

ISO 9001 ХАВЬГҮЙ АШИГТАЙГААР НӨХӨН ТӨЛӨГДДӨГ!

Нейл Р. ХАННА,
BSI компаний
Баталгаажуулалтын
алба

ISO 9001 стандарт нь дэлхийн хамгийн амжилттай хэрэгжиж байгаа орчин үеийн дэвшилтэт стандарт болж байна. Дэлхий даяар сая гаруй компани энэ стандартыг нэвтрүүлсэн ба жил бүр гэрчилгээ авах баталгаажуулалтын аудитын захиалгын хэмжээ улам бүр өсөн нэмэгдсээр байна.

Анхны ISO 9001 стандарт 1987 онд гарснаас хойш 30 орчим жилийн туршид энэ үйл явц үргэлжилсээр байгаа юм. Менежментийн тогтолцооны энэхүү стандарчилал болон баталгаажилтын зардал хэрхэн нөхөгддөг вэ?

Британийн стандартын байгууллагын (BSI) мэргэжилтнүүдийн явуулсан судалгааны үр дүнгээс харахад байгууллагын менежмент буюу удирдлагад хөрөнгө оруулж ISO 9001 чанарын удирдлагын стандартыг хэрэгжүүлэх нь үнэхээр илүү үр ашигтай гэдэг нь батлагдаж байдаг.

ХОЁР АРГА БАРИЛ

BSI-д баталгаажуулагдсан компаниудын үзүүлэлтүүдийн мэдээллийн басыг бид бий болгосон юм. Эдгээр мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийхэд

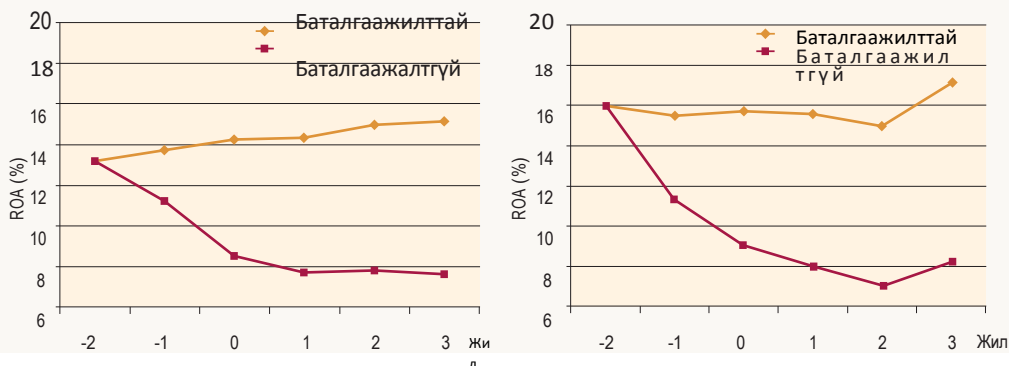
компаниудын үйл ажиллагааны үр дүн тогтмол сайжирсаар ирсэн байна.

Ерөнхийдөө судлаачид судалгааг хоёр арга барилаар гүйцэтгэсэн юм. Эхний арга барил нь байгууллагуудын баталгаажилтын өмнөх болон дараахь үзүүлэлтүүдийг харьцуулсан.

Хоёр дахь арга нь арай нарийн – нэг нь баталгаажилт авсан, нөгөө нь аваагүй хоёр байгууллагын үзүүлэлтүүдийг цаг хугацааны явцад хооронд нь харьцуулж судалж үзсэн юм.

Судалгаа эхлэхэд эдгээр хоёр байгууллагын хэмжээ, үйл ажиллагааны төрөл, ашиг орлогын хэмжээ гэх мэт үзүүлэлтүүд ижил байхаар сонгосон юм. Гэтэл ISO 9001 стандартыг нэвтрүүлсэн байгууллагуудын үзүүлэлтүүд төд удалгүй илт давамгайлж эхэлсэн байдаг. Зураг 1-ээс судалгаанд хамрагдсан хоёр өөр салбарын байгууллагуудын үр дүнг харууллаа. График дээр тодорхой хугацааны хөрөнгийн ашигт ажиллагааны коэффициентийг (ROA — Return on Assets) босоо тэнхлэгээр харуулав.

Зураг. 1. Аж үйлдвэрийн тоног төхөөрөмжийн үйлдвэрлэл (SIC 35). Цахим эд ангийн үйлдвэрлэл (SIC 36)



Цаг хугацааны тоолол баталгаажуулалт хийгдэхээс 2 жилийн өмнөөс эхэлж t=0 хугацаанд эхэлсэн баталгаажилт хийгдсэний 3 жилийн дараа дуусч байна.

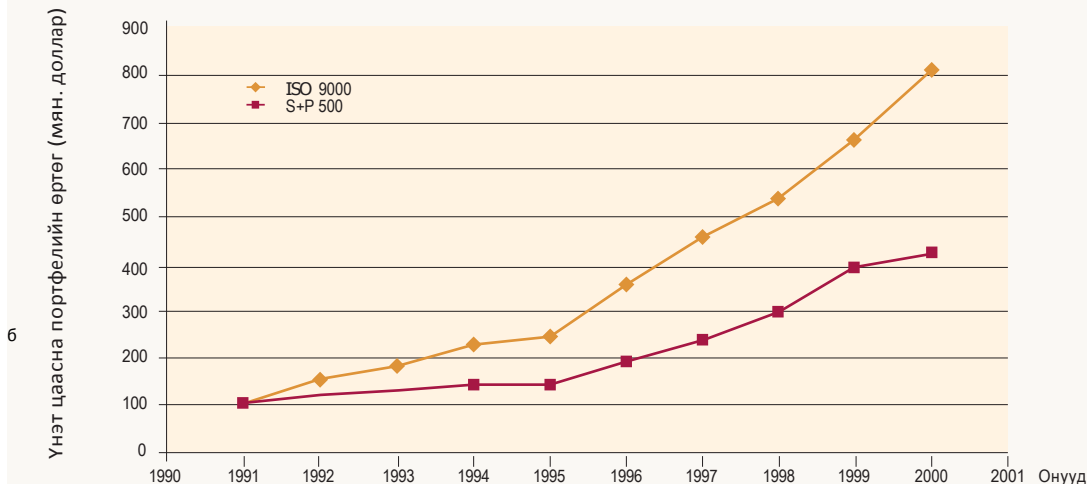
Судалгаанд хамруулж байгаа бүх салбаруудад баталгаажуулалт хийлгэсэн байгууллагуудын үзүүлэлтүүд илт өндөр, харин баталгаажуулалт хийлгээгүй байгууллагын үзүүлэлтүүд доогуур байна.

Раян ба Тамими нарын судлаачид үлэмж ялгааг олж тогтоосон байдаг. Тэд баталгаажилт авсан компаниудын хувьцааны үнийн өсөлтийг (Standard & Poor 500 индексээр илэрхийлэгдэх) зах зээлийн ерөнхий нөхцөл байдалтай харьцуулж ажигласан байна. Зураг 2 дээр харуулж буй үр дүнгүүдээс харахад баталгаажилт авсан компаниуд 10 жилийн хугацаанд зах зээлийн үзүүлэлтүүдийг 100%-иас илүү хэмжээгээр давсан байна. Энэ бол үнэхээр гайхамшигтай үр дүн юм.

Энэ үр дүн нь удирдлагын чанарын стандартаар баталгаажилт авсан байгууллагуудыг зах зээл үнэхээр бүрэн дүүрэн хэмжээгээр урамшуулан дэмжидгийг баталж байна.

АШИГТ АЖИЛЛАГААНЫ ҮНЭЛГЭЭНИЙ ХЭРЭГСЭЛ
BSI-ийн судалгаанаас харахад, чанарын менежерүүдэд тулгардаг асуудал бол яахын аргагүй дээд удирдлагын зүгээс бүх талын бүрэн дэмжлэг үзүүлдэггүй асуудал байдаг.

Зураг. 2. Баталгаажилттай болон баталгаажилтгүй компаниудын хувьцааны курсын харьцуулалт



Энэ асуудлын гол нь, эцсийн дүнд стандартчилал болон баталгаажуулалтанд оруулсан хөрөнгийн үр ашгийг тооцох энгийн бөгөөд ойлгомжтой хэрэгсэл байхгүй байсанд оршиж байлаа. BSI-ийн мэргэжилтнүүд энэхүү хөрөнгө оруулалтын үр өгөөжийг тооцдог хэрэгсэл бий болгох оролдлого хийсэн юм. Энэ нь компьютерийн программ ба хөрөнгө оруулалтын өгөөжийг (ROI — Return on Investment) хоёр янзаар тооцоолох арга байлаа.

Эхний арга нь борлуулалтын өгөөжийн үзүүлэлтийг (ROS — Return on Sales) авч үзнэ, хоёр дахь арга нь хөрөнгийн үр өгөөжийг (ROA — Return on Assets) авч үзнэ. Аль ч тохиолдолд байгууллага нь өөрийн орлого, хөрөнгийн

үзүүлэлтүүд болон ROA-г үнэлж байгаа нөхцөлд мөн тэдгээрийн цэвэр нэрлэсэн өртөг зэрэг өгөгдлүүдийг оруулна.

Цаашлаад, энэ программ нь судалгааны эмпирик өгөгдлүүд дээр үндэслэн стандартыг нэвтрүүлсний үр ашгийг тооцдог. Энэ үр ашиг нь ашигт ажиллагааны түвшний өсөлтөөр илэрхийлэгдэх ба үүнийг дундаж үзүүлэлтүүдийн суурь шугамтай харьцуулж харуулна. Энэ хэрэгслийн ачаар ISO 9001 стандартыг хэрэгжүүлсний үр дүн болон ашгийн өсөлтийг урьдчилан тооцоолох боломжтой.

Дахин онцлон хэлэхэд:
программ хангамж нь ISO 9001 нэвтрүүлсэн компаниудын

санхүүгийн үзүүлэлтүүдийг тус стандартыг нэвтрүүлээгүй компаниудын санхүүгийн үзүүлэлттэй харьцуулах боломжийг олгосон ба ингэхдээ мөн баталгаажилтын зардлыг оролцуулан тооцсон байдаг.

БОДИТ ХЭМНЭЛТТЭЙ БАЙДАЛ

BSI-ийн клиент компаний хөгжлийн түвшин бусад ижил төрлийн компаниудаас хавьгүй өндөр байх нь учир зүйтэй юм.

Судалгааны үнэн бодит байдлыг өөр дээрээ шалгасан нь дээр. BSI-ийн мэргэжилтнүүд энэ асуудлыг судалхаар шийдсэн юм. Бид Бүртгэлийн танхимын архивуудаас авсан Их Британы компаниудын санхүүгийн үзүүлэлтүүдийг хэрэглэсэн. BSI-ийн экспертүүд Fame (Bureau van Dijk-ийн компани)-ын мэдээллийн бааз руу нэвтрэх эрх авснаар 10 саяаас 500 сая хүртэлх фунтын орлоготой Британы бүх компаниудын үр дүнгүүдийг хүлээн авсан юм.

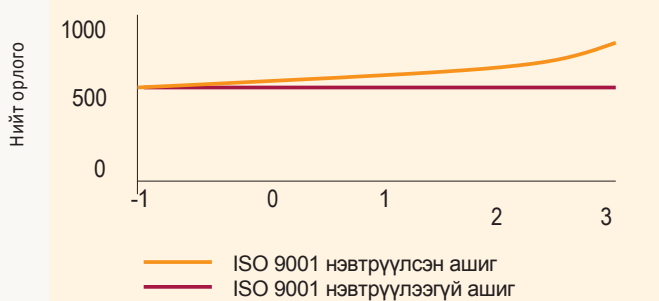
Учир нь 10 сая фунтаас бага орлоготой жижиг компаниудын үзүүлэлтүүд тэр бүр үнэн зөв байдаггүй ба BSI-ийн клиентүүдийн дунд 500 сая фунтаас бага орлоготой компани байдаггүй.

Судалгаанд дараахь гурван салбарыг хамруулсан: үйлдвэрийн, барилгын ба жижиглэн/бөөний худалдаа. Дараа нь өгөгдлүүдийг BSI-ийн баталгаажилт авсан болон аваагүй байгууллагуудын хооронд ялган хуваарилна.

Энэ үнэлгээг баталгаажилт хийлгэхээс нэг жилийн өмнө гүйцэтгэж баталгаажилтын хугацаа дуусахад (3 жил) дуусгасан юм (Зураг. 3).

Үр ашгийн үнэлгээний программыг хэрэглэсний эхний үр дүнг харахад байгууллагуудын ашгийн түвшин нь зарцуулсан хөрөнгөнөөсөө илт үлэмж хэмжээтэйгээр давсан үзүүлэлтүүд гарсан байна.

Зураг.3. Ирээдүйн ашгийн үнэлгээ (борлуулалтын ашигт ажиллагааны коэффициент (ROS))



Жил	ROS үзүүлэлтийн дундаж өсөлт (%)	ROS-ын өсөлт (ISO 9001 нэвтрүүлсэн нөхцөлд) (%)	Ашгийн дундаж өсөлт	Хүлээгдэж буй ашиг (ISO 9001 нэвтрүүлсэн нөхцөлд)
-1	0,00	9,99	0,00	567,00
0	0,78	10,77	44,34	611,34
1	1,03	11,01	102,58	669,58
2	1,38	11,37	181,14	748,14
3	1,64	11,63	274,31	841,31

Хүснэгт 1. Борлуулалтын ашигт ажиллагааны үнэлгээ

Салбар	ISO 9001 стандартаар бусад баталгаажилтын байгууллагаас баталгаажилт авсан компаниуд (дундаж үзүүлэлтүүд)		ISO 9001 стандартаар BSI—аас баталгаажилт авсан компаниуд	
	50-400 сая фунтын орлоготой компаниудын тоо	2007-2009 онуудын борлуулалтын орлогын дундаж үзүүлэлт (%)	50-400 сая фунтын орлоготой компаниудын тоо	2007-2009 онуудын борлуулалтын орлогын дундаж үзүүлэлт (%)
Үйлдвэрлэл	3339	4,18	774	4,43
Барилга байгууламж	1121	3,06	151	3,59
Жижиглэн ба бөөний худалдаа	3895	2,53	209	2,98

Хүснэгт 2. Хөрөнгө оруулалтын өгөөжийн үнэлгээ

	BSI-ийн үйлчлүүлэгчдийн хувьд ROS өссөн үзүүлэлт (%)	Салбарын дундаж бизнесийн ашиг өсөн нэмэгдсэн байдал (фунтаар)
Үйлдвэрлэл	0,25	150 000
Барилга байгууламж	0,53	280 000
Жижиглэн ба бөөний худалдаа	0,45	300 000

Хүснэгт. 1-д салбар тус бүрээр компаниудын тоо, орлого ба борлуулалтын дундаж үзүүлэлтүүд, ROS (одоогийн орлого/ ашиг) зэргийг харуулсан байна. Үр дүнгээс харахад BSI-ийн үйлчлүүлэгч байгууллагуудын ашигт ажиллагааны түвшин салбаруудын дундаж хэжээнээс илэрхий өндөр гарсан байна. Дунд зэргийн бизнесийн ROS-ын (борлуулалтын өгөөжийн коэффициент) сайжруулсан үзүүлэлтүүдийг эцсийн тайлан дахь сайжруулсан үзүүлэлт болгон хувиргахад дараахь үр дүн гарч байна (Хүснэгт. 2):

Дүгнэлт

Гарсан үр дүнг хэт туйлшруулах хэрэггүй болов уу. Компаний ерөнхий үр ашигт нөлөөлдөг олон хүчин зүйлүүд байдаг. ISO 9001 стандартыг ашиглах нь компанийн санхүүгийн үр дүнд нөлөөлөх бүх үйл ажиллагааг заавал хамрах ёсгүй гэдгийг санах хэрэгтэй.

Хэдий тийм ч ISO 9001 стандартын хэрэгжүүлэлт болон бүртгэл нь бүр их илүү үр дүнг авчирх чадвартай юм. Мөн түүнчлэн байгууллагууд BSI-аас биш өөр баталгаажуулалтын байгууллагаас ISO 9001 стандартын баталгаажилт авсан байж болно. Энэ нь баталгаажилт хийлгэсэн байгууллагуудын ашигт ажиллагаа нь өөр хоорондоо хүснэгтэнд харуулснаас хавьгүй том ялгаатай байна гэсэн үг, энэ нь BSI-аар баталгаажуулах нь илүү давуу талтай байгааг илтгэж байна (үчир нь BSI-ийн клиентүүдийн үзүүлэлтүүд бусад баталгаажуулалттай компаниудын үр дүнгээс илт давсан үзүүлэлттэй байна).

Ийнхүү, BSI-аас ISO 9001 стандартын үйлчилгээ авсан клиентүүдийн үзүүлэлтүүд илэрхий давуу байна.

ISO 9001 анх хэрэгжиж эхэлснээс хойш 30 жилийн ажлын туршлагаас харахад түүнтэй дүйцэх менежментийн маш цөөхөн шалгарсан арга хэрэгслүүд байдаг. Сая сая мэргэжилтнүүдийн хэрэглэдэг бүр ч цөөхөн хэрэгсэл бий. Тэдгээрээс ISO 9001 стандарт шиг компаний удирдлагын тогтолцоог гайхамшигтай амжилт үр дүнд хүргэдэг арга маш цөөн юм. ISO 9001 стандарт нь улам өргөжин тэлж, үргэлжлэн хөгжиж байгууллагын ашгийг улам бүр нэмэгдүүлсээр байна. ISO 9001-ийн удирдлагын тогтолцоо нь сая сая хэрэглэгчидэд үнэхээр мэдрэгдэхүйц санхүүгийн үр ашгийг авчирдаг гэсэн баталгаа бидэнд одоо бий болсон ба BSI-ийн үйлчлүүлэгчидийн хувьд энэ тоо нь энд авч үзсэн салбаруудад хамгийн багадаа зургаан оронтой тоогоор хэмжигдэж байгаа нь харагдаж байна.