

Дээд боловсролын байгууллагын тогтвортой хөгжилд чанарын менежментийн тогтолцоо (ISO 9001) нөлөөлөх нь

Implications of Quality Management System (ISO9001) on the Sustainable Development of Higher Education Institutions

Ж. Мөнхханд¹, А. Буянжаргал²

Хураангуй

Чанарын менежментийн тогтолцоо нэвтрүүлэхээс өмнө сургуулиудын менежментийн чадамж нь хангалтгүй, эрс сайжруулах шаардлагатай байсан бол хэрэгжүүлсний дараах судалгаагаар байгууллагын зорилго, зорилтын талаар хамт олны үнэлгээ 85.04% болж 13.72%-ийн өсөлт, байгууллага дахь манлайлах ур чадварын үнэлгээ 85.04% болж 8.14%-ийн өсөлт, үр дүнтэй бүтэц зохион байгуулалтын үнэлгээ 83.41% болж 14.09%-ийн өсөлт, байгууллагын идэвхжүүлэлт, хөшүүргийн үнэлгээ 63.72% болж 11.98%-ийн өсөлт, байгууллагын харилцаа хамтын ажиллагааны үнэлгээ 80.66% болж 6.52%-ийн өсөлт, байгууллагын зан үйл, соёлын үнэлгээ 85.41% болж 13.72%-ийн өсөлт, байгууллагын нөөц ашиглалтын үнэлгээ 80.76% болж 13.70%-ийн өсөлт, байгууллагын мэдлэг, инновацийн үнэлгээ 80.38% болж 11.62%-ийн өсөлт, байгууллагын бүтээмж, чанар, гүйцэтгэлийн үнэлгээ 85.65% болж 23.27%-ийн өсөлтийг тус тус үзүүлсэн байна. Нийт менежментийн чадамжийн дундаж 69.5 хувиас 82.43 хувь болж өссөн байна. Нийт асуумжийн үнэлгээнд Стьюдентийн шалгуураар статистик дүн шинжилгээ хийж үзэхэд 69 хариулт нь $P < 0.001$ -ийн түвшинд статистик үнэн магадтай ялгаатай өссөн бол 8 хариулт нь $P < 0.01$ -ийн түвшинд ялгаатай өссөн байна.

Түлхүүр үгс: чанарын менежментийн тогтолцоо, байгууллагын чадамж, чанарын төлөвлөлт, хяналт, байнгын сайжруулалт

¹ АШУУИС, Сувилахуйн сургууль, Суурь сувिलाхуйн тэнхимийн эрхлэгч
E-mail: munkhkhhand@mnum.edu.mn

² Отгонтэнгэр их сургууль, Дотоод хяналт үнэлгээний албаны дарга
E-mail: buyanjargal@otgontenger.edu.mn

Abstract

Before a realization of the quality management system (QMS), management capacities of named universities were insufficient and were required to update it. On contrast, the survey that made after the implementation of QMS shows that satisfaction of personnel in regard of organizational mission and vision became 84.04% and increased by 13.72%, evaluations regarding organizational leadership became 84.04% and increased by 8.14%, evaluation regarding institutional motivation and impetus is 63.72% and increased by 11.98% and evaluation of organizational communication and partnership is 80.66% and increased by 6.52%. It also shows that the evaluation of organizational habits and culture is 85.41% with an increase of 13.72%, evaluation of organizational resource utilization is 80.76% with an increase of 13.70%, evaluation regarding knowledge and innovation is 80.38% with an increase of 11.62% and evaluation of organizational productivity, quality and performance is 85.65 with an increase of 23.27%. Generally, it shows that approximate mean of total capacity increased to 82.43% from 69.5%. When making statistical analysis in total responded evaluations by Student Criteria, 69 responds were $P < 0.001$ and 8 responds were $P < 0.01$.

Keywords: quality management system, organizational capacity, quality planning, monitoring and continuous improvement

Оршил

Монгол Улсын дээд боловсролын салбарын хөгжлийн бодлого нь “Дэлхийн тогтвортой хөгжлийн хөтөлбөр 2030”, “Монгол Улсын тогтвортой хөгжлийн үзэл баримтлал 2030”, Боловсролын талаар төрөөс баримтлах бодлоготой уялдаж, мэдлэгт суурилсан нийгмийг байгуулах, эдийн засгийн хөгжлийг хурдасгах, амьжиргааны төвшнийг дээшлүүлэх, нийгмийн тэгш байдлыг баталгаажуулахад тусалж чадах дээд боловсролын үр дүнтэй тогтолцоог бий болгохыг зорьж байна. Энэхүү зорилт нь биднээс үйл ажиллагаагаа тасралтгүй сайжруулж сургалт, судалгааны ажлын үр дүнгээ улам чанаржуулж, чанарын менежментийн тогтолцоогоо төгөлдөржүүлэхийг шаардаж байна.

Манай улсын хувьд дэлхийн дээд боловсролын салбарт гарч байгаа шинэ хандлага, өөрчлөлтийг өөрийн орны онцлог, эрх ашигт нийцүүлэн зэрэгцэн алхахын тулд дээд боловсролын салбарын бодлого, бүтцийг боловсронгуй болгох, үндэсний эрх ашиг, боловсролын дотоод зах зээл, эрдэмтэд, багш суралцагсад

буюу хэрэглэгчдийг хамгаалах механизм бүрдүүлэх, боловсролын чанарын хяналт, баталгаажуулалтын асуудлыг анхаарч үзэх нь тулгамдсан асуудал болоод байна. Боловсролын чанарын баталгаажуулалтын тогтолцоо манай улсын онцлогт тохирсон хэлбэр төрхөө олж, дээд боловсролын байгууллагуудыг магадлан итгэмжилж байна.

Дээд боловсролын байгууллага нь сургалтын хөтөлбөрт тавигдах үндэсний стандартыг мөрдөж ажиллахын зэрэгцээ боловсролын үйлчилгээг нээлттэй, хүртээмжтэй хүргэн, хэрэглэгчдийг татан, үйл ажиллагааны чанарыг сайжруулах, удирдлагын менежментийн чадамжаа дээшлүүлэн тогтвортой хөгжихийн тулд ISO 9001:2015 олон улсын стандартыг нэвтрүүлэхийг зорин ажиллах болсон. Энэхүү стандарт нь байгууллагын үйл ажиллагаа, үйл явцыг сайжруулж, чанартай байлгах аас гадна байгууллагын үйл ажиллагааны чиглэлээс үл хамаарч байгууллагын бүхий л үйл ажиллагаа ялангуяа удирдлагатай холбоотой үйл ажиллагаа ил тод байхыг заадаг бөгөөд байгууллагын үйл ажиллагааг тасралтгүй

сайжруулж, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг өндөр байлгахад чиглэсэн стандарт юм.

Үндсэн хэсэг

Монгол улсын дээд боловсролын салбарын хувьд төгсөгчдийн 40% нь сурсан мэргэжилтэйгээ холбоотой ажил хөдөлмөр эрхэлж байгаа бөгөөд олон удаагийн судалгааны дүнд төгсөгчдийн ажил эрхэлж чадахгүй байгаагийн нэг шалтгааныг мэргэжлийн төвшин, ур чадвар нь хөдөлмөрийн зах зээлийн эрэлт хэрэгцээг хангахгүй байгаатай эрдэмтэн судлаачид санаа нэгдсэн байна. Нийгмийн бүх салбарт гүн гүнзгий өөрчлөлт гарч байгаа учраас нийгэм, эдийн засагт өнөөдөр, тэр тусмаа маргааш хэрэгтэй байгаа ур чадвар, чадамжийг хөхиүлэн дэмждэг боловсролын шинэ хэлбэр шаардагдаж байна. Эдгээрээс үзэхэд Монгол улсын төдийгүй олон улсын боловсролын системийн тогтвортой хөгжлийн нэг гол тулгуур үзүүлэлт нь төгсөгчдийн ажлын байранд хэр нийцтэй байгаагаар илэрхийлэгдэж байгаа юм. Ажлын байрны эрэлт хэрэгцээ, шинэ мэдлэг, инновацид дасан зохицох, хэрэглэгчид төвлөрсөн эрсдэлээ удирдаж чаддаг байгууллага байхын тулд, тогтвортой хөгжлийн үзэл баримтлалд суурилсан, олон улсад хүлээн зөвшөөрөгдсөн чанарын менежментийн тогтолцоо (ЧМТ) олон улсын стандарт ISO 9001-ийг зайлшгүй нэвтрүүлэх шаардлага тулгарч байна. ЧМТ ISO 9001-г нэвтрүүлснээр дээд боловсролын байгууллагад:

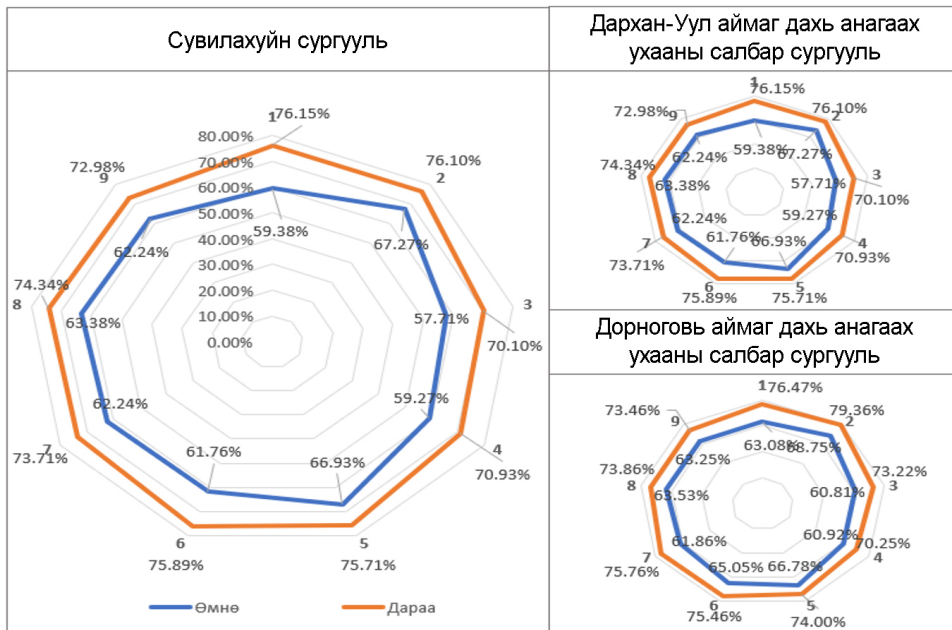
- Олон улсад нэр хүнд өсөн өрсөлдөх чадвар нэмэгдэх,
- Хамтын ажиллагаа өргөжих,
- Үйлчилгээ нээлттэй ил тод, шуурхай шударга, чанартай, хариуцлагатай болох,

- Байгууллагын соёл төлөвшин сахилга бат, эмх цэгц, хариуцлага тооцох механизм бүрдэх,
- Ажлын үр дүнгийн үнэлэмжтэй болж ажлын гүйцэтгэл сайжирч бүтээмж нэмэгдэх,
- Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж нэмэгдэх,
- Алдаа дутагдал эрсдэл багасаж, үл тохирлыг эрс бууруулснаар байгууллагын ухаалаг менежментийн тогтолцоо руу шилжих зэрэг нөхцөлийг бүрдүүлдэг.

ЧМТ нь чанарын төлөвлөлт, хэрэгжүүлэлт, хяналт, чанарын байнгын сайжруулалт гэсэн үндсэн үйл явцтай бөгөөд зөвхөн эцсийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний чанарыг дангаар нь анхаарах тухай асуудал биш, энэ бол төлөвлөлтөөс бодит болгох хүртэлх бүх шат дамжлага дахь системтэй, удирдах процесс юм. Сүүлийн жилүүдэд дээд боловсролын байгууллагууд оюутны хүсэл сонирхол, ажил олгогчдын эрэлт хэрэгцээ, нийгмийн шаардлагад нийцсэн хөтөлбөр хэрэгжүүлэхэд анхаардаг болсон бөгөөд оюутнуудын суралцаж байх явцдаа болон төгссөний дараах сэтгэл ханамж, боловсролын үйлчилгээний чанарыг дээшлүүлэх зорилго нь дээд боловсролын байгууллагуудын анхаарлын төвд байна.

Монгол Улсад дээд боловсролын байгууллагын үнэлэмжийг үндэсний болон гаднын орнуудын мэргэжлийн байгууллагуудаар хөтөлбөрийн магадлан итгэмжлэгдсэн байдлаар дүгнэж байна. Магадлан итгэмжлэл нь боловсролын үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагуудын хүний нөөц, сургалтын хөтөлбөр, оюутны үнэлгээ, материаллаг бааз зэргийг үнэлж дүгнэлт өгдөг бол ЧМТ нь оюутан суралцагчид, багш, ажилтнууд, ажил олгогчдын сэтгэл

Зураг 1. ЧМТ нэвтрүүлсэн сургуулиудын чадамжийн индексийн өөрчлөлт



ханамжийг дээшлүүлэхэд анхааран ажиллах боломж олгож байгаа юм.

Арга: Дээд боловсролын байгууллагад ЧМТ нэвтрүүлснээр гарч буй өөрчлөлтийг тодорхойлохын тулд менежментийн чадамжийг Монгол улсын төрийн захиргааны 30 гаруй байгууллагын чадамжийн үнэлгээнд хэрэглэсэн 9 бүлэг, 90 асуулт бүхий асуулгын аргыг ашиглан тогтолцоо нэвтрүүлсний өмнө болон дараа давтан хоёр үе шаттай судалгааг хийж, боловсруулалтыг SPSS 20.0 программаар гүйцэтгэв.

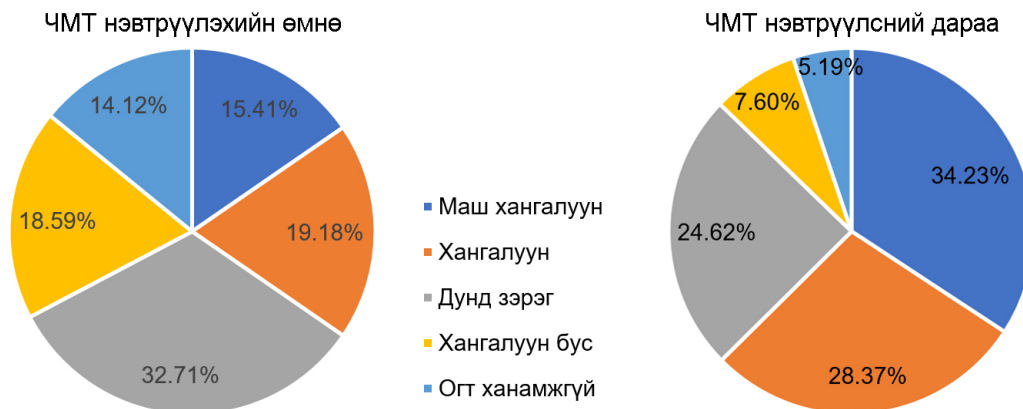
Судалгаанд Монгол улсад анх удаа дээд боловсролын байгууллагад ЧМТ-г нэвтрүүлсэн Сувилахуйн сургууль, Дархан уул аймаг дах Анагаах ухааны салбар сургууль, Дорноговь аймаг дах Анагаах ухааны салбар сургуулийг хамруулав.

Үр дүн

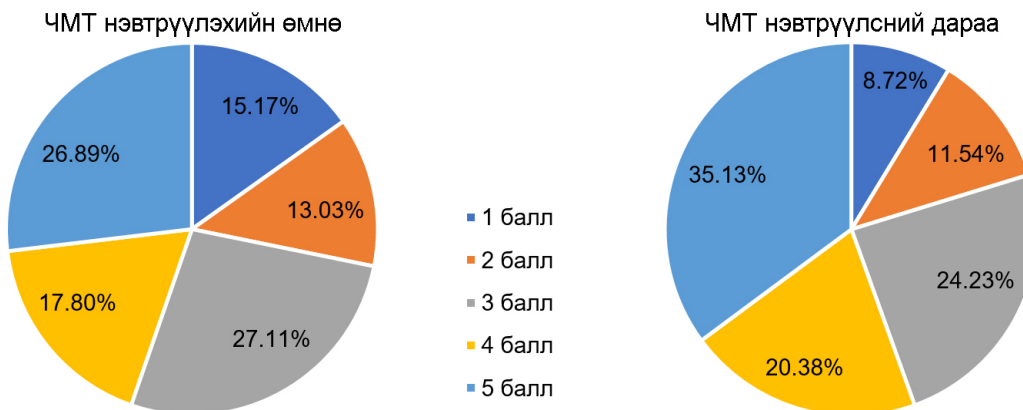
ISO 9001 стандарт нэвтрүүлэхийн өмнөх зорилго, зорилтод багш, ажилтнуудын дийлэнх хувь нь дунд зэрэг, хангалттай гэж үнэлж байсан бол нэвтрүүлсний дараагаар Сувилахуйн сургууль 14 хувиар өсөж 85 хувьд, Дорноговь болон Дархан-Уул аймаг дахь салбар Анагаах ухааны сургуулиудын хувьд 20-23 хувиар өсөж 76 хувьд хүрсэн байна. Нийт чадамжийн асуумжуудын үр дүн нь чанарын менежментийн тогтолцоо нэвтрүүлэхийн өмнө 57.71 хувиас 76.89 хооронд байсан бол 6.53 хувиас 23.27 хувийн өсөлтийг үзүүлж 70.1 хувиас 85.41 хувьд хүрсэн байна (Зураг 1).

ЧМТ нэвтрүүлснээр багш, ажилтнуудын маш хангалуун болон хангалуун гэсэн үнэлгээ 28.01 хувиар өссөн бол, сэтгэл хангалуун бус болон огт ханамжгүй гэсэн үнэлгээ 19.92 хувиар буурсан эерэг нөлөө үзүүлсэн байна (Зураг 2). Багш, ажилтнууд ЧМТ хэрэгжүүлсний дараагаар

Зураг 2. Багш, ажилтнуудын сэтгэл ханамжийн үнэлгээ



Зураг 3 Оюутны сэтгэл ханамжийн үнэлгээ



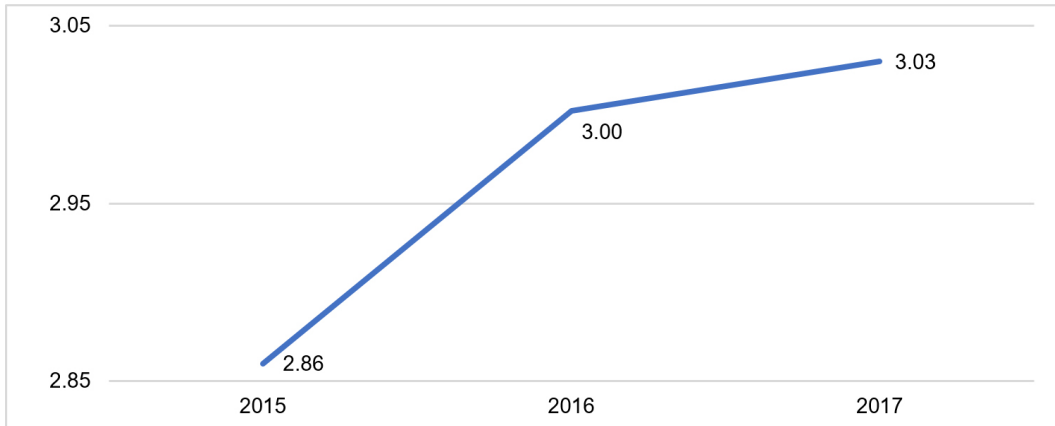
байгууллагын бодлого төлөвлөгөөгөө практик дээр суурилсан, удирдлагын зүгээс тавих хандлага сайжирсан, ажлын байран дээр нэгэн хэвийн бус олон төрлийн ажил хийж гүйцэтгэх боломжтой болсон зэрэг олон эерэг үнэлгээнүүд өгсөн байна.

Судалгаанд хамрагдсан нийт оюутнуудын сэтгэл ханамжийн асуумжид хариулсан байдалд дүн шинжилгээ хийж үзэхэд ISO9001 ЧМТ нэвтрүүлэхийн өмнө буюу эхний шатны судалгаанд хамрагдсан оюутнуудын үнэлгээний онооноос ISO9001 ЧМТ нэвтрүүлсний дараа буюу хоёрдугаар шатны судалгаанд хамрагдсан оюутнуудын 1 балл өгсөн үнэлгээ 6.45

хувиар буурч, 5 баллын үнэлгээ 8.24 хувиар өссөн дүн гарч байна (Зураг 3). Хамгийн их өсөлтийг 23.81 хувиар оюутнууд сургалтын хөтөлбөртэй холбоотой санал хүсэлтээ илэрхийлэх боломж нэмэгдсэн гэж үзсэн бол мэдлэг чадварыг дээшлүүлэхэд мэдээллийн эх үүсвэр хангалттай гэдэгт 1.02 хувиар буурсан байна. Энэ нь оюутан залуус өөрийгөө хөгжүүлэхэд анхаарах нь нэмэгдсэний үндсэн дээр илүү их мэдээллийн эх сурвалж хайх болсонтой холбоотой байна.

Мөн нийт төгсөгчдийн голч үнэлгээг харахад анх ЧМТ нэвтрүүлснээр 2015 оноос 2017 оны хичээлийн жилийн

Зураг. 4 Сувилахуйн сургуулийн төгсөгчдийн голч үнэлгээний өөрчлөлт



төгсөгчдийнх 6 хувийн өсөлт үзүүлж 3.03 болсон байна (Зураг 4). Мөн зорилтот бүлгийн ярилцлагын үеэр дан ганц сурлагын үзүүлэлт төдийгүй төгсөгчдийн харилцаа хандлага, биеэ авч яваа байдал зэрэг олон зэрэг үзүүлэлт бий болсон талаар дурдагдаж байсан.

Сургуулиудын багш, ажилтнуудаас авсан удирдлагын чадамжийн нийт 90 асуумжийн үнэлгээнд Стьюдентийн шалгуураар статистик дүн шинжилгээ хийж үзэхэд 69 нь $P < 0.001$ -ийн түвшинд статистик үнэн магадтай ялгаатай өссөн бол 8 хариулт нь $P < 0.01$ -ийн түвшинд статистик үнэн магадтай ялгаатай өссөн нь судалгааг үнэн магадтай болсныг харуулж байна.

Дүгнэлт

- Нийт 9 бүлэг асуулгаар эсрэг өөрчлөлт гарсан нь дээд боловсролын салбарт ЧМТ-ны олон улсын стандартыг нэвтрүүлэх нь манай улсын дээд боловсролын байгууллагын чанарыг төлөвлөх, чанар хангах, хянах болон сайжруулах чадварыг дээшлүүлэх боломжтойг харуулж байна.
- ЧМТ-г нэвтрүүлэхээс өмнө сургуулиудын менежментийн чадамж

нь хангалтгүй, эрс сайжруулах шаардлагатай байсан бол сүүлийн судалгаагаар нийт багш, ажилтан хамт олны байгууллагынхаа эрхэм зорилго, алсын хараа, стратеги төлөвлөгөөний хэрэгжилт, түүнд гүйцэтгэх өөрийн ажил, үүргийг мэддэг болсон зэргээр сайжирсан нь харагдаж байна.

- Менежментийн чадамжийн индексүүдийн өөрчлөлт болон суралцагчдын сурлагын дүнгийн өөрчлөлт, ажил олгогчдын төгсөгчдөд өгсөн үнэлгээ зэргээс үзэхэд дээд боловсролын байгууллагад ЧМТ-г хэрэгжүүлэх нь үр дүнгээ өгч байгааг харуулж байна.
- Цаашид ЧМТ-г тогтвортой хөгжүүлж байнгын сайжруулалт хийх замаар зорьсон үр дүндээ хүрэх боломжтой гэж үзэж байна.

Санал, зөвлөмж

ЧМТ ISO9001 олон улсын стандартыг нэвтрүүлэхэд дээд боловсролын байгууллагын удирдлагын манлайлал, түүнийг хэрэгжүүлэх хүсэл эрмэлзэлтэй байх явдал чухал бөгөөд удирдлагын баг стандартыг нэвтрүүлэхийн ач холбогдлыг ойлгож, шийдвэр гаргаж, түүний төлөө

боломжит нөөцөө дайчлан ажиллах нь зүйтэй төдийгүй чанар сайжруулалтыг дэмжсэн байгууллагын соёлыг бий болгох, байгууллагаараа суралцах, багаар ажиллах, байгууллагын соёлыг төлөвшүүлэх замаар ажилтнуудын оролцоог хангах нь чухал байна. ЧМТ нь дээд боловсролын байгууллагын хувьд “Хөтөлбөрийн магадлан итгэмжлэл”-тэй хавсран харилцан уялдаатай ажилласнаар сургалтын чанар, төгсөгчдийн мэдлэг болон ажлын байрны шаардлагын зөрүү багасаж, багш ажилтан, ажил олгогч, оюутан, төгсөгчдийн сэтгэл ханамж дээшилж, өөрсдийнх нь идэвх, санаачилгыг өдөөн оролцоог нэмэгдүүлснээр тухайн их, дээд сургуулийн тогтвортой хөгжлийг хангах боломжтой байна.

Ашигласан материал

1. Balagué, N. (2007). The Use of ISO 9001 Quality Standard in Higher Education Institution Libraries.
2. Oakland, J. S. (1989). *Total Quality Management*. Oxford: Heinemann.
3. Quazi, H. A., & Padibjo, S. R. (1998). A Journey Toward Total Quality Management Through ISO 9000 Certification: A Study on Small and Medium-sized Enterprises in Singapore. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 15(5), 489-508.
4. The 2012 APQN Conference and Annual General Meeting (2012). *Minimum Standards for Accreditation of Higher Education Institutions*. 146-152.
5. Tuckman, A. (2007). Ideology, Quality and TQM. In: A. Wilkinson, H. Willmott and C. Smith, eds., *Making Quality Critical: New Perspectives on Organizational Change*. London: Routledge, 54-81.
6. UNESCO (2017). *Quality Management in Higher Education: Developments and Drivers Results from an International Survey*.
7. Vogel, M. (2007). Diversity and Comparability-towards a Common European Higher Education Area. *Anal Bioanal Chem*, 387(1), 131-133.
8. World Bank (2014). Mongolia - Education Quality Reform Project.
9. <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>
10. www.iiep.unesco.org - International Institute for Educational Planning

