



НИЙСЛЭЛИЙН АЯЛАЛ
ЖУУЛЧЛАЛЫН ГАЗАР

ЗОЧИД БУУДАЛ, ДЭН БУУДАЛ, ЖУУЛЧНЫ БААЗЫН

ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТНЫ ГАРЫН АВЛАГА

2014 он

ЗОЧИД БУУДАЛ, ДЭН БУУДАЛ, ЖУУЛЧНЫ БААЗЫН
үйлчилгээний ажилтны гарын авлага

Гарын авлагыг бэлтгэсэн: С.Нина
Хянасан: Ш.Ундармаа
Хэвлэлийн эх бэлтгэсэн: Р.Батболд
Хавтасны дизайн: Р.Батболд
Цаасны хэмжээ: 70х100/12
Хэвлэлийн хуудас: 6.6
Хэвлэсэн тоо: 300 ш



“Соёмбо принтинг” ХХК-д
хэвлэв.

ӨМНӨХ ҮГ

Монголыг зорих жуулчдын олонх нь хот суурин газрын соёл, амьдралын хэв маягийг сонирхох нь ховор боловч дэд бүтэц ялангуяа агаарын болон төмөр замын тээврийн зангилаа болж буй байдал нь Улаанбаатар хотыг Монголын аялал жуулчлалын хамгийн том төв болгож байна. 2012 оны судалгаагаар Монгол улсад ирсэн жуулчдын 92,2 хувь нь Улаанбаатар хотоор дайран өнгөрч, одны зэрэглэлтэй зочид буудлын 90 хувь, түр операторын 95 хувь, жуулчны баазын 60 хувь нь нийслэл хотын нутаг дэвсгэрт үйл ажиллагаа явуулж байна. Энэхүү эдийн засгийн боломжийг бүрэн ашиглаж жуулчдыг нийслэл хотод аль болох олон хонуулах, мөнгөн зарцуулалтыг нь нэмэгдүүлэх, үүний тулд нийслэлд ирсэн жуулчдын тав тух, аюулгүй байдлыг хангах, тээврийн болон үйлчилгээний чанар хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, жуулчдын сэтгэлийг татах найрсаг хандлагыг төлөвшүүлэх нь

бидний томоохон зорилт болоод байна.

Нийслэлийн Аялал жуулчлалын газар нь аялал жуулчлалын байгууллагын үйлчилгээ, мэргэжилтэй боловсон хүчний үр чадварыг сайжруулах зорилтын хүрээнд үйлчилгээний ажилтнуудад зориулсан төрөл бүрийн зайны болон танхимын сургалтыг явуулж, видео хичээл, товхимолуудыг бэлтгэн хүргэж байгаа билээ. Энэ удаа аялал жуулчлал тэр дундаа зочлох үйлчилгээний салбарт ажиллагсад зайлшгүй мэдэх ёстой, олон улсад нэгэнт тогтсон мэргэжлийн ойлголт, үр чадварыг эзэмшихэд тань түслэмж болох гарын авлагыг өргөн барьж байна. Энэ дашрамд гарын авлагыг бэлтгэсэн Технологийн дээд сургуулийн тэнхмийн эрхлэгч С.Нина багшид талархсанаа илэрхийлье. Нийслэл хотоо мэргэжлийн ажиллагсадтай, шилдэг үйлчилгээтэй, бүс нутгийн аялал жуулчлалын төв болгон хөгжүүлцгээе.

Нийслэлийн

Аялал жуулчлалын газрын дарга Э.Баттулга



ГАРЧИГ

НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ.

Зочид буудал түүнтэй адилтгах үйлчилгээний тухай үндсэн ойлголт

- Зочид буудлын тухай үндсэн ойлголт
- Зочид буудал, түүнтэй адилтгах үйлчилгээний бүтэц зохион байгуулалт

ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ.

Үйлчилгээний ажилтанд тавигдах шаардлага, үр чадвар

- Үйлчилгээний ажилтны харилцааны үр чадвар
- Үйлчилгээний ажилтны хөдөлмөрийн аюулгүй ажиллагаа, эрүүл ахуйн шаардлага
- Үйлчилгээний ажилтанд тавигдах бусад шаардлага

ГУРАВДУГААР БҮЛЭГ.

Үйлчилгээний технологи ажиллагаа

- Зочин хүлээн авах албаны технологи
- Өрөөний цэвэрлэгээ үйлчилгээний технологи
- Хоолны газрын үйлчилгээний технологи

ХАВСРАЛТ:

Эрх зүйн тухай ойлголт



НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ.

Зочид буудал түүнтэй адилтгах
үйлчилгээний тухай үндсэн ойлголт



ЗОЧИД БУУДАЛ ТҮҮНТЭЙ АДИЛТГАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТУХАЙ ҮНДСЭН ОЙЛГОЛТ

- Зочид буудал
- Жуулчны бааз

Hotel буюу зочид буудал гэдэг үг нь Hospitality хэмээх /Зочломтгой байдал/ латин үгнээс гаралтай. Hospitality гэдэг нь аливаа юманд чин сэтгэлээсээ зочломтгой хандах гэсэн үг. Энэ үг нь Ромын эзэнт улсын үеэс үүсэлтэй ба байр сууцны үйлчилгээ гэсэн ерөнхий утгыг агуулах болсон.

Үйлчилгээ үйлдвэрлэлийн нэг салбар “hospital” буюу өвчтөн эмчлүүлэгчдийг байрлуулж, үйлчилгээ үзүүлэх зориулалттай асарч сувилах байгууллага юм. “Hospital” нь найрсаг дотно гэсэн үгийг илэрхийлэх ба зочдод эелдэг хандах хандлагыг илэрхийлдэг. Энэ нөхцөлд:

“THE GUEST'S ALWAYS RIGHT” Ямагт зочдын зөв

“ THE GUEST IS KING” Зочин бол хаан

ЗОЧИД БУУДЛЫН БҮТЭЭГДЭХҮҮН

Зочид буудлын гол бүтээгдэхүүн нь үйлчилгээ юм. Үйлчилгээг гурван түвшинд авч үздэг. Үүнд:

ЗОЧИД БУУДЛЫН БҮТЭЭГДЭХҮҮН





ЗОЧИД БУУДЛЫН ТӨРӨЛ АНГИЛАЛ

Зочид буудлын төрлийг тогтоохдоо дараах шалгуурыг авч үздэг. Үүнд:

1. **LOCATION** – байршил
2. **FACILITIES AND CLASSIFICATION** – тоног төхөөрөмжийн түвшин
3. **ROOM TYPES** – өрөөний төрөл
4. **SHAPE** – гадаад төрх байдал, загвар
5. **SIZE** – хэмжээ /өрөөний тоотой шууд холбоотой/
6. **ROOM RATES** – өрөөний үнэ
7. **SPECIFIC TYPES OF HOTEL** – онцлог, хэв загвар, онцгой өрөөнүүд
8. **OBJECTIVE OF GUESTS** – зочдынх нь байдлаар

1. Байршлаар нь хотын төвд, далай тэнгисийн эрэг дагуу, байгалийн үзэсгэлэнт газар гэх мэт
2. Тоног төхөөрөмжийн түвшингээр нь ангилахдаа хүчин чадлыг нь харгалзан авч үзнэ
3. Өрөөний төрөл, ангилалд тухайн зочид

буудалд хэдэн төрлийн өрөө байгааг харгалзан авч үзнэ. Жишээ нь: “Deluxe room”, “Superior room”, “Standard room”, “Economy room”, “Suite room”, “Apartment room” гэх мэт

4. Барилга байгууламжийн дизайн
5. Зочид буудлын үйлдвэрлэл сул хөгжсөн орнуудад өрөөний тоо нь 25-аас доош бага хэмжээтэй, 20-100 өрөөтэй бол дундаж хэмжээтэй, 100-299 өрөөтэй бол харьцангуй том, 300-аас дээш өрөөтэй бол том зочид буудал гэж нэрлэнэ. Зочид буудлын үйлдвэрлэл өндөр хөгжсөн орнуудад өрөөний тоо нь 299-өөс доош бол жижиг буудал, 300-400 бол дундаж хэмжээний, 600-аас дээш бол том буудалд тооцогдоно.
6. Өрөөний хүчин чадал нь өрөө ашиглалттай шууд холбоотой байдаг. Өрөөний хүчин чадлыг тогтоохдоо тухайн өрөөнд тавигдсан тоног төхөөрөмж, багаж хэрэгслийн үнэ, хэдий хугацаанд зардлаа нөхөх зэргийг

тооцож гаргадаг.

7. Онцгой өрөөнд зөвхөн эмэгтэйчүүдэд зориулагдсан өрөө, тамхи татдаггүй өрөө, тамхи татдаг гэх мэт ордог байна

ЗОЧИД БУУДЛЫГ ХЭЛБЭРЭЭР НЬ:

1. **MOTEL** – Зам дагуух буудал
2. **INN** – Дэн буудал
3. **TAVERN** – Буурчийн газар
4. **RESORT** – Амралт, сувиллын газар
5. **APARTMENT** – Сууц маягийн зочид буудал
6. **CONVENTION HOTEL** – Хурал цуглааны зориулалттай зочид буудал
7. **BED & BREAKFAST** – Ор, өглөөний цайтай зочид буудал
8. **TRADITIONAL HOTEL** – Үндэсний хэв загвартай зочид буудал
9. **GUEST HOUSE HOTEL** – Зочны байр
10. **ROTEL** – Зөөврийн зочид буудал /Вагон буудал/
11. **FLOTEL** – Усан онгоцон дээрх буудал
12. **FLIGHTEL** – Нисэх онгоцонд байрласан буудал



MOTEL–Автомашинаар зорчин явагчдад зориулагдсан, үйлчилгээний өрөөнүүд, хоол унднаас гадна автомашины зогсоол, засвар үйлчилгээ бүхий авто замын дагуу байрласан 1-2 давхар барилгатай зочид буудал

INN–Эрт дээр үеэс хоноглох байраар төлбөртэй үйлчилдэг газруудыг цайны газраас ялгаж “INN” гэж нэрлэдэг байжээ.

TAVERN–Үйл ажиллагааныхаа хувьд дэн буудалтай төстэй үйлчилгээ үзүүлнэ

RESORT– Хувийн зорилгоор аялан амарч яваа хүмүүст зориулагдсан ба байршлын хувьд далайн эрэг болон байгалийн үзэсгэлэнт газар байрладаг. Энд гольфын талбай, теннисний талбай, спортын тусгай цогцолбортой, тухалж амрах бүх нөхцлөөр хангагдсан, аливаа тээврийн хэрэгслээр очих боломжийг хангаж өгнө

APARTMENT HOTEL– Энэ буудлаар үйлчлүүлэгчид нь удаан хугацаагаар байх сонирхолтой гэр бүлээрээ яваа жуулчид, бизнесмен, худалдаачид байдаг. Зөвхөн стандарт өрөөтэй байх ба өрөө тус бүр нь ариун цэврийн өрөөтэй, нийтийн телевизортой байна. Түүнчлэн дэргэдээ хоол ундааны алба, зочин хүлээн авах алба, өрөөний цэвэрлэгээ үйлчилгээний албатай байна

CONVENTION HOTEL–Энэ зочид буудал нь хурал цуглаан, гэрээ хэлэлцээр, том хэмжээний үдэшлэг зохион байгуулах зал, спорт тоглоомын цогцолбор бүхий

байгууламжтай байна

BED & BREAKFAST–Өглөөний хоолтой, өрөөгөөр үйлчилдэг, гэр бүлийн эзэмшлийн буудлыг хэлнэ.

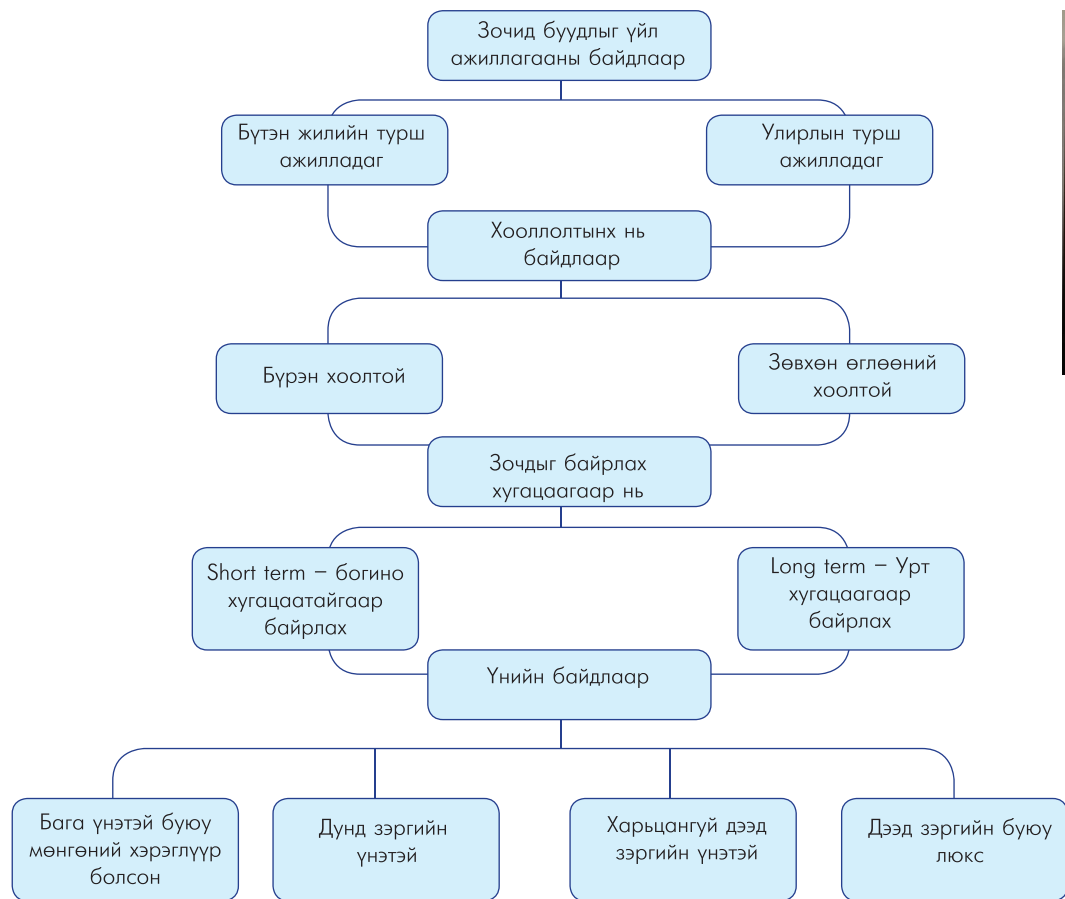
TRADITIONAL HOTEL–Энэ зочид буудал нь үндэсний хэв маягийг агуулсан, үйлчилгээ, ажиллагсдын хувцаслалт, гадаад, дотоод зохиомжоороо үндэсний хэлбэр маягийг агуулсан байдаг

GUEST HOUSE HOTEL–Энэ буудал нь нэг гэр бүлийн эзэмшил өмч болох бөгөөд зочид буудлын зориулалтаар баригдаагүй байшинд байгуулсан жижиг зочид буудал. Ерөнхийдөө 10-20 хүний ортой байх боловч заримдаа 50 хүртэлх ортой байх тохиолдол байдаг ба зөвхөн байрласан зочиддоо байр, хоол ундааны үйлчилгээг үзүүлдэг үйлчилгээтэй буудал юм.

