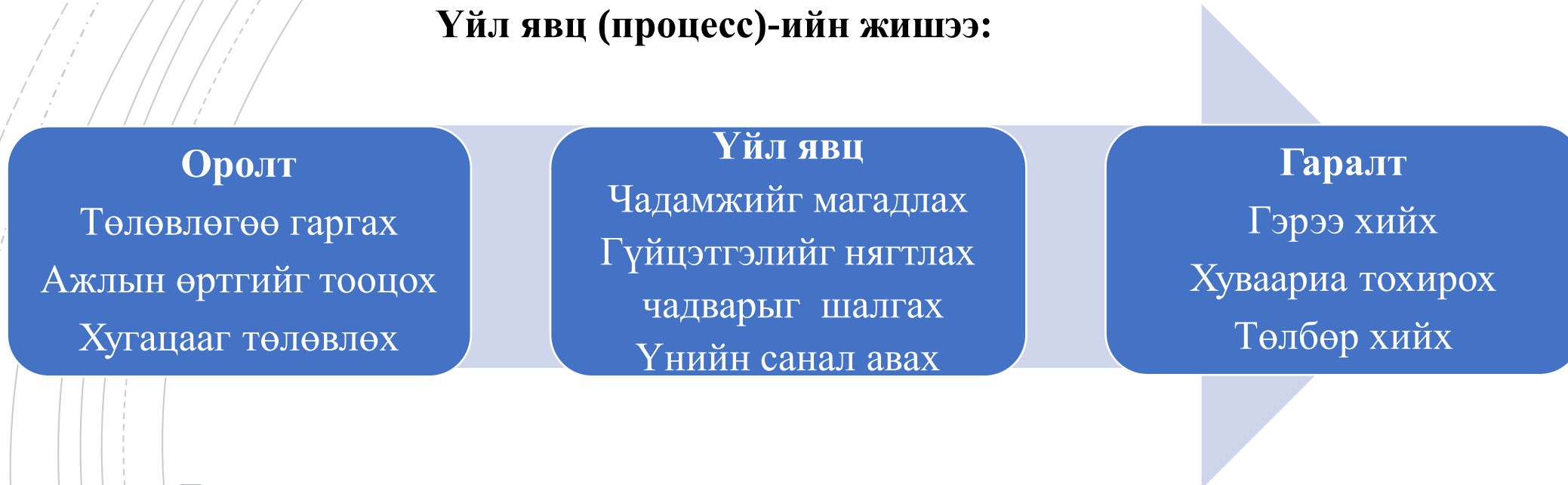
4.4 ББ-ын удирдлагын тогтолцоо

4.4.1. Байгууллага энэхүү стандартын шаардлагад нийцсэн үйл явц, тэдгээрийн харилцан үйлчлэл бүхий ББМТ-г бий болгож, хэрэгжүүлж, хадгалж, үргэлж сайжруулна.

Байгууллага нь МТ-д шаардагдах үйл явцуудыг тодорхойлж, хэрэглэх ба:

- a) эдгээр үйл явцад шаардлагатай оролт, хүлээгдэж буй гаралтыг тодорхойлно;
- b) эдгээр үйл явцын дэс дараалал, харилцан үйлчлэлийг тодорхойлно;
- c) үйл ажиллагааг үр дүнтэй байлгах, үйл явцыг хянах шалгуур болон аргачлалыг (мониторинг, хэмжилт, гүйцэтгэлийн холбогдох шалгуур зэрэг) тодорхойлно;
- d) эдгээр үйл явцад шаардагдах нөөцийг тодорхойлж, тэдгээрийн бэлэн байдлыг хангана;
- e) эдгээр үйл явцын хариуцлага, эрх мэдлийг хуваарилна;
- f) 6.1-ийн шаардлагын дагуу эрсдэл болон боломжуудыг авч үзнэ;
- g) эдгээр үйл явцыг үнэлж, төлөвлөсөн үр дүнд хүрэхийн тулд шаардлагатай өөрчлөлтийг хийнэ;
- h) үйл явц болон МТ-г сайжруулна.

Үйл явц (процесс)-ийн жишээ:



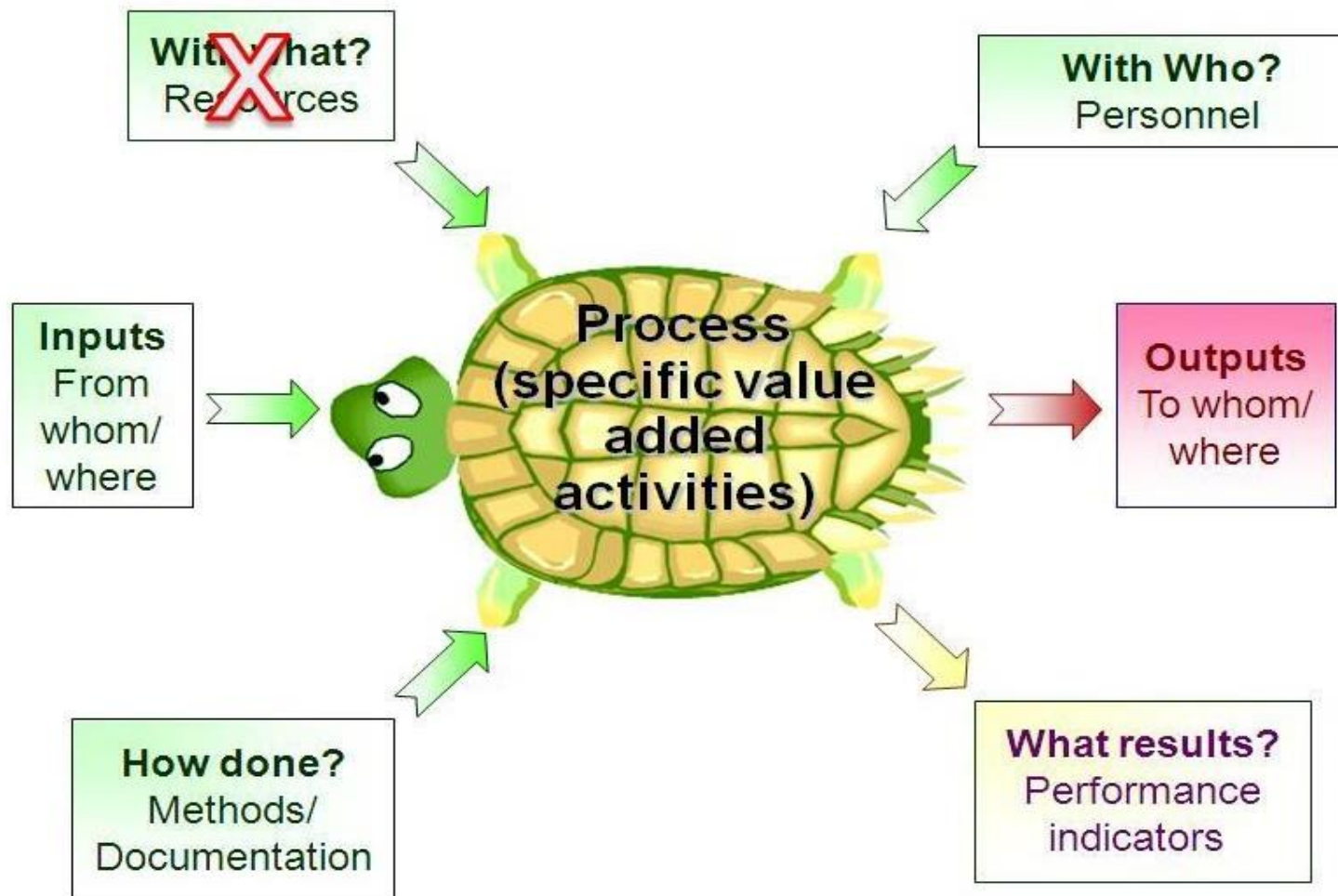
Гэрээт гүйцэтгэгч шалгаруулж авах процесс:

- Гэрээт гүйцэтгэгч авах хэрэгцээ – оролт
- Гүйцэтгэгчийн чадамж, туршлага зэргийг судлах, үнийн санал авах – үйл явц
- Эхний төлбөр хийх - гаралт

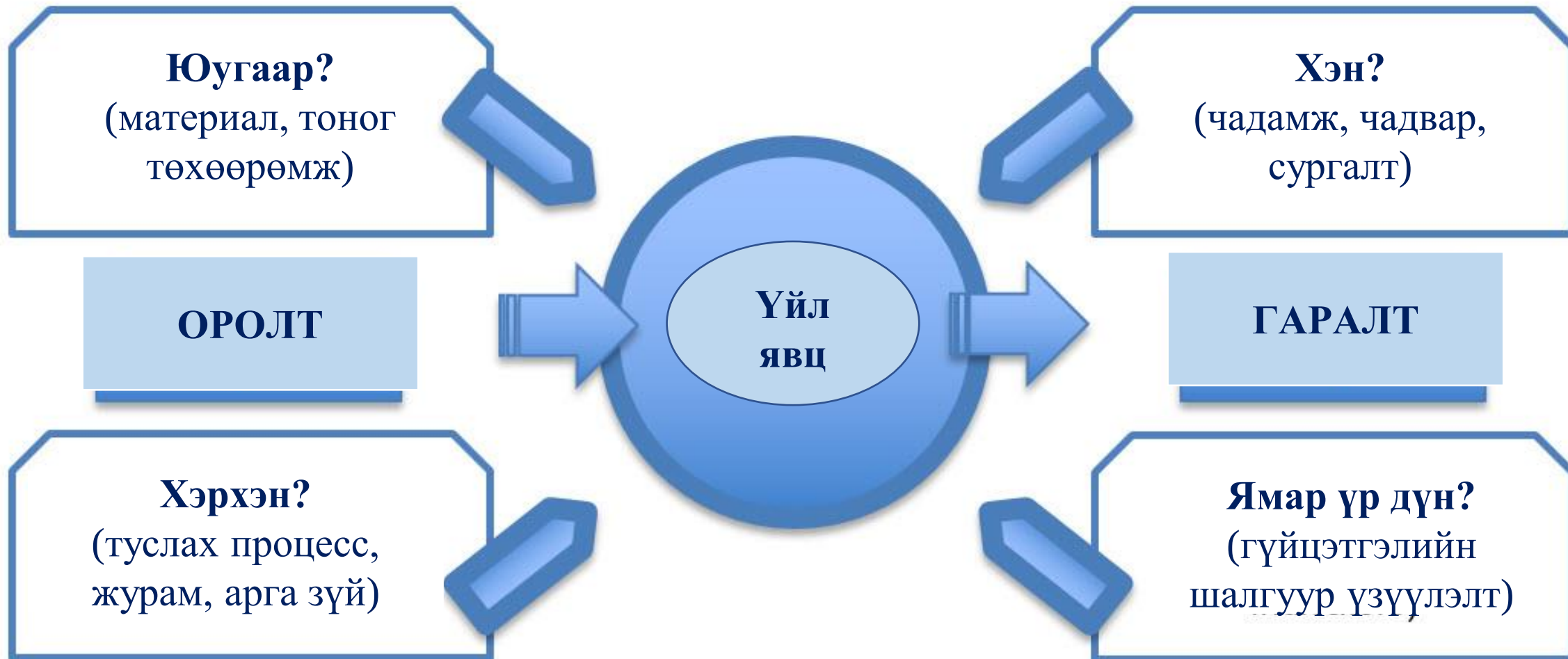
Процесс, журам,
заавар



Процессийн зураглал гаргах Яст мэлхий загвар



Процессийн зураглал гаргах Яст мэлхий загвар



Бүлэг 4: Байгууллагын төлөв байдал

4.4 ББ-ын удирдлагын тогтолцоо

4.4.2 Байгууллага нь шаардлагатай хэмжээнд:

- a) үйл явцын шат дамжлагыг дэмжих зорилгоор баримтжуулсан мэдээллийг мөрдөж хадгална;
- b) үйл явц төлөвлөсний дагуу явагдаж байгаад итгэлтэй байхын тулд баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж хадгална.

Байгууллагын төлөв байдлыг чанарын зорилттой уялдуулах:

- Байгууллагын эрхэм зорилго, алсын хараа, стратегийн зорилт нь МТ-ны зорилтуудтай нийцсэн байх ёстой.
- Чанарын зорилт байгууллагын бодит хэрэгцээнд тулгуурласан байх нь хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, үйл ажиллагааны үр ашиг, тохирлыг хангахад тусалдаг.

Менежментийн, үйл ажиллагааны ба туслах үйл явц

1 Менежментийн үйл явц

Чиглэл, стратеги, мониторинг, тохирол

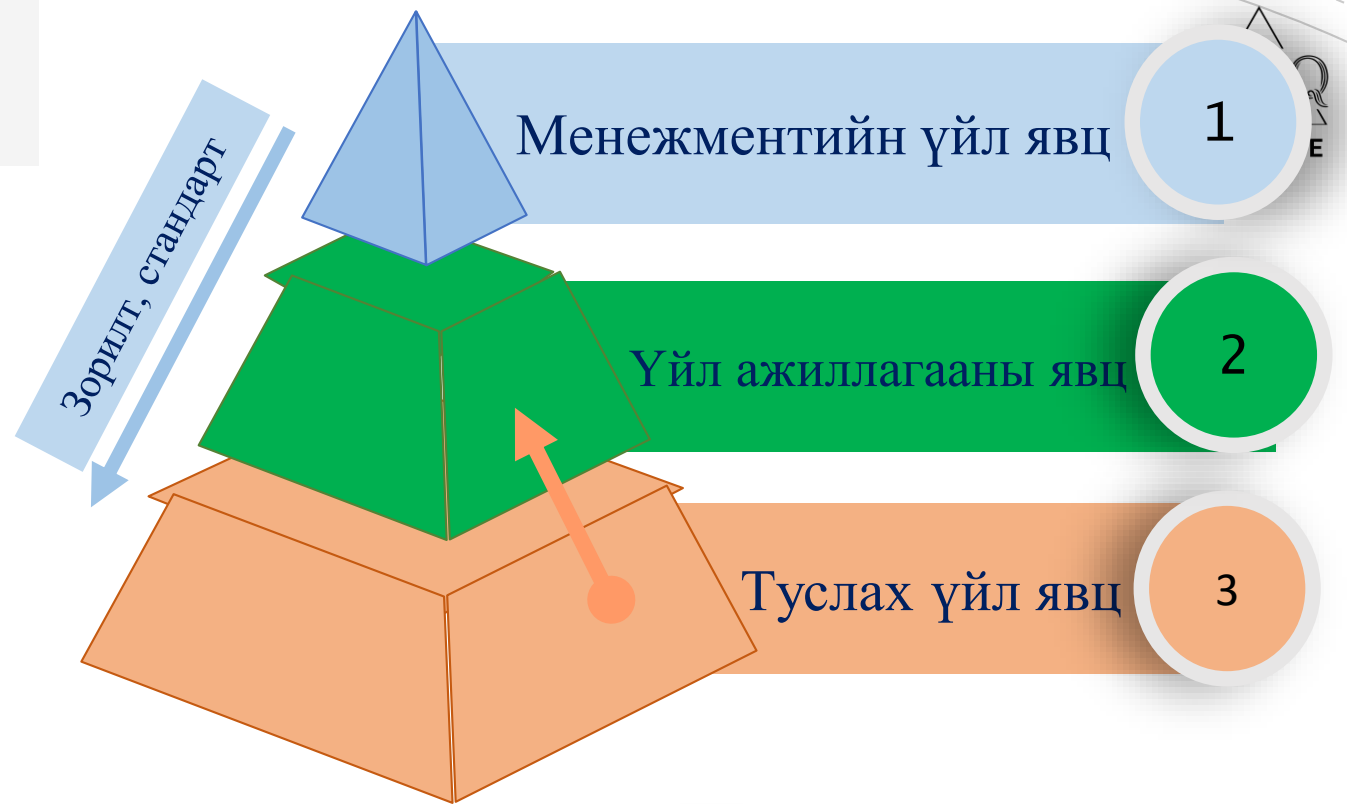
Стратеги төлөвлөгөө, бодлого боловсруулах, удирдлага, чанарын хяналт

2 Үйл ажиллагааны явц (үндсэн бизнес)

Өртөг бүтээж нийлүүлэх (үндсэн зорилго)

үйлдвэрлэл явуулах, үйлчилгээ үзүүлэх

Менежментээр удирдуулж, туслах үйл явцаар дэмжигдэнэ.



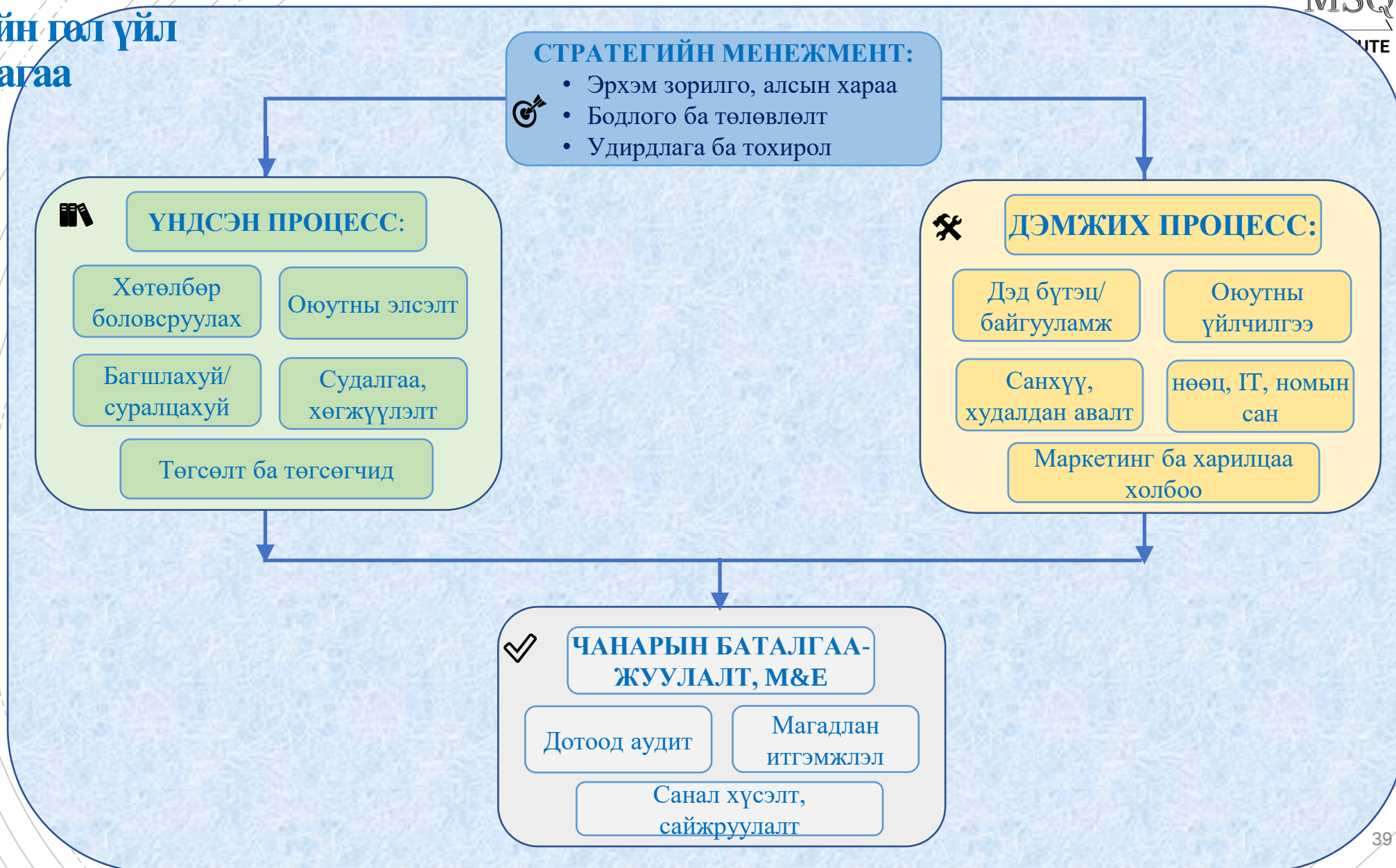
3 Туслах үйл явц

Үндсэн үйл явцыг дэмжих

HR, IT, санхүү, худалдан авалт

Үндсэн үйл явцад шаардагдах зүйлс, нөөцийг хангана

Их сургуулийн гал үйл ажиллагаа



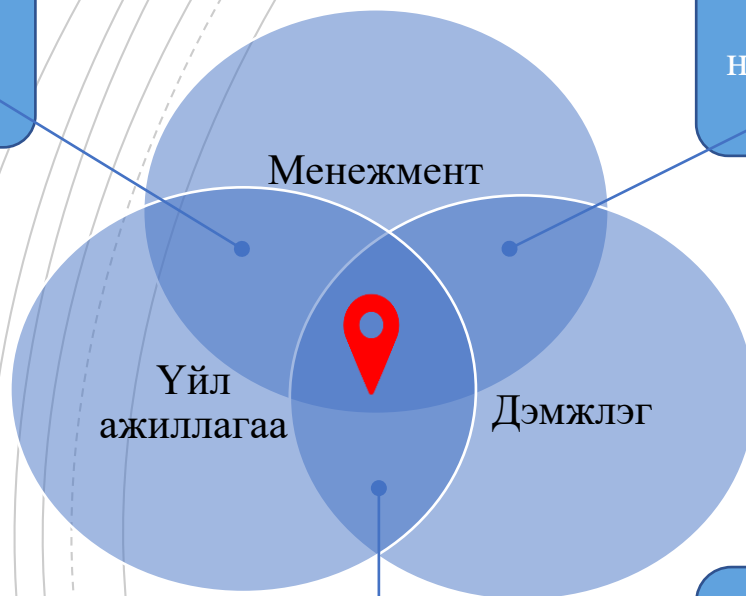
ISO 21001 Стандартын шаардлагууд: Бүлэг 4. Байгууллагын төлөв байдал

Их сургуулийн үйл ажиллагаа

Үндсэн үйл ажиллагаа	Дэмжих үйл ажиллагаа
Мэргэжлийн сургалтын хөтөлбөр боловсруулах	Оюутны үйлчилгээ
Оюутны элсэлт	Чанарын баталгаа
Сургалт (заах, суралцах)	Нөөцийн менежмент (ХН, Санхүү, Дэд бүтэц)
Үнэлгээ & дүн шинжилгээ	Олон нийтийн оролцоо ба түншлэл
Судалгаа ба инноваци	
Төгсөгчдийн хөдөлмөр эрхлэлт ба салбарын хөгжил	

Менежментийн, үйл ажиллагааны болон дэмжих процесс, харилцан хамаарал

Удирдлага, гүйцэтгэлийн уялдаа



Үйлчилгээний үр дүн, нөөцийн оновчлол

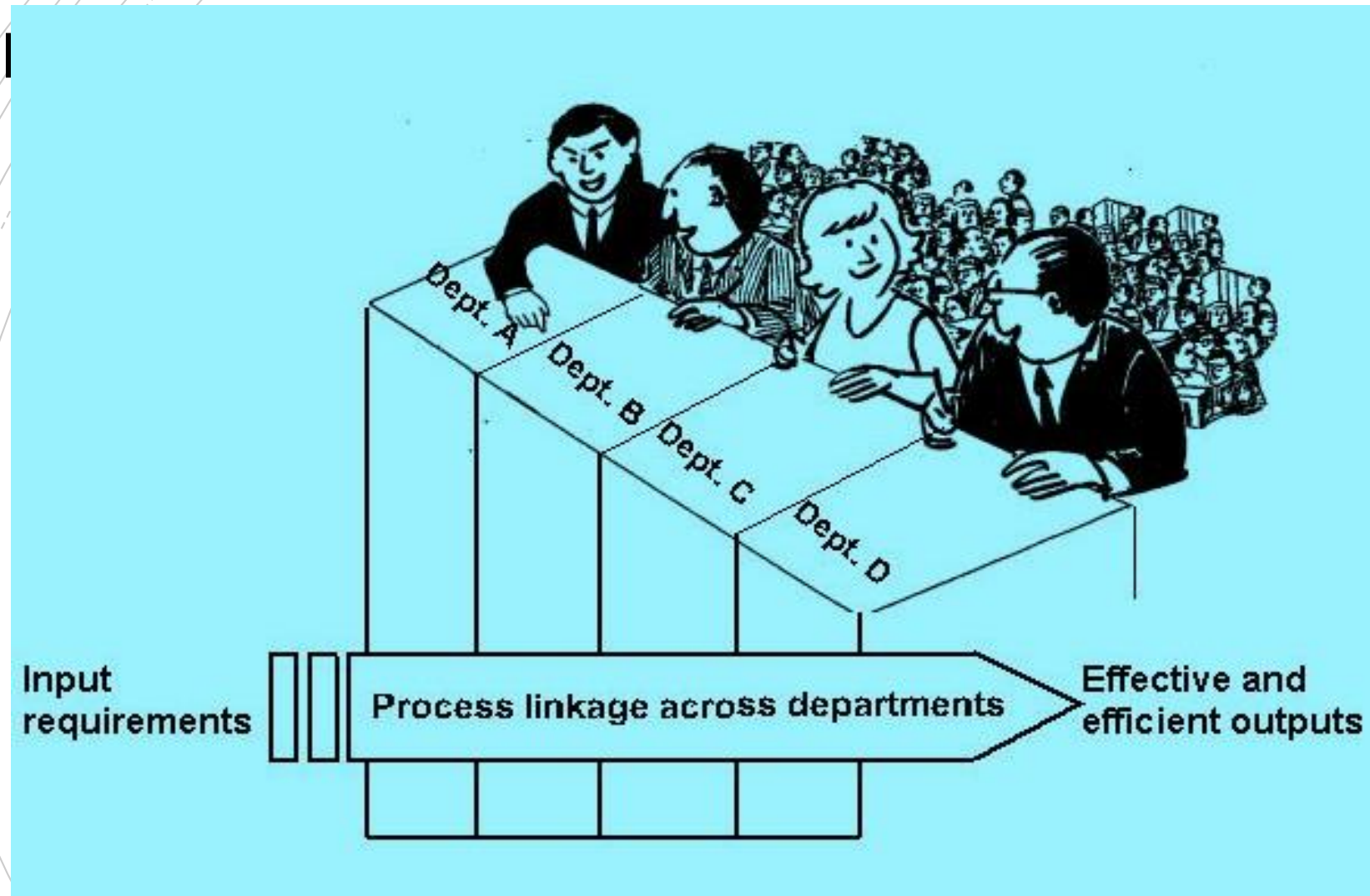
Стратегийн нөөц хангамж, төлөвлөлт

Нэгдсэн гүйцэтгэл ба шийдвэр гаргалт

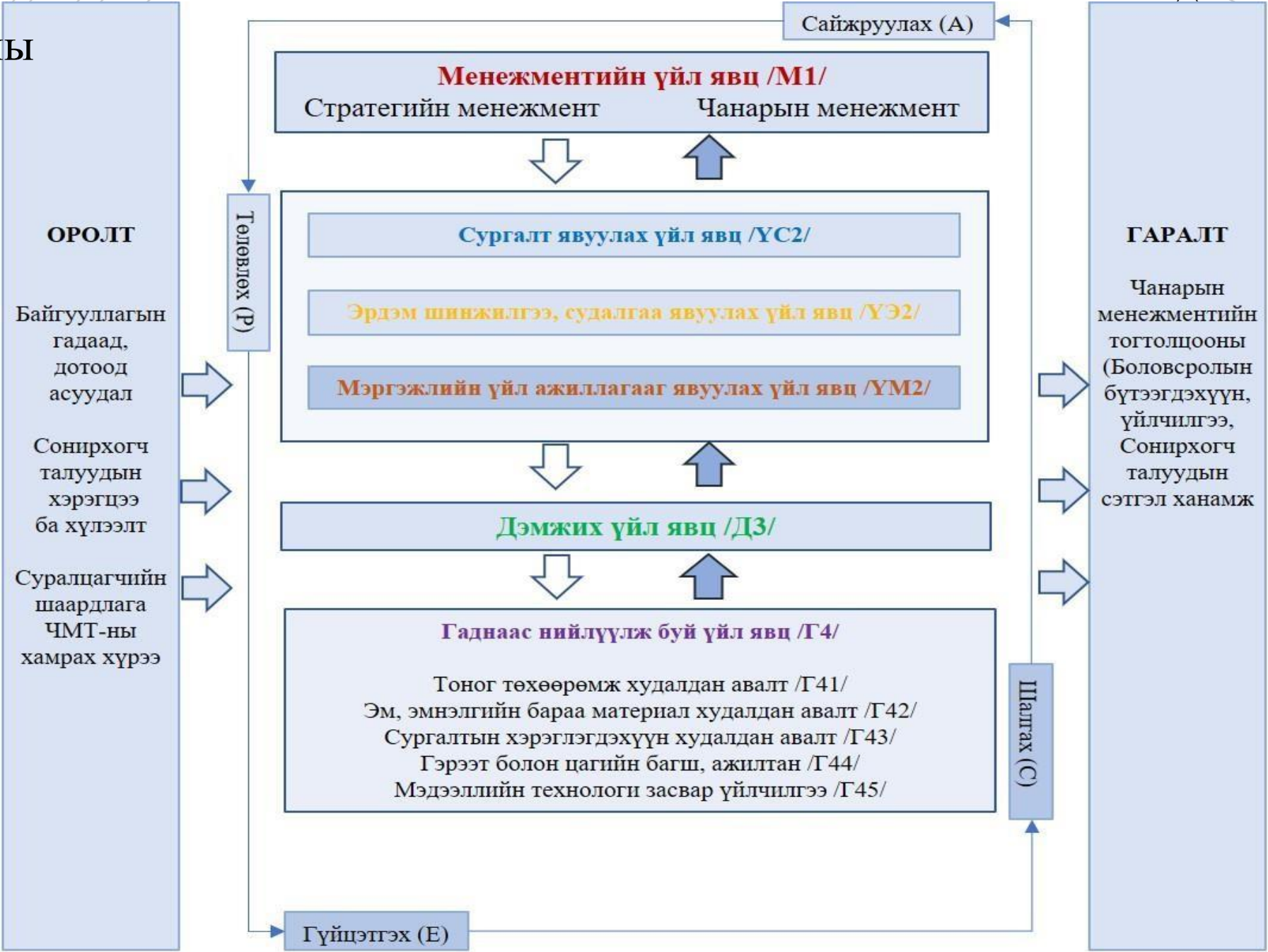


Үйл явцын хандлагын давуу талууд:

- Шаардлага, хүлээлт хангасан гаралтыг бий болгохын тулд үйл явцуудыг нэгтгэх, нийцүүлэх
- Үйл явцыг үр нөлөө, үр дүнд чиглүүлэх боломжтой болгох
- Тухайн байгууллагын тогтвортой үйл ажиллагааны талаар сонирхогч талууд, хэрэглэгчдэд итгэлийг бий болгох
- Байгууллагын үйл ажиллагааны ил тод байдлыг хангах
- Нөөцийг үр нөлөөтэй ашигласнаар эргэлтийн хугацааг богиносгож, бүтээмжийг дээшлүүлж, өртгийг бууруулах
- Үр дүнг урьдчилан тооцож, үе шаттайгаар сайжруулах
- Сайжруулалт хийх идэвхи санаачилгыг дэмжих давуу байдал олгох боломжоор хангах
- Үүрэг хариуцлагыг тодорхой болгож, хүмүүсийн оролцоо, идэвхийг сайшаан дэмжих



Удирдлагын тогтолцооны
процессын харилцан
хамаарал



ISO 21001:2018 Стандартын шаардлагууд: Бүлэг 5 **Манлайлал**:

Энэ бүлэгт ББУ-ын үр өгөөжтэй тогтолцоо бий болгох, хэрэгжүүлэх, хадгалахад дээд удирдлага чухал үүрэгтэй бөгөөд тууштай байдал, суралцагчдад чиглэсэн соёлыг төлөвшүүлэх шаардлагатайг онцолсон.

Бүлэг 5. Манлайлал

5.1
Манлайлал ба
амлалт

5.1.1
Ерөнхий
зүйл

5.1.2
Суралцагч,
үйлчүүлэгчид
төвлөрөх

5.1.3
Тусгай хэрэг-
цээт
боловсролын
+ шаардлага

5.2
Бодлого

5.2.1
Бодлого
боловсруулах

5.2.2
Бодлогыг
мэдээлэх

5.3
Байгууллага
дах үүрэг,
хариуцлага,
эрх мэдэл

• Бүлэг 5. Манлайлал: 5.1. Чанарын удирдлагын манлайллын амлалт

ББМТ-нд удирдлагын гүйцэтгэх үүрэг

- ББ-ын алсын хараа, эрхэм зорилго, чиг баримжаа тогтоох.
- эдгээрийг стратеги чиглэл, бизнес үйл ажиллагаатай уялдуулах.
- Хэрэгжүүлэлт, сайжруулалтад шаардлагатай нөөцийг хуваарилах.
- Үлгэр жишээ үзүүлж, чанарт чиглэсэн соёлыг төлөвшүүлэх.

- **Манлайлал:** Урам зориг өгч, дэмжиж, урт хугацааны алсын харааг бий болгодог.
- **Удирдлага:** Өдөр тутмын үйл ажиллагааны үр ашгийг төлөвлөж, зохион байгуулж, баталгаажуулдаг.
- Аль аль нь ЧМТ амжилттай хэрэгжихэд шаардлагатай.

Манлайлал ба удирдлага

Чанарын бодлого, зорилтыг тодорхойлох

- Байгууллагын зорилгыг тусгасан чанарын бодлогыг боловсруулж, түгээх.
- Тасралтгүй сайжруулалтыг хөтлөхийн тулд хэмжиж болохуйц чанарын зорилтууд дэвшүүлэх.
- Чанарын санаачлагад бүх түвшний ажиллагсдыг татан оролцуулах.



Удирдлагын манлайллын ач холбогдол

- Байгууллагад эерэг уур амьсгал, соёл тууштай бүрэлдэхэд манлайлал чухал үүрэгтэй.
- *Манлайллын нөлөө:*
 - Алсын хараа ба үнэт зүйлс: Удирдагч байгууллагын эрхэм зорилго, үнэт зүйлд чанарыг шингээдэг.
 - Нөөцийн хуваарилалт: Чанартай санаачилгад дэмжлэг, цаг хугацаа, төсөв шаардлагатай бөгөөд эдгээрийг удирдагч хянадаг.
 - Хүлээн зөвшөөрөх систем: дэвшил, амжилтыг хөхүүлэх нь соёлыг бэхжүүлдэг.
 - Удирдлага идэвхтэй оролцож, нөөцөөр хангаж, суралцагч болон бусад сонирхогч талуудын шаардлагыг хангахын ач холбогдлыг мэдээлэх, боловсролын бодлого, зорилтыг тодорхойлох замаар байгууллагын УТ-д тууштай хандаж байгаагаа харуулах шаардлагатай.
- *Их сургуулийн захирал чанартай боловсрол, суралцагчдын сэтгэл ханамжийн ач холбогдлыг байгууллагын хурлаар тогтмол мэдээлж, БУТ-ны хэрэгжилтэд зориулж төсөв хуваарилж, боловсролын бодлогыг бүх тэнхимүүдэд ойлгож, хэрэгжүүлэх нөхцөлийг бүрдүүлнэ.*

Manager



LEADER



Чанарын зорилгод хүрэхэд Удирдлагын манлайллын ач холбогдол

- *Манлайллын амлалт нь дараахь нөхцөлийг бүрдүүлдэг.*
 - Чанарын зорилтуудыг тодорхой чиглүүлж, эрэмбэлэх.
 - Ажиллагсдын оролцоо – удирдлагын идэвхтэй манлайлал багуудад илүү урам зориг төрүүлдэг.
 - чанарын зорилго, хүлээлтийг үр өгөөжтэй танилцуулж, сурталчлах.
 - үйл ажиллагаа цалгардахаас зайлсхийж, хэлтэс хоорондын уялдаа холбоог бэхжүүлж, чанарыг баталгаажуулах нь хүн бүрийн үүрэг хариуцлага .

Удирдлагын манлайллын ач холбогдол

- Удирдлагын үүрэг хариуцлага хангалтгүй бол:
 - чанарын зорилгыг ихэвчлэн дутуу санхүүжүүлж, дутуу үнэлдэг эсвэл үл тоомсорлодог.
 - Ажилтны ёс суртахуун доогуур: удирдлага анхаарал тавихгүй бол ажилтнууд чанарыг эрхэмлэхгүй.
 - Тогтворгүй стандарт: Тодорхой удирдлага, чиглэлгүй бол ажиллагсад чанарт харилцан адилгүй хандана.
 - Буруу шийдвэр гаргах: Удирдлага урт хугацааны чанараас илүү богино хугацаанд ашиг олохыг урьтал болгох.
 - Хэрэглэгчийн хүлээлт биелэгдэхгүй: Бүтээгдэхүүн/үйлчилгээ нь шаардлагатай стандартыг хангахгүй байж болзошгүй.

5.1.2 Суралцагчид, үйлчлүүлэгч талд анхаарах

Удирдлагын үүрэг:

- суралцагчид болон бусад үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж, боловсролын түвшинд мониторинг хийж, нотлох замаар тэдгээрийн хэрэгцээ, хүлээлтийг тодорхойлох, ойлгох, тасралтгүй хангах
- Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний тохирол суралцагч, үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх боломжид нөлөөлж болзошгүй эрсдэл, боломжийг тодорхойлж, авч үзэх

5.1.3 Тусгай хэрэгцээт боловсролын нэмэлт шаардлага

Удирдлагын үүрэг:

- нөөц болон сургалт нь суралцах орчны хүртээмжтэй байхыг дэмжихүйц байна.
- байгууламж сургалтын орчныг тусгай хэрэгцээт суралцагчдад бусад суралцагчтай адил түвшинд хангалттай тэгш хүртээмжтэй байхаар зохион байгуулна.
- *Тусгай хэрэгцээт суралцагч: стандарт зааварчилгаа, дасгал ажлаар олгох боломжгүй боловсролын хэрэгцээ бүхий хүн*

ISO 21001:2018 Стандартын шаардлагууд Бүлэг 5. Манлайлал:

5.1.2 Суралцагчид, үйлчлүүлэгч талд анхаарах

- *Суралцагчид төвлөрөх:*
- Суралцагч болон бусад сонирхогч талуудын хэрэгцээг хангах, тэдний сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх нь ББМТ-ны үндсэн чиглэл болохыг онцолсон.
- Удирдлагын манлайлал нь суралцагчдын хэрэгцээ, хүлээлтийг тодорхойлж, ойлгож, тууштай хангаж байхад чиглэгдэнэ.

- *Судалгаа, фокус групп, байнгын харилцааны сувгаар дамжуулан суралцагчдаас санал хүсэлтийг цуглуулах механизмыг хэрэгжүүлэх.*
- *Энэхүү санал хүсэлтийг сургалтын хөтөлбөрийн дизайн, заах арга барил, дэмжлэг үзүүлэх үйлчилгээг сайжруулахад ашиглан суралцагчдын хэрэгцээг илүү сайн хангаж, суралцах туршлагыг нь сайжруулах.*

5.2.1 Бодлого боловсруулах



Дээд удирдлага нь:

- a. Эрхэм зорилго, алсын хараа, төлөв байдалд тохирсон, стратегийн чиглэлийг дэмжих,
- b. зорилтуудыг бий болгох тогтоцоор хангах;
- c. холбогдох шаардлагыг биелүүлэх үүрэг, амлалтыг тусгах;
- d. ББМТ-г тасралтгүй сайжруулах үүрэг, амлалт
- e. БШУТ хөгжлийг хариуцах
- f. Нийгмийн хариуцлагыг хангах
- g. Оюуны өмчийн удирдлага
- h. Хамаарах талуудын хэрэгцээ, хүлээлтийг авч үзэх.

5.2.2 Бодлогыг мэдээлэх



ББ-ын бодлого нь:

- a) баримтжуулсан мэдээлэл байдлаар хүртээмжтэй байх ба мөрдөж хадгална;
- b) байгууллагын хэмжээнд мэдээлсэн, ойлгомжтой, хэрэглэдэг байна;
- c) Холбогдох сонирхогч талуудад боломжоороо хүртээмжтэй байна.

ISO 21001:2018 Стандартын шаардлагууд:

Бүлэг 5.2: Бодлого

- **Боловсролын бодлого:** тухайн байгууллагын боловсрол олгохтой холбоотой ерөнхий зорилго, чиглэлийг илэрхийлсэн мэдэгдэл.
- Бодлого нь байгууллагын зорилго, нөхцөл байдалтай уялдаж, боловсролын зорилтуудыг тодорхойлох хүрээг бүрдүүлж өгөх ёстой.
- *Мэргэжлийн сургалтын төвийн боловсролын бодлого “практик, үйлдвэрлэлд хамааралтай ур чадвар олгох, насан туршийн боловсролыг төлөвшүүлэх”.*
- *Энэхүү бодлого нь тэдний сургалтын хөтөлбөр, үнэлгээний аргыг боловсруулахад чиглэгдэх болно.*

ISO 21001:2018 Стандартын шаардлагууд:

Бүлэг 5.2: Бодлого

✓☐ *Харвардын их сургуулийн эрхэм зорилго:*

- *“Нийгмийн болон байгалийн шинжлэх ухааны боловсролын өөрчлөх хүчийг ашиглан нийгэмд иргэд ба манлайлагчдыг сургах”*

✓☐ *Токиогийн их сургууль (Япон):*

Эрхэм зорилго: "Дэлхийн жишигт нийцсэн боловсрол олгох, энх тайван, хөгжил үзэцэглэлтэд хувь нэмрээ оруулах ирээдүйн дэлхийн удирдагчдыг дэмжих."

✓☐ *Массачусетсийн Технологийн Институт (MIT):*

- *Алсын хараа: "Дэлхийн тэргүүлэх шинэлэг, үр дүнтэй судалгаа, сургалтын байгууллага байх."*

✓☐ *Филиппиний их сургууль*

- *Алсын хараа: "Боловсрол, судалгааны чанар, үр өгөөж, манлайллаар танигдсан бүс нутгийн болон дэлхийн тэргүүлэгч их сургууль."*

5.2 Удирдлагын тогтолцооны бодлого ил тод байна:



Дотоод болон
гадаад сүлжээ



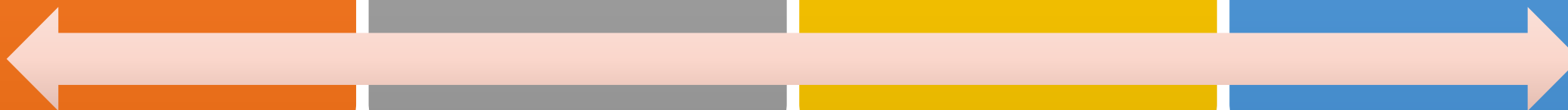
Ажилтнуудын
хурал, уулзалт



Цаасан
хувилбараар
танилцуулах



Шинэ ажилтны
чиглүүлэх
сургалт



5.3 Байгууллага дахь үүрэг, хариуцлага, эрх мэдэл

- удирдлага холбогдох чиг үүрэг, эрх мэдэл, хамаарах хариуцлагыг байгууллагын хэмжээнд мэдээлж, ойлгуулж, хуваарилна.
- удирдлага байгууллагын үйл ажиллагааны үр дүнг хангах, төлөвлөсөн үр дүнд хүрэхийн тулд холбогдох чиг үүрэгт хамаарах үүрэг хариуцлага, эрх мэдлийг тодорхойлж, бий болгон үр дүнтэй харилцаа холбоогоор дамжуулан ажилтан нэг бүр үүрэг даалгавраа ойлгож, мэддэг байхыг баталгаажуулна.

• Удирдлага:

- Байгууллагын үйл явцад хүлээх хариуцлага, эрх мэдлийг хуваарилна.
- Хүлээх хариуцлагыг мэдүүлж, ойлгуулна.
- Бодлогын шаардлагыг хангах хариуцлагатай хандлагыг дэмжинэ.

Үр дүн:

- Аудит хийхэд үл тохирол цөөн гарна.
- УТ-д өөрийн гүйцэтгэх үүрэг, хариуцлагыг ажиллагсад сайтар мэдэж байна.

RACI Matrix

[Project Title]

Roles and Responsibilities

Responsible, Accountable, Consulted, Informed

ISO 21001:2018

Бүлэг 5.3: Үүрэг, хариуцлага

8
рэг, хариуцлага

		ROLES														
		Sponsor	Name or Role	Name or Role	Name or Role	Name or Role	Project Manager	Technical Lead	Name or Role	Name or Role	Name or Role	Consultant	Name or Role	Name or Role	Name or Role	Name or Role
Deliverable or Task	Status	Sponsor / Leadership					Project Team					Other Resources				
Phase 1																
Deliverable/Task 1		A	R				I									
Deliverable/Task 2		A		R			I									
Phase 2																
Deliverable/Task 1		C	I				A	R								
Deliverable/Task 2			I				A		R							
Phase 3																
Deliverable/Task 1			I				A	I		R		C				
Deliverable/Task 2			I				A	I	R			C				
Phase 4																
Deliverable/Task 1				I			A	R					C			
Deliverable/Task 2				I			A		R							
Insert new rows above this one																

Үүрэг хүлээх

Хариуцлага хүлээх

Зөвшилцөх

Мэдэгдэх

R	Responsible
A	Accountable
C	Consulted
I	Informed

Assigned to complete the task or deliverable.

Has final decision-making authority and accountability for completion. Only 1 per task.

An adviser, stakeholder, or subject matter expert who is consulted before a decision or action.

Must be informed after a decision or action.

5.3 Байгууллага дахь үүрэг, хариуцлага, эрх мэдэл

ББУТ-ны үйл ажиллагаа	Салбарын эрхлэгч	Чанарын менежер	Оюутны үйлчилгээ	Удирдлага
Сургалтын хөтөлбөр боловсруулах бодлогыг тодорхойлох	A	C	I	C
Хичээлийн хөтөлбөр боловсруулах, шинэчлэх	R	C	I	I
ББМТ-ны дотоод аудит зохион байгуулах	I	A, R	I	C
Оюутны санал хүсэлт, гомдлыг шийдвэрлэх	I	C	A, R	I
ББМТ-ны нийцлийг хянаж, мэдээлэх	C	A, R	I	I
ББМТ-ны стратегийн зорилтуудыг батлах	C	C	I	A, R
ББМТ-ны мэдлэг олгох сургалтыг зохицуулах	C	A	R	I
ББМТ-ны гүйцэтгэлийн өгөгдөлд дүн шинжилгээ хийх	C	A, R	C	I
Залруулах арга хэмжээг хянаж, батлах	I	R	C	A

R - Үүрэг хүлээх; A - Хариуцлага хүлээх; C - Зөвшилцөх; I - Мэдэгдэх

5.3 Бүлэг

ISO

Үүрэг	Тэмдэглэгээ
Хариуцлага хүлээх / Шийдвэрийн хувьд / (Accountable)	A
Хариуцаж гүйцэтгэнэ / Гүйцэтгэлийн хувьд (Responsibility)	R
Хамтран ажиллах /Дэмжигч/ (Consulting)	C
Мэдээлэлтэй байх (Informed)	I
Хамааралгүй	

	Чанар, байгаль орчин, хөдөлмөрийн аюулгүй байдалтай холбоотой үүрэг	Улаанбаатар хотын ерөнхий менежер бөгөөд Захирагчийн ажлын албаны дарга	Хэлтсийн дарга	Дизайн зураг төсөл хариуцсан мэргэжилтэн	Ногоон байгууламжийн бодлогын асуудал хариуцсан мэргэжилтэн	Нийтийн эзэмшлийн ногоон байгууламжийн асуудал хариуцсан мэргэжилтэн	Тусгай хэрэгцээний ногоон байгууламжийн асуудал хариуцсан мэргэжилтэн	Хязгаарлагдмал хэрэгцээний Ногоон байгууламж хариуцсан мэргэжилтэн	Үйл явцын эзэн	Бусад сонирхогч талууд
1	Гадаад, дотоод асуудлын шинжилгээ хийх	A	R	C	C	R	R	R	I	
2	Сонирхогч талуудын хүлээлтийг тодорхойлох	A	C	C	R			C	C	C
3	Үйл явцууд төлөвлөсөн үр дүнгээ хангаж буйг баталгаажуулах	A	I	I	I			I	R	I
4	Нэгдсэн менежментийн тогтолцооны бодлого, зорилтыг тодорхойлох	A	R	R	R			C		I
5	Нэгдсэн менежментийн тогтолцооны зорилт тодорхойлох	A	R	R	R			C		I
6	Баримт бичгийн бүртгэл хяналт	A	C	R	C			R		
7	Нэгдсэн менежментийн тогтолцоотой холбоотой мэдлэг олгох болон ур чадварыг хөгжүүлэх сургалт, бусад арга хэмжээ зохион байгуулах	A	C	I	I			R		I
8	НМТ-ны гадаад, дотоод харилцаа холбоог удирдах	A	C	C	C			R		I

ISO 21001:2018 Стандартын шаардлагууд: Бүлэг 6. Төлөвлөлт

6.1. Эрсдэл ба боломжид чиглэсэн арга хэмжээ



6.1.1 Байгууллага ББМТ-г төлөвлөхдөө 4.1, 4.2-т заасан шаардлагыг үндэслэн дараахад чиглэсэн эрсдэл, боломжийг тодорхойлно:

- a) ББМТ төлөвлөсөн үр дүнд хүрэхийг нотлох;
- b) хүсч буй үр нөлөөг дээшлүүлэх;
- c) хүсээгүй үр дүнгээс сэргийлэх буюу бууруулах;
- d) сайжруулалтанд хүрсэн байх.

6.1.2 Байгууллага дараах арга хэмжээг төлөвлөнө. Үүнд:

- a) эдгээр эрсдэл, боломжид чиглэсэн арга хэмжээ;
- b) хэрхэн:
 - 1) арга хэмжээнүүдийг МТ-ны үйл явцад нэгтгэж хэрэгжүүлэх (8 үз);
 - 2) эдгээр арга хэмжээний үр нөлөөг үнэлэх.

6.2. ББ-ын зорилт, зорилтуудад хүрэхэд чиглэсэн төлөвлөлт



6.2.1 Байгууллага нь МТ-д шаардлагатай холбогдох чиг үүрэг, түвшин, үйл явцын зорилтуудыг тогтооно.

Зорилтууд дараах шаардлагыг хангана :

- a) ББ-ын бодлоготой уялдсан байх;
- b) хэмжигдэхүйц байх;
- c) өөрт хамаарах шаардлагуудыг авч үзсэн байх;
- d) бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний тохирол, үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэхтэй холбоотой байх;
- e) хянаж, мэдээлдэг байх;
- f) шаардлагатай тохиолдолд шинэчилдэг байх.

6.2.2 зорилтод хүрэх төлөвлөлтөд байгууллага нь:

- a) юу хийсэн байх; ямар нөөц шаардлагатай;
- b) хэн хариуцаж ажиллах; хэзээ хийж дуусах;
- c) үр дүнг хэрхэн үнэлэх тухай тус тус тодорхойлно.

6.3. Өөрчлөлтийг төлөвлөх



Байгууллага МТ-доо өөрчлөлт хийх шаардлагатай гэж тодорхойлсон бол түүнийг төлөвлөж хэрэгжүүлнэ (4.4-ийг үз).

Байгууллага нь:

- a) өөрчлөлт хийх зорилго, түүнээс гарах боломжит үр дагаварууд;
- b) ББМТ-ны нэгдмэл байдал;
- c) нөөцийн бэлэн байдал;
- d) үүрэг хариуцлага, эрх мэдлийн хуваарилалт, дахин хуваарилалтыг тус тус авч үзнэ.

ISO 21001:2015 Стандартын шаардлагууд: Бүлэг 6.1. Эрсдэл болон боломж

- **Эрсдэлд суурилсан сэтгэлгээний ач холбогдол:**
 - Үүсч болзошгүй асуудлыг тодорхойлж, арилгах идэвхтэй хандлага.
 - Шийдвэр гаргалтыг батжуулж, үйл тохирлоос сэргийлнэ.
 - Тасралтгүй сайжруулалт, тогтвортой байдлын салшгүй хэсэг болно .
- **Эрсдэл ба боломжуудыг тодорхойлох:**
 - Эрсдэл: МТ-ны гүйцэтгэлд сөрөг нөлөөлж болзошгүй хүчин зүйлс (үйл ажиллагааны доголдол, нийлүүлэгчийн асуудал гм).
 - Боломж: Үр ашиг, чанар эсвэл хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг сайжруулах хүчин зүйлүүд.
 - Үнэлгээний хэрэгсэл: SWOT шинжилгээ, FMEA (бүтэлгүйтлийн горим ба үр нөлөөний шинжилгээ), эрсдэлийн матриц.
- **МТ нь зорилгод нийцэж байгаа эсэхийг баталгаажуулах:**
 - Эрсдэл/боломжийг авч үзэх нь чанарын бодлогыг дэмждэг.
 - ISO 21001 стандартын шаардлагад нийцэх байдлыг сайжруулна.
 - Хэрэглэгчийн итгэл, үйл ажиллагааны үр ашгийг дээшлүүлнэ..

ISO 21001:2018 эрсдэлийн цогц тогтолцоо шаарддаггүй, гэхдээ МТ-нд нийтэд нь эрсдэлийг авч үзэхийг зөвлөдөг.

ISO 21001:2018 Стандартын шаардлагууд – Эрсдэлд суурилсан сэтгэлгээ

- **Бүлэг 4. Байгууллагын төлөв байдал:** Байгууллага төлөвлөсөн үр дүн хүрэхэд нөлөөлөх эрсдэлүүдийг тодорхойлохыг шаардана.
- **Бүлэг 5. Манлайлал:** Дээд удирдлага нь Бүлэг 4-ийг хэрэгжүүлэхэд үүрэг амлалт авахыг шаардана.
- **Бүлэг 6. Төлөвлөлт:** байгууллага эрсдэл болон боломжуудыг тодорхойлон тэдгээрт чиглэсэн арга хэмжээнүүдийг авахыг шаардана
- **Бүлэг 8. Үйл ажиллагаа:** байгууллагын процессууд нь эрсдэл болон боломжуудыг анхаарсан байх ёстой
- **Бүлэг 9. Гүйцэтгэлийн үнэлгээ:** байгууллага нь эрсдэл болон боломжуудыг хянадаг, хэмждэг, анализ хийдэг, үнэлдэг байх шаардлагатай

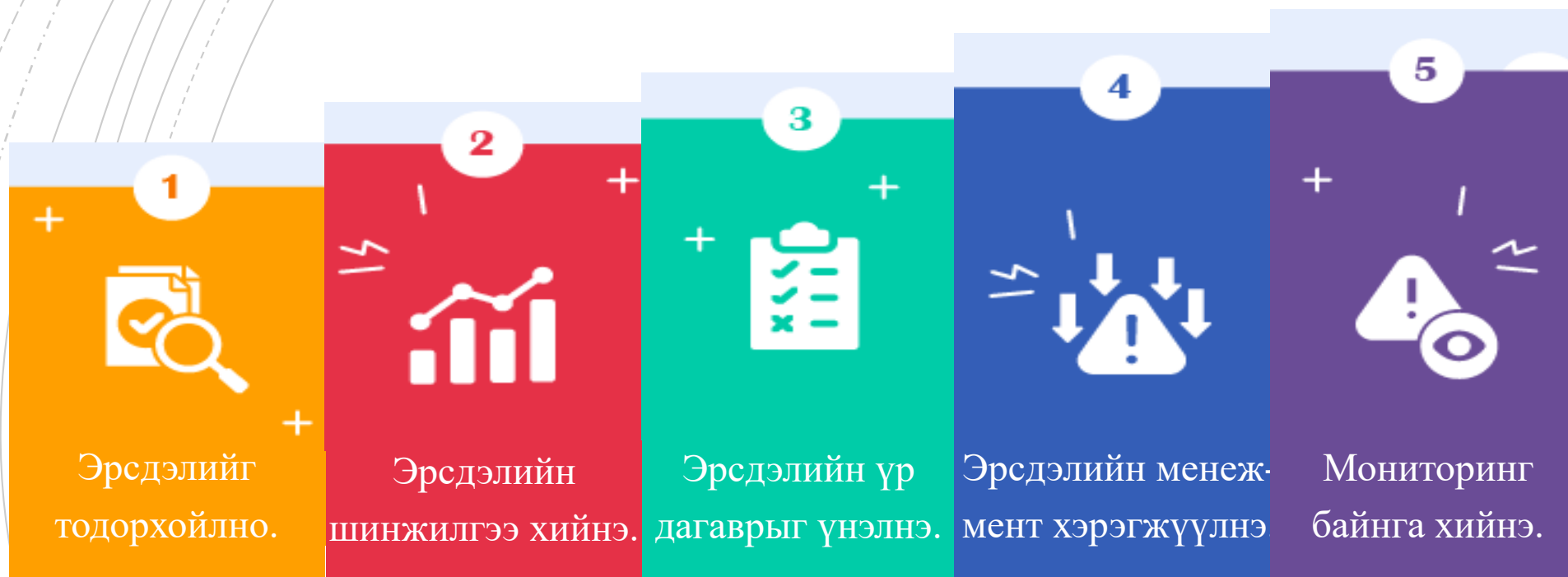


ISO 9000:2015 (3.7.9) Эрсдэл (risk): Тодорхойгүй байдлын үр дагавар

- Хүлээгдэж буй үр дүнгээс гажсан нөлөөлөл нь эерэг сөрөг байж болно.
- Тодорхойгүй байдал нь үйл явдлын үр дагавар, магадлалтай холбоотой мэдээлэл, ойлголт, мэдлэг дутагдсанаас бий болох нөхцөл байдал
- Сөрөг үр дагавар үүсэж болзошгүй тохиолдолд эрсдэл гэдэг ойлголтыг бас хэрэглэнэ.

Гадаад эрсдэл	Санхүүгийн эрсдэл	Хүнтэй холбоотой эрсдэл	Үйл ажиллагааны эрсдэл	Стратегийн эрсдэл
•Өрсөлдөгч •Эдийн засаг •Хууль/журам •Зах зээлийн шаардлага •Улс төр •Технологийн шийдэл	•Төсөв •Зээл •Санхүүгийн болон албан журмын тайлан •Залилан мэхлэх •Хөрөнгө оруулалтын үнэлгээ, хяналт •Түргэн хөрвөх чадвар	•Харилцаа холбоо •Ажилтнуудын хамтын ажиллагаа •Эрүүл мэнд, аюулгүй ажиллагаа •Мэдлэгийн капитал •Манлайлал •Хуулийг биелүүлэх байдал •Процесс журмыг биелүүлэх байдал	•Бизнес тасалдах •Хүчин чадал •Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж •Мэдээллийн хүртээмж •Мэдээллийн дэд бүтэц •Мэдээллийн хамаарал •Нөөцийн удирдлага •Хамтрагч •Гүйцэтгэл, хэмжигдэхүүн •Чанар	•Уялдаа холбоотой байдал •Бизнесийн нууцлал •Оюуны өмч •Төлөвлөлт •Бүтээгдэхүүн хөгжүүлэлт •Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний үнэ тогтоолт •Эх үүсвэрийн хуваарилалт •Тэнцвэргүй хэмжүүр

🔍 Эрсдэлийн менежментийн процессийн 5 алхам



ISO 21001:2018 Стандартын шаардлагууд: Бүлэг 6. Төлөвлөлт

🔍 **Эрсдэл ба боломжийг тодорхойлох:**

- Эрсдэл: таагүй эсвэл гэнэтийн ямар нэг зүйл тохиолдох магадлал/Зорилгод сөргөөр нөлөөлж болзошгүй үйл явдал эсвэл нөхцөл байдал.
- Боломжууд: Үр дүн, гүйцэтгэлийг сайжруулахад хүргэж болох нөхцөлүүд эсвэл инноваци.

Step-by-Step:

1. Мөн чанарыг ойлгох: дотоод, гадаад хүчин зүйлс (PESTLE шинжилгээ).
2. Процессийг төлөвлөх явцад эрсдэл/ боломжуудыг тодорхойлох
3. Үр дагаврыг үнэлнэ: тоо ба чанарын аргыг ашиглана (эрсдэлийн матриц).
4. Үйл ажиллагааг төлөвлөнө: эрсдлийг арилгах, магадлалыг бууруулах, эрсдэлийг шилжүүлэх, эрсдэлийг хүлээн зөвшөөрөх.
5. ББМТ-д нэгтгэх: хийгдэх ажил зорилттой нийцэх ёстой.
6. Мониторинг, дүн шинжилгээ тогтмол хийнэ.

Эрсдэлд суурилсан сэтгэлгээ ба PDCA тойрог

- **Plan (төлөвлө):** эрсдэлийг тодорхойлж, үйл ажиллагаагаа төлөвлөнө
- **Do (Хэрэгжүүлэх):** хяналт тавина
- **Check (Шалга):** мониторинг хийнэ
- **Act (Гүйцэтгэ):** тогтолцоог тасралтгүй сайжруул

Бүлэг 6.1. Эрсдэл болон боломж

- Байгууллага боловсролын зорилгодоо хэрхэн хүрэх, эрсдэл, боломжуудыг хэрхэн шийдвэрлэхийг төлөвлөнө.
- Эрсдэл, боломжийг шийдвэрлэх арга хэмжээ: байгууллага зорилгодоо хүрэхэд нь саад учруулж болзошгүй эрсдэл, түүний үр дагавар, суралцагчдын сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх боломжуудыг тодорхойлно. Эдгээр эрсдэл, боломжуудыг шийдвэрлэх төлөвлөгөө боловсруулна.



ISO 21001:2018 Стандартын шаардлагууд: Бүлэг 6. Төлөвлөлт

5x5 Эрсдэлийн матриц (жишээ)

Impact
How severe would the outcomes be if the risk occurred?

→

	Insignificant 1	Minor 2	Significant 3	Major 4	Severe 5
5 Almost Certain	Medium 5	High 10	Very High 15	Extreme 20	Extreme 25
4 Likely	Medium 4	Medium 8	High 12	Very High 16	Extreme 20
3 Moderate	Low 3	Medium 6	Medium 9	High 12	Very High 15
2 Unlikely	Very low 2	Low 4	Medium 6	Medium 8	High 10
1 Rare	Very low 1	Very low 2	Low 3	Medium 4	Medium 5

↑

Probability
What is the probability the risk will happen?

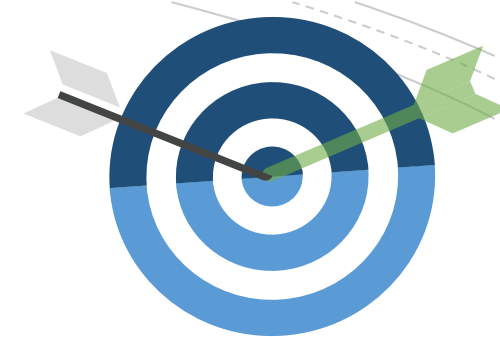
6.2. Боловсролын зорилтууд ба түүнд хүрэх төлөвлөлт

- Байгууллага боловсролын бодлогод нийцсэн, суралцагчид болон бусад сонирхогч талуудын хэрэгцээнд нийцсэн хэмжигдэхүйц боловсролын зорилтуудыг бий болгоно.
- Зорилтод хүрэхийн тулд юу хийх ёстой, үр дүнг хэрхэн үнэлэх зэргийг тодорхойлсон төлөвлөгөө боловсруулна.
- Холбогдох шаардлагуудыг харгалзах бөгөөд мониторинг хийж, шаардлагатай бол шинэчилж байх

- *Боловсролын зорилт:* Дараагийн гурван хичээлийн жилд бакалаврын түвшний оюутнуудын төгсөлтийн түвшинг 5%-иар нэмэгдүүлэх.
- *Зорилтод хүрэх төлөвлөгөө:* шинэ оюутны хөгжлийн төв, сургалтын алба, зөвлөх багшийг идэвхтэй ажиллуулах, оюутны ахиц дэвшлийг хянаж завсардах эрсдэлтэй оюутнуудыг илрүүлж, тэдэнтэй ажиллах

Зорилго	Зорилт	Хариуцах	Нөөц	Хугацаа	Мониторинг
Хэрэглэгчийн гомдлыг бууруулах	6 сарын дотор 20%	Чанарын менежер	Сургалт Хэрэглэгчтэй харилцах менежментийг сайжруулах	Нэгээс зургаа дугаар сар	Сар тутам дүн шинжилгээ хийнэ

Зорилтоо тодорхойлох SMART зарчим



SMART шалгуур	Тайлбар	Жишээ
S Specific	Хоёрдмол утгагүй, тодорхой	Боловсруулалт, савлагааны шугам дээр дайвар бүтээгдэхүүний хаягдлыг бууруулна
M Measurable	хэмжигдэхүйц	3-р улирал гэхэд дайвар түүхий эдийн ашиглалтыг 60%-иас 80%-д хүргэнэ.
A Achievable	Боломжит нөөцөндөө тулгуурласан бодитой	2 сарын хугацаанд 25 ажилтныг 3Д сургалтад хамруулна.
R Relevant	Стратегийн зорилтуудтай уялдсан	Нийлүүлэлтийг шуурхай болгож, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлнэ
T Time-bound	Тодорхой хугацаа	2025 оны 4-р улиралд тогтолцоог баталгаажуулна.

Зорилтын жишээ:

Чиглэл	зорилт	ГШҮ
Боловсролын чанар	Заах/Суралцахуйн оюутны сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх	Жилийн судалгаагаар сэтгэл ханамж $\geq 90\%$
Төгсөлтийн хувь	Хугацаандаа төгсөлтийн хувийг нэмэгдүүлнэ	Суралцагсдын $\geq 85\%$ нь хугацаандаа төгсдөг
Судалгааны чанар	Багш нарын судалгааны үр дүнг чанаржуулах	Жилд нэг тэнхимээс нэгээс доошгүй өгүүлэл хэвлүүлэх
Сургалтын хөтөлбөрийн нийцэл	Салбарын санал хүсэлтийг тусган хөтөлбөрийг шинэчлэх	Хөтөлбөрийн 100% нь 2 жил тутамд хянагддаг
Туслах үйлчилгээ	Оюутны үйлчилгээний гомдлыг бууруулах	Жилд гарах гомдол 5% -иас бага
Багшийн хөгжил	Бүх багш нарыг МД сургалтанд хамруулна	Бүх багш жилд нэгээс доошгүй сургалтанд хамрагддаг
Дотоод аудит	Дотоод аудитыг төлөвлөсөн хугацаанд нь гүйцэтгэх	МТ-ны шалгалтыг 100% хуваарийн дагуу хийх

6.2. Боловсролын зорилтууд ба түүнд хүрэх төлөвлөлт



6.3 Өөрчлөлтийн төлөвлөлт

- Өөрчлөлтийг төлөвлөсний үндсэн дээр хэрэгжүүлнэ.
- Анхаарах нь:
 - Өөрчлөлтийн зорилго ба үр дагавар?
 - МТ-той нийцэх байдал?
 - Боломжит нөөц?
 - Хариуцах ажилтан?

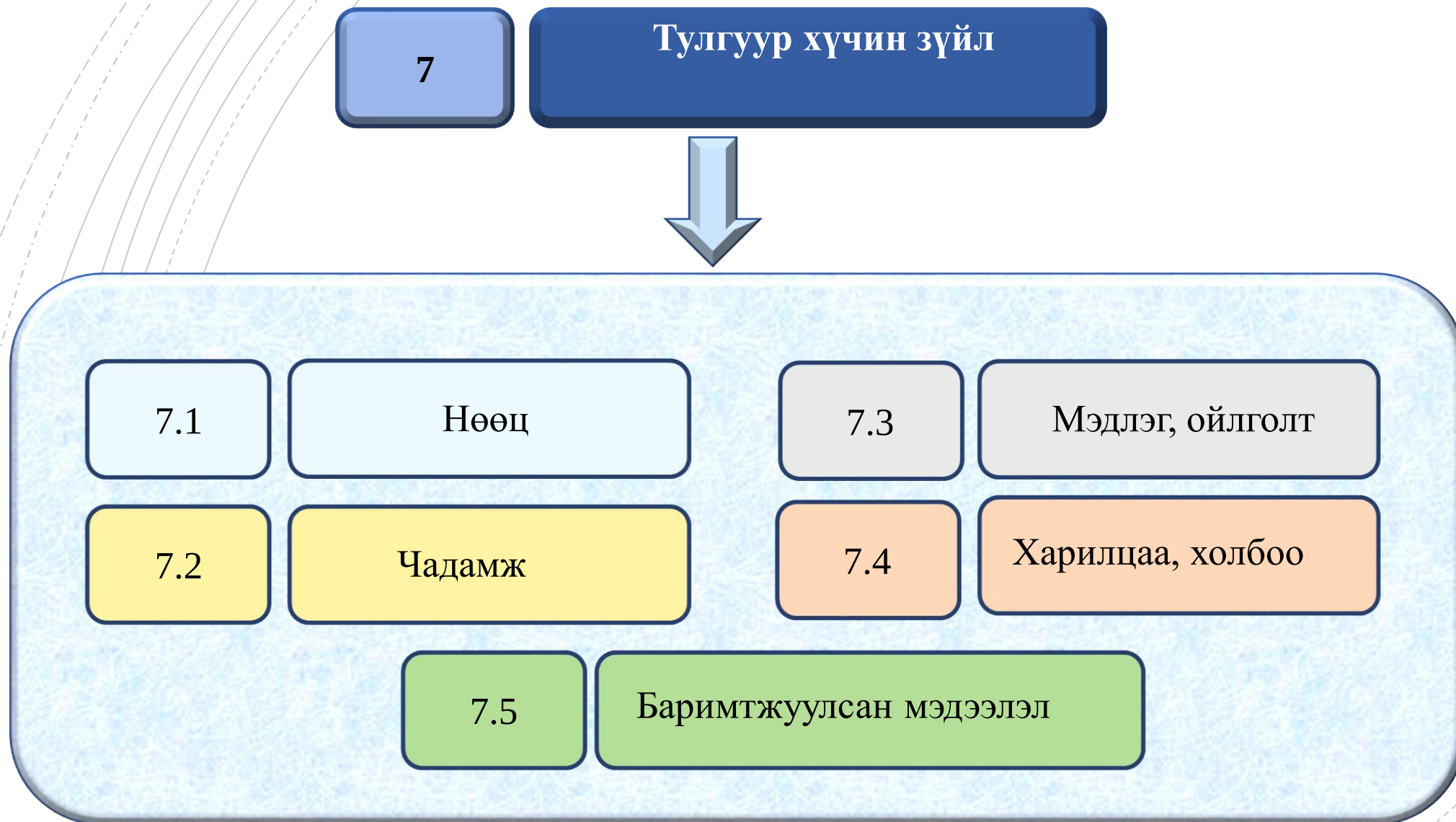
- **Өөрчлөлт:** Савлагааны шинэ машин суурилуулах
Төлөвлөлт:
 - Хэрэгцээ, ач холбогдлыг үнэлэх (гар ажиллагааны явцад гарах гологдлыг бууруулах)
 - МТ-ны процесст нөлөөлөх эрсдэлийг үнэлэх (түр хугацаанд зогсоно)
 - Шаардагдах нөөц (сургалт, засвар үйлчилгээний баг)
 - Хариуцагчдыг томилох (үйлдвэрлэлийн менежер, чанарын инженер)
 - Ажиллагсдад танилцуулах, журам, зааврыг шинэчлэх

Өөрчлөлтийн удирдлага:



- Юу хийх вэ?
- Ямар дарааллаар хийх вэ?
- Ямар нөөц шаардлагатай вэ?
 - *Хүн*
 - *Дэд бүтэц*
 - *Орчин*
 - *Хэрэгсэл, тоног төхөөрөмж*
 - *Мэдлэг*
- Ажилтан болоод тэдний чиг үүрэгт ямар нөлөөлөл үзүүлэх вэ?
- Өөрчлөлт нь бусад газруудад нөлөөлөх үү?

ISO 21001 стандарт Бүлэг 7. Тулгуур хүчин зүйл



ISO 21001:2018 Стандартын шаардлагууд: Бүлэг 7. Тулгуур хүчин зүйл

7.1.1.1. Байгууллага нь ББМТ-г бий болгох, хэрэгжүүлэх, хэвшүүлэх, тасралтгүй сайжруулахад шаардлагатай нөөцийг тодорхойлж, хангаж дараах тогтвортой сайжруулалтыг бий болгоно. Үүнд:

- a) сургалтыг сайжруулж, суралцахуйн үр дүнд хүрэхийг дэмжиж идэвхжүүлэх замаар суралцагчийн идэвх оролцоо, сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх
 - b) суралцахуйн чиглүүлэх ажилтны цогц чадамжийг дээшлүүлж ажилтны идэвх оролцоо, сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх
 - c) нийгмийн үйл ажиллагаанд хувь нэмэр оруулан суралцах нь суралцахуйн үр ашгийг нэмэгдүүлж, үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх
- Байгууллага тусгай хэрэгцээт суралцагчдын хэрэгцээг анхаарч үзэж, тэгш хүртээмжтэй байдлын шаардлагуудыг урьдчилан авч үзэхийг батална.

7.1.1.2 Байгууллага нь ямар нөөцийг хаанаас хангахыг тодорхойлж хяналт тавина.

- a) байгууллага
 - b) гадаад нийлүүлэгч хангахыг тодорхойлж, мониторинг хийнэ.
- Байгууллага тусгай хэрэгцээт суралцагчдын хэрэгцээг анхаарч үзэж, тэгш хүртээмжтэй байдлын шаардлагуудыг урьдчилан авч үзэхийг батална.

Бүлэг 7. Тулгуур хүчин зүйл

7.1

Нөөц

7.1.2. Хүний нөөц

БУТ-г хэрэгжүүлэх, үйл явцын хяналт/ ажиллагаанд шаардлагатай ажилтныг тодорхойлж, ажиллуулна.

Ажилд авах шалгуур ил тод, хүртээмжтэй байна.

Баримтжуулсан мэдээлэл хөтөлж, хадгална.

7.1.3. Байгууламж

Хүний нөөцөд таатай, суралцагчийн чадамжийг дээшлүүлэхүйц дэд бүтцийг бий болгож, ажиллуулна.

Дэд бүтэц: барилга, газар байгууламж; техник, программ хангамж;; мэдээлэл харилцаа холбооны технологи зэрэг.

7.1.4. Ажлын орчин

Тохиромжтой орчин - нийгмийн (үл ялгаварлах, сөргөлдөөнгүй); сэтгэл зүйн (алжаал тайлсан, хурц хэлбэрээс зайлсхийсэн, сэтгэл хөдлөлд автахгүй байх); физикийн (агаарын хэм, дулаан, чийгшил, гэрэлтүүлэг, агаарын урсгал, эрүүл ахуй, чимээ шуугиан).

7.1.5. Нөөцийн мониторинг, хэмжилт

Мониторинг, хэмжилтийн арга хэмжээний онцлог төрөлд тохирсон;
Зорилгод нь байнга таарч байх нөөцийг тодорхойлж хангана.

7.1.5.2. Хэмжилтийн мөшгөлт

Хэмжилтийн нөөцийг стандартын дагуу, тогтсон хугацаанд, эсхүл ашиглахын өмнө баталгаажуулалт, үнэлгээ хийнэ. Стандартгүй бол баримтжуулж хадгална.

7.1.6. Байгууллагын мэдлэг

Шаардлагатай мэдлэгийг тодорхойлж, бий болгож, хүртээмжтэй байлгаж, хэрэглэнэ. Хянаж, шинэчилнэ. Суралцах нөөцөөр хангаж, бэлэн байлгана. Төлөвлөгөөт дүн шинжилгээ хийнэ.

7.1.1. Хүний нөөц

- Шаардлагатай ур чадвар, чадамжтай ажилтан бий болгох
 - Багшлах боловсон хүчний чадвар, хариуцлага боловсролын чанарт нөлөөлнө.
 - Ажлын байрын тодорхойлолт, чадамжийн шалгуурыг тодорхой тогтоосноор зөв хүнийг зөв ажилд томилох боломжтой.
 - шаардлагатай ур чадварыг тодорхойлох, сургалт явуулах, шаардлагатай чадамжийг олж авах арга хэмжээний үр нөлөөг үнэлэх шаардлагатай.
 - Жишээлбэл, чанарын хяналт тавихад мэргэшсэн ажилтныг томилоход алдаа багасч, чанар сайжрах болно.

- Байнгын сургалт, тасралтгүй хөгжлийг хангах
 - Ажлын байран дахь дадлага, сургалт, цахим хөтөлбөрүүд байнга хэрэгжүүлэх – ажилтнуудын мэдлэг байнга шинэчлэгдэж байна.
 - *Ж: Хэлний сургууль гадаад хэл заах гэрчилгээ, туршлагатай багш ажиллуулна. Мөн шинэ заах арга зүйн чиглэлээр мэргэжил дээшлүүлэх сургалтуудыг тогтмол явуулна.*

- **Дэд бүтэц:** Боловсролын үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардлагатай барилга байгууламж, тоног төхөөрөмж, системээр хангах.
 - *Ж: Их сургууль сургалтын үйл ажиллагааг дэмжихийн тулд сайн тоноглогдсон анги танхим, лаборатори, номын сан, мэдээллийн технологийн дэд бүтэцтэй байна.*
- **Ажлын орчин:** Боловсролын үйлчилгээний нийцэлд нөлөөлж болохуйц суралцах, ажиллах орчныг бүрдүүлэх. Үүнд бие махбодь, нийгэм, сэтгэл зүйн болон бусад хүчин зүйлс орно.
 - *Ж: Бага сургууль хангалттай гэрэлтүүлэг, агааржуулалт, тав тухтай суудал бүхий аюулгүй, хүртээмжтэй, дэмжлэг үзүүлэх сургалтын орчныг бүрдүүлнэ.*
 - *мөн дээрэлхэлээс урьдчилан сэргийлэх, эерэг харилцааг дэмжих бодлогыг хэрэгжүүлнэ.*

7.1.5. Мониторинг, хэмжилт

- Байгууллага боловсролын бүтээгдэхүүн/үйлчилгээ нь шаардлагад нийцэж байгааг нотлоход ашигладаг хүчинтэй, найдвартай хяналт-шинжилгээ, хэмжилтийн үр дүнг хангахад шаардлагатай нөөцийг тодорхойлж, хангана.

✦ анхаарах:

- Үр дүн нь хүчинтэй, найдвартай, тохиромжтой эсэхийг шалгах.
- Нөөц - хэмжих хэрэгсэл, программ хангамж, багаж хэрэгсэл, бэлтгэгдсэн боловсон хүчин.

✦ ж:

- Мэргэжлийн сургалт үйлдвэрлэлийн төв нь дадлагажигчдынхаа ур чадварыг үнэлэхийн тулд шалгалт тохируулгатай төхөөрөмж ашигладаг бөгөөд уг төхөөрөмжийн засвар үйлчилгээ, шалгалт тохируулгыг тогтмол хийнэ.

7.1.5.2 Хэмжлийн нэгж дамжуулалт

Хэмжилт хийх нь шаардлага (ж, зохицуулалтын байгууллага эсвэл үйлчлүүлэгч) бол хэмжих хэрэгсэл:

- Тогтмол давтамжтайгаар тохируулдаг, баталгаажуулдаг,
- Олон улсын/үндэсний стандартыг дагаж мөрдөх боломжтой.
- зориулалтын бөгөөд эвдрэл, хөндлөнгийн нөлөөллөөс хамгаалагдсан байна.
- Тохируулга, баталгаажуулалтын бүртгэл хөтөлж, хадгална.

7.1.6 Байгууллага дахь мэдлэг

- Байгууллага нь үйл явцыг хэрэгжүүлэх ба бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний тохирлыг хангахад шаардлагатай мэдлэгийг тодорхойлно.
- Энэ мэдлэгийг шаардлагатай хэмжээнд хүртээмжтэй байлгах ба хэрэглэнэ.
- Өөрчлөгдөж байгаа хэрэгцээ, хандлагыг авч үзэхдээ байгууллага байгаа мэдлэгийг хянаж үзэх ба хэрэгцээт аливаа нэмэлт мэдлэг ба шаардагдах шинэчлэлийг хэрхэн олж авах буюу эзэмшихийг тодорхойлно.
- Байгууллага дахь мэдлэг бол байгууллагад хамаарах
 - онцлог ;
 - туршлагаар бий болгосон мэдлэг.
 - Байгууллагын зорилтуудыг хангахад ашигладаг ба хуваалцдаг мэдээлэл юм.
- Байгууллага дахь мэдлэг :
 - Дотоод эх үүсвэр (оюуны өмч, туршлагаар бий болсон мэдлэг; бүтэлгүй болсон болон амжилттай хэрэгжсэн төслийн сургамж; баримтжуулаагүй мэдлэг ба туршлагыг бий болгох ба хуваалцах; үйл явц, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний сайжруулалтын үр дүн гэх мэт);
 - гадны эх үүсвэр (стандартууд; судалгаа, шинжилгээ; хурал зөвлөгөөн; хэрэглэгч болон гадны нийлүүлэгч гэх мэт).)

Бүлэг 7 Тулгуур хүчин зүйл

7.2

Чадамж

Байгууллага :

- a) гүйцэтгэл, үр дүнд нөлөөлөх ажлыг гүйцэтгэж байгаа ажилтны чадамжид тавих шаардлагыг тодорхойлох;
- b) зохих боловсрол, сургалт, туршлагад үндэслэн эдгээр ажилтны чадамжийг магадлах;
- c) боломжтой бол, шаардлагатай чадамжийг эзэмшүүлэх арга хэмжээ авч эдгээр арга хэмжээний үр дүнг үнэлэх;
- d) чадамжийг нотлох холбогдох баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж хадгалах

тусгай хэрэгцээт суралцагчийн хэрэгцээг хангах тусгай хөтөлбөр, даалгавар, шаталсан хөтөлбөр багтаасан тусгай сургалтын гэрээ байгуулна, сүлжээнд хандах боломж олгоно.

7.3

Мэдлэг, ойлголт

Байгууллага нь ажилтнуудад дараах зүйлийг мэдүүлж ойлгуулна. Үүнд:

- a) ББ-ын бодлого;
- b) Түүнд хамаарах зорилтууд;
- c) гүйцэтгэл сайжирсны үр ашгийг хамруулсан, МТ-ны үр дүнд тэдний үзүүлэх хувь нэмэр;
- d) МТ-ны шаардлагыг хангаагүйгээс гарах үр дагавар

7.2 Чадамж, 7.3 Мэдлэг

Чадамж:

- Боловсролын чанарт нөлөөлөх байгууллагын хяналтан дор ажил хийж байгаа боловсон хүчинд шаардлагатай ур чадварыг тодорхойлох, эдгээр хүмүүсийг зохих боловсрол, сургалт, туршлагад үндэслэн чадварлаг болгох, баримтжуулсан мэдээллийг чадамжийн нотолгоо болгон хадгалах.
- *Хөгжмийн академи нь багш нараа хөгжмийн гүйцэтгэл, сурган хүмүүжүүлэх чиглэлээр зохих зэрэг, гэрчилгээтэй эсэхийг баталгаажуулна. Тэд өөрсдийн мэргэшил, багшлах туршлагын бүртгэл хөтөлдөг.*

Мэдлэг:

Байгууллагын хяналтан дор ажиллаж байгаа ажилтан боловсролын бодлого, зорилтууд, БМТ хэрэгжүүлэхэд тэдний оруулах хувь нэмэр, холбогдох шаардлагад нийцэхгүй байхын үр дагаврыг мэддэг байх.

- *шинэ ажилтнуудад сургалтын явцад сургуулийн боловсролын бодлого, тэнхимийн зорилтууд, тэдний үүрэг нь оюутны амжилтад хэрхэн хувь нэмэр оруулдаг, үнэлгээ, санал хүсэлтийн тогтоосон журмыг дагаж мөрдөхийн ач холбогдлын талаар мэдээлэл өгнө.*

МЭДЛЭГ БИЙ БОЛГОХ



7.4

Харилцаа, холбоо

Байгууллага нь МТ-д хамаарах дотоод, гадаад холбоо харилцааны асуудлыг тодорхойлно. Үүнд:

- a) юуг мэдээлэх;
- b) хэзээ мэдээлэх;
- c) хэнд мэдээлэх;
- d) хэрхэн мэдээлэх;
- e) хэн мэдээлэх.

Зорилго:

- a) Сонирхогч талуудын санал, зөвшөөрөл авах
- b) Сонирхогч талуудад мэдээлэл дамжуулах:
Хөтөлбөрийн хэрэгжилт, сургалтын гарц, мэргэжлийн шалгуур, судалгаа, сургалт гм

Зохицуулалт: зохицуулалтыг дараах зүйлтэй уялдаатай тодорхойлж, хэрэгжүүлнэ:

- a) байгууллагын бодлого, стратеги төлөвлөгөө
- b) боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний дизайн, агуулга, хүргэлт
- c) хүсэлт, өргөдөл, элсэлт, бүртгэл
- d) төлөвшлийн болон нэгтгэсэн үнэлгээний дүн зэрэг суралцагчдын гүйцэтгэлийн өгөгдөл
- e) суралцагчдын санал гомдол, сонирхогч талуудын сэтгэл ханамжийн судалгаа эргэх холбоо

Байгууллага төлөвлөсөн давтамжаар

- a) харилцаа холбооны арга хэмжээний хэрэгжүүлэлтэд мониторинг хийнэ.
- b) мониторингийн үр дүнд үндэслэн харилцаа холбооны төлөвлөгөөнд дүн шинжилгээ хийж, сайжруулна.
 - Баримтжуулсан мэдээллийг хадгална.

Харилцаа, холбооны арга хэрэгсэл

Харилцаа, холбооны арга хэрэгсэл

Веб хуудас

Сонины нийтлэл

Судалгаа

Тайлан

Хэвлэлийн мэдээ

Танилцах аялал

Мэдээллийн
ЭМХЭТГЭЛ, ТОВХИМОЛ

Сурталчилгаа

Семинар, хурал

Зурагт хуудас

Уулзалт

Ярилцлага

Цахим шуудан

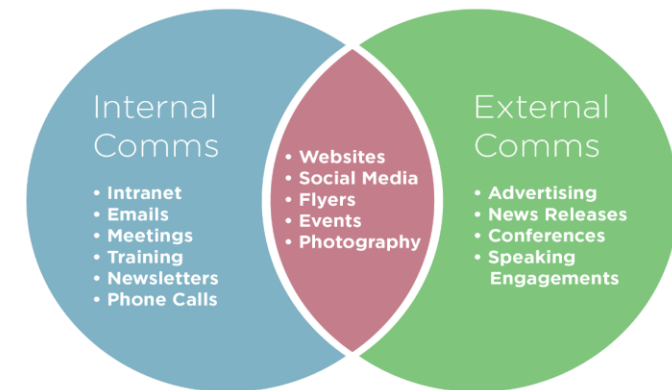
Сонирхлын бүлгүүд

Танилцуулга
уулзалт

7.4. Харилцаа, холбоо:

Ж: Их сургууль сургалтын хуваарь, бодлогын өөрчлөлт, оюутны ахиц дэвшлийн талаар сонирхогч талуудтай мэдээлэл солилцох харилцааны сувгийг бий болгоно:

- оюутнууд (жишээ нь, цахим шуудан, сургалтын удирдлагын системийн зарлал),*
- эцэг эх (мэдээлэл, эцэг эх, багш нарын хурал гэх мэт) болон*
- ажилтнууд (жишээ нь, дотоод санамж бичиг, багш нарын хурал)*



Юуг	Хэзээ	Хэн	Хэнд	Хэрхэн
Тайлан				
Дүнгийн нэгтгэл				

Бүлэг 7. Тулгуур хүчин зүйл

7.5

Баримтжуулсан мэдээлэл

Байгууллагын менежментийн тогтолцоонд:

- а) энэхүү олон улсын стандартад шаардсан баримтжуулсан мэдээлэл;
- б) МТ-ны үр нөлөөг хангахад шаардлагатай гэж байгууллагаас тодорхойлсон баримтжуулсан мэдээлэл тус тус багтана.

Мэдээлэл бий болгож шинэчлэх:

- а) Тэмдэглэгээ, тайлбар (нэр, огноо, зохиогч, дугаар гэх мэт);
- б) хэлбэр (хэл, программ хангамжийн хувилбар, график гм) ба зөөгч (цаас, цахим мэдээлэл гм);
- с) тохиромжтой болон зохистой байдалд дүн шинжилгээ хийх, баталгаажуулах.

Баримтжуулсан мэдээллийг хянах:

- а) шаардлагатай үед, шаардлагатай газар, хүртээмжтэй болон тохиромжтой хэлбэрээр байгаа эсэх;
- б) зохих хэмжээнд хамгаалагдсан эсэх (нууцлал алдагдах, зүй бусаар ашиглах, бүрэн бүтэн байдал алдагдах гм).

Баримтжуулсан мэдээллийн хяналтын хүрээнд хэрхэн:

- а) түгээх, олж үзэх, сэргээх, ашиглах;
- б) хадгалах, хамгаалах, тухайлбал гаргацтай байдлыг хадгалах;
- с) өөрчлөлтийг хянах (хэвлэлийн хяналт гэх мэт);
- д) архивлах, устгах зэрэг нь тодорхой байна.

- МТ-ны хэрэгжүүлэлтэнд шаардлагатай гадны эх үүсвэр бүхий баримтжуулсан мэдээллийг ялгаж, хянана.
- Тохирлын нотолгоо болгон хөтөлж хадгалж байгаа баримтжуулсан мэдээллийг санамсаргүй өөрчлөлтөөс хамгаална.

7.5. Баримт бичгийн удирдлага

- УТ-ийн баримтжуулсан мэдээллийг хянах (журам, бүртгэл, бодлого гэх мэт)
 - Баримтжуулсан мэдээллийн хувилбарын хяналт, баталгаажуулалтын шат дамжлагатай систем нь баримт бичгийн найдвартай байдлыг хангана.
 - Жишээлбэл, аудитын үеэр асуудал үүсгэхгүйн тулд хуучирсан мэдээллийг устгах.
- Баримт бичгийн хүртээмж, үнэн зөв байдал, аюулгүй байдлыг хангах
 - Цахим баримт бичгийн систем ашигласнаар ажилтнууд шинэчлэгдсэн журамд хүссэн үедээ хандах боломжтой.
 - Жишээлбэл, үүлэн системд нэвтрэх хяналт хийснээр ЧУТ-ийн нарийн мэдээллийг хамгаална.
- ISO стандартын баримт бичгийн шаардлагыг хангах
 - ISO-ийн бүтэц/ заалтуудтай уялдуулан баримт бичгийг бүрдүүлснээр дотоод болон хөндлөнгийн аудит хийх процессийг дөхөм болно.
 - Жишээлбэл, ISO 9001-ийн 7.5 дугаар заалтын дагуу баримт бичгээ ангилан хадгалах.

Сургалтын байгууллага сургалтын хөтөлбөр боловсруулах, үнэлгээ хийх, оюутны бүртгэл, гомдлыг шийдвэрлэх талаар баримтжуулсан журмыг баримтална. Эдгээр баримт бичгийг тогтмол хянаж, шинэчилж, холбогдох ажилтнуудад нээлттэй байлгана.

Баримт бичгийн мөчлөг

1. Үүсгэх

4. Өөрчлөлт
оруулах

7. Хэрэглэх

2. Танилцуулах

5. Батлах

8. Архивлах

3. Ангилал,
аюулгүй байдал

6. Түгээх

9. Устгах

Баримт бичгийн төрөл

Түвшин 1

Засаглалын хүрээг тодорхойлдог

Бодлого, хамрах хүрээ, зорилго болон стратегийн баримт бичгүүд

Түвшин 2

Үйл явц ба хяналтыг тайлбарласан
(яагаад, хэн, юуг, хэзээ, хаана, яаж)

Үйл явц тэдгээрийн хяналтын тодорхойлолт

Түвшин 3

Үүрэг, үйл ажиллагааг хэрхэн гүйцэтгэхийг нарийвчлан тодорхойлсон

Журмууд

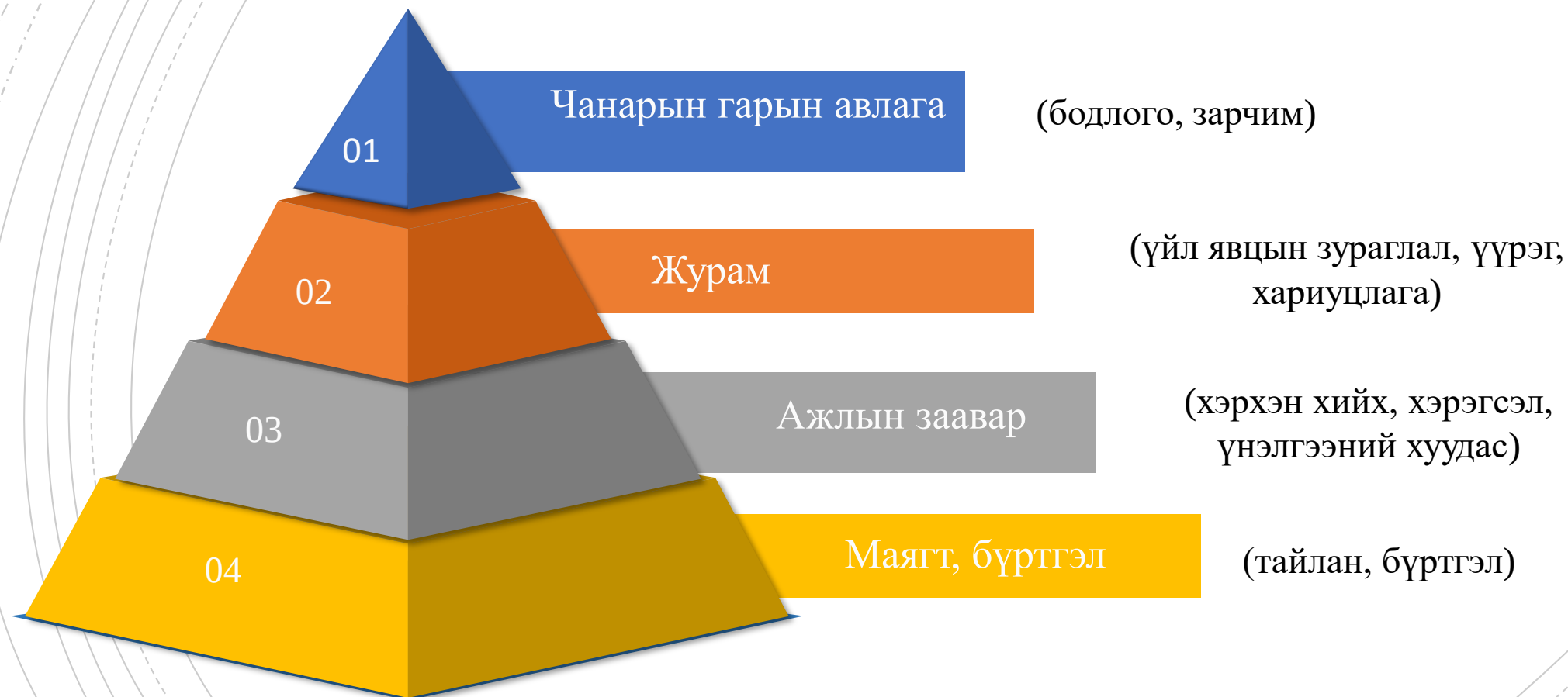
Түвшин 4

Стандартын шаардлагад тохирч буйг бодитой нотлох баримтаар хангаж өгдөг

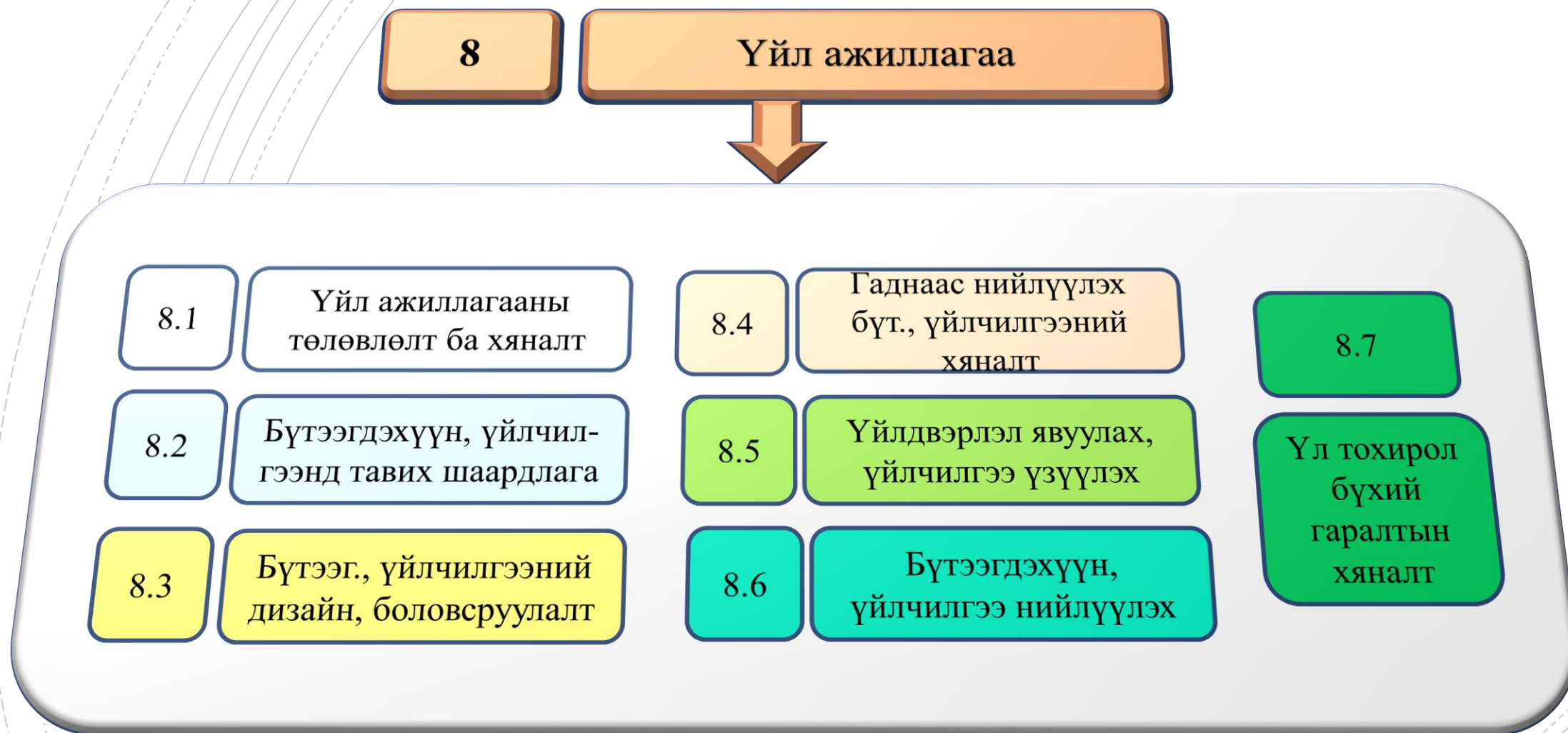
Бүртгэлүүд (Ажлын хүснэгт тэмдэглэл гэх мэт)

ISO 21001:2018 Стандартын шаардлагууд: **Бүлэг 7.5: Баримт бичиг**

Баримт бичгийн эрэмбэ



ISO 21001: Бүлэг 8. Үйл ажиллагаа



8.1

Үйл ажиллагааны
төлөвлөлт ба хяналт

Байгууллага бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг нийлүүлэхэд шаардлагатай үйл явцыг төлөвлөж, хэрэгжүүлж, хянаж, түүнчлэн 6-р бүлэгт тодорхойлсон арга хэмжээг хэрэгжүүлнэ. Үүнд:

- Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнд тавигдах шаардлагыг тодорхойлох
- Үйл явцын шалгууруудыг тогтоох
- Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнд тавих шаардлагыг хангахад хэрэгцээтэй нөөцийг тодорхойлох
- Үйл явцуудыг шалгуурын дагуу хянах
- Үйл явцууд төлөвлөсний дагуу хэрэгжсэнийг нотлох, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнд тавих шаардлагад нийцсэнийг харуулахад шаардлагатай баримтжуулсан мэдээллийг тодорхойлж хадгалах.

- *Сургууль сургалтын хөтөлбөрийн зорилгод нийцүүлэн хичээлийн нарийвчилсан төлөвлөгөө боловсруулж, үнэлгээний тодорхой шалгуурыг тогтоож, хичээл, үйл ажиллагааны хуваарь гаргаж, сурагчдын ахиц дэвшлийг хянана.*
- *Сургалтын хөтөлбөр эсвэл сургалтын цагийн хуваарьт орсон өөрчлөлтийг зохицуулах журамтай байна.*

8.1 Үйл ажиллагааны төлөвлөлт ба хяналт

Боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний тусгай ажиллагааны төлөвлөлт, хяналт:

Байгууллага боловсролын бүт., үйлчилгээний дизайн, боловсруулалт, хүлээгдэж буй үр дүнг төлөвлөнө. Үүнд:

- a) сургалтын гарц
- b) тохиромжтой, хүртээмжтэй багшлах арга хандлага, суралцах орчин
- c) сургалтын үнэлгээ хийх шалгуурыг тодорхойлох
- d) сургалтын үнэлгээ хийх
- e) сайжруулалтын аргачлалыг тодорхойлж, хэрэгжүүлэх
- f) суралцагчид чиглэсэн үйлчилгээ үзүүлэх

Тусгай хэрэгцээт боловсролын нэмэлт шаардлага:

- a) сургалтын уян хатан нөхцөл бүрдүүлнэ:
 - 1) дасан зохицох сургалт
 - 2) эрчимжүүлж, баяжуулсан агуулга
 - 3) хоёр өөр хөтөлбөр, боловсролын байгууллагад элсэх боломж
 - 4) хүн тус бүрд чиглэсэн арга
 - 5) сургалтын онцлогт тохирсон насны ангилал эсвэл тодорхой нэг хичээл, сэдвийн түвшнээс дээгүүр/доогуур болгон хөтөлбөрийг өөрчлөх
 - 6) түрүүлж суралцах, дадлагажихыг зөвшөөрөх
- b) суралцагч бүрийн дээд зэргийн боломжийг хангах зохистой нөөц бүхий сургалтын орчин нөхцөлийг зохион байгуулна.
- c) ажлын байрны боломжоор хангана.
- d) эрүүл, шим тэжээлтэй хоолоор хангах

8.1. Процессийг төлөвлөж, удирдах



Сургалтын/хичээлийн төлөвлөлт: Их сургуулийн хичээлийн жилийн хаврын улирлын бэлтгэл

ТӨЛӨВЛӨЛТ:

- Хичээлийн төлөвлөгөөг сургалтын хөтөлбөрийн дагуу боловсруулах.
- хичээлүүдэд мэргэжлийн багш нарыг хуваарилах
- Анги танхим, сургалтын хэрэглэгдэхүүнийг бэлтгэх

ХЯНАЛТ:

- Сургалтын төлөвлөгөөг хянаж батлах.
- Хичээлийн цагийн хуваарь, өрөөний хуваарилалтад хяналт тавих.
- Долоо хоног тутмын сургалтын мэдээ, багш нарын санал хүсэлт авах.

ҮР ДҮН

- Бүх хичээлийг сургалтын хөтөлбөр, хуваарь, суралцагчдын хэрэгцээ шаардлагад нийцүүлэн явуулдаг

Дадлагын хөтөлбөрийн хэрэгжилт: Бизнесийн тэнхим заавал дадлага хийлгэдэг

ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА :

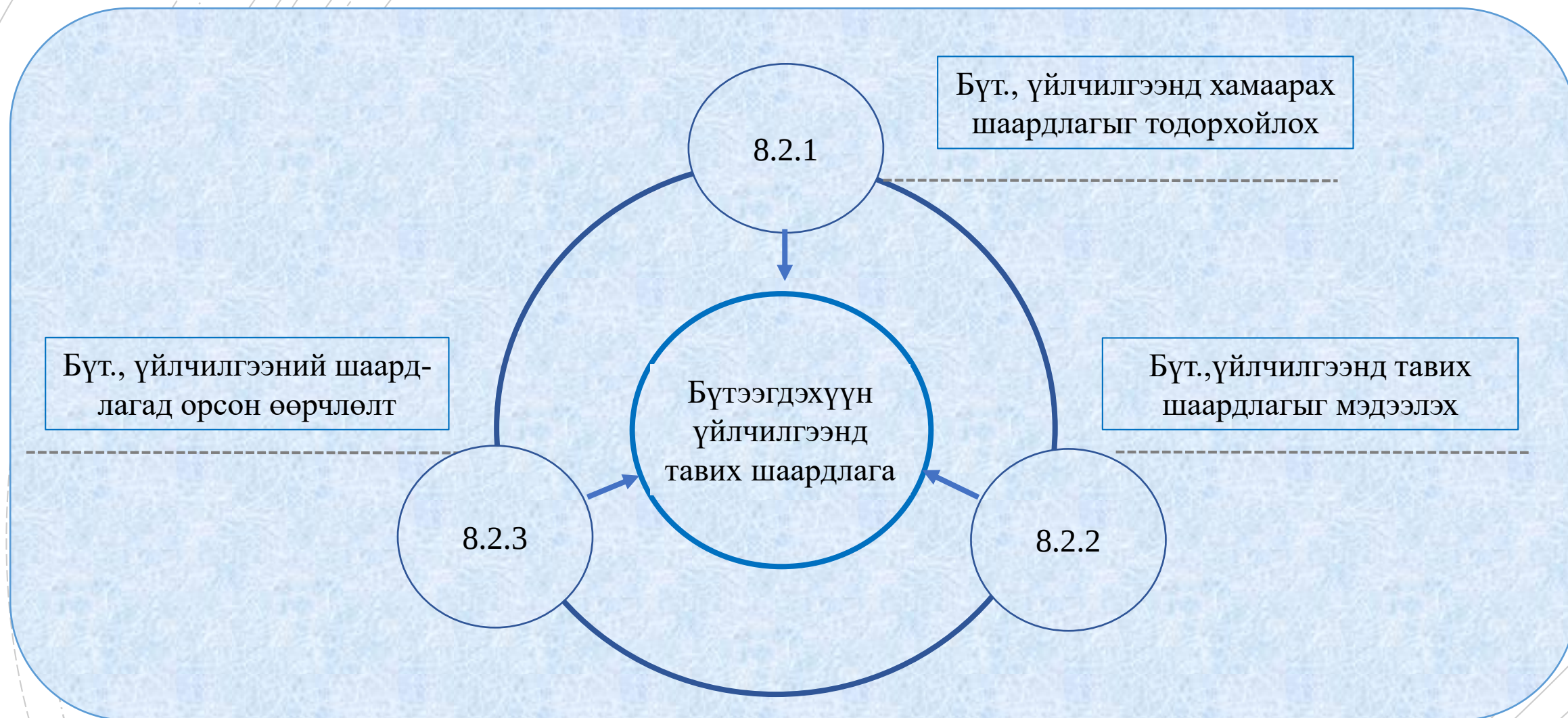
- Компаниудтай хамтран ажиллах.
- Дадлагын багшийг томилох.
- Дадлагын зорилго, үр дүнг тодорхойлох

ХЯНАЛТ:

Дадлагын тайлан, үнэлгээний маягт ашиглах.
Суралцагчдаас явцын ба бүрэн тайлан шаардах.

ҮР ДҮН:

Оюутнууд практик туршлага хуримтлуулж, гүйцэтгэлийг нь баримтжуулж, үнэлдэг.



8.2.1

Бүт., үйлчилгээнд хамаарах шаардлагыг тодорхойлох

Суралцагчид, үйлчлүүлэгчдэд үзүүлэх бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнд тавих шаардлагыг тодорхойлоход харгалзах шаардлага:

- ББ-ын бодлого, стратеги төлөвлөгөөний улмаас байгууллага чухал гэж үзсэн
- суралцагчид, үйлчлүүлэгч, тусгай хэрэгцээт суралцагчдын шаардлагыг тодорхойлох судалгааны үр дүнгээс бий болсон
- олон улсын шахалт, хөгжлөөс урган гарсан
- хөдөлмөрийн зах зээлийн
- судалгааны үр дүнд бий болсон
- зохих эрүүл ахуй, аюулгүй байдлын

Байгууллага боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний талаар гаргаж байгаа санал гомдлыг шийдвэрлэж чадна гэдгийг батална

- **Боловсролын үйлчилгээнд тавигдах шаардлага:**
- Суралцагч, бусад сонирхогч талын хэрэгцээ, хүлээлт
 - *Ажил мэргэжлийн зөвлөгөө өгөх үйлчилгээ нь ажил мэргэжлийн чиг баримжаа олгох, ажилд зуучлахын тулд оюутнууд, боломжит ажил олгогчдын хэрэгцээ, хүлээлтийг ойлгохын зорилготой санал асуулга, ярилцлага хийнэ.*
- Хууль эрх зүйн болон хуульд заасан шаардлага: Боловсролтой холбоотой холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм журам болон бусад шаардлагын хэрэгжилтийг хангах.
- *ББ үндэсний мэргэжлийн боловсрол, сургалтын бүх стандарт, дүрэм журмыг дагаж мөрдөнө.*
- ББ-аас тодорхойлсон: Боловсролын байгууллага өөрөө тогтоосон аливаа нэмэлт шаардлага.
- *сургууль эрдэм шинжилгээний нэгдмэл байдлын тодорхой бодлого эсвэл оюутнуудыг судалгааны төсөлд оролцуулах шаардлагуудтай байж болно.*

8.2.2

Бүт.,үйлчилгээнд тавих шаардлагыг мэдээлэх

Боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг эхлүүлэх, хүргэхийн өмнө сонирхогч талуудад мэдэгдэж, тэдгээрийн дараах зүйлийн талаарх ойлголтыг шалгана. Үүнд:

- a) үзүүлж байгаа боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний зорилго, хэлбэр, агуулга үнэлгээ хийх арга хэрэгсэл, шалгуур
- b) суралцагчид, үйлчлүүлэгчдийн үүрэг амлалт, хариуцлага, хүлээлт
- c) аль сургалтад хамрагдаж, үнэлгээ хийгдсэнийг батламжилж, баримтжуулсан мэдээллийг хадгалах арга
- d) ББМТ болон сонирхогч талуудын хооронд гарсан зөрчил, сэтгэл ханамжгүй байдлын тохиолдолд хэрэглэх арга хэрэгсэл
- e) сургалт, үнэлгээг дэмжих хүн, хэрхэн дэмжих тухай
- f) сургалтын төлбөр, шалгалтын төлбөр, сургалтын материалын худалдан авалт зэрэг гарах зардал
- g) ур чадвар (МТ-ийн ур чадвар орно) мэргэжлийн шалгуур, ажлын туршлага гэх мэт аливаа шалгуур

8.2. Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнд тавих шаардлага

8.2.3. Боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний шаардлагын өөрчлөлт

- Байгууллага боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнд тавих шаардлагад өөрчлөлт орсон бол баримтжуулсан мэдээллийг өөрчилж, холбогдох сонирхогч талыг энэ тухай мэдээллээр хангана.

ISO 21001, бүлэг 8.3. Боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний дизайн, боловсруулалт

Дизайн, боловсруулалтыг төлөвлөх

Дизайн, боловсруулалтын оролт

Дизайн, боловсруулалт хяналт

Дизайн, боловсруулалт хийх үйл
явцын гаралт

Дизайн, боловсруулалтын өөрчлөлт

- Боловсролын үйлчилгээ, үйл явцыг төлөвлөх, хөгжүүлэх: Боловсролын үйлчилгээ болон холбогдох үйл явцын дизайн, хөгжүүлэх үйл явцыг шаардлагад нийцүүлэхийн тулд бий болгох, хэрэгжүүлэх, хадгалах.
- *Жишээ: Шинэ онлайн курс боловсруулахдаа коллеж сургалтын үр дүнг тодорхойлох, тохирох агуулга, үйл ажиллагааг сонгох, үнэлгээний аргуудыг төлөвлөх, онлайн платформыг боловсруулах, хичээлийг бүрэн эхлүүлэхээс өмнө туршилт хийх зэрэг бүтэцтэй дизайны үйл явцыг дагаж мөрддөг.*

V-model/ дизайны процессийн мөчлөг:

төлөвлө → боловсруул → турш → магадал → борлуул

8.3.2.

Дизайн ба боловсруулалтын төлөвлөлт

8.2-т заасан бүх
шаардлага

үйл явцын хамаарах
хариуцлага, эрх мэдэл

дагалдах үйлчилгээнд тавих
шаардлага

нотолгоонд суурилсан
хандлага

Дизайн, боловсруулалтын
мөн чанар, үргэлжлэх
хугацаа, төвөгшил

шаардлагатай гаднын ба
дотоод нөөц

суралцагч, үйлчлүүлэгч,
сонирхогч талуудын хийх
хяналтын хүлээгдэж буй
түвшин

суралцагчийн чадвар,
сонирхол, туршлагадаа
үндэслэн хүсэж буй тусгай
сургалтын чиглэл

шаардлагатай үйл явцын үе
шат

үйл явцад оролцох
ажилтнуудын харилцааг
хянах хэрэгцээ

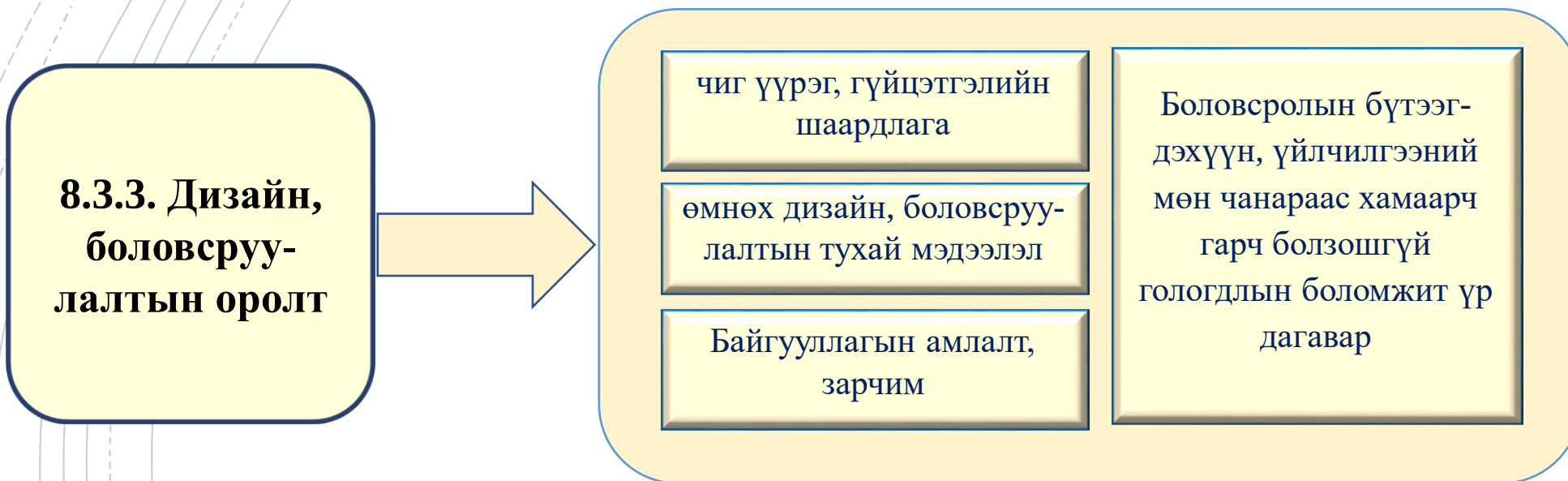
дизайн, боловсруулалтад
тавих шаардлага хангасныг
батлах баримтжуулсан
мэдээлэл

шинэ хичээл хөгжүүлэх,
сургалтын арга хэрэглэлийг
дахин ашиглах, хүртээмж,
ашиглалтын хугацааны
шаардлага

шалган батлах, баталгаа-
жуулах арга хэмжээ

үйл явцад суралцагч,
үйлчлүүлэгчдийн оролцох
хэрэгцээ

ISO 21001:2018 Стандартын шаардлагууд: Бүлэг 8.3. Дизайн, боловсруулалт



- *Дизайн ба боловсруулалтын үйл явцын орц нь зорилгод нийцсэн иж бүрэн, давхардалгүй байна.*
- *Дизайн ба боловсруулалтын орцын зөрчлийг шийдвэрлэнэ.*
- *Байгууллага нь дизайн ба боловсруулалтын орцын баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж, хадгална*

Бүлэг 8.3.4 Дизайн, боловсруулалтын төлөвлөлт ба хяналт

8.3.4.1. Байгууллага дараах нөхцөлийг хангах дизайн ба боловсруулалтын үйл явцын хяналтыг хэрэгжүүлнэ:

- a) хүрэх үр дүнг тогтоох
- b) дизайн ба боловсруулалтын үйл явцын үр дүн шаардлага хангах чадвартайг үнэлэх зорилгоор дүн шинжилгээ хийх
- c) боловсролын эцсийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний тогтоосон эсвэл зориулалтын хэрэглээний шаардлага хангахыг шалгах, баталгаажуулах арга хэмжээ авах
- d) дүн шинжилгээ хийх, шалгах, баталгаажуулах явцад гарсан аливаа асуудлыг шийдвэрлэх шаардлагатай арга хэмжээ авах

Байгууллага дараах шаардлагатай баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж, хадгална. Үүнд:

- a) аливаа дүн шинжилгээ, шалгах, баталгаажуулах арга хэмжээний үр дүн
- b) боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний аливаа шинэ шаардлага

8.3.4.2 Боловсролын үйлчилгээний дизайн ба боловсруулалтын хяналт

Дизайн ба боловсруулалтын үйл явцад хийх хяналт:

a) хичээл эсвэл хөтөлбөрийн зорилго, хамрах хүрээг суралцагчдын цаашдын сургалт, ажлын шаардлагын үүднээс авч үзэж, тодорхойлно.

b) хэрэв байгаа бол урьдчилсан шалгуурыг тогтооно.

c) суралцагчдын шинж чанарыг тодорхойлсон байна.

d) цаашдын сургалт, ажилд тавих шаардлагыг мэддэг байна.

e) боловсролын үйлчилгээ суралцагчдын шинж чанарыг харгалзан үзэж, зорилго, хамрах хүрээний шаардлагыг хангаж болно.

f) төгсөгчдийн хувийн хэргийн онцлогийг тодорхойлсон байна.

Бүлэг 8.3.4 Дизайн, боловсруулалтын төлөвлөлт ба хяналт

8.3.4.3 Хөтөлбөрийн дизайн ба боловсруулалтын хяналт

Дизайн ба боловсруулалтын үйл явцын хяналт:

а) сургалтын гарц нь:

- 1) хичээл, хөтөлбөрийн хамрах хүрээнд тохирсон.
- 2) хөтөлбөрийг дүүргэснээр олж авах суралцагчдын чадамжийн тогтоосон түвшин.
- 3) чадамж нь ямар түвшинд хүрэх үзүүлэлтийг багтаана.
- 4) тодорхой, хэмжигдэхүйц, хүрч болохуйц, уялдаатай, хугацаатай.

б) суралцах үйл ажиллагаа нь:

- 1) боловсрол олгох арга аргачлалд тохирсон байна.
- 2) сургалтын гарцыг хангахыг батлахад тохиромжтой байна.
- 3) тодорхой, хэмжигдэхүйц, хүрч болохуйц, уялдаатай, хугацаатай байна.

с) суралцахуйн үйл ажиллагааг амжилттай гүйцэтгэхэд шаардлагатай бүх нөөцийг тодорхойлно.

д) сургалтын дизайнд тохиромжтой боломжуудыг багтаана. Үүнд:

- 1) суралцагчид сургалтын үйл явцыг бий болгоход идэвхтэй үүрэг оролцоо
- 2) төлөвшлийн үнэлгээ, эргэх холбоо

8.3.4.4 Дүнгийн үнэлгээний дизайн ба боловсруулалтын хяналт

Дүнгийн үнэлгээний дизайн ба боловсруулалтын үйл явцад хийх хяналт нь дараах зүйлийг батална:

- үнэлгээний дизайн болон үнэлгээ хийх, суралцахуйн үйл ажиллагаанаас гарах сургалтын гарц хоорондын тодорхой холбоог харуулна.

а) суралцагчдын хувьд ил тод, хүртээмжтэй, ялангуяа дүнгийн онооны хувьд шударга байх зарчмаар үйл ажиллагааг хэрэгжүүлнэ.

- дүнгийн онооны системийг тогтоож, баталгаажуулсан байна

Бүлэг 8.3.4 Дизайн, боловсруулалтын төлөвлөлт ба хяналт

8.3.5 Дизайн ба боловсруулалтын гаралт

Байгууллага дизайн ба боловсруулалтын гаралт

- а) оролтын шаардлагыг хангах
- б) боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ үзүүлэх үйл явцын дагалдах үйлчилгээнд тохирсон байх
- в) Мониторинг, хэмжилтийн тохирох шаардлага, хүлээн авах шалгуурыг тусгах буюу иш татах
- г) зориулалтад нийцэх боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг зөв, аюулгүй байдлаар үзүүлэхэд чухал шинж чанарыг тодорхой заах
- д) баримтжуулсан мэдээллийг хадгалж байхыг батална

8.3.6 Дизайн ба боловсруулалтын өөрчлөлт

- Байгууллага боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний шаардлагын тохирол эсвэл үр дүнд сөрөг нөлөөгүй байдлыг хангах хэр хэмжээнд дизайн ба боловсруулалтын явцад эсвэл дараа нь гарах өөрчлөлтийг тогтоож, дүн шинжилгээ хийж, хянан.
- Байгууллага дараах баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж, хадгална. Үүнд:
 - а) дизайн ба боловсруулалтын өөрчлөлт
 - б) дүн шинжилгээний гаралт
 - в) өөрчлөлтийн зөвшөөрөл
 - г) сөрөг нөлөөллөөс сэргийлэх арга хэмжээ

ISO 21001:2018 Стандартын шаардлагууд: **Бүлэг 8.3.** Дизайн, боловсруулалт



ISO 21001:2018: Бүлэг 8.1 ба 8.3 заалт

Бүлэг	Жишээ	Оролт	Үйл ажиллагаа (дизайн/төлөвлөлт)	хяналт	гаралт
8.1 Ажиллагааны төлөвлөлт, хяналт	Сургалтын төлөвлөлт	хөтөлбөр, хичээлийн жилийн хуанли, мэргэжлийн багш	Хуваарь зохиох, багш хуваарилах, шаардагдах зүйлсийг бэлтгэх	Сургалтын төлөвлөгөөг батлах, явцад хяналт тавих, тайлан авах	Цаг хугацаанд нь, хөтөлбөрт нийцсэн сургалт явуулах
	Дадлагын хөтөлбөрийн хэрэгжилт	Дадлагын шаардлага, хамтрах компаниуд, сурагчдын бүртгэл	Хамтрах компанийг сонгох, дадлагын удирдагчийг томилох, үр дүнг тодорхойлох	Үнэлгээний хуудас, явцын тайлан, хамгаалалт	Үнэлж, баримтжуулсан дадлагын тайлан
8.3 Дизайн боловсруулалт	“Мэдээлэл зүй” шинэ хөтөлбөр	Зах зээлийн судалгаа, ажилтны санал, мэргэжилтний оролцоо	Ажлын хэсэг байгуулах, хөтөлбөр боловсруулах, туршилтын хичээл орох	Санал авах, баталгаажуулах, Хэрэгжилтийг хянах	Салбарын хэрэгцээнд нийцсэн, батлагдсан зэргийн хөтөлбөр
	Төгсөлтийн дараах онлайн түр сургалт	Төгсөгчдийн санал, хүсэлт, салбарын хэрэгцээ, он-лайн платформын боломж	Сургалтын агуулгыг тогтоох, е-сургалтын багтай хамтрах	Туршилтын сургалт, оролцогсдын санал хүсэлт, агуулгын хяналт жил тутам	Өргөтгөх боломжтой, уян хатан суралцах боломж

“Мэдээлэл зүй” шинэ мэргэжлийн хөтөлбөрийн дизайн, боловсруулалт

ОРОЛТ:

- Судалгаагаар мэдээллийн мэргэжилтний эрэлт нэмэгдэж байгаа.
- Өгөгдөлд дүн шинжилгээ хийх, AI чадвартай төгсөгч ажил олгогчид хэрэгтэй.



ХӨТӨЛБӨРИЙН ДИЗАЙН, БОЛОВСРУУЛАХ ҮЙЛ ЯВЦ:

- Багш, салбарын мэргэжилтнүүд багтаасан хөтөлбөрийн хороо байгуулах.
- Хөтөлбөрийн зорилго, хичээлийн бүтэц, сургалтын үр дүнгийн төсөл.
- Сонгосон модулиудыг оюутнуудтай хамт туршина.



ХЯНАЛТ:

- Хичээлийн хөтөлбөрийн хувилбаруудыг хадгалах.
- Хэрэгжилтэд хяналт тавих
- Хөтөлбөрийг хянаж шинэчлэх
- Оюутны гүйцэтгэл, сэтгэл ханамжийн үнэлгээ
- Нөөцийн менежмент, чанарын баталгаажуулалт
- Хөтөлбөрийн удирдлага.



БАТАЛГААЖУУЛАЛТ:

- Оюутнууд, ажил олгогчдын санал зөвлөмжийг авах
- Сургуулийн Эрдмийн зөвлөлөөр хэлэлцүүлэх
- Боловсролын бодлогын төрийн байгууллагад оруулах.



ҮР ДҮН:

Салбарын эрэлт, шаардлагыг тусгасан агуулгатай, мэдээлэл зүйн бакалаврын шинэ хөтөлбөрөөр сургалт эхлүүлэв.

Ажиллаж буй мэргэжилтнүүдэд зориулсан онлайн сургалтын хөтөлбөр боловсруулах

•ОРОЛТ:

•Төгсөгчдийн судалгаа: уян хатан, онлайн тасралтгүй боловсролын эрэлт хэрэгцээ

•ДИЗАЙН:

- Сургалтын агуулга: “Дижитал эрин үеийн манлайлал”
- Хугацаа: 6 долоо хоног.
- цахим сургалтын мэргэжилтэнтэй хамтарна.

БАТАЛГААЖУУЛАХ

Туршилтын сургалт: 20 оролцогчтой

Санал хүсэлт, сургалтын үнэлгээнд үндэслэн контентыг сайжруулна.

•ХЯНАЛТ:

- Шинээр гарч буй чиг хандлага, оролцогчдын үнэлгээнд үндэслэн агуулгыг жил бүр шинэчил

ҮР ДҮН:

Өргөжүүлэх боломжтой, уян хатан хөтөлбөр нь их сургуулийн хүрч үйлчлэх хүрээг сайжруулж, сонирхогч талуудын сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлнэ

8.4. Гаднаас нийлүүлж буй үйл явц, бүтээгдэхүүн үйлчилгээний хяналт

8.4.1 Ерөнхий зүйл

Нийлүүлэх үйл явц, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ шаардлагад нийцсэн байх нөхцлийг хангана.

- а) Гадны бүт., үйлчилгээг байгууллага өөрийнхөө бүт., үйлчилгээтэй нэгтгэх бол;
- б) хэрэглэгчид шууд хүргэх бүт., үйлчилгээг нийлүүлэгч байгууллагын өмнөөс хийх тохиолдолд;
- в) үйл явц болон түүний хэсгийг байгууллагын шийдвэрийн дагуу гадны нийлүүлэгч гүйцэтгэж байгаа бол хяналт тавина:

Сонгох, үнэлэх, дахин үнэлэх, шалгуурыг тогтоох, баримтжуулж хадгалах

8.4.2 Хяналтын төрөл ба хэрхэмжээ

нийлүүлэх үйл явц, бүт., үйлчилгээ нь байгууллагын бүт., үйлчилгээг хэрэглэгчдэд тогтвортой хүргэх чадварт сөрөг нөлөө үзүүлэхгүй байх нөхцөлийг хангана.

Хяналт: байгууллагын МТ-ны хяналтад байлгах

Нийлүүлэгч, түүний гаралт

Нийлүүлэгчийн өөрийн

хяналтын үр дүн

Нийлүүлэгч шаардлага хангаж байгааг нотлох

8.4.3 Гадны нийлүүлэгчдэд зориулсан мэдээлэл

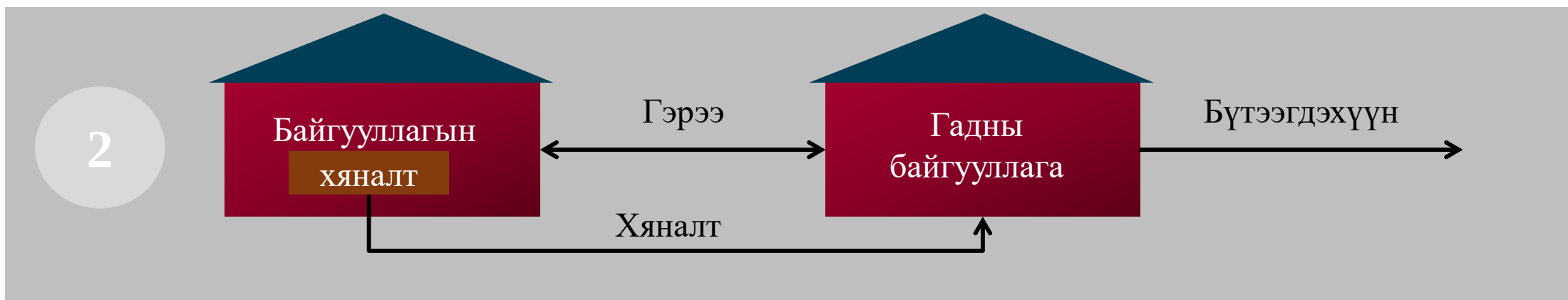
Байгууллага нь гадны ханган нийлүүлэгчид мэдэгдэхээс өмнө шаардлагыг хангасан эсэхийг баталгаажуулна.

Мэдэгдэх зүйлс: Нийлүүлэх бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний тодорхойлолт

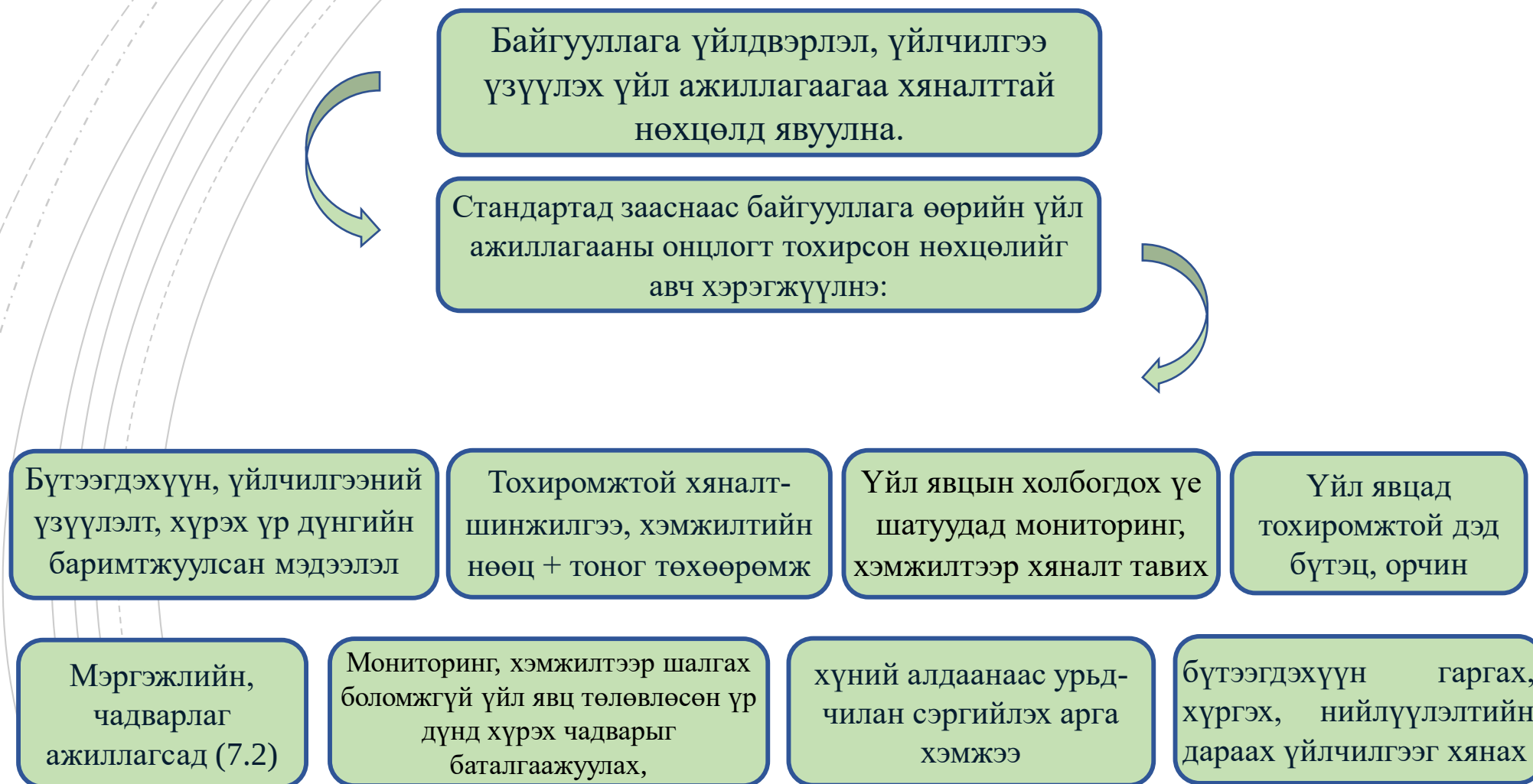
Энэ нь биелэгдэх эсэх

Ажилтны	чадамж,
байгууллагатай	харилцаа,
гүйцэтгэлийг	хянах,
мониторинг хийх	

8.4 Гаднаас нийлүүлж буй үйл явц, бүтээгдэхүүн үйлчилгээний хяналт



8.5.1 Боловсролын бүт., үйлчилгээ үзүүлэх ажлын хяналт



Судалгааны лабораторид зохих журмыг мөрдөж, аюулгүй ажиллах нөхцөл бүрдүүлнэ.

- Бусад бүх үйл явцын нэгэн адил хэрэв журмыг бичээгүй бол үл нийцэл гарахаас бусад тохиолдолд зарим журмыг баримтжуулах шаардлагагүй.

8.5 Боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ үзүүлэх

8.5.1.2.1 Элсэлтийн өмнөх мэдээлэл

ББ суралцагчдыг элсүүлэхийн өмнө дараах мэдээллээр хангана. Үүнд:

- а) байгууллагын шаардлага, мэргэжлийн түвшинд тавигдах шаардлага, байгууллагын нийгмийн хариуцлагын үүрэг амлалтыг харгалзан үзсэн зохистой мэдээлэл
- б) дараах зүйлийн талаарх зохистой, тодорхой мэдээлэл, үүнд:
 - 1) төлөвлөсөн сургалтын гарц, карьер хөгжлийн боломж, боловсролын арга хандлага
 - 2) суралцагч, үйлчлүүлэгчийн сургалтын үйл явцад оролцох тохиромжтой оролцоо,
 - 3) элсэлтийн шалгуур, боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний үнэ

8.5.1.2.2 Элсэлтийн нөхцөл

4.4.1-д заасан шаардлага дээр +

- а) Дараах шаардлагыг хангахаар элсэлтийн шалгуурыг бий болгох, үүнд:
 - 1) байгууллагын шаардлага
 - 2) мэргэжлийн талбарт тавих шаардлага
 - 3) хөтөлбөрийн агуулга, сургалтын аргачлалаас шалтгаалах шаардлага
- б) элсэлтийн шалгуур, үйл явц нь бүх суралцагчид ижил хэм хэмжээтэй байхыг батлах
- с) баримтжуулсан мэдээлэлтэй байх
- д) олон нийтэд нээлттэй байх
- е) элсэлтийн шийдвэр бүр мөшгөх боломжтойг батлах
- ф) элсэлтийн шийдвэрийн нотолгоо болгон баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж, хадгалах

8.5 Боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ үзүүлэх

8.5.1.3. Боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ үзүүлэх

Байгууллага дараах үйл явцыг бий болгоно:

- a) багшлах
- b) Суралцахуйг чиглүүлэх
- c) Суралцахуйн захиргааны дэмжлэг

8.5.1.4. Дүнгийн үнэлгээ

Байгууллага нь:

- a) зохиогчийн эрх, хууль зөрчих тохиолдлыг илрүүлэх арга хэрэгсэлтэй, энэ талаар суралцагчдад мэдээлдэг болохыг батална.
- b) суралцагчийн гүйцэтгэсэн даалгавар ажил, тавьсан дүнгийн бодит холбоог тогтоох замаар дүнг мөшгөх боломжтойг батална.
- c) тавьсан дүнгийн нотолгоо болгон үнэлгээний баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж, хадгална.
- d) эдгээр баримтжуулсан мэдээллийг олон нийтэд нээлттэй байдлаар хадгалах хугацааг тогтооно

8.5.1.5 Үнэлгээ хийсэн сургалтыг батламжлах

Байгууллага дүнгийн үнэлгээний дараа

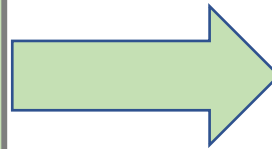
- a) суралцагчид үнэлгээний үйл ажиллагааны гаралт болон дүнгийн талаар мэдэгдэнэ.
- b) суралцагчид үнэлгээний үйл ажиллагааны гаралт болон дүнгийн алдааг залруулах талаар гомдол гаргах, шаардах боломж олгоно.
- c) суралцагч тэдний даалгавар ажил, түүний үнэлгээтэй танилцах бүрэн эрхтэй, мөн санал гаргах боломжтой байна.
- d) үнэлгээний үйл ажиллагааны гаралтын нотолгоог суралцагчид баримтжуулсан мэдээлэл хэлбэрээр олгоно.
- e) дүнгийн болон эцсийн үнэлгээний шийдвэрийн үндэслэлийг баримтжуулсан мэдээлэл хөтөлж, хадгална.
- f) баримтжуулсан мэдээллийг тогтоосон хадгалалтын хугацаагаар хөтөлж, хадгална.
- g) хадгалалтын хугацаанд баримтжуулсан мэдээлэл нь нийтэд нээлттэй байна

8.5 Боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ үзүүлэх

8.5.1.6. Тусгай хэрэгцээт боловсролын нэмэлт шаардлага

Суралцагч, бусад сонирхогч талын санал, оролцоотой байгууллагын удирдлага багш, туслах ажилтнууд боловсролын үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах алхмыг тодорхойлж болно.

Байгууллага боломжтой, тодорхой хугацаанд хийж болохоор өөрчлөлт тохируулгыг хэрэгжүүлнэ.



Сургалтыг хэрэгжүүлэхийн тухайд байгууллага:

- a) зорилтот бүлгийн суралцагчид чиглэсэн онцлог сургалтын стратегийг ашиглана.
- b) тусгай хэрэгцээт суралцагчдад зориулсан бие даан суралцах, хувийн зохион байгуулалт, харилцан суралцахыг дэмжих арга хандлагыг ашиглана.
- c) суралцагч, сургагчийн хэрэгцээ, хичээлийн шаардлага, дээд шатны хөтөлбөр (хөтөлбөрийн шаардлага, үндэсний зарчим) дэх төлөв (орчин)-ийг тэнцвэртэй авч үзнэ.
- d) тохиромжтой тусгайлсан хэмжүүрийг дараах байдлаар уян хатан хэрэгжүүлэх, үүнд:
 - 1) хөтөлбөрийн өөрчлөлт шинэчлэл
 - 2) дотоод удирдлага чиглүүлэг, бие даасан байдлын өсөлт
 - 3) сурган хүмүүжүүлэгч, зааварлагч

8.5 Боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ үзүүлэх

8.5.1.6.3. Сургалтын үнэлгээний үүднээс байгууллага

- а) суралцагчдыг хичээлийн сэдвийг төгс эзэмшсэнээ олон тооны, төрөл бүрийн аргаар илтгэх боломжоор хангана.
- б) суралцагчид хичээлээр суралцаж, түүнээ илтгэн харуулах боломж олгох үе шаттай үйл ажиллагааг хэрэгжүүлж, үнэлгээ хийхийг батална.
- в) тохиромжтой үнэлгээний арга хэрэгсэл бүхий тусгайлсан хэмжүүрийг уян хатан хэрэгжүүлнэ

8.5.1.6.4

Тогтоосон сургалтын гаралтыг бий болгоход тусгай дэмжлэг шаардлагатай суралцагч бүрийн орчин нөхцөлийг суралцагчийн хэрэгцээ, сургалтын гаралтын нэгдмэл байдал, ББ-ын хүчин чадлын тэнцвэрт байдлыг хангах замаар бүрдүүлнэ.

Суралцагчид болон бусад ашиг хүртэгчидтэй харилцах: Суралцагчид болон бусад ашиг хүртэгчидтэй үр дүнтэй харилцаа холбоо, харилцан үйлчлэлийг бий болгох.
Их сургууль оюутнуудад зориулсан тусгай үйлчилгээтэй бөгөөд оюутнуудад асуулт асуух, санал хүсэлтээ өгөх тодорхой сувгууд байдаг.

8.5 Боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ үзүүлэх

8.5.2 Тэмдэглэгээ ба мөшгөх боломж
ББ тэмдэглэгээ, мөшгөх боломжийг хангана:

- а) нийт суралцагчдын өсөлт дэвшил
- б) судлах хичээл/хөтөлбөрийг төгсгөсөн, дүүргэсэн, судалсан хүний суралцаж, ажиллаж байгаа замнал
- в) ажилтны ажлын гаралтын дараах үзүүлэлтүүд, үүнд: юуг хийж дууссан, хэзээ, хэнээр.

8.5.3 Сонирхогч талын өмч

ББ өөрийн хяналтанд байгаа эсвэл ашиглаж байгаа аливаа сонирхогч талын өмчийг хамгаална.

Өмчид учрах аливаа тохиолдыг мэдэгдэж, залруулах арга хэмжээ авч, баримтжуулсан мэдээллийг хадгална.

Суралцагчид болон бусад талын өмч (ж: оюутны төсөл, ивээн тэтгэгчээс олгосон тоног төхөөрөмж).

Урлагийн сургууль нь сурагчдын уран бүтээлийг найдвартай хадгалдаг, ивээн тэтгэгчийн тоног төхөөрөмжийн засвар үйлчилгээг зохих ёсоор хангадаг.

8.5 Боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ үзүүлэх

8.5.4 Хамгаалах

Байгууллага үйлчилгээ үзүүлэх явцад шаардлагыг хангах хэм хэмжээ гаралтууудыг хамгаална.

8.5.5 Суралцагчдын өгөгдлийн хамгаалалт, ил тод байдал
ББ уг асуудалд хамаарах арга зүй бий болгож, баримтжуулж, хөтөлнө:

суралцагчдын ямар мэдээллийг цуглуулах, хэрхэн, хаана боловсруулж, хадгалах; өгөгдлийг хэн ашиглах; ямар нөхцөлөөр гуравдагч талд өгөх; ямар хугацаатай хадгалах зэргийг тусгана.

8.5.6 Боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний өөрчлөлтийн хяналт

Байгууллага бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ үзүүлэх үйл явцад орсон өөрчлөлт нь шаардлагад тохирсон хэвээр байгааг бататган хянаж, дүн шинжилгээ хийж баримтжуулж хадгална.

Хадгалалт: Боловсролын үйлчилгээ үзүүлэх явцад гарсан бүтээгдэхүүний хадгалалтыг хангах (жишээлбэл, оюутны бүртгэлийн бүрэн бүтэн байдлыг хадгалах).

Сургууль оюутны дүнгийн болон сурлагын бүртгэл хадгалах цахим болон цаасан архивтай байна.

8.5.6 Өөрчлөлтийн хяналт

Өөрчлөлтийн хяналт: Боловсролын үйлчилгээ үзүүлэхэд гарсан өөрчлөлтийг хянах, дүн шинжилгээ хийх.

Хэрэв сургууль улирлын дундуур сургалтын хөтөлбөрт өөрчлөлт оруулах шаардлагатай бол энэ өөрчлөлтийг оюутнуудад мэдээлэх, шилжилтийг жигд явуулах үйл явцтай байна.

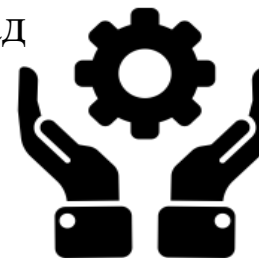
Б Байгууллага өөрчлөлтүүд тохирсоныг хянана.



Өөрчлөлт шаардлагад
нийцсэн байдал



Хууль, зохицуулалтын
дагуух өөрчлөлт



Технологи боловсронгуй
болгох, өөрчлөлт

ISO 21001 Шаардлагууд: Бүлэг 8.6 Боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ нийлүүлж эхлэх

- Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг нийлүүлэхээс өмнө холбогдох бүх шаардлагыг хангаж байгаа эсэхийг баталгаажуулна.
- Байгууллага хэрэглэгчийн санал, зөвшөөрлийг авах шалгуурыг авч үзнэ.
- Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний эцсийн хувилбарыг гаргахыг зөвшөөрөх хүмүүсийг, эрх мэдэл, улмаар мөшгөх боломжтой уялдуулан ажлын байрны тодорхойлолтод тусган хэрэгжүүлнэ.
- Бүтээгдэхүүн тодорхой шалгуур үзүүлэлтийг биелүүлсний дараа нийлүүлэх зөвшөөрлийг олгоно.

Боловсролын орчин нөхцөлд бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг нийлүүлж эхлэх үйл ажиллагаа нь хэд хэдэн үе шатанд тохиолдоно.

Ж: үйлчилгээ үзүүлэхийн өмнө боловсролын үйлчилгээг дэмжих сурах бичиг гаргах, үйлчилгээ үзүүлж байхад, хичээл сургалт явуулах, үнэлгээ, дүн оноо тавих, дараа нь диплом олгох гм



Боловсролын үйлчилгээг зөвхөн тодорхой шаардлагыг хангасны дараа суралцагчид, бусад ашиг хүртэгчид олгохыг баталгаажуулах.

Ж: Диплом, гэрчилгээг зөвхөн хөтөлбөрийн бүх шаардлагыг амжилттай биелүүлсэн оюутнуудад олгоно.

ISO 21001 Шаардлагууд: бүлэг 8.7. Боловсролын гарцын үл тохирлын хяналт

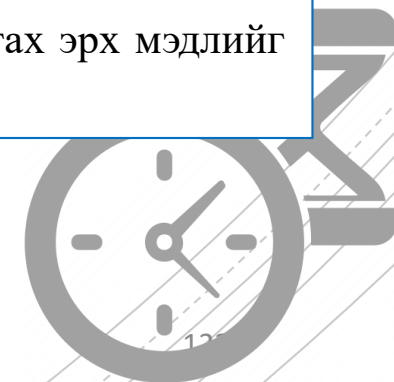
- Байгууллага нь шаардлагад тохирохгүй байгаа гаралтыг санамсаргүй байдлаар хэрэглэх, хэрэглэгчид хүргэхээс сэргийлж тэмдэглэгээ хийж, хянана.
- Байгууллага нь үл тохирлын мөн чанар болон боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний тохиролд үзүүлэх үр дагаварт тохирох арга хэмжээ авна.
- Энэ нь бүтээгдэхүүн нийлүүлсний дараа, үйлчилгээ үзүүлэх үед эсвэл дараа олж тогтоосон үл тохиролд хамаарна.

Байгууллага үл тохирол бүхий гаралтыг авч үзэхдээ дараах арга замын аль нэгийг/хэд хэдийг ашиглана:

- Залруулга;
- Тусгаарлах, битүүмжлэх, буцаах буюу бүтээгдэхүүн үйлчилгээний нийлүүлэлтийг зогсоох;
- Хэрэглэгчид мэдээлэх;
- Тохиролцсоны үндсэн дээр зөвшөөрүүлэх;

- Баримтжуулсан мэдээлэлд дараах тайлбарыг багтаана:

- хөтөлбөрийг хэрэгжүүлсэн тухай тайлбар
- гаралтын аливаа үл тохирлын тайлбар
- авсан арга хэмжээний тайлбар
- тохиролцсон тухай тайлбар
- үл тохирлын талаар шийдвэр гаргах эрх мэдлийг тодорхойлох



8.7 Үл тохирол бүхий гаралтын хяналт



Байгууллага үл тохирлыг шийдвэрлэхдээ:

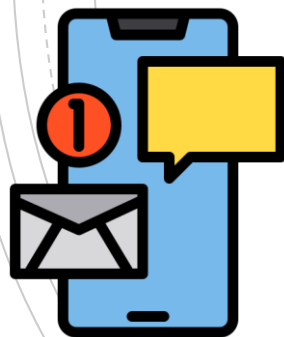
Үл тохирол бүхий бүтээгдэхүүн,
үйлчилгээ

> Хохирлыг барагдуулах

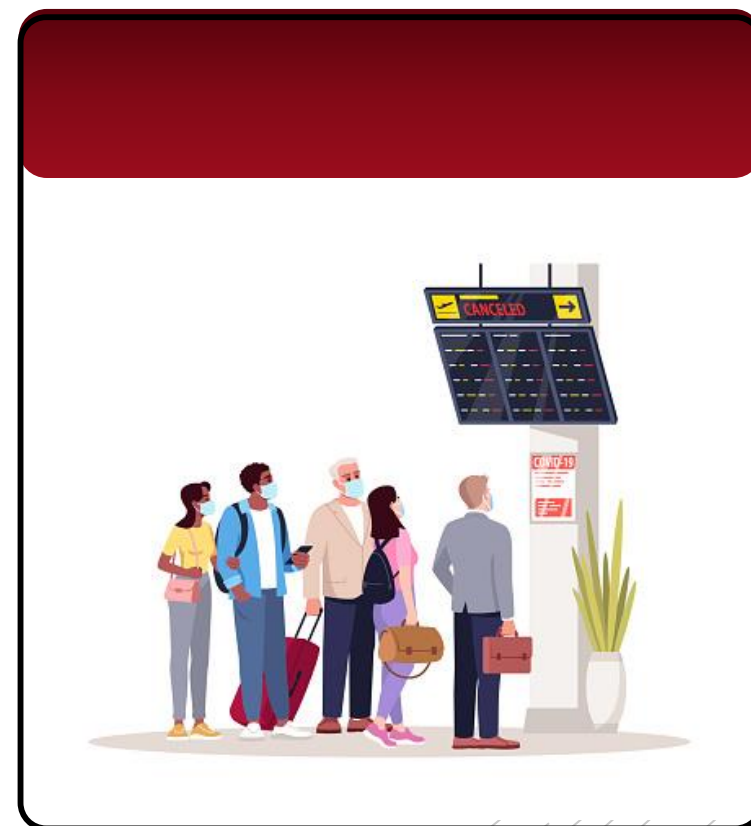
> Тодорхойлох



→ Залруулах



→ Хэрэглэгчид мэдэгдэх хуудас



ISO 9001 Шаардлагууд: Бүлэг 9 Гүйцэтгэлийн үнэлгээ

9	Гүйцэтгэлийн үнэлгээ
9.1	Мониторинг, хэмжилт, дүн шинжилгээ ба үнэлгээ
9.2	Дотоод аудит
9.3	Удирдагын дүн шинжилгээ

9.1.Мониторинг, хэмжилт, шинжилгээ ба үнэлгээ



9.1.1.Ерөнхий зүйл

- Байгууллага нь:
 - a) ямар шаардлагыг хянах, хэмжих;
 - b) хүчинтэй үр дүн гаргахад шаардлагатай хяналт, хэмжилт, шинжилгээ, үнэлгээний аргууд;
 - c) мониторинг, хэмжилтийг гүйцэтгэх хугацаа;
 - d) мониторинг, хэмжилтийн үр дүнд хэдийд шинжилгээ, үнэлгээ хийхийг тус тус тодорхойлно.
- Байгууллага МТ-ны гүйцэтгэл, үр нөлөөг үнэлнэ.
- үнэлгээний дүнд холбогдох мэдээллийг баримтжуулж хөтөлж хадгална.

9.1.2. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж

- Байгууллага хэрэглэгчийн хэрэгцээ хүлээлт хэр хангагдаж байгаа тухай тэдний ойлголтын талаар судална.
- энэ мэдээллийг олж авах, дүн шинжилгээ хийх аргыг тодорхойлно.
- Байгууллага өргөдөл, гомдлыг хянах аргыг баримтжуулсан мэдээлэл хэлбэрээр тогтоож, хадгалж, сонирхогч талд мэдээлнэ.:
- Өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, мөшгөх
- Өргөдөл гомдлыг мэдэгдэх, судалж шалгах , хариу өгөх
- Шийдвэрийг мэдээлэх
- Өргөдөл, гомдлыг хаах,

9.1.3. Бусад мониторинг, хэмжилтийн хэрэгцээ

Байгууллага сонирхогч талуудаас тохиромжтой байдлаар дараах зүйлсийг асууж тодруулан, бэлэн байхыг батална:

- a) боловсролын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний талаарх санал хүсэлт
- b) санал нийлсэн сургалтын үр дүнд хүрэхэд тэдний үр дүнтэй байдлын талаарх санал дүгнэлт,
- c) байгууллагын нийгэмд үзүүлэх нөлөөллийн талаарх санал дүгнэлт.

Байгууллага авсан санал хүсэлтэд мониторинг хийж, хангалттай бус байвал нэмэгдүүлэх арга хэмжээ авна.

9.1.Мониторинг, хэмжилт, шинжилгээ ба үнэлгээ



9.1.4. 4 Мониторинг, хэмжилт, дүн шинжилгээ, үнэлгээний арга

Байгууллага нь:

- a) гүйцэтгэлийн талаарх мэдээллийг олж авах, мониторинг хийх, дүн шинжилгээ хийх арга,
- b) энэ гүйцэтгэлийг хэмжихдээ харьцуулах зорилтот түвшинг тодорхойлно.

• Мөн

- a) үнэлгээнд хамрагдах сонирхогч талууд тогтоогдсон,
- b) үнэлгээ хийж буй хүмүүс чадварлаг, бодитой ханддаг,
- c) үнэлгээний тайлан нь ил тод, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ, тэдгээрийн зорилго, илрүүлсэн асуудал, түүнийг тайлбарлахад ашигласан хандлага, арга, үндэслэлийг тодорхой дүрсэлсэн,
- d) боловсролын үйлчилгээ үзүүлэх төлөв байдлын (жишээлбэл, сургалтын орчин) нөлөөллийг нарийвчлан судалсан зэргийг бататгана.

9.1.5. Дүн шинжилгээ ба үнэлгээ

- Байгууллага мониторинг, хэмжилтээс гарах мэдээллийг шинжилж, үнэлнэ.
- Шинжилгээний үр дүнг дараах үнэлгээнд ашиглана:

- a) бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний тохирол;
- b) үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин;
- c) ажилтнуудын сэтгэл ханамжийн түвшин,
- d) ББМТ-ны гүйцэтгэл, үр дүн,
- e) төлөвлөлт үр нөлөөтэй хэрэгжсэн байдал;
- f) эрсдэл, боломжийг авч үзсэн арга хэмжээний үр нөлөөтэй байдал;
- g) гадны нийлүүлэгчийн гүйцэтгэл;
- h) МТ-г сайжруулах хэрэгцээ

9.1 Мониторинг, хэмжилт ба шинжилгээ ба үнэлгээ

- Юуг хянах, хэмжих, ямар арга хэрэглэх, хэзээ хийх, үр дүнд нь дүн шинжилгээ хийх, үнэлэх, хэн хийх ёстойг тодорхойлно

Сургалтын төв оюутнуудын ирцийг тогтмол хянаж, хичээлийн үнэлгээгээр санал хүсэлтийг цуглуулж, үнэлгээний талаархи оюутны гүйцэтгэлийг хэмжиж, гүйцэтгэлийн түвшинд дүн шинжилгээ хийж, эдгээр мэдээлэлд үндэслэн сургалтын хөтөлбөрийнхөө үр нөлөөг үнэлнэ.

- Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж: Суралцагч болон бусад ашиг хүртэгчдийн хэрэгцээ, хүлээлт хэр зэрэг биелэгдсэн талаарх ойлголтыг хянах.

Их сургууль төгсөгчдөөс суралцсан турилага болон тэдний боловсрол нь тэдний ажил мэргэжилтэй холбоотой эсэх талаар санал хүсэлтийг цуглуулах тогтмол судалгаа явуулна.

Байгууллага МТ-ны гүйцэтгэл, үр нөлөөг хянаж шинжилж үнэлнэ.



Үйл явцын мониторинг, үнэлгээ



зорилтуудыг хэмжих



Баримтжуулсан мэдээлэл

- Хяналт-шинжилгээ, хэмжилтийн дүнд бий болсон өгөгдөл, мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийх, үнэлнэ. Үр дүнг ББМт-ны үр нөлөөг үнэлэх, сайжруулах шаардлагатай цэгийг тодорхойлоход ашиглана.
- *Сургууль чиг хандлага, оюутнуудад тулгардаг бэрхшээл, заах янз бүрийн аргын үр нөлөөг тодорхойлохын тулд өөр өөр хичээл, ангийн түвшний сурагчдын гүйцэтгэлийн өгөгдөлд дүн шинжилгээ хийнэ.*



ISO 21001 Шаардлагууд: **бүлэг 9.2 Дотоод аудит**

- Байгууллага МТ-ны талаар дараах мэдээллийг олж авахын тулд дотоод аудитыг төлөвлөсөн хугацаанд хийнэ:
 - байгууллагын өөрийн МТ-ны шаардлага;
 - энэхүү стандартын шаардлагад тохирч байгаа тухай;
 - үр нөлөөтэй хэрэгжиж, хэвийн ажиллаж байгаа тухай.
- Холбогдох үйл явцуудын ач холбогдол, байгууллагад нөлөөлж буй өөрчлөлт, өмнөх аудитын үр дүнд үндэслэн **аудитын хөтөлбөр, төлөвлөгөөг** бий болгож, хэрэгжүүлж, мөрдөж хадгална.



- Аудит тус бүрийн шалгуур, хамрах хүрээг тогтооно;
- Аудит бодитой, шударга байхуйцаар аудиторуудыг сонгож, аудитыг явуулна;
- Аудитын үр дүнг холбогдох удирдлагад мэдээлнэ;
- Сайжруулах боломжийг тодорхойлно;
- зохих залруулга, залруулах арга хэмжээг хойшлуулахгүй авна;
- Аудитын хөтөлбөр хэрэгжсэн тухай, аудитын үр дүнгийн нотолгоо болох баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж хадгална.

Коллежийн дотоод аудитын баг нь ББМТ журамд нийцэж байгаа эсэхийг шалгах, аливаа зөрчил, сайжруулах боломжуудыг тодорхойлох зорилгоор сургуулийн өөр өөр хэлтэс, үйл явцуудад жил бүр аудит хийдэг.

9.3 Менежментийн дүн шинжилгээ

Дээд удирдлага байгууллагын менежментийн тогтолцоо байгууллагын стратегийн чиг хандлагад нийцсэн, тохирсон, үр нөлөөтэй, байнга хэрэглэх байдалд нь төлөвлөсөн хугацаанд дүн шинжилгээ тогтмол хийнэ.

Дээд сургуулийн удирдлагын баг нь ББМТ-ны гүйцэтгэлийг хэлэлцэх, аудитын үр дүнг хянах, суралцагчдын санал хүсэлтэд дүн шинжилгээ хийх, боловсролын зорилгын хэрэгжилтийг үнэлэх, нөөцийн хуваарилалт, сайжруулах санаачилгын талаар шийдвэр гаргах зорилгоор тогтмол удирдлагын шалгалтын хурлыг зохион байгуулна.



9.3 МТ менежментийн дүн шинжилгээ

Менежментийн дүн шинжилгээний оролт (бүлэг 9.3.2):

- Өмнөх удирдлагын дүн шинжилгээний дагуу авсан арга хэмжээний тухай;
- ББМТ-д хамаарах гадаад, дотоод асуудалд гарсан өөрчлөлтүүд;
- МТ-ны гүйцэтгэл ба үр нөлөөний мэдээлэл:
 - 1) Суралцагч, үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж, санал хүсэлт
 - 2) зорилтуудын хангагдсан хэр хэмжээ
 - 3) үйл явцын гүйцэтгэл, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний тохирол
 - 4) үл тохирол ба залруулах арга хэмжээ
 - 5) мониторинг, хэмжилтийн үр дүн
 - 6) аудитын үр дүнгүүд
 - 7) гаднын үйлчилгээ үзүүлэгчдийн гүйцэтгэл ,
 - 8) төлөвшил болон дүнгийн үнэлгээний үр дүн
- Нөөцийн хүрэлцээ
- Эрсдэл, боломжийг авч үзсэн арга хэмжээний үр дүн
- Тасралтгүй сайжруулалтын боломжууд
- Ур чадвараа дээшлүүлэхтэй холбоотой ажилтнуудын санал хүсэлт



Гаралт (бүлэг 9.3.3):

- а) Сайжруулах боломжууд;
- б) ББМТ-д оруулах аливаа өөрчлөлтийн хэрэгцээ
- с) Нөөцийн хэрэгцээ

- Удирдлагын дүн шинжилгээний холбогдох гаралтуудын талаар ажилтнуудад болон түүний төлөөлөлд мэдээлж таниулна (7.4)
- Удирдлагын дүн шинжилгээний үр дүнг нотлох баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж хадгална.

ISO 21001 Шаардлагууд: Бүлэг 10 Сайжруулалт

10

Сайжруулалт

10.1

Үл тохирол ба залруулах арга хэмжээ

10.2

Байнгын сайжруулалт

10.3

Сайжруулах боломж

*Энэ бүлэгт байгууллага ББЧМТ-ны зохистой байдал,
хүрэлцээ, үр нөлөөг хэрхэн байнга сайжруулахыг заана. .*

10.1 Үл тохирол ба залруулах арга хэмжээ



Үл тохирол илрэхэд:

- хянаж, залруулах арга хэмжээ авах; үр дагаврыг арилгах; *мөн*,
 - үл тохиролд дүн шинжилгээ хийх, шинжлэх;
 - үл тохирлын шалтгааныг тодорхойлох;
 - ижил төстэй үл тохирлууд байгаа, эсвэл тохиолдож болохыг тодорхойлох замаар
 - **үл тохирол дахин илрэхээс сэргийлэх зорилгоор түүний шалтгааныг арилгах арга хэмжээ хэрэгжүүлэх;**
- с) шаардлагатай аливаа арга хэмжээг авах;
- д) аливаа залруулах арга хэмжээний үр нөлөөнд дүн шинжилгээ хийх;
- е) шаардлагатай бол төлөвлөлтийн явцад тодорхойлсон эрсдэл, боломжийг шинэчлэх;
- ф) шаардлагатай гэж үзвэл, ББМТ-д өөрчлөлт оруулах.

Залруулах арга хэмжээ нь илэрсэн үл тохирлын үр дагаварт тохирсон байна.

Үл тохирол давтагдахаас урьдчилан сэргийлэхийн тулд зөрчлийн шалтгааныг арилгах арга хэмжээ авах шаардлагатай эсэхийг заавал үнэлнэ.

Оюутан үнэлгээний үйл явцын талаар албан ёсны гомдол гаргасан бол тухайн сургууль тухайн гомдлыг судалж, шаардлагатай бол засч залруулах арга хэмжээ авах (ж:, дахин үнэлгээ), ийм асуудал дахин гарахаас сэргийлэхийн тулд асуудлын үндсэн шалтгааныг шинжлэх (жишээ нь, үнэлгээний журмыг шинэчлэх).

10.1 Үл тохирол ба залруулах арга хэмжээ



Байгууллага

баримтжуулсан мэдээллийг:

- үл тохирлын мөн чанар, түүний дагуу авсан арга хэмжээ;
- аливаа залруулах арга хэмжээний үр дүнг нотлох зорилгоор хөтлөж хадгална.

Үл тохирол гарах эх сурвалж, үл тохирлын хэлбэр (үүгээр хязгаарлагдахгүй):

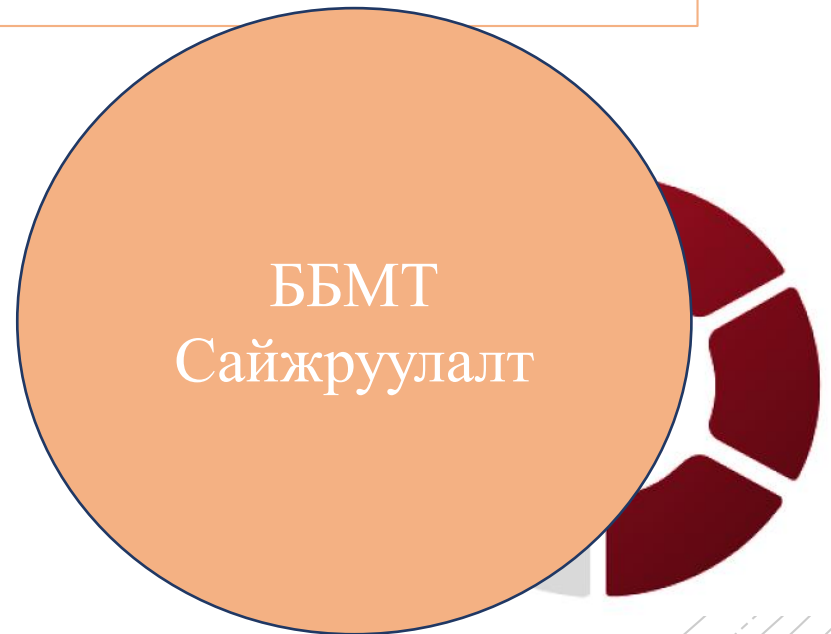
- Дотоод/ гадаад аудитын дүгнэлт;
- мониторинг, хэмжилтийн үр дүн (ж, хяналт, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний согог);
- үл тохирох гаралтууд (ISO 9001:2015, 8.7 -ийг үзнэ үү);
- хэрэглэгчийн гомдол;
- хууль тогтоомж, зохицуулалтын шаардлагыг дагаж мөрдөхгүй байх;
- гадны нийлүүлэгчтэй холбоотой асуудлууд (жишээ нь: цаг тухайд нь хүргэх, хүлээн авах шалгалт);
- ажилтны тодорхойлсон асуудлууд (жишээ нь, саналын хайрцгаар дамжуулсан);
- дээд удирдлага, үйл явцын хянагч зэргээс хийсэн ажиглалт;

10.1 Үл тохирол ба залруулах арга хэмжээ

- **ISO 9000: Шаардлага** гэж заасан, нийтээр зөвшөөрсөн эсвэл заавал биелүүлэх хэрэгцээ ба хүлээлтийг хэлнэ.
- ISO 9000:2015-д заасны дагуу *үл тохирол* гэж шаардлага үл биелэгдэх байдлыг хэлнэ.

Хоёр төрлийн үл тохирол байна:

- Жижиг үл тохирол
- Том үл тохирол



10.1 Үл тохирол ба залруулах арга хэмжээ

6. Залруулах арга хэмжээг хэвшүүлэх, хянах

Байнгын сайжруулалт



5. Залруулах арга хэмжээний
хэрэгжүүлэлт

Хэрэгжүүлэлт



2. Үндсэн шалтгааныг
шинжлэх

3. Шийдлүүдийг үнэлэх

4. Шийдлүүдээс сонгох

Шинжлэх, үнэлэх



1. Үл тохирлыг тодорхойлох,
баримтжуулах

Үл тохирлын тодорхойлох

10.1 Үл тохирол ба залруулах арга хэмжээ

Байгууллага залруулах хэмжээг хэрэгжүүлэх ёстой.

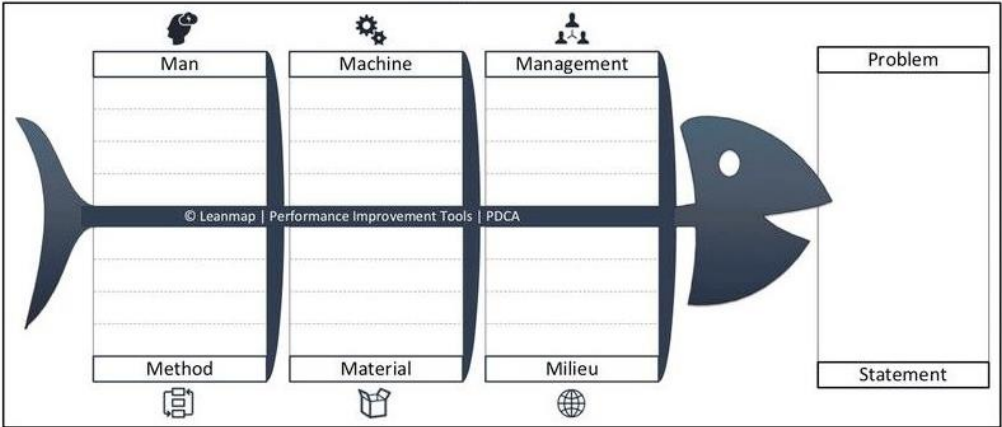
■ Үндсэн шалтгааны шинжилгээ; асуудлыг шийдвэрлэх найман зарчим; таван яагаад арга; алдаа дутагдал ба үр дүнгийн горим (FMEA); шалтгаан-үр дагаврын диаграмм /Загас диаграмм/ зэрэг болно.

■ Аливаа залруулгын үйл ажиллагааны үр нөлөөг шалгаж, нотлох баримтаар дамжуулан тухайн арга хэмжээ авсан эсхүл залруулсны үр дүнд үл тохирол дахин давтагдахгүйг шалгаж үзнэ.

■ Залруулах арга хэмжээнд дүн шинжилгээ хийсний дараа өмнө нь тогтоогдоогүй эрсдэл, боломж байгаа эсэх, төлөвлөлт хийх явцад эрсдэл, боломжийн талаар үр дүнтэй арга хэмжээ авсан эсэхийг анхаарна.

■ Шаардлагатай бол төлөвлөлтөд шинэчлэл хийнэ.

■ Үл тохирлын шалтгааныг арилгах арга хэмжээ авахдаа ЧМТ-ны хүрээнд явагдах үйл явцад өөрчлөлт оруулах хэрэгтэйг анхаарна.



Identify Causes			
	A	B	C
	1	1	1
	2	2	2
	3	3	3
	4	4	4
	5	5	5

Тасралтгүй сайжруулалт

- ББМТ-ны зохистой байдал, хүрэлцээ, үр нөлөөг тасралтгүй сайжруулах шаардлагатай.
- Үүнд боловсролын бодлого, боловсролын зорилт, аудитын үр дүн, мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийх, засч залруулах, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ авах, удирдлагын хяналтыг ашиглах замаар хүрч болно.
- *Оюутны санал хүсэлт, гүйцэтгэлийн өгөгдөлд дүн шинжилгээ хийсний үндсэн дээр их сургууль сургалтын хөтөлбөрөө салбарын хэрэгцээнд илүү нийцүүлэх, сургалтын шинэ технологи нэвтрүүлэх, эсвэл оюутны дэмжлэг үзүүлэх үйлчилгээг сайжруулах зорилгоор шинэчлэх шийдвэр гаргаж болно.*
- *Эдгээр өөрчлөлтийг тасралтгүй сайжруулах үйл явцын нэг хэсэг болгон хэрэгжүүлж, үр нөлөөг нь хянадаг.*

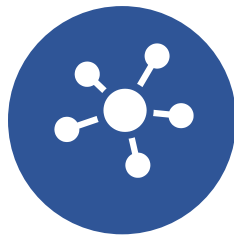
ISO 21001 Шаардлагууд: Бүлэг 10.2 Байнгын сайжруулалт /Тасралтгүй/

Байгууллага МТ-ны тохиромж,
зохистой байдал ба үр нөлөөг
байнга сайжруулна:



ЧТ-ийн гүйцэтгэлийг
улам сайн болгох;
төлөвлөлт

01



Залруулга, залруулах
арга хэмжээ

02



Байнгын сайжруулалт,
огцом өөрчлөлтүүд,
шинэчлэл

03



Дүн шинжилгээ, үнэлгээ-
ний үр дүн ба менеж-
ментийн дүн шинжилгээ-
ний гаралтыг судлах

04



Дахин төлөвлөх,
зохион байгуулах

05

Жижиг боловч тодорхой алхамуудаар

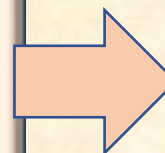
10.3 Сайжруулах боломж



Байгууллага суралцагч, үйлчлүүлэгчийн шаардлагыг хангах, ажилтнууд, бусад сонирхогч талууд, түүний дотор гадны үйлчилгээ үзүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэхэд шаардлагатай аливаа арга хэмжээг сайжруулах, хэрэгжүүлэх боломжийг тодорхойлж сонгоно.

Үүнд:

- Шаардлага, ирээдүйн хэрэгцээ, хүлээлтийг хангахаар бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг сайжруулах
- Хүсээгүй үр нөлөөг засах, урдчилан сэргийлэх, эсвэл багасгах
- ББУТ-ны гүйцэтгэл, үр нөлөөг сайжруулах



Сайжруулалт нь залруулга, залруулах арга хэмжээ, тасралтгүй сайжруулалт, огцом өөрчлөлт, инновац, өөрчлөн байгуулалт байж болно.



БАЯРЛАЛАА