ROTEL– Нэг буюу хоёр хүний унтлагын өрөө, хоолны танхим, ариун цэврийн тусгай өрөө бүхий зочид буудлын зориулалттай хөдөлгөөнт галт тэргийг хэлнэ.

FLOTEL–Зочид буудлын үйлчилгээний зориулалтаар тусгайлан тоноглогдсон усан онгоцыг олон улсын хэллэгээр “Flotel” гэдэг. Ийм усан онгоцнууд нь тав тухтай өрөөнүүдээс гадна хурал, концертын зал, танхимууд болон оффисын өрөөнүүд, усан бассейн, үдэшлэгийн зал зэрэг амралт, аяллын бүхий л бололцоогоор хангагдсан байдаг

FLIGHTEL–Нисэх буудал буюу тоногдосон онгоц дээр байрласан маш их үнэтэй буудал.



ӨМЧИЙНХ НЬ ХЭЛБЭРЭЭР:

- Улсынх
- Хувийнх
- Хувь нийлүүлэгчийн

ЗОРИУЛАЛТААР НЬ:

- Амралтын
- Жуулчдын
- Төр захиргааны удирдагчдад зориулагдсан
- Тусгай авто аялагчдад зориулагдсан гэх мэт ангилна.



ЗОЧИД БУУДАЛ, ТҮҮНТЭЙ АДИЛТГАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ БҮТЭЦ ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ

Зочныг элэгсэг, халуун дотно угтан авахаас эхлээд сэтгэл ханамжтай үдэх хүртэлх бүхий л үйл ажиллагааны харилцан уялдааг зөв зохицуулж, ажлын нарийн дараалал, процесс, дэг журмыг чанд мөрдөх нь аль ч зочид буудлын үндсэн үүрэг байдаг. Энэ үүргийг зочид буудал өөрийн удирдлага, зохион байгуулалтын нэгж болох өөр хоорондоо харилцан уялдаатай, эрх мэдэл, үүрэг хариуцлагыг нь



оновчтой хуваарилсан дотоод алба, нэгж ажилтнуудаар дамжуулан хэрэгжүүлдэг.

Удирдлага зохион байгуулалтын бүтэц нь түүний зориулалт, байршил, зочны онцлог шинж зэрэг олон хүчин зүйлээс хамаардаг боловч зочид буудалд дараах алба нэгж заавал байна.

1. **ADMINISTRATION DEPARTMENT** – Захиргааны алба
2. **FRONT OFFICE DEPARTMENT** – Зочин

хүлээн авах алба

3. **FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT** – Хоол ундааны алба
4. **HOUSEKEEPING DEPARTMENT** – Өрөөний цэвэрлэгээ, үйлчилгээний алба
5. **MARKETING DEPARTMENT** – Борлуулалт маркетингийн алба
6. **SECURITY DEPARTMENT** – Аюулгүйн алба

7. **ENGINEERING DEPARTMENT** – Инженер техникийн алба

ADMINISTRATION DEPARTMENT – Захиргааны алба

Энэ алба нь зочид буудлын цогцолборын бүх алба, нэгж хэсгийн үйл ажиллагааг удирдан зохион байгуулах, санхүү, хүний нөөцийн асуудал, ажиллагсдын хөдөлмөрлөх нөхцлийг хангах, хөдөлмөр хамгаалал, аюулгүй ажиллагаа, гал түймрээс урьдчилан сэргийлэх, экологийн цэвэр орчныг бүрдүүлэх зэрэг асуудлыг хариуцан гүйцэтгэнэ. Энэ албанд бас нарийн бичгийн дарга, санхүүгийн алба, хүний нөөцийн алба, аюулгүй ажиллагааны байцаагч зэрэг албан тушаалтан хамаарагдана.

FRONT OFFICE DEPARTMENT – Зочин хүлээн авах алба

Энэ алба нь өрөөний захиалга хүлээн авах, зочид буудалд байрлахаар ирсэн зочин, жуулчдыг хүлээн авч бүртгэх, өрөөнд байрлуулах хугацаа дуусмагц үдэх, өрөөний үйлчилгээг зохион байгуулах / мэдээ мэдээлэл дамжуулах үйлчилгээ/ зэрэг үндсэн үүрэг гүйцэтгэнэ.

FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT – Хоол ундааны алба

Энэ алба нь хооллох өрөө танхим, зоогийн газрын үйл ажиллагаа, өрөөний үйлчилгээ, хүлээн авалт, хурал цуглааны үйлчилгээг зохион байгуулах зэрэг үүргийг гүйцэтгэнэ. Энэ хэсгийн ажиллагсад нь хоол

ундааны үйлдвэрлэлийн бүтээгдэхүүнийг худалдах, бэлтгэх, үйлчлэх болон зоогийн газар, баар зэргийг удирдан зохион байгуулах үндсэн үүрэгтэй.

HOUSEKEEPING DEPARTMENT – Өрөөний цэвэрлэгээ үйлчилгээний алба

Энэ алба нь өрөөний үйлчилгээг зохион байгуулах, өрөө, байрны ариун цэвэр, эмх цэгц, тав тухтай байдлыг хангуулах, зочдыг шаардлагатай зарим ахуйн үйлчилгээгээр хангах зэрэг үндсэн үүрэг гүйцэтгэнэ.

MARKETING DEPARTMENT – Борлуулалт, маркетингийн алба

Энэ алба нь зочид буудлын үйл ажиллагааны болон стратегийн төлөвлөлтийн асуудлыг хариуцаж аж ахуй, санхүүгийн үйл ажиллагаанд дүн шинжилгээ хийх үүрэгтэй ажиллана.

SECURITY DEPARTMENT – Аюулгүйн алба

Энэ алба нь зочид буудлын гадаад дотоод аюулгүй байдал, зочдын аюулгүй байдлыг хангах үүрэгтэй.

ENGINEERING DEPARTMENT – Инженер техникийн алба

Энэ алба нь зочид буудлын аюулгүй ажиллагаа, агааржуулалт, дулаан хангамж, цахилгаан сантехник, технологийн тоног төхөөрөмж, барилгын засвар тохижилт, телевиз, харилцаа холбооны системийн хэвийн ажиллагааг хангах ажлыг хариуцана. Зочид буудлын үйлдвэрлэл нь өөрийн өвөрмөц онцлог үйлчилгээг зочдод

хүргэдэг. Зарим дээд зэрэглэлийн зочид буудлууд нь хотын нэгэн гудамжаар явж байгаатай адилхан сэтгэгдэл төрүүлэхүйц зугаа цэнгээний болон гоо сайхны салон, худалдааны төв, сонин худалдах цэг, үсчин, биеийн тамирын заал зэрэг үйлчилгээний төвтэй байдаг. Зарим томоохон зочид буудлууд нь дэргэдээ автомашины граж, эрүүл мэндийн сувилал, аялал жуулчлалын зуучлагч байгууллага зэрэг үйлдвэрлэлийн хэсэгтэй байна. Дээрх үйлчилгээний хэсгүүдээс харахад зочид буудлыг “A city within city” гэдэг. Энэ нь хот доторх хот гэсэн утгатай. Энгийн хязгаарлагдмал үйлчилгээтэй зочид буудлын бүтэц зохион байгуулалт нь энгийн байхад томоохон зочид буудлынх нь нилээд том хүчин чадалтайгаар зохион байгуулагддаг.

Иймээс зочид буудлын зохион байгуулалт нь дараах үндсэн гурван хэсэгт ангилагддаг.

1. **ORGANIZATION OF A LIMITED SERVICE HOTEL** – Хязгаарлагдмал үйлчилгээтэй зочид буудлын бүтэц
2. **ORGANIZATION OF MID MARKED SERVICE HOTEL** – Дундаж ангиллын үйлчилгээтэй зочид буудлын бүтэц
3. **ORGANIZATION OF A LARGE SERVICE HOTEL** – Том ангиллын зочид буудлын бүтэц

Хязгаарлагдмал үйлчилгээтэй зочид буудлын бүтэц зохион байгуулалт нь маш жижиг нэг гэр бүлийнхний эрхлэн

явуулдаг хязгаарлагдмал үйлчилгээ бүхий зочид буудлууд хамаарна. Зочид буудлын доторх тавилга хэрэгсэл, тоног төхөөрөмж, өрөөний үнэ зэрэг хямд байх ба өрөө болгонд телефон утас тавихгүй байж болно. Харин эдгээр буудлуудын өглөөний хоол нь үнэгүй байх ба голдуу өрөөний үйлчилгээ үзүүлнэ. Хязгаарлагдмал үйлчилгээтэй зочид буудлын үйл ажиллагааны гол ажиллагааг удирдлага шууд удирдан зохион байгуулах, санхүүгийн байдалдаа хяналт тавих зэрэг үүргийг гүйцэтгэнэ. Зочид буудлын барилга нь угсармал аргаар баригдсан өртөг багатай барилгууд байна.

Дундаж ангиллын үйлчилгээтэй зочид буудалд 1-2 одны зэрэглэлтэй зочид буудлууд хамаарах ба үндсэн үйлчилгээнээс гадна нэмэлт үйлчилгээний төрлүүдийг үзүүлнэ.

Томоохон хүчин чадалтай зочид буудлуудын хувьд алба болгон өөр өөрийн онцлог үүргийг гүйцэтгэнэ. Үйлчилгээний албадууд нь зочдыг байрлаж байх хугацаанд сэтгэл ханамжтай үйлчилгээг мэдрэх хүртэл нь үйлчлэх шаардлагатай байдаг. Томоохон зочид буудал зочдодоо хэд хэдэн төрлийн зоогийн газрыг санал болгодог. Ж: Япон, Солонгос зэрэг үндэсний зоогийн газар гэх мэт. Мөн зочны чөлөөт цагийг өнгөрүүлэхэд зориулж бэлэг дурсгалын дэлгүүр, усан сан, гоо сайхны салон, гольфын талбай, спортын бүхэл бүтэн цогцолбор газар байна.

Зочид буудлыг зохион байгуулалтынх нь хувьд дараах үндсэн 6 хэсэгт хуваан авч үзнэ.

1. **LOCATION AND MARKED** — Байршил болон зах зээл
2. **TYPE OF OWNERSHIP** — Зочид буудлын эзэмшлийн хэлбэр
3. **SIZE OF THE ESTABLISHMENT** — Зочид буудлын багтаамж хүчин чадал
4. **TYPE OF PROPERTY** — Зочид буудлын өмчийн хэлбэр
5. **GUEST SERVICE** — Зочинд үзүүлж буй үйлчилгээний төрлүүд
6. **WORKING CAPITAL** — Ажиллах хүч Зочны үйлчилгээ

Бүх ангилал, зэрэглэлийн зочид буудал нь 24 цагаар ажиллах зочин хүлээн авах албатай, зочныг явмагц цагаан хэрэглэлийг шинээр сольсон, нүүр гарын болон усанд орох зориулалтын алчуурыг зочин тус бүрийн тоогоор шинээр тавьсан байх ба эмнэлгийн яаралтай тусламж үзүүлэх, үнэт зүйлсийг хадгалах, угаалга, шуудангийн үйлчилгээ зэрэгтэй байна.

НЭГ ОДТОЙ ЗОЧИД БУУДАЛД:

Зочны хүсэлтээр гар тээшийг зөөж өгөх, цагаан хэрэглэлийг долоо хоногт 2 удаа солих, хооллох заал, танхимгүй нөхцөлд өглөөний хоолоор өрөөнд нь үйлчлэх үйлчилгээ.

ХОЁР ОДТОЙ ЗОЧИД БУУДАЛД:

Тээшийг зөөж өгөх, цагаан хэрэглэлийг долоо хоногт 2 удаа солих, өглөөний

хоолыг өрөөнд нь авчирч үйлчлэх, угаалга, хими цэвэрлэгээ

ГУРВАН ОДТОЙ ЗОЧИД БУУДАЛД:

Тээшийг зөөх, цагаан хэрэглэлийг өдөр бүр солих, өглөөний хоолыг өрөөнд нь авчирч үйлчлэх, хооллох зааланд өглөөний хоолыг 7-10 цагийн хооронд өгөх, 7-24 цагийн хооронд хоолны захиалга авч өрөөнд үйлчлэх, 24 цаг хүртэл ажиллах кафе, баар ажиллуулах, хими цэвэрлэгээ, төлбөрийн картаар тооцоо хийх, шуудангийн үйлчилгээ үзүүлэх, зочид буудалд байрлагсадын талаар мэдээлэл өгөх, зочин хүлээн авах алба нь жуулчлалын холбогдолтой мэдээллээр зочдыг хангах, зочид буудалд зохиогдох урлаг, соёл, зугаа цэнгээний тийзийн захиалга авч үйлчлэх, гадаад валют солих, такси дуудах, ном сонин, ил захидал, тамхи фото барааны худалдаа гаргах зэрэг үйлчилгээ

ДӨРВӨН ОДТОЙ ЗОЧИД БУУДАЛД:

Тээш зөөх, цагаан хэрэглэлийг өдөр бүр солих, зочны өрөөнд тэдний хүсэлтээр 24 цаг хүртэл нэмэлт цэвэрлэгээ хийх, хүссэн цагтаа өрөөндөө ундаа, хөнгөн зууш захиалах, шөнийн баар, цэнгээний газар ажиллуулах, угаалга, хими цэвэрлэгээ, хувцас индүүдэх яаралтай захиалга авч үйлчлэх, холбооны олон төрлийн үйлчилгээ үзүүлэх, төлбөрийн картаар тооцоо хийх, 24 цагийн ажиллагаатай валют солих цэг ажиллуулах, радио холбоогоор зар

сурталчилгаа явуулах, тээврийн хэрэгслийн тийз захиалж авч өгөх, зочид буудалд янз бүрийн зугаа цэнгээний болон урлаг, соёлын арга хэмжээ зохион байгуулах, жуулчлалтай холбоотой мэдээлэл, лавлагаа өгөх, экскурс зохиох, орчуулагч газарчин үйлчлэх, даатгалын үйлчилгээ үзүүлэх, такси дуудах, ном сонин ил захидал, тамхи, фото бараа, бэлэг дурсгал, гоо сайхны барааны худалдаа гаргах зэрэг үйлчилгээ.

ТАВАН одтой зочид буудалд: Тээш зөөх, цагаан хэрэглэлийг өдөр бүр солих, зочны хүсэлтээр дурын цагт өрөөнд нэмэлт цэвэрлэгээ хийх, өглөөний хоол, өдрийн шинэ сонины шинэ дугаарыг өрөөнд нь авчирч өгөх, хооллох зааланд 7-11 цагийн хооронд өглөөний хоолоор, зочны хүссэн цагт ундаа, хоол өрөөнд нь захиалгаар авчирч үйлчлэх, шөнийн зоогийн газар, баар кафе ажиллуулах, угаалга, индүүдлэг, хими цэвэрлэгээ, холбооны яаралтай үйлчилгээг захиалгын дагуу шуурхай зохион байгуулах, телефаксын үйлчилгээ, үнэт зүйл мөнгөө хадгалахад зориулсан сейфийг өрөөнд нь байрлуулах, төлбөрийн картаар үйлчлэх, зар сурталчилгааг дотоодын радио сүлжээгээр цацах, буудалд байрлагсад зохиогдох үйлчилгээний талаар мэдээлэл, лавлагаа өгөх, бүх төрлийн тээврийн хэрэгслийн тийзний үйлчилгээг зохион байгуулах, зочид буудалд зугаа цэнгээн урлаг соёлын



арга хэмжээ явуулах, жуулчдад зориулсан иж бүрэн үйлчилгээ үзүүлэх, такси дуудах, автомашин хөлсөөр хэрэглүүлэх, тухайн зочид буудал нь нийтийн тээврийн шугамаас зайдуу байрладаг бол автобус, мини-автобусыг тодорхой хуваарь,

маршрутын дагуу үнэ төлбөргүй явуулж үйлчлэх, ном, сонин, ил захидал, фото бараа, тамхи, бэлэг дурсгал, гоо сайхны бараа, амьд цэцгийн худалдаа гаргах зэрэг олон төрлийн нэмэлт үйлчилгээ үзүүлдэг.



■ ЗОЧИД БУУДЛЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЖУРАМ

Зочид буудлын захиргаа нь өөрийн буудлын оноосон нэр, байршил, албан ёсны хаяг, ажиллах журмын талаар үйлчлүүлэгчдэд ил тод мэдээлэх үүрэгтэй. Дээрхи мэдээллийг нийтэд харагдахуйц байранд ил тод байрлуулна. Нийтэд зориулсан мэдээллийг зочид буудлын танилцуулгад тодорхой тусгах бөгөөд буудлын ангилал зэрэглэл, харилцах холбоо /утас, факс, E-mail г.м/, үйлчилгээний сертификатын дугаар, хүчин төгөлдөр байх хугацаа, олгосон газрын нэр, лиценз, үйлчилгээний стандартын холбогдох заалт, зочны өрөөний үнэ, тариф, энэхүү үнэ тарифт багтах үйлчилгээний жагсаалт, төлбөртэй гүйцэтгэх нэмэлт үйлчилгээний нэр төрлийн жагсаалт, төлбөр тооцоо хийх журам, хэрэв зочид буудалд байрлах хоногийн дээд хязгаарыг буудлын захиргаанаас тогтоосон бол энэ талаарх мэдээлэл, зохих журмын дагуу үзүүлдэг хөнгөлөлтийн жагсаалт, зочид буудлын дотоод журам, зочид

буудлын бүрэлдэхүүнд ажилладаг хоол, ахуйн үйлчилгээ, бусад газруудын тухай танилцуулга, хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах байгууллагын хаяг, танилцуулга, удирдах дээд шатны байгууллагын талаарх мэдээллүүдийг заавал тусгасан байна. Зочид буудлын захиргаа нь зочны өрөө бүрт дараах танилцуулга, санамжийг байлгах үүрэгтэй байдаг. Үүнд:

- Зочид буудалд байрлахад мөрдөх журам
- Галын аюулгүй байдал, цахилгаан хэрэгслийг ашиглахтай холбогдсон санамж.

Танилцуулга, санамжийг үндэсний болон дэлхийн түгээмэл хэлээр бичсэн байна. Зочид буудал нь хуулиар тогтоосон хөнгөлөлтийг холбогдох хүмүүст үзүүлэх үүрэгтэй. Зочид буудал нь хоёр талын гарын үсэг зурсан баримт, түүнчлэн үйлчлүүлэгчээс ирүүлсэн цахилгаан, факс, захидлыг үндэслэн өрөөний захиалгыг урьдчилан авч баталгаажуулах гэрээ хийх

хэрэгтэй.

Захиалгыг утсаар авч болно. Олон улсын практикаас үзэхэд урьдчилан өрөө захиалаад нэг хоног хүртэл хугацаагаар хоцорвол захиалга баталгаажуулсан үнээс гадна өрөө хоосон байлгасаны торгуулийг буудлын үнэ дээр нэмж тооцдог.

Харин нэг хоногоос илүү хугацаагаар хожимдвол урьдчилсан захиалгыг хүчингүй болгоно. Хэрэв зочин захиалга баталгаажуулалтын төлбөрийг хийхээс татгалзсан тохиолдолд түүнд нийтийн ерөнхий дарааллын дагуу үйлчилнэ. Гэхдээ энэхүү журам нь зочид буудал бүрт адил байх ёсгүй бөгөөд тухайн буудал өөрийн дүрэм, дотоод журмаар зохицуулдаг.

Зочид буудал арилжааны байгууллагын хувьд өөрийн үйлчилгээний талаар хэрэглэгчтэй гэрээ байгуулдаг. Гэрээг иргэний үнэмлэх, цэргийн үнэмлэх, эсвэл дээрхтэй адилтгах биеийн байцаалт бүхий хүмүүстэй хийнэ. Зочид буудал нь зохих журмын дагуу гэрээ хийсэн хүмүүст

өөрсдийн үзүүлэх үйлчилгээг нотолсон баримт, зочны карт олгох бөгөөд үүнд дараахь зүйлийг тусгасан байна. Үүнд:

- Зочид буудлын буюу өрөө олгосон газар, хувь хүний нэр
- Зочны овог нэр
- Зочин байрлах өрөөний дугаар
- Өрөөний үнэ, тариф
- Бусад шаардлагатай мэдээлэл

Зочид буудлын захиргаа буюу эзэн зочны буудалд байрлах хугацааны дээд хязгаарыг тогтоож болно. Ингэхдээ бүх үйлчлүүлэгчдэд адил үйлчлэх журмыг баримтлана. Зочид буудал нь өдөр, шөнийн аль ч цагт зочин хүлээн авах, явуулах, холбогдох тооцоо хийх зарчмаар тасралтгүй үйл ажиллагаа явуулна. Зочид буудал нь гэрээнд тусгагдаагүй ямар нэг төлбөрт үйлчилгээг зочны зөвшөөрөлгүйгээр хийх ёсгүй.

Зочин нь гэрээнд заагаагүй үйлчилгээний төлбөрөөс татгалзах эрхтэй. Түүнчлэн гэрээний заасан үйлчилгээг өөр үйлчилгээгээр орлуулж хийхийг хориглодог. Зочны өрөөний үнэ тариф, тооцоо хийх журмыг зочид буудлын захиргаа тогтооно. Үнэ тарифыг цагийн, хоногийн гэсэн хугацаагаар зөвхөн зочид буудлын захиргаанаас тогтооно. Ингэхдээ буудалд байрлах хугацаанд үзүүлэх үйлчилгээний үнэ, хөлсийг өрөөний үнэнд оруулж тооцсон байна. Зочид буудалд байрласаны хөлсийг тухайн өдрийн,

өөрөөр хэлбэл зочин явах өдрийн 12 цагаар тасалбар болгож тооцно. Ингэхдээ орон нутгийн цагаар тооцно. Зочин явах өдрийн 0-12 цаг хүртэлх хугацааны хөлсийг зочноос авах ёсгүй. Зочин явах хугацаанаасаа хоцорвол хөлсийг дараах журмаар тооцно. Тооцоо хийж дуусгах цагаас 6 цаг хүртэл бол цагийн тарифаар, 6-12 цаг бол хоногийн тарифын хагасаар, 12-24 цаг бол бүрэн тарифаар бодож төлбөр хийнэ. Сүүлчийн тохиолдол цагийн тариф тогтоогоогүй нөхцөлд үйлчилнэ. 24 цагаас илүүгүй хугацаагаар байрлах тохиолдолд тооцоо хийх цагийг үл харгалзан хоногийн тарифт төлбөрийг авна.

Орон нутгийн онцлогтой уялдуулан тооцоо хийх цагийг буудлын захиргаанаас өөрөөр тогтоож болно. Зочид буудлын үйлчилгээ нь зочинтой байгуулсан гэрээ, түүнчлэн үйлчилгээнд тавигдах шаардлага, стандартыг заавал хангасан байх ёстой. Зочид буудал нь өөрийн ангилал, зэрэглэлийн шаардлагыг бүрэн хангахуйц үйлчилгээ үзүүлнэ. Зочид буудал нь ямар ангилал, зэрэглэлд хамрагдсанаас үл хамаарч дараагийн нэмэлт үйлчилгээг үнэгүй үзүүлнэ. Үүнд:

- Түргэн тусламж дуудах /ойр зуурын эм, эмчилгээний зүйлээр хангах/
- Зочинд ирсэн захиа, цахилгаан, илгээмж зэргийг хүргэж өгөх
- Зочны хүсэлтээр заасан цагт сэрээх
- Буцалгасан ус, утас, зүү, нэг иж бүрдэл

сав, хэрэгсэл өгөх гэх мэт.

Зочид буудалд байрлагсадын мөрдөх журмыг буудлын захиргаа батална. Хэрэв зочин хүн эд зүйлсээ буудалд мартаж орхисон бол буудлын зүгээс эзэнд нь буюу цагдаагийн байгууллагад энэ талаар даруй мэдэгдэнэ.

Зочид буудлын бүрэлдэхүүнд байдаг нийтийн хоол, ахуйн үйлчилгээ, холбооны газрууд нь буудалд байрлагсдад дараалал харгалзахгүй тэргүүн ээлжинд үйлчлэх үүрэгтэй. Буудалд байрлагч нь зочид буудлын дотоод журам, галын аюулгүй байдлын шаардлагыг дагаж мөрдөх үүрэгтэй бөгөөд гэрээнд заагаагүй, өөрөө захиалаагүй үйлчилгээний үнийг төлөхөөс татгалзах эрхтэй. Үйлчилгээний чанар хангалтгүй, зөрчил дутагдал илэрвэл түүнийг засах, үнэ хөлсийг өөрчлөх талаар зочид буудлын захиргаанд хүсэлт шаардлага тавих эрхийг зочин эдлэнэ. Шаардлагыг хайхарч үзэхгүй, хэрэгсэхгүй тохиолдолд гэрээгээ цуцлах эрхийг мөн эдлэнэ. Зочны тавьсан хүсэлт, гомдлын мөрөөр авах арга хэмжээг буудлын захиргаа хүсэлт тавьсанаас хойш нэг цагийн дотор зохион байгуулах ба чанаргүй үйлчилгээнээс болж зочинд гарсан хохирлыг шуурхай барагдуулах үүрэгтэй. Түүнчлэн зочны буруугаас зочид буудал, бусад хүмүүст гарсан хохирлыг гэм буруутай хүнээр хууль, тогтоомжийн дагуу төлүүлэх, хохирлыг арилгуулах арга хэмжээ авна.



МОНГОЛ ГЭР ЖУУЛЧНЫ БААЗЫН ДҮР ТӨРХИЙГ ИЛЭРХИЙЛЭГЧ БОЛОХ НЬ

Монголын “ЖУУЛЧНЫ ГЭР БААЗ”-ын онцлог

Монгол оронд аялал жуулчлалын салбар хөгжөөд 40 гаруй жилийн нүүрийг үзсэн энэ хугацаанд тус орны аялал жуулчлал өөрийн өвөрмөц өнгө төрхтэйгөөр хөгжих чиглэлээ тодорхойлсон. Аялал жуулчлалын үйлдвэрлэлийг урагш хөтөлж байдаг томоохон салбарын нэг болох орон байрны үйлдвэрлэл, үйлчилгээ манай улсын үндэсний хэв шинж төрхөөр,



өвөрмөц байдлаар хөгжиж байна. Энэ бол жуулчны “гэр” бааз юм.

Монголын аялал жуулчлалын байршуулах хэрэгслийн салбарт Монгол гэрийг ашиглаж өөрийн өвөрмөц төрхийг дэлхийн зах зээл дээр бий болгосон явдал нь хэд хэдэн шалтгаантай юм. Үүнд:

1. Монгол гэр нь Монголчуудын олон мянган жилийн турш оршин амьдарч ирсэн үндэсний давтагдашгүй орон

байр, сууц юм.

2. Монгол гэр нь архитектурын хувьд уран гоё, өвөрмөц юм.
3. Монгол гэр нь Монгол орны эх газрын эрс тэс уур амьсгалын нөхцлийг даван гарах чадвартай сонгодог сууц юм.
4. Газар нутгийн хувьд аялал жуулчлалын үйл ажиллагаа явуулах өргөн боломжийг монгол гэр нээж өгсөн.

5. Монгол орны аялал жуулчлал улирлын чанартай ба энэ нь монгол гэрийг жуулчны хүрэлцэн ирэх тааламжтай үед ашиглахад хүргэсэн.
6. Монгол гэрийг монголчууд өөрийн хөрөнгө хүч, орон нутгийн материал түүхий эдийг ашиглан хийж үйлдвэрлэх боломжтойгоос гадна их хэмжээний хөрөнгө оруулалт шаардалгүйгээр жуулчны бааз байгуулах боломжтой юм.
7. Монгол гэрийг нүүдлийн хэлбэрээр зөөвөрлөх, ачих, буулгах болон барихад хялбар, цөөн хүн хүчийг ашигладаг.
8. Шаардлагатай тоогоор Монгол гэрийг барих боломжтой.

Эдгээр боломжтой нөхцөл байдлуудаас хамааран Монголын аялал жуулчлалын үйлдвэрлэл эрхлэгчид 40-өөд жилийн өмнөөс Монгол гэрийг жуулчны баазын цоо шинэ хэлбэр болгон дэлхий дахинд таниулж, “ЖУУЛЧНЫ ГЭР БААЗ” хэмээх шинэ категориор жуулчны байршуулах хэрэгслийн төрлийг баяжуулан хөгжүүлж байна. Жуулчны гэр баазын зах зээлийн болон бүтээгдэхүүний онцлогийг суурин ба нүүдлийн амьдралын хэв маяг бүхий хэрэглээний ялгаатай уялдуулан авч үзвэл хүмүүсийн соёл хоорондын холбоог улам сонирхолтой болгохоос гадна байгальтай хамгийн ойр дотно танилцаж, гоо сайхныг биеэр мэдрэх нөхцлийг бүрдүүлнэ.

НҮҮДЛИЙН СОЁЛ ИРГЭНШИЛ БА СУУРИН СОЁЛ ИРГЭНШЛИЙН ЗАРИМ ЯЛГАА

Хүчин зүйл	Суурин соёл иргэншил	Нүүдлийн соёл иргэншил
Иргэншлийн шинж төрх	Нийтлэг	Өвөрмөц
Байгалийн нөхцөл	Зөөлөн уур амьсгалд аж төрнө	Хатуу ширүүн уур амьсгалд аж төрнө
Орчин	Өрхийн ба үйлдвэрлэлийн орчныг бий болгосон	Байгалийн орчинд зохицон амьдарна
Үйлдвэрлэл	Нийгмийн	Өрхийн
Аж байдал	Суурин Даяаршсан	Нүүдлийн Үндэсний
Соёл	Статик шинжтэй	Динамик шинжтэй
Аж ахуй	Эрчимтэй	Эрчимгүй
Технологи	Машинт	Гар
Эдийн баялаг	Бусдаас олж авах	Өөрсдөө үйлдвэрлэх
Оюун боловсрол	Машинт үйлдвэрлэлд түшиглэсэн ухаан	Аж байдалдаа түшиглэсэн хар ухаан
Оюуны бүтээл	Баталгаажсан, шинжлэх ухаанд судлагдсан	Баталгаажаагүй, ардын ухааны цар хүрээгээр тодорхойлогдоно
Соёлын шинж чанар	Модернизаци хийгддэг, одоочилсон	Уламжлалт, эртний төрхөөр оршино

Эдгээр ялгаанаас хамааран жуулчны гэр баазын зочлон хүндэтгэх ёсны үйлчилгээ нь Монгол хүний хэрэглээнээс ялгаатай байх шаардлагатайг харуулна. Монгол гэр нь Монголын нүүдэлчин ард

түмний хэрэглэж заншсан уламжлалт сууц учраас зарим талаараа жуулчны баазын үйлчилгээнд үл нийцэх нөхцөл ажиглагддаг боловч таатай орчин нөхцлүүдийг бий болгох бүрэн чадвартай.

Тухайлбал: Монгол гэрийн байгаль цаг уур тохиромжтой байдлаараа:

1. Монгол орны цаг улирлын эрс тэс ялгаанд зохицуулан гэрийн бүрээсийг дулаалах, нимгэлэх боломжтойгоос гадна дулаан хадгалалтын оновчтой горимд байх боломжтой
2. Агаар сэлгэлтийн сонгомол арга техниктэй.
3. Байгалийн нөхцөлд тохируулан нүүдэллэдэг сууц учраас хаврын салхи, зуны халуун, намрын сэрүүн, өвлийн хүйтнээс сэргийлж байршлаа өөрчлөх боломжтой.

Эдгээр нь жуулчны гэр баазад таатай нөхцлийг бүрдүүлж тэнд хүмүүс оршин амьдрах бодитой боломжийг бий болгожээ. Мөн Монгол гэр нь Монголчуудын аж байдал, зан заншил, уламжлалын арвин баялаг туршлагыг өөртөө хадгалсан байдаг. Үндэсний уламжлалт хэв маягийг жуулчны гэр баазад шингээж, үйлчилгээнд зориулан тохируулан ашиглах боломжтой юм. Тухайлбал:

- Монгол гэр аж байдал, ахуйгаа хөтлөн амьдрах орон зай, орчин нь болдог.
- Монгол гэр үндэсний баяр ёслол, зан үйл, ёслолыг хэрэгжүүлэх анхдагч гол нөхцлийг бүрдүүлдэг
- Мал аж ахуйгаа өсгөн үржүүлэх, эдийн засгийн нөхцлөө бүрдүүлэх үйлдвэрлэлийн бичил орчин бол Монгол гэр юм.

Ийнхүү жуулчны гэр бааз нь хөгжих явцдаа дараахь давуу болон сул талыг бий болгожээ.

Жуулчны гэр баазын давуу тал:

- Гэр бааз нь Монгол орны хувьд эдийн засгийн үр ашигтай нөхцөл байдалд сайн зохицон ашиглагдах хэлбэр бөгөөд шаардлагагүй илүүц зүйлүүдийг шаардахгүй.
- Монгол орны аль ч бүс нутагт байгаль цаг уурын нөхцөлд дасан зохицох чадвартай.
- Монголчуудын соёл, ёс заншилд тохирсон, удаан хугацаанд хэрэглэж дадсан учир Монгол гэрийг арчлах, барьж байгуулахад мэдлэг, туршлага дутагдахгүй.
- Эдийн засгийн хөрөнгө оруулалт бага шаарддаг.
- Жуулчдад монгол гэрт амьдарч түр хугацаанд ч болов нүүдлийн амьдралыг биеэр мэдрэх боломжийг шууд олгодог. Судалгаанаас үзэхэд Монголд ирж буй жуулчдын 75 хувь нь монгол гэрт анх удаа хоноглохдоо жуулчны гэр баазад байрлажээ.
- Жуулчны гэр баазын сул тал:
 - Төвлөрсөн газар болон хотын гадна байрладаг учир дэд бүтцийн боломж хязгаарлагдмал.
 - Зарим тохиолдолд жуулчны баазын байршил муу байдаг. Учир нь байгаль

газарзүйн олон сөрөг талаас хамаарах хандлагатай байдаг.

- Зарим жуулчны баазын дүр төрх нь цэргийн баазын хэв маягийг агуулсан байдаг.
- Жуулчны баазын гэрүүдэд өрөө тасалгаа байдаггүй.
- Зарим жуулчны баазууд, тэдгээрийн дизайн зохиомж нь нэгэн хэвийн дизайны хэв загварт хүлэгдсэн, ая тух болон тохилог байдлын түвшингээр олон улсын үйлчилгээний түвшинд хүрэхгүй байна.
- Жуулчны баазууд Монгол гэрийг голлон ашигласаар ирсэн боловч гэрийн наад захын ахуйн хэрэгцээнээс эхлээд үндэсний соёлын өвөрмөц онцлог болон гоозүйн хэрэгцээг хангах боломжийг нь бүрэн ашиглаж чадахгүй байна. Өөрөөр хэлбэл гэрийг нүүдлийн хоцрогдолын гэрч болгон үзүүлэхийг хичээх хандлага зарим жуулчны баазуудад ажиглагдаж байгаа нь үндэсний өв соёлын талаарх тэдний хандлага доголдсоныг харуулж байдаг.
- Ядмагхан дизайн зохиомж бүхий модон болон шавар сууцыг жуулчны баазад ашиглах нь Төв Азийн нүүдэлчдийн соёлын өвийг үзэж сонирхохоор ирсэн жуулчдын эрэлт хэрэгцээг хангахгүй байгаагийн зэрэгцээ үндэсний соёлын өвд сөргөөр хандаж байгаагийн илрэл ажиглагддаг.



■ ЖУУЛЧНЫ БААЗ, ЖУУЛЧНЫ БААЗЫН АНГИЛАЛ

Жуулчны бааз нь аялал жуулчлалын байршуулах хэрэгслийн нэгэн бүрэлдэхүүн хэсэг бөгөөд жуулчдын ая тухтай байдлыг хангахуйц өрөө (гэр), хоол, унд, ариун цэвэр, ахуйн үйлчилгээгээр хангах үйлчилгээ үзүүлж мөн жуулчдад тухайн орны ард түмний талаархи шинэ төсөөлөл, ойлголт, амьдралын туршлагыг өгдөг чухал салбар юм. Амрагч жуулчдыг түр хугацаагаар байрлуулах тусгай тоногдсон хэрэгсэл бүхий өрөөгөөр үйлчилгээ үзүүлдэг байршуулах хэрэгслийг жуулчны бааз гэнэ. Монгол улсын “Аялал жуулчлал, байрны төрлийн үндсэн нэр томьёо”-ны стандартад жуулчны баазыг “Орон нутагт байрласан, жуулчдын аялах тав тухтай нөхцлийг хангасан байр, хоолны болон бусад төлбөрт үйлчилгээ үзүүлдэг үйлчилгээний цогцолбор” хэмээн тодорхойлсон байдаг ба гэр баазыг “Гэр бүхий жуулчны баазыг хэлнэ” гэж тодорхойлсон байдаг. Монгол орны жуулчны баазын салбарын ихэнх нь гэр

баазын томьёололд багтана. Жуулчны бааз нь байгалийн сайхан жигдэрсэн, байгалийн өвөрмөц тогтоц бүхий үзэсгэлэнтэй, ургамал амьтан элбэг, байгалийн баялагийг ашиглах боломжтой, олоход хялбар, хүрэхэд бэрхшээл багатай, ус цахилгааны хангамж сайтай, байгалийн гэнэтийн осол аюул болох магадлал багатай газар буюу хотын гадна байрладаг байршуулах хэрэгсэл юм. Жуулчны бааз нь дараахь онцлогуудыг агуулна. Үүнд:

1. Зах зээлийн хувьд:

- Амралтын зорилготой жуулчинд үйлчлэнэ.
- Бүтцийн хувьд бүлгийн зохион байгуулалттай жуулчдад ихэвчлэн үйлчлэнэ.
- Эмчилгээ, нөхөн сэргээлт, спорт, ан агнуур, зугаалга, танин мэдэхүй, гоозүйн, соёлын, угсаатны хэрэгцээ бүхий жуулчдад үйлчлэнэ.

2. Бүтээгдэхүүн үйлчилгээний хувьд:

- Өөрийн гэсэн өвөрмөц дүр төрхтэй байдаг ба үүнийг "Moderated Hotel"-ийн төрөлд хамааруулна.
- Тухайн үндэстэн, угсаатны амьдралын хэв маяг, зан заншлын элементүүдийг өөртөө агуулна.
- Орон нутгийн хүмүүсийн соёл болон жуулчны соёлын харилцааг тодорхойлж байдаг.
- Жуулчдад зориулсан ардын урлаг соёлын арга хэмжээг зохион байгуулах орчин болдог.

3. Байгаль газарзүй болон байршлын хувьд:

- Байгалийн үзэсгэлэнт төрх, өвөрмөц тогтоцтой газарт байршиж хүмүүсийн амрах, алжаал тайлах, нөхөн сэргээх нөхцлийг бий болгодог
- Хотын доторхи байршуулах хэрэгсэлтэй харьцуулахад аялал жуулчлалын улирлаас ихээхэн хамаардаг.
- Хотын дуу чимээ, стрессээс зайдуу оршдог
- Байгаль, цаг уурын нөлөөнд оршдог

4. Техник, эдийн засгийн хувьд:

- Тухайн үндэстний эдэлж хэрэглэж заншсан сууцыг ашигладаг
- Байгалийн хүчин зүйлээс хамааруулан дэд бүтцийг бий болгодог

- Нийгэм, ахуйн хангамжийг улирлаас хамааруулах хязгаарлагдмал байдлаар ашигладаг.
- Байгальд эвсэг зам тээвэр, харилцаа холбоог бий болгодог

5. Аялал жуулчлалын нөөцийн хувьд

- Байгалийн болон түүх соёлын аялал жуулчлалын нөөцүүдийг холбодог гол зангилаа нь болох боломжтой хэрэгсэл учир жуулчны баазыг очих газар буюу "destination" гэж үздэг.
- Аялал жуулчлалын үзмэр, үйлчилгээнд хүрэх боломж, аюулгүй байдал, ая тухыг хангах үүрэгтэй.
- Аялал жуулчлалын үзмэр, үйлчилгээтэй өөрийн өвөрмөц хэв шинж, дүр төрхөөрөө хослол болдог

Үйлчлүүлэгчдийн эрэлт хэрэгцээ, ая тухтай байдалд нийцүүлэн жуулчны баазыг дараахь байдлаар төрөлжүүлэн хөгжүүлж иржээ. Жуулчны баазыг газарзүйн байршлаар нь:

1. Дамжин өнгөрөх бааз буюу transit camp
 2. Аялал жуулчлалын бааз буюу "destination camp" гэж хуваана.
- Transit camp буюу дамжин өнгөрөх бааз. Энэ нь жуулчны очих газрын 48 цагаас илүүгүй хугацаагаар байрлах зориулалттай бааз юм.
 - Destination camp буюу аялал жуулчлалын бааз нь жуулчны олон талт эрэлт хэрэгцээг стандартад нийцсэн хангамж үйлчилгээгээр хангадаг амралтын баазыг

хэлнэ.

Жуулчны баазын зохион байгуулалт, байрлуулах болон амралт, чөлөөт цагийн үйлчилгээний чиглэлээс нь хамааруулан дараахь байдлаар ангилна. Үүнд:

- Day camp: Аялагч жуулчдын өдрийн амралт буюу нэг хоног амрах, байрлах үйлчилгээг зохион байгуулдаг бааз
 - Weekend camp: Хүмүүсийн бямба, ням гаригийн амралтын өдрүүдийг өнгөрүүлэх, хотоос зайдуу чөлөөт цагаа өнгөрөөх боломжийг бүрдүүлсэн бааз
 - Residential camp: Оршин суух бааз буюу жуулчид урт хугацаагаар хөлслөн байрлаж, амьдрах боломжтой бааз
 - Holiday camp: Гол төлөв далайд сэлэх, ой модоор зугаалах, амрах, алжаалаа тайлах зорилготой жуулчдыг байршуулах үйлчилгээ бүхий улирлын үйл ажиллагаатай амралтын бааз
 - Forest camp: Ой мод бүхий бүсэд байрлах гэр бүлээрээ болон олноороо аялах жуулчдад зориулагдсан бааз
 - Game lodge: Анчны отог, анчин жуулчдад зориулсан отоглох байр
- Жуулчны баазад тухайн газар нутгийн байр сууцных нь бүтцээс хамааруулан үндэсний сууц, нүүдлийн болон аяны сууц зэрэг олон хэлбэрийг өргөн ашиглаж ирсэн. Тухайлбал:
- Natianl accommodation- гэр, урц, эртний модон байшин гэх мэт сууцны төрлүүд
 - Tent буюу майхан: жуулчин өөрөө барьж

буулгах боломжтой эвхдэг бүтэцтэй даавуун сууц

- Camping tent буюу майхан лагерь: Түр зуурын хугацаанд амрах, алжаалаа тайлах зорилгоор барьж босгодог бүлэг жуулчдын майхан сууц
- Travel trailer or caravan буюу аяллын бүхээгтэй чиргүүл
- Mobile home: удаан хугацаагаар ашиглах боломж бүхий угсарч, салгаж болдог авсаархан зөөврийн сууц. Энэ төрөл нь бүхээгтэй чиргүүлтэй ижил нэгэн газар баригдах зөвшөөрөгдсөн байдаг хэдий ч бүхээгтэй чиргүүл нь нэвтрэх боломжтой автомашины зогсоолтой, цахилгаан болон усан холболт мөн бусад үйлчилгээтэй байдаг.

Жуулчны баазад байршуулах салбарын нэг ангилалд тооцогдох "moderated" буюу өвөрмөц дүр төрхийн онцлог агуулагддаг. Үүнийг тухайн орны соёл иргэншил, амьдралын хэв маяг, байгаль цаг уурын онцлогтой уялдуулан янз бүрийн үндэсний хэв маягийг хадгалсан жуулчны баазуудын жишээгээр тодорхойлж болно. Тухайлбал: Якутын урцан бааз, Африкийн үндэсний паркууд дахь сүрлэн сууцан бааз зэргийг дурдаж болно. Үүний нэгэн адил өвөрмөц байдлаа хадгалан хөгжиж байгаа байршуулах хэрэгсэл бол Монголчуудын "гэр бааз" буюу "Tourist ger camp" юм.

■ ЖУУЛЧНЫ ГЭР БААЗЫН БАРИЛГА БАЙГУУЛАМЖУУД, ТҮҮНД ТАВИХ ҮНДСЭН ШААРДЛАГА

Жуулчныгэрбаазньүндэснийонцлогтой. Монгол гэрээс бүрдэх боловч аялал жуулчлалын үйлчилгээнд зориулан барьж байгуулан, ашиглахад тавих шаардлагыг улсын стандартад тодорхой тусгасан байдаг. Монгол улсын "Жуулчны баазын зэрэглэлд тавих стандарт"-д жуулчны баазыг барьж байгуулж ашиглахдаа юуны өмнө эрх бүхий байгууллагаас баталсан зураг төслийн дагуу баригдсан барилга байгууламжтай байхыг заасан байдаг. Барилга байгууламж нь олон нийтийн барилга байгууламж, төлөвлөлт, барилгын норм, дүрэмд заасан шаардлагыг хангасан байх ёстой. Тиймээс жуулчны гэр баазын гэрүүд болон барилга байгууламжийг өрх айлын хэрэглээнээс илүү хэмжээнд



анхааран барьж байгуулахыг шаардаж байна гэсэн үг юм.

Жуулчны баазын гэрүүд /өрөө/-ийг жирийн хүн ам оршин суудаг сууцнаас өөрөөр ашигладаг онцлогтой. Өөрөөр хэлбэл жуулчны үйлчилгээнд тохируулан тохижуулах, тавилга хэрэгсэл, тоног төхөөрөмжийн бүтцийг олон улсын хүмүүст тохиромжтой хэлбэрээр зохион байгуулдаг. Жуулчны бааз нь зочны байр, олон нийтийн буюу мэдээллийн байр, хооллох байр, хоолны газар, ариун цэврийн болон бие засах газар, бар, албан ажлын байр, дэлгүүр, агуулах, угаалгын газар, амралт, тоглоомын талбай, тээврийн хэрэгслийн зогсоол зэрэг байгууламжаас бүрдэнэ.

Зочны байр буюу жуулчны гэр:

Зочны байр буюу жуулчны байрлах гэр нь жуулчны баазын үндсэн байгууламж юм.

Гэр байгууламжид тавих шаардлага

Барилга байгууламжийн үзүүлэлт	Байгууламжийн үндсэн ялгаа		Монгол гэрт тавигдах шаардлага
	Модон болон бусад хийцийн байгууламж	Монгол гэр	
Хэлбэр, дүрс	Дөрвөлжин	Дугуй	Монгол гэрийн гоёмсог хэлбэрийг алдагдуулахгүй байх
Гадна төрх	Олон янз	Бөмбөгөр, цагаан	Цагаан бүрээс, халз, хошмогны зохицлыг хангах
Барих, буулгах боломж	Боломж хязгаарлагдмал, ихэвчлэн суурин	Боломжтой	Жилд олон удаа барьж буулгах учир эвдэрч хэмхрэх талтай тул арчилгаа шаардлагатай
Хийцийн материал	Мод болон бусад	Мод болон эсгий	Эсгий бүрээс нь цас бороонд муудах тул солих, сэврээх, арчлах шаардлагатай
Тавилга хэрэгслийн сонголт	Сонголт өргөн, түгээмэл	Дугуй зохион байгуулалтад тохиромжтой сонголттой	Зочид буудлын тавилга хэрэгслийг Монгол гэрийн боломжид тохируулан сонгох
Орны тоо	нэг өрөөнд 2-4	нэг гэрт 2-4	Гэрт аль болох цөөн тооны ор байрлуулж, ашиглах талбайг нэмэгдүүлэх
Дулаан хангамж	Хөрөнгө оруулалт их шаардана, суурин	Хөрөнгө оруулалт бага шаардана, өөрийн халаах системтэй	Байнгын галлагаа шаардах тул, утаа багатай, шаталт сайтай, ариун цэврийн шаардлага хангасан түлш хэрэглэх
Цахилгаан үүсгүүр	Байнгын	Байнгын ба хязгаарлагдмал хангамжийн сонголттой	Цахилгаан үүсгүүрийг гэрт аюулгүй байдлыг бүрэн хангаж байрлуулах болон ашиглах
Ариун цэврийн байгууламж	Зориулалтын тоног төхөөрөмжөөр тоногдосон тусгай өрөөг шаардана	Зөөврийн болон зориулалтын өрөөтэй байх боломжтой	Монгол гэрийн гадна хэсэгт нэмэлт байгууламж шаардлагатай ба уур, ус, дулааны тохиргоог орчин үеийн технологиор хийх



Жуулчны гэр баазын бусад байгууламжууд:

Жуулчны баазад байгаа бие засах газар, шүршүүр ямар байх вэ гэдэгт онцгой анхаарал тавих шаардлагатай. Тухайлбал: Бие засах газар, шүршүүрийн шалыг цэвэрлэхэд хялбар, халтирдаггүй зориулалтын материалаар хийсэн байна. Ариун цэврийн өрөөний усны хангамжийг байнгын болон

түр хэрэглээний байдлаар хийх, агааржуулагч байрлуулах, шаардлагатай. Бие засах газар, шүршүүрийн бохир усны сүлжээг бохир бөглөрөхгүй буюу шүршүүрийн бохир ус тунахгүйгээр шууд урсан одож байхаар хийнэ. Нийтийн сүлжээнд холбогдоогүй тохиолдолд бохирыг цаг тухайд нь зайлуулж байх

шаардлагатай. Хувцас угаалгын газар нь зөвхөн өөрийн ажиллагсдын ажлын хувцас цэвэрлэх болон жуулчдад зориулсан угаалгын үйлчилгээ үзүүлнэ. Иймд угаалгын машиныг салангид байлгахаас гадна угаалгын газрын үйлчилгээ нь түргэн шуурхай цэвэрхэн, угаалгын машинууд нь эвдрэл гэмтэлгүй,

мөн угаалгын бодис, тохирсон хэмийн ус, индүү зэргээр хангагдсан байвал зохимжтой. Гал зуухны өрөөг гэрт болон байшинд байрлуулах боломжтой ба тус өрөөний зохион байгуулалтыг чанарын шаардлагын дагуу хийх хэрэгтэй. Тухайлбал сандал, ширээ, хайрцаг сав гэх мэт аливаа зүйлийг хөглөрүүлэхгүй эмх цэгцтэй байлгавал тэнд ажиллагсдад чөлөөтэй хурдан ажиллах нөхцлийг бүрдүүлж өгнө.

Жуулчны баазын эдэлбэр газар:

Жуулчны баазын эдэлбэр газар нь байгаль орчныг хамгаалах үнэлгээ дүгнэлт гаргуулж, хүрээлэн буй орчин, амьтан, ургамлын аймгийг хамгаалах, ус агаарыг бохирдуулахгүй байх үүрэгтэй газар юм. Эдэлбэр газар нь аялал жуулчлалын зөвшөөрөгдсөн бүс нутагт ажил үйлчилгээ явуулах боломжтой газарт байх ба орчны тохижилтыг жуулчны ая тухтай байдалд нийцүүлэн хийсэн байхыг шаардана. Үүнд:

- Мод, бут сөөг, зүлэг, цэцгийн мандал, усан оргилуур
 - Явган хүний зам
 - Наран шарлагын болон амралтын, тоглоомын талбай
 - Мэдээллийн самбар зэрэг багтана.
- Мөн тээврийн зогсоол нь үзэгдэх орчныг халхлахгүй, галын аюулгүйн зайд байрлах ба замын тэмдгүүдийг дүрмийн дагуу байрлуулсан байна.

Жуулчны гэр баазын дэд бүтэц, стандарт /MNS 6043:2009/

Монгол улсын жуулчны баазын зэрэглэлд тавих улсын стандартад жуулчны баазын үйлчилгээний чанарын зэрэглэлийг “Цэцгийн систем”-ээр тодорхойлдог ба түүнд тохирох үндсэн шаардлагуудыг тогтоож мөрдүүлэх зорилготой. Жуулчны баазын энэхүү стандартад “жуулчны баазын барилга байгууламж, дэд бүтцийн аюулгүй ажиллагаа, эрүүл ахуй, жигд ажиллагааны шаардлагуудыг тодорхойлсон байдаг”. Жуулчны бааз нь дараахь шаардлагыг хангасан инженерийн систем, тоног төхөөрөмжөөр хангагдсан байна.

- 24 цагийн турш хангах хүйтэн усан хангамжтай байх бөгөөд усны нөөц савтай
- Халуун усанд оруулахад зориулагдсан тусгай халаалтын системтэй байна
- Бохир ус зайлуулах дотор, гадна шугам сүлжээтэй байна
- Амралтын болон нийтийн үйлчилгээний өрөөнүүд нь 21 градуссаас доошгүй хэмийн халаалттай байна
- Телефон холбоо болон телевизийн сувгийг хүлээн авах боломжтой байна
- Цахилгаан үүсгэгч генератор нь дуу чимээ, доргио үл сонсогдох газарт байрласан байна.

- Авто машины зогсоол нь орчны үзэгдэх талбайгаас зайдуу баазын ар талд байрлана
- Жуулчны бааз нь хоолны газар, гал тогоо, бар, контор, худалдааны цэг, олон нийтийн буюу мэдээллийн байр, тоглоомын талбайтай байна
- Амралтын газар, зуслан, угаалгын газар, хувцас хатаах болон индүүдэх үйлчилгээтэй байна

Мөн жуулчны бааз нь дэд бүтцийн хувьд хэд хэдэн шаардлагыг биелүүлснээр зэрэглэлд нийцэхүйц бааз болдог. Тухайлбал: Жуулчны болон ажиллагсдын аюулгүй байдал, эрүүл мэнд, өмч хөрөнгийн хамгаалалт бүрэн хангагдсан байх ба барилга байгууламжийн аваарын гарц шаттай байна. Галын аюулгүйн дүрмийг чанд сахиж галын хамгаалалтын болон унтраах хэрэгслүүдтэй байна. Ажлын байрны гэрэлтүүлэг сайн байх хэрэгтэй. Хүрээлэн буй орчин, талбай, гэр, барилга байгууламжийн цэвэрлэгээ сантехникийн төхөөрөмжийн аюулгүй ажиллагаа, хог хаягдал зайлуулах, хортон шавьж устгал хийх зэрэгтэй холбогдсон эрүүл ахуйн норм дүрмийг чанд мөрдөнө. Бүх төрлийн цахилгаан болон усан хангамж, бохир усны төхөөрөмжүүд нь техникийн ашиглалтын дүрмийн дагуу ашиглагдана.

■ **ЖУУЛЧНЫ БААЗЫН ЗЭРЭГЛЭЛД
ТАВИХ ШААРДЛАГА, ДЭД БҮТЭЦ**



Жуулчны баазын эрүүл ахуй:

- Эдэлбэр газар, талбай, гэр, барилга байгууламжийн ариутгал цэвэрлэгээ, тоног төхөөрөмжийн аюулгүй ажиллагааны үзлэг, хог хаягдал зайлуулах, хортон шавьжны устгалыг эрүүл ахуй, хөдөлмөр хамгааллын норм, дүрмийн дагуу хийнэ
- Унд, ахуйн усны эх булгийг “Хүн амын унд, ахуйн усны эх үүсвэрийн хамгаалалтын болон эрүүл ахуйн бүсийн дэглэм”-ийн дагуу тогтооно. Ундны ус нь “Ундны усны эрүүл ахуйн шаардлага

MNS 900:92” стандартын шаардлагыг хангасан байх ёстой

- Зөөврийн усан хангамжтай үед хүнсний зориулалтын саванд усыг хадгалах шаардлагатай
- Хоолны газрын үйл ажиллагаанд нийтийн хоолны газрын эрүүл ахуй, ариун цэврийн нийтлэг дүрмийг мөрдөнө
- Эрх бүхий байгууллагаас баталгаажуулсан эрүүл ахуйн шаардлага хангасан түүхий эд, хүнсний

бүтээгдэхүүнээр хангана.

- Хог хаягдлыг барилга байгууламжаас 50 метрээс ойргүй зайд байрласан хогийн төвлөрсөн цэгт зайлуулдаг байх хэрэгтэй.
- Жуулчны гэр нь 18°C-20°C-ээс доошгүй дулаантай, эрүүл ахуйн шаардлагад нийцсэн гэрэлтүүлэгтэй байна.
- Бие засах газар, бохир усны цооногийг “Ахуйн бохир усны цооногийг доторлох ашиглах журам”-ийн дагуу баазын захын объектоос 20 метр, гол нуурын эргээс

30 метрээс ойргүй зайд байгуулах ба бусад төрлийн цэвэрлэх байгууламжтай байна.

Жуулчны баазын аюулгүй байдал:

1. Жуулчны бааз нь үер, газар хөдлөлт, аянга, ой хээрийн түймэр болон байгалийн гэнэтийн аюулын хамгаалалтыг зохих заавар, журмын дагуу хийсэн байх нь чухал юм.

2. Галын аюулгүй байдлын ерөнхий шаардлагыг тусгасан “MNS 4244:94” стандартын дагуу жуулчны болон ажиллагсдын аюулгүй байдал, эрүүл мэнд, өмч хөрөнгийн хамгаалалтыг бүрэн хангасан байх ба барилга байгууламж нь галын аюулгүй гарц, шат, аянганы хамгаалалттай байна.

3. Жуулчны бааз нь үйлдвэр аж ахуйн байгууллагад зайлшгүй шаардлагатай гал унтраах анхан шатны багаж хэрэгслийн нормын дагуу барилга байгууламжуудад тоноглож, байрлуулна.

4. Жуулчны гэрүүдийн хоорондын зай 5 метрээс багагүй байхаар дүрмийн дагуу барьсан байна.

5. Цахилгаан үүсгүүрийг дуу чимээ, доргио нь жуулчны объектод үл сонсогдож мэдрэгдэх газар байрлуулсан байна.

Эдгээр шаардлагуудыг жуулчны баазын стандартад тусгасан байдаг ба үйл ажиллагаандаа мөрдлөгө болгох нь чухал юм. Мөн түүнчлэн гэр баазын

ажилтнуудын эрүүл мэнд, ариун цэвэр, эрүүл ахуй, хоол хүнсний аюулгүй байдал, ариун цэврийн асуудлыг дотоод журамдаа тусгаж, ажиллагсдыг хэрэгцээтэй багаж хэрэгсэл, хувцас материалаар хангах шаардлагатай. Ариун цэвэр, эрүүл ахуйн шаардлагуудад үйлчилгээний байгууллагад ажиллаж байгаа ажиллагсдын эрүүл мэнд, хувийн ариун цэвэр онцгой ач холбогдолтой. Ажиллагсад зөв зохистой цэвэр хувцасласан байх шаардлагатай. Гал зууханд ажиллаж байгаа ажилчид малгай эсвэл үсний тор өмсөх нь нэн тэргүүний шаардлага. Аливаа химийн бодистой зөв, болгоомжтой ажиллах шаардлагатай. Ариутгалын бодисууд, шатамхай шингэн болон хийн түлшнүүд, мөн хортон шавьж устгадаг төрөл бүрийн хорыг гал зуухны өрөөнд хадгалж болохгүй. Хоол хүнс нь орчин тойрон, элдэв бичил биетэн, шавьж мэрэгч, гадны зүйлээр бохирдож болно. Юуны өмнө гал зуух, хоолны газар, баар, рестораны барилга байгууламжийн ариун цэврийн шийдэл зөв, цэвэрлэхэд хялбар хийцтэй байвал зохино. Тухайлбал, гал зуух, хоолны газрын доторх бүх гадаргуу ариун цэврийн шаардлага хангасан, цэвэрлэхэд хялбар материалаар хийгдсэн байх ёстой. Тоног төхөөрөмж, багаж хэрэгслүүд зэвэрдэггүй гангаар хийгдсэн, хэрчих вандангууд тефлон ба зэвэрдэггүй ган гадаргуутай байх, хана болон шалыг плитагаар хийсэн байх нь зүйтэй.

1. Хоол, хүнсний зүйлтэй харьцаж байгаа тохиолдолд тэдгээрийг цэвэр байлгах ёстой. Учир нь хоол, хүнсийг цэвэр нөхцөлд бэлдээгүй, дутуу хагас болгосон, буруу нөхцөлд хадгалсан зэргээс болж үйлчлүүлэгчид өвчлөх аюултай.

2. Гал тогооны ажилтнууд ариун цэврийн горимыг чанд мөрддөг, аливаа өвчин эмгэггүй, эрүүл саруул байх хэрэгтэй.

3. Ихэнх хорхой шавьж, ялаа шумуул, мэрэгчид хоол хүнснээс гаралтай өвчний үүсгэгчийг тээж явдаг төдийгүй хоол хүнсийг бохирдуулах, гэмтээх, барилга байгууламжийг эвдэж сүйтгэдэг. Шавьж мэрэгчдээс сэргийлсэн орчныг цэвэр байлгах хамгаалалтын торыг хаалга, цонхонд бэхлэсэн байна.

Жуулчны баазын орчны тохижилт:

Орчин тойрон эмх цэгцтэй, ариун цэвэр, эрүүл ахуйн зөв шийдэлтэй байх шаардлагатай. Ялангуяа гал зуух, хоолны газар байгаа орчныг ус шалбааг тогтохооргүй засаж тохижуулсан байх хэрэгтэй. Мөн шувуу, нохой, муур, хулгана, зурам, хорхой шавьж үүрлээгүй, хог хаягдал, зэрлэг өвс ургамал байхгүй байлгах шаардлагатай. Барилга байгууламжийн орчин тойронд зурвас талбай хийж тордох, хогийн өвс ургамлыг зайлуулах нь зүйтэй.



■ ЖУУЛЧНЫ ГЭР БААЗЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ МЕНЕЖМЕНТ

- Жуулчны баазын үйлчилгээний менежмент
- Жуулчны гэр бааз бүтээгдэхүүн үйлчилгээний соёлын аялал жуулчлал дахь үүрэг
- Жуулчны баазын “аялал жуулчлал”-ын үйл ажиллагааны менежмент
- Жуулчны баазын үйлчилгээний менежмент

Жуулчны баазын үйлчилгээний бүтэц, зохион байгуулалтыг 4 үндсэн бүлэгт хэлтэсчлэн авч үзэж байна.



Жуулчны баазын үйлчилгээний 4 үндсэн хэлтэс буюу албууд нь дээр дурдсан үндсэн ба нэмэлт үйлчилгээний үүргүүдийг гүйцэтгэнэ. Үйлчилгээний 4 үндсэн албыг зочид буудлын үйлчилгээний нүүрэн талын болон арын албадуудтай харьцуулбал нүүрэн талын

албанд үндсэн ба нэмэлт үйлчилгээнүүдийг аль алиныг нь хамруулж болохоороо ялгаатай. Харин арын албатай харьцуулахад жуулчны баазын ахуйн үйлчилгээний алба болон гэрийн үйлчилгээний албаны зарим хэсэг хамрагдах нь харагдаж байна.

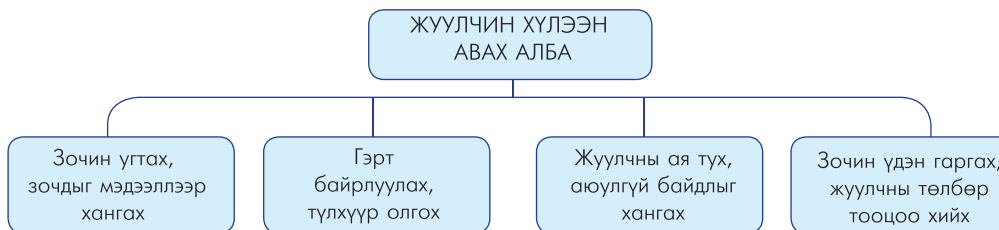


Жуулчны баазын үйлчилгээний албууд

Үндсэн үйл ажиллагаа	Нэмэлт үйл ажиллагаа
Жуулчин хүлээн авах алба Гэрийн үйлчилгээний алба Рестораны үйлчилгээний алба Ахуйн үйлчилгээний алба	Аяллын үйлчилгээний алба Амралт сувиллын алба Чөлөөт цагийн үйлчилгээний алба

Жуулчин хүлээн авах алба нь жуулчдыг тосох, гэрт байрлуулах, гэрүүдийн цэвэрлэгээнд хяналт тавих, гэрүүдийг жуулчинд бэлтгэж өгөх, жуулчинд мэдээлэл өгөх, туслалцаа үзүүлэх, жуулчны төлбөр тооцоог хийх, гэр рестораны хоолны хуваарийг гаргах, жуулчныг үдэн гаргах зэрэг

жуулчны баазын нүүрэн талын албыг хашдаг чухал алба юм. Энэхүү албаны үйл ажиллагааг жуулчны баазуудад нэг менежер үндсэнд нь гүйцэтгэж байна. Жуулчны баазын хэмжээнээс хамааран энэ албаны бүтэц зохион байгуулалт тодорхойлогдоно. Хүлээн авах албаны ерөнхий бүтцийг бүдүүвчилбэл:



Тур оператораар дамжуулан авсан жуулчны захиалгын графикийн дагуу тухайн цагийн хуваарьт нь жуулчдыг хүлээн авах үйл ажиллагааг зочин угтах хэсэг гүйцэтгэнэ. Жуулчны баазад ирсэн зочдын бүртгэл тэмдэглэлийг хийж, зочдыг гэрүүдэд байрлуулах, түлхүүрийг олгоно. Хүлээн авах үйлчилгээний

нэг чухал үйлчилгээ нь зочдын хүссэн мэдээллээр хангах үйлчилгээ юм. Зочин угтагч юм уу эсвэл жуулчны баазын менежер жуулчны баазын тухай анхан шатны мэдээллийг өгч танилцуулах нь зочдод гэр баазын талаарх төсөөллийг бий болгож, тэнд байрлаж, амрахад дөхөм болгодог. Ресепшн нь зочид хүлээн авч мэндлэх, гэрүүдийг хуваарилах,

жуулчдыг ирэх явахад нь бүртгэл тооцоог хийх, зочдын тавьсан асуултад хариулан, зочдын аюулгүй байдал, ачаа тээшний асуудал, бэлэн мөнгөний тооцоо, угаалга, цэвэрлэгээний асуудлыг хариуцаж зохицуулна.

Гэрт байрлуулах:

Гэр хуваарилах нь баазын удирдлагын нэг чухал хэсэг болдог. Тур оператор хүмүүсийн нэрсийг урьдчилан өгч, гэрт байрлах зочдын хуваарилалтыг хийсэн байдаг. Зарим жуулчин хамт ирсэн хэсгээсээ хэн нэгэнтэй хамтдаа орохоос татгалздаггүй. Гэхдээ жуулчдыг гэрт байрлуулахдаа уян хатан хандах хэрэгтэй. Тур оператороос гэрийн хуваарийн саналыг урьдчилан авахыг аль болох хичээх хэрэгтэй. Тэд ижил төстэй сонирхолтой хүмүүсийг нэг гэрт оруулахад туслана. Тухайлбал, ойролцоо насны эсвэл садан төрлийн, тамхи татдаг буюу татдаггүй хүмүүсийг нэг гэрт оруулах боломжтой мэдээллийг өгөх шаардлагатай байдаг.

Жуулчны ая тух, аюулгүй байдлыг хангах:

Энэ үйл ажиллагаа нь жуулчдын ачаа тээш, эд зүйлсийн аюулгүй байдлыг хангах, жуулчны баазын доторхи зохион байгуулалтын дагуу жуулчдын ая тухыг хангахад чиглэгдэнэ. Зочдыг ирэхэд тэдний ачаа тээшийг зөөх хангалттай тооны ажилтнууд, ачаа зөөх

зориулалттай хэд хэдэн тэргэнцэртэй байх, ачаа тээшийг хадгалах боломжтой байрыг бэлэн байлгах зэргээр ачаа зөөх ажлыг гүйцэтгэнэ. Жуулчдад байрлах гэрийг зааж өгөхөөс гадна баазын зоогийн газар, ариун цэврийн өрөө зэрэг чухал үйлчилгээний зохион байгуулалтын талаар мэдээлэл өгч, үйлчилгээ үзүүлэх, галын аюулгүй байдлыг хангах шаардлагуудыг энэхүү үйлчилгээнд багтаана.

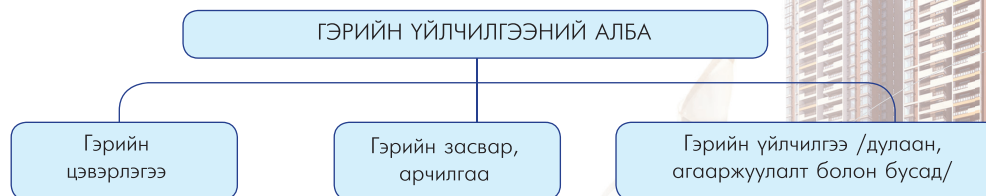
Зочдыг үдэн гаргах:

Жуулчдын тухайн баазад байрлах хугацаанд нь ая тухтай үйлчилж, тэдэнд сайхан сэтгэгдэл төрүүлэх нь хамгийн чухал юм. Баазын ажилчид дахин хүрэлцэн ирэхийг хүсэж, байрлах хугацааных нь төлбөр тооцоог хийж,

жуулчдыг үдэн гаргана. Жуулчдыг үдэн гаргахдаа тэднийг хүндтэй зочид гэдгийг илтгэхийн тулд бэлэг өгөх, үнийн урамшуулал үзүүлэх, хүндэт зочноор “нэрлэх”, үдэлтийн арга хэмжээ зохион байгуулах зэргээр жуулчдын дахин ирэлтийг нэмэгдүүлэх боломж бүрдүүлэх хэрэгтэй юм.

Гэрийн үйлчилгээний алба:

Гэрийн үйлчилгээний алба нь жуулчны гэрийг жуулчинд зориулан бэлтгэх, цэвэрлэх, засвар үйлчилгээ, арчилгаанд хяналт тавих, жуулчныг гэрт байрлах үед гэрийн дулааныг тохируулах, галлагаа хийж өгөх болон бусад үйлчилгээг үзүүлэх үүрэгтэй алба юм. Гэрийн үйлчилгээний албаны үйл ажиллагаа дараахь хэсгээс бүрдэнэ.



Монгол гэрт байрлах нь жуулчдын хувьд шинэ зүйл (туршлага) болох учир тэдэнд гэрт амьдрахад хамгийн тохиромжтой, ая тухтай, цэвэр цэмцгэр орчныг бий болгох нь чухал юм. Гэрийн дотуур цагаан бүрээс, унь, хана, багана, тооныг тоос шороогүй,

хээ угалз нь тод цэвэрхэн байлгахыг ямагт хичээх нь энэ албаны нэн түрүүний үүрэг юм.

ГЭРИЙН ЦЭВЭРЛЭГЭЭ:

Эсгий гэрийг жуулчдын байрлах орон байр болгон ашиглаж байгаа учир зочид

буудлын өрөө шиг түүнийг цэвэр цэмцгэр байлгах шаардлагатай. Жуулчид жуулчны баазыг ямагт үндэсний өвөрмөц дүр төрхтэй байлгах сонирхолтой байдаг. Гэрийн цэвэрлэгээг хийхдээ бүх хэсгийг хамруулах ба гэрийн дээд хэсгээс доош, хоймроос үүд хүртэл цэвэрлэнэ. Гэрийн цэвэрлэгээний үед дараахи хэсгүүдийг сайтар цэвэрлэнэ. Үүнд:

- Тооно болон хоёр баганы тоос шороог цэвэрлэнэ. Мөн тооноо шиллэсэн бол рамыг авч гадна болон дотно талаас арчиж угаана.
- Унь бүрийг болон ханыг арчиж цэвэрлэнэ.
- Шүүгээ болон бусад тавилгын тоос шороог дотор, гадна, дээд талтай нь цэвэрлэнэ.
- Сандаг, ширээний дээд тал болон хөлнүүд, шургуулга, шүүгээ савыг гадна доторгүй цэвэрлэнэ.
- Гэрлийн чийдэн, бүрхүүлийг нийтэд нь цэвэрлэнэ.
- Шалыг бүхэлд нь, хивсний доорхи болон орон доогуурхыг оролцуулан цэвэрлэнэ.
- Гэрийн үүдний довжоон дээр жуулчид тухлан суух дуртай байдаг учир энэ хэсгийг их цэвэрхэн байлгах шаардлагатай.

Цэвэрлэгээний хэрэгсэл болох тоос сорогч, шүүр, сойз, даавуун алчуур, цэвэрлэгээний нунтаг, шингэн зэргийг ашиглах зааврын дагуу хэрэглэнэ. Гэрийн доторхи даавуун хэрэгслүүд, дотуур бүрээс,

ор дэрний хэрэгсэл, бүтээлэг нь цэвэр харагдавч тоос зуухны утаа, тамхины утааны үнэр амархан шингэдэг. Иймээс тэдгээрийг дараах давтамжтайгаар тогтмол угааж байх шаардлагатай. Үүнд:

- Ор, хөнжлийн даавуу, орны бүтээлэг, дэрний уут, хөнжлийн уут, гар нүүрийн болон банны алчуур, хөнжлийг угаах.
- Гэрийн дотуур бүрээсийг улиралд нэг удаа угааж цэвэрлэнэ.

Гэрийн үйлчилгээ:

Гэрт амьдарч, байрлаж буй зочдын ая тух нь гэрийн доторхи гэрэлтүүлэг, дулаан, агааржуулалт, сул чөлөөтэй талбай зэрэг үзүүлэлтээс хамаарна. Мөн гэрт амьдрах үедээ ном сэтгүүл унших, хөгжим сонсох, тоглох, ярьж суух боломжоор хангасан байх нь жуулчны баазын гэрийн үйлчилгээний үүрэг болно. Ихэнх жуулчид гэрт байрлах үедээ гэртээ тухлахаасаа илүү гадуур сэлгүүцэж цагийг өнгөрөөх нь элбэг байдаг нь жуулчны гэрийн үйлчилгээ зочид буудлын өрөөтэй харьцуулахад сул зохион байгуулагдаж байгаатай холбоотой юм. Үүнээс болж жуулчид гэрт амьдрах дадалгүй, гэрийг зөвхөн хоноглоод явах газар гэсэн ойлголттой болсон байдаг. Иймд гэрийн үйлчилгээний хэсэг нь зочдын байрлах хугацаандаа ямар үйлчилгээг хүсэж байгааг соргоогоор мэдэрч, тэдэнд туслах чухал хэсэг болоод байна. Гэрийн үйлчилгээг дараах хэсгүүдэд хуваана.

- Жуулчдын гэртээ хооллоход захиалга авах, туслах
- Жуулчдад шаардлагатай мэдээлэл өгөх
- Гэрийн гэрэлтүүлэг, агааржуулалтыг хянаж, тэдгээрийг тохируулах
- Гэрийн дулааныг шалгах, галлагаа хийж өгөх
- Зочдыг явахад ачаа тээшийг нь гаргахад туслах

Гэрийн засвар, арчилгаа:

Гэрийг үргэлж арчилж, тордож байхыг шаардана. Учир нь монгол гэр байгаль цаг уурын янз бүрийн үзэгдэлд тэсч гарсныхаа дараа өнгө үзэмж, хэв төрхөө алддаг. Иймд гэрийн үйлчилгээний албанд гэрийн арчилгааг сайн мэдэх хүнийг ажиллуулбал зохино. Гэрийн арчилгаанд дотуур цагаан бүрээс хөшгийг шинэчлэх, гэрийн халз, хошмогийг сольж шинэчлэх, бороо хурын улирлын дараа эсгий бүрээсийг салхинд тавьж сэврээх, эвдэрч хэмхэрсэн унь, хананы эд ангиудыг засварлах гэх мэт арчилгаа, засваруудыг хийх шаардлагатай байдаг. Гэрийн бүслүүр, оосор, бүчийг ямагт чанга, бүрээсийг толигор байлгана. Мөн гэрийн тоноглол, тавилга бүрэн бүтэн байвал зохино. Гэрийн үйлчлэгч хариуцсан гэрээ өдөр бүр шалгахдаа гэрийн доторх тоноглол, төхөөрөмжийн бүрэн бүтэн байдал, цахилгааны хэрэгслүүдийн бүрэн бүтэн байдал, гэрийн эд ангиудын эвдэрч хэмхэрсэн байдал зэргийг хянах үүрэгтэй.

■ ЖУУЛЧНЫ ГЭРТ ТАВИГДАХ ЗҮЙЛС

- Гэрийн гадаах хаалганд 500 метр зайнаас харагдахуйц дугаартай байх
- Гэрийн гадна, дотор талуудад хөлийн гишгүүрийг хаалганы дэргэд байрлууна.
- Гэрийн баганын дээд хэсэгт хивс, хивсэнцэрийг
- Гэрийн баруун хатавчинд ариун цэврийн угаалтуур байрлуулсан байх /цагийн зүүний дагуу тавигдах зүйлс/
- Угаалтуурын дэргэд нэг удаагийн ариун цэврийн хэрэглэл тавьсан байх /оо, сойз, саван, сам/
- Нүүр гарын алчуурыг зочны дэрэн дээр эвхэж тавина
- Тээшний тавиур
- Гутлын тавиурт орны тоогоор углааш тавих
- Нэг хүний нарийн ор /гудас, орны даавуу, хөнжил, хөнжлийн ууглаа даавуу, дэр, дэрний уут, орны бүтээлэг/
- Ор тус бүрийн толгойн хэсэгт жижиг шүүгээг байрлуулна
- Шүүгээн дээр жуулчны баазын танилцуулга, үйлчилгээний үнэ тариф, ажиллах цагийн хуваарь, холбогдох хэсэг нэгжүүдийн план

- зураг, утсан харилцааны дугаар, гэрт байрлах үед мөрдөх болон хориглох журам, нэмэлт үйлчилгээний талаарх мэдээллүүдийг байршуулсан байна
- Телевизор / Тухайн бүс нутагт холбогддог олон улсын болон дотоодын сувагтай/
 - Телевизорын тавиур / Тухайн бүс нутагт холбогддог олон улсын болон дотоодын сувгийн жагсаалт, зааварчилгаатай хөтөлбөрийг байрлуулах/
 - Мөр өлгүүрийг ор тус бүр дээр 5 ширхгийг өлгөх
 - Цайны ширээг хоёр баганы дээд хэсэгт голлуулан байрлуулна
 - Цайны ширээн дээр орны тоогоор цайны аяга, гүц, халбага зэргийг падносон дээр байрлуулна
 - Орны тоогоор цайны ширээний дэргэд явган сандал тавих
 - Галлах зуух байрлуулах
 - Галлах мод, хайч, сэтгүүрийг зориулалтын төмөр авдранд байрлуулан зуухны хажууд тавих
 - Гэрлийн унтраалгыг аль нэг орны хананы дагуу зочинд хүрэх боломжтойгоор суурилуулах

■ ХООЛНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЛБА

Жуулчны баазын хоолны үйлчилгээг “гэр ресторан”-нд зохион байгуулах нь түгээмэл бөгөөд энэ нь үндэсний онцлогийг түлхүү илтгэн харуулсан байдаг ба хоолны нэр төрөл болон рестораны дотоод засал чимэглэл, цэсний загвар нь тэрхүү шинжийг агуулна. Жуулчны баазын ресторан нь дотоод орчин дэгжин, тайван уур амьсгалтай, тухайн нутгийн үндэсний дүр төрхийг аль болох бий болгосон байх шаардлагатай. Рестораны үйлчилгээг монгол гэрт зохион байгуулах учир тохижилт, цэвэрлэгээг онцгой анхаарах хэрэгтэй. Гэрийн доторхи чийгшил, цэвэр цэмцгэр байдал нь рестораны хоолны үйлчилгээнд хамгийн чухал зүйл юм. Рестораны үйлчилгээг дараахь хэсгүүдэд хуваан авч үзнэ.



Хоолны танхимын үйлчилгээ:

Жуулчны баазын рестораны хооллох танхимын үйлчилгээ нь үндэсний болон олон улсын хоол, ундаагаар тохь тухтай орчинд үйлчлэх үйлчилгээ юм. Хоолны танхимд үйлчилгээний танхим, баар, коктейль өрөө, буфет зэрэг өрөө тасалгаа хамрагддаг. Харин гэр рестораны хувьд эдгээр өрөө тасалгаануудыг зориулалтын дагуу зохион байгуулах боломж хязгаарлагдмал байдаг. Тухайлбал: Гэр ресторанд тамхи татахыг хориглох эсэхийг шийдвэрлэхэд нэлээд төвөгтэй юм. Иймээс зоогийн танхимынхаа нэг хэсэгт тамхи татахыг хориглох байдлаар зохион байгуулалтыг хийж байна. Энэ арга нь тийм ч оновчтой шийдэл биш бөгөөд Монгол гэрийн ашиглалтын олон хувилбарыг бий болгож, өнөөгийн хэвшмэл байдлаас шинэ хэлбэрт шилжих нь нэн чухал юм. Гэр рестораны интерьер дотоод орчин нь нэг талаас хоолны газрын үйлчилгээний технологийн дагуу үйл ажиллагаа явагддаг орчин, нөгөө талаас сэтгэлзүйд нөлөөлдөг мэдрэхүйн орчин болдог орон зай юм. Жуулчны бааз хоолны үйлчилгээ нь үндэсний соёлоос үүдэлтэй олон нэр төрлийн хоолоор үйлчлэх шаардлагатай байдаг. Хоолны сонголт хийх боломжоор хангаж, элдэв төрлийн харшилтай, үндэсний зан заншил, соёлтой холбоотойгоор зарим хоол хүнсийг хэрэглэдэггүй зэрэг

жуулчдын хэрэгцээ шаардлагыг харгалзан өөр өөр хоолыг санал болгож байх ёстой. Тур операторуудаас жуулчид нь ямар хоол идэх сонирхолтой эсвэл боломжтой мөн тусгай хоол идэх хүн байгаа эсэхийг асууж урьдчилан мэдсэн байх нь жуулчны баазын рестораны үүрэг юм. Рестораны үйлчилгээний чухал элемент бол хоолны цэс юм. Хоолны оновчтой цэс гаргахад дараах хүчин зүйлүүдийг мөрдлөгө болгох шаардлагатай. Үүнд:

- Цэс зохиож, боловсруулах дүрмийг баримтлах
- Хэрэглэгчдийн хүсэл шаардлагыг үндэслэх
- Улирлын ялгаа, онцлогийг харгалзах
- Гал тогооны ажилтнууд болон тоног төхөөрөмжийн нөөц бололцоонд тулгуурлах
- Өртөг болон үнийн оновчтой бодлого баримтлах
- Хоолны тэжээллэг чанар, төрөл бүрийн амтын зохицол, өнгө, үнэр, хүнсний зүйлийн агууламжийн орц, жорыг сахих

Хээрийн хоолны үйлчилгээ:

Жуулчны баазын хоолны үйлчилгээний нэг бүрэлдэхүүн хэсэг нь тусгай үйлчилгээ буюу хээрийн хоолны үйлчилгээ юм. Жуулчид жуулчны баазад байрлах үедээ хээрийн нөхцөлд хооллох шаардлага гардаг. Өөрөөр хэлбэл жуулчны баазад

нэг хоноод баазын ойролцоох үзмэр, түүх соёлын дурсгалтай танилцах аялал хийхдээ өдрийн хоолонд эргэж ирж орох боломжоор хязгаарлагдмал тохиолдолд болон холын замд ердийн хөсгөөр аялах хөтөлбөртэй үед хөдөө хээрийн нөхцөлд хооллох боломжийг жуулчны бааз олгох ёстой юм. Жуулчны баазын гал тогоо нь аян замын хүнс бэлтгэх, түргэн хугацаанд боловсруулж хэрэглэх, хагас боловсруулсан болон бэлэн бүтээгдэхүүнийг бэлтгэх, хээрийн хоол бэлтгэх багаж хэрэгсэл, сав суулгыг хэрэглүүлэх, тогооч үйлчлэгч ажиллуулах зэргээр олон хэлбэрийн үйлчилгээг зохион байгуулах үүрэгтэй. Мөн хээрийн нөхцөлд хоол хүнсийг бэлтгэхээс гадна бэлэн хоол, хагас боловсруулсан бүтээгдэхүүнийг үндсэн гал тогоонд бэлтгэж аяллын цаг хугацаатай уялдуулан боож, савлан үйлчлэх үйлчилгээг хэрэгжүүлнэ.

Үндэсний ёслол хүндэтгэлийн хоолны үйлчилгээ:

Жуулчны бааз нь өдөр тутмын үйлчилгээний зэрэгцээ ёслол хүндэтгэлийн хоолны үйлчилгээг зохион байгуулдаг. Хүндтэй зочид айлчлах, бизнесийн хүрээнд хамтарч ажиллахаар гэрээ хэлэлцээр хийх, үзэсгэлэн яармаг зохион байгуулах, найз нөхдийн уулзалт зохион байгуулах зэрэг янз бүрийн арга хэмжээ жуулчны баазад болж өрнөдөг

билээ. Тиймээс хүлээн авалт, дайллага, цайллага, үндэсний хоолны үзэсгэлэн зэргийг зохион байгуулах нь рестораны үүрэг юм. Жуулчны баазын дайллагын энэхүү үйлчилгээ нь үндэсний хоолны үйлчилгээний зохион байгуулалтыг илүү илтгэдэгээрээ онцлогтой. Дайллагын үйлчилгээ нь захиалга авах, бэлтгэл ажил, үйлчилгээ гэсэн үе шаттай томоохон үйл ажиллагаа юм. Жуулчны баазын хувьд дайллагын үйлчилгээ явагдах процесс нь үндэсний хэв маягийг агуулсан, өвөрмөц хэлбэртэй байх боломжтой юм. Монгол хоол хүнсээр дайлах нь жуулчны баазын нөөц бололцоо, орчин нөхцөлд тохиромжтой хэлбэр. Дайллагыг зөвхөн мал аж ахуйн бүтээгдэхүүн, ангийн мах, байгалийн өгөөж, зэрлэг ургамал, мөөг жимс төдийгүй эрт үеэс харилцаж, соёл, хэрэглээнд гүн шингэсэн бусад орны хоол хүнсний зүйлээр элбэг тансаг хоол, ундааг хийж дайлах боломжтой. Жуулчны баазын дайллагын хүндэтгэлийн зоогонд бүхэл хонины шүүс ордог. Үүнийг шүүсэн зоог гэж нэрлэдэг ба дотор нь их ёсны зум, их бүхэл, ууц, бага бүхэл буюу ердийн ууц, таван тэргүүн, мөчилсөн шүүснээс бүрдэнэ. Мөн хорхог, боодог нь жуулчны баазын хүндэтгэлийн зоогийн нэгэн хэлбэр болон хэвшсэн байна.

Гал тогоо:

Жуулчны баазад байрлаж буй

жуулчдад өглөө, өдөр, оройн хоолыг бэлтгэж, тодорхой хуваарийн дагуу олгодог гол үйлчилгээний хэсэг бол гал тогоо юм. Гал тогооны үйл ажиллагаа нь дараахь үүргүүдээс бүрдэнэ. Үүнд: хоол хүнсний зүйлийг урьдчилан цуглуулах, гал зуухны цэвэр цэмцгэр байдлыг хангах хоол хүнсний аюулгүй байдлын зарчмуудыг дагаж мөрдөх, үйлчлүүлэгчдийн хүсэлт, хэрэгцээг мэдэрч, тэдэнд зориулан олон төрлийн хоол хийх, хоол хүнсний зохицол, зөв харьцааг хангах, шинэ ногоог хүнсэндээ хэрэглэх, хэзээ, хаана, ямар хоол бэлтгэж жуулчдад өгөх оновчтой хуваарь гаргаж ажиллах, хоолыг тохирох хэмд боловсруулж, олгох зэрэг үүрэгтэй. Гал тогоо нь багаж хэрэгслэлүүд, тоног төхөөрөмжийн байрлал, зохион байгуулалт, болон орчны ариун цэвэр, аюулгүй байдал, ажилчдын ажиллах нөхцлийг заавар, журмын дагуу биелүүлж үйл ажиллагаагаа явуулах шаардлагатай.

Гэр баар:

Жуулчны баазын баарны үйлчилгээ төдийлөн оновчтой зохион байгуулагдаж чаддаггүй. Тиймээс “гэр баар”-ны үйлчилгээг коктейль баар, сүүний баар, дарсны баар болон гриль баарны төрлийн үйлчилгээтэй болгон төрөлжүүлэхэд нь илүү тохиромжтой байх ба гэр баарны гадна тохижилтыг цэвэр агаар, цэлмэг

тэнгэрийн доор аятай таатай тухлан суух боломжоор хангаж дотоод тохижилттой хослуулах шаардлагатай юм. Харин диско баар, караоке баарын зохион байгуулалтыг жуулчны баазын гэр бааранд бий болгоход тохиромжгүй байх талтай.

Ахуйн үйлчилгээний алба:

Аливаа жуулчны баазын засвар үйлчилгээ, засал чимэглэл, дизайны үйлчилгээ арын албанд хамаарагдаж, жуулчдын нүднээс далд гүйцэтгэгддэг. Инженер техникийн, мужаан засварын үйл ажиллагааг жуулчны баазын эд аж ахуйн мэргэжилтэн хариуцан ажилладаг. Тэрээр баазын инженерийн байгууламж, тоног төхөөрөмж, тавилга хэрэгсэл, гэрийн мод, бүрээс зэргийн засварыг улирлын өмнөх буюу дараа үед хийдэг. Энэхүү албаны үйл ажиллагааг үндсэн 3 хэсэгт хуваан авч үзэж болно. Үүнд:

- Гэрийн мод, бүрээс
- Цэвэр, бохир усны шугам, худаг
- Цахилгааны холболт, байгууламж
- Тавилга хэрэгсэл, эд хогшил

засварлах үйлчилгээ,

Ахуйн үйлчилгээний нэг хэсэгт ариун цэвэр, угаалга үйлчилгээний хэсэг хамрагдана. Жуулчны баазын орны тоо, гэрийн үйлчилгээнээс угаалга, ариун цэврийн үйлчилгээ шалтгаална.

Ариун цэврийн үйлчилгээ:

Жуулчны баазын ариун цэврийн өрөө, шүршүүрийн өрөөний ариун цэврийн үйлчилгээг зохион байгуулах шаардлага нь эдгээр байгууламжууд нийтийн хэрэглээнд ихэвчлэн ашиглагддагтай холбоотой юм.

Угаалгын үйлчилгээ:

Жуулчны баазын хэмжээнээс хамааран угаалгын үйлчилгээ тодорхойлогдоно. Цагаан хэрэглэл угаах, ширээний бүтээлэг, салфетка болон ажилчдын ажлын хувцсыг угаахаас гадна жуулчдын хувцсыг угаах нь энэ албаны үүрэг юм. Угаалгын үйлчилгээ баазын цагаан хэрэглэлийг угаах, жуулчдын хувцсыг угаах салангид машинтай байх шаардлагатай, түргэн шуурхай, цэвэрхэн, угаалгын машинууд нь эвдрэл гэмтэлгүй зөв горимоор ажилладаг, угаалгын тохирсон бодис, тохирсон хэмийн ус, индүү зэргээр хангагдсан байвал зохино.

Жуулчны баазын нэмэлт үйлчилгээг дараах албууд гүйцэтгэнэ. Үүнд:

- Аяллын үйлчилгээний алба
- Амралт, сувиллын алба
- Event - үйлчилгээний алба

Жуулчны баазад байрлах нь жуулчдын хувьд хөдөөгийн аж амьдралыг үзэж, орон нутгийн хүмүүстэй танилцах, байгалийн үзэсгэлэнт газарт амрах, байгалийн сайхныг мэдрэх боломжийг олгодог. Эдгээр боломжийг аль болох

илүү хэмжээнд олгож буй жуулчны бааз үр ашигтай ажиллаж, бусадтай өрсөлдөх чадварыг бий болгож байдаг.

Аяллын үйлчилгээний алба:

Жуулчны бааз бол аялал жуулчлалын бүс нутгийн чухал бүрэлдэхүүн болдог. Учир нь жуулчны бааз байгалийн үзэсгэлэнт газарт, байгаль, түүхийн үзмэр дунд байршдаг, тэдгээрийг холбогч гүүр нь болдог юм. Жуулчны баазыг байршлаар нь дамжин өнгөрөх буюу "transit" ба очих газар буюу "destination" бааз гэж ангилсан нь аялал жуулчлалын нөөцүүдэд хүрэх боломжийг хоёр янзаар харж болохыг хэлж байгаа юм. Тиймээс жуулчны баазын энэхүү алба нь тур операторын боловсруулсан хөтөлбөрөөс гадна өөрийн гэсэн аяллын хөтөлбөрийг санал болгодог алба юм. Жуулчны баазын аяллын хөтөлбөрүүд ерөнхийдөө 4 үндсэн төрөлд хуваагдана. Үүнд:

1. Явган аялал
2. Морин аялал
3. Ердийн хөсгөн аялал /сарлаг, үхэр тэргээр аялах аялал гэх мэт/
4. Машинтай аялал

Жуулчны баазын эдгээр аяллуудаас "баазад түшиглэсэн аялал" хэмээх хэлбэр үүссэн байна. Жуулчны баазын аяллыг хугацаагаар нь:

- Богино хугацааны
- Урт хугацааны аялал гэж хуваана

Агуулга, зорилгоор нь

- Байгалийн
- Амралт сувиллын
- Спорт агнуурын
- Танин мэдэхүйн
- Түүх, эрдэм шинжилгээний
- Соёлын
- Шашин мөргөлийн
- Адал явдлын аялал хэмээн ангилж болно.

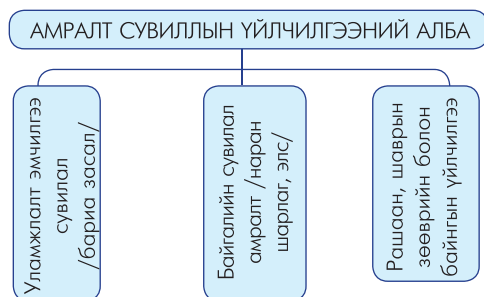
Аяллын үйлчилгээний алба нь аялал төлөвлөлтийн нарийн зохион байгуулалт, техник эдийн засгийн бэлтгэлийг сайн хангахаас гадна байгальд сөрөг нөлөөлөл багатай аяллыг зохион байгуулах үүрэгтэй. Аяллын цар хүрээ, агуулга нь жуулчдын хүсэл сонирхлоос ихээхэн шатгаалах бөгөөд ойр орчмын байгалийн сайхантай танилцах зугаалах хэлбэрийн аяллаас урт хугацааны тодорхой зорилтот, өвөрмөц хэлбэрийн аяллыг аль алиныг нь зохион байгуулах хүн хүч, техникийн болон менежментийн боломжтой байх нь нэн чухал юм.

Амралт сувиллын үйлчилгээний алба:

Зарим жуулчны баазууд байгалийн удистай, эмчилгээ сувилалд ашигтай рашаан ус, шаврын нөөцтэй газар болон түүний орчимд байрлаж үйл ажиллагаа явуулдаг. Тийм учраас жуулчдын амралт, чөлөөт цаг, эмчилгээ, сувиллын хэрэгцээнд

тулгуурлан амралт сувиллын үйлчилгээг үзүүлдэг албыг зохион байгуулах шаардлага урган гарна.

Амралт сувиллын үйлчилгээг дараах хэсгүүдэд хувааж болно.



Судалгаанаас үзэхэд манай орны дотоодын амрагчдын амралт, сувиллын үйлчилгээнд хамрагдах хэрэгцээ улам бүр өсөн нэмэгдэж байгаатай холбогдуулан уламжлалт анагаах ухааны арга техникуудыг байгалийн эмчилгээний рашаан, шаврыг зөөвөрлөн хэрэглэхтэй хослуулан сувилахуйн үйлчилгээ явуулах боломжтой. Мөн гадаадын жуулчдад уламжлалт бариа заслын үйлчилгээг үзүүлэх нь техник технологийн нарийн багаж хэрэгсэл бага шаарддагаараа үр ашигтай юм. Жуулчны баазад амралт сувиллын үйлчилгээг бий болгохын тулд зарим техник технологийг нэвтрүүлэх

шаардлагатай. Тухайлбал: эмчилгээний зориулалттай усан сан, бялдаржуулах танхим, рашаан, шавраар эмчлэх эмчилгээний тоног төхөөрөмж, наран шарлагын талбай зэргийг байгуулах шаардлагатай.

Чөлөөт цагийн үйлчилгээний алба:

Жуулчдыг жуулчны баазад байрлах үед чөлөөт цагийг нь ая тухтай, үр ашигтай өнгөрөөх үүднээс янз бүрийн арга хэмжээг зохион байгуулдаг билээ. Жуулчны баазын чөлөөт цагийн арга зохион байгуулах үйл ажиллагааг “event-үйлчилгээ” гэх бөгөөд түүнийг хэрэгжүүлдэг зохион байгуулалтын нэгжийг үйлчилгээний алба хэмээн нэрлэж байна. Арга хэмжээ буюу “event”-ийг жуулчны бааз өөрийн өвөрмөц дүр төрхийг илтгэн харуулах зорилгоор болон харилцагч тур оператортойгоо хамтран бүтээгдэхүүн үйлчилгээгээ идэвхжүүлэх зорилгоор зохион байгуулах боломжтой. Жуулчны баазын зохион байгуулдаг арга хэмжээг дараах байдлаар ангилж болно.

1. Үндэсний уламжлал, ёс заншлыг нэгтгэн харуулах арга хэмжээ
2. Тур операторын тусгай арга хэмжээ
3. Урлагийн тоглолт
4. Спортын арга хэмжээ

1. Үндэсний уламжлал, ёс заншлыг нэгтгэн харуулах арга хэмжээг дараах хэлбэрүүдээр явуулдаг. Үүнд:

А. Малчин айлуудаар зочилж, тэдний

зан үйл, ёс заншил, аж байдалтай танилцуулах

- В. Монгол үндэсний хоол, цагаан идээгээр дайлах, цагаан идээ, ундааг боловсруулж үзүүлэх
- С. Ардын дуу бүжиг заах, үндэсний хувцас өмсгөх, зураг авахуулах
- Д. Үндэсний эдлэл хийх дархан, сийлбэр, сур зангидах, элдэх зэрэг гар урлал, үйлдвэрлэлтэй танилцуулах
- Е. Үндэсний эртний эдлэлийн болон гар урлалын дэлгүүр, музей үзүүлэх, худалдаалах

2. Тур операторын зүгээс жуулчдыг идэвхжүүлэх зорилгоор дараах арга хэмжээг жуулчны баазтай хамтран зохион байгуулна.

Үүнд:

1. Групп жуулчид байрлаад буцах үед тэдэнд зориулсан үдэлтийн баяр, галын наадам хийх
2. Төрсөн өдөр, тэмдэглэлт үйл явдал тохиосон жуулчдад жуулчны баазын нэрэмжит бэлэг өгөх, тусгай арга хэмжээ, сюрприз барих
3. Цагаан идээ, айрагны баяр хийх гэх мэт

3. Урлагийн тоглолт, спортын арга хэмжээ

Урлагын тоглолтыг мэргэжлийн ардын дуу бүжгийн хамтлагтай хамтран зохион



байгуулна. Урлагын тоглолтод ихэвчлэн хөөмий, уран нугаралт, ардын дуу, бүжиг, цам, үндэсний хөгжмийн тоглолтууд ордог.

4. Спортын арга хэмжээнд үндэсний спортын төрлүүдийг үзүүлж сонирхуулахаас гадна жуулчдыг өөрсдийг нь оролцуулах, тэдэнд зааж сургах үйл ажиллагааг багтаана. Тухайлбал:

- Үндэсний сур харваа
- Морь уралдуулах
- Бөх барилдах
- Шагай харвах зэрэг эрийн гурван наадмын хэсгээс үзүүлж сонирхуулж

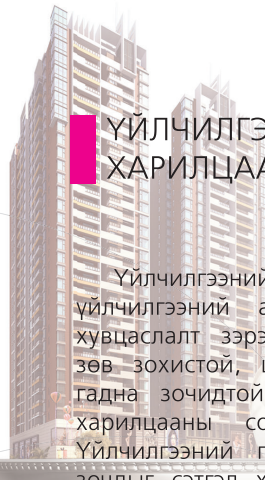
болно.

“Event” үйлчилгээ зохион байгуулагчид үндэсний баяр наадам, баяр ёслол, тэмдэглэлт өдөр, үйл явдлыг тохиолдуулан жуулчдад янз бүрийн арга хэмжээнүүдийг санал болгох боломжтой юм. Мөн зугаа цэнгээний төрлүүдээс биллиард, боулинг, автомат тоглоом, шатар тоглох боломжуудаар хангаж болно. Түүнчлэн олон нийтийг хамарсан үйлчилгээнүүдийг зохион байгуулахад жуулчид дуртай байдаг. Тухайлбал: Галын наадам зохиох, төрөл бүрийн уралдаан тэмцээн зохиох, нийтийн бүжиг, үндэсний бооцоот тоглоомуудыг явуулах нь энэ албаны үүрэг юм.



ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ.

Үйлчилгээний ажилтанд тавигдах
шаардлага, үр чадвар



ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТНЫ ХАРИЛЦААНЫ УР ЧАДВАР

Үйлчилгээний мэргэжлийн ёс зүйд үйлчилгээний ажилтны үсний засалт, хувцаслалт зэрэг нь стандартын дагуу зөв зохистой, цэвэр үзэмжтэй байхаас гадна зочидтой зөв зохистой харьцах харилцааны соёл зүй ёсоор орно. Үйлчилгээний газрын гол зорилго нь зочдыг сэтгэл хангалуун байлгах явдал юм. Энэ нь үйлчилгээний ажилтны гадаад үзэмж, харилцааны соёлоос ихээхэн шалтгаална. Зөөгч нь олон янзын ааш



араншинтай хүмүүстэй харьцдаг учраас тэдгээрийн зан аашийн онцлогийг мэдэж, зөв харьцах нь чухал.

Зочдыг сэтгэл хангалуун байлгахын тулд тэдгээрийн юу хүсч байгааг мэдэх нь чухал. Зочид дараах зүйлийг хүсдэг байна. Үүнд :

- Зочломтгой зан
- Энгийн эелдэг найрсаг зан
- Мэргэжлийн чадварлаг байдал
- Өөртөө итгэлтэй байдал

- Авхаалжтай болон тусч байдал
Зочин бүр өөр өөрийн хүсэлтэй байдаг. Энэ нь янз бүрийн шалтгаантай бөгөөд үүний нэг нь зочдын зан авирын шинж тэмдэгтэй холбоотой.

Зочдын зан авирын онцлог

Зоогийн газарт янз бүрийн зан авиртай хүмүүс үйлчлүүлдэг. Зочдын зан авирын байдлаар ерөнхийд нь дотогш ба гадагш чиглэсэн гэж ангилдаг. Эхний ангилалд

нээлттэй харилцаатай хоёр дахь ангилалд хөндий харьцаатай хүмүүс хамаарагдана.

Хөндий зочин

— Ийм шинжтэй зочныг дуугүй мөн өөртөө итгэлгүй байдлаар нь таниж болно. Ийм хүмүүстэй уриалгахан харьцах хэрэгтэй.

Юманд хямгатай зочин

— Ийм хүн үйлчлүүлэхээсээ өмнө үйлчилгээний ажилтнаас /хаалгач, ачаа зөөгч, бусад үйлчилгээний ажилчид/ үйлчилгээний талаар асуугаад танилчихсан байдаг учраас захиалга өгөхдөө их цаг зарцуулдаггүй. Ийм хүнд үйлчилгээний ажилтан үйлчилгээг санал болгох нь тохиромжгүй, мөн үл тоомсорлосон, хүндэтгэлгүй хандаж огт болохгүй.

Яарч сандарсан зочин

— Яарсан заримдаа юмыг үл анхаарсан байдлаар нь түүнийг таниж болно. Ийм зочид аль болох хурдан үйлчлүүлэхийг хүсдэг. Та аль болох хурдан үйлчлэхийг хичээгээрэй.

Тайван зочин

— Иймэрхүү магтмаар сайхан зантай зочин гаднаасаа мэдэгддэг. Тэд тайван амирлангуй харагддаг. Тэр үйлчлүүлэхдээ яардаггүй. Удаан хүлээгдэх үйлчилгээг ч төвөгшөөлгүй хүлээж чаддаг.

Мэргэжлийн зочин

— Ийм хүн зарим тал дээр амиа бодсон сайрхуу бусдаас илүү мэдэгч шиг

харагддаг. Мэргэжлийн талаар маргалдах ярилцах нь тохиромжгүй. Ийм хүн гол дүрд байх дуртай. Тиймээс түүнтэй эелдэг харьцах хэрэгтэй

Хөгжлийн бэрхшээлтэй зочин

— Эдгээр хүнд туслахад тэр талархах уу эсвэл уурлах уу гэдгийг мэдэхэд хэцүү. Ер нь тусламж үзүүлэх нь чухал байдаг. Гэхдээ хэтрүүлж болохгүй зочин өөрийг нь чадваргүй гэж үзлээ хэмээн бодох тул тохируулан харьцах.

Настай зочин

Настай зочин нь онцгой хүмүүс байдаг ч тэдэнтэй эелдэг харьцаж уриалгаханаар ширээнд суулгахад сэтгэл ханамж нь хурдан илэрнэ.

Байнгын зочин

— Байнгын үйлчлүүлэгч гэдэг бол байгууллагын орлого ашигт тодорхой хувь оруулж байгаа хүмүүс. Тиймээс тэдэнд онцгой эрх эдлүүлэх хэрэгтэй. Жишээ нь: Биечлэн мэндлэх, нэр юмуу цол, хэргэмээр нь ярих, орж ирэх болгонд нь тухтай үйлчлэх, байнга захиалдаг зүйлийг нь сайн мэдэж байх гэх мэт.

Гадаад зочин

— Энэ тохиолдолд бид өөрсдийгөө тэдний оронд тавьж үзвэл хялбар. Тухайн улсын хэлээр ярьдаг үйлчилгээний ажилтнаар үйлчлүүлэх шаардлагатай. Үйлчилгээний төрлүүд тэр хүний төрөлх хэл дээр байвал эх орондоо байгаа мэт сэтгэгдэл төрнө.

Согтуу зочин

— Ийм үйлчлүүлэгч хэдэн хормын дотор зангаа хувиргадаг учир их хэцүү. Шүүмжлэл огт хэрэггүй. Согтуу зочинтой аль болох эелдэг гэхдээ албархуу харьцаж ухааруулах хэрэгтэй. Харин хэт согтсон зочныг өрөөнд нь хүргэж өгөх нь байх асуудал.

Зочинд хандах хандлага

Зочинтой харилцахдаа дараах зүйлүүдийг анхаарах хэрэгтэй. Үүнд :

- Зочинтой мэндлэх
- Зочны хүсэл сонирхолд нийцүүлэх

Зочинтой мэндлэх:

Зочинтой мэндэлсэнээр зочинтой харилцах эхний алхам болох бөгөөд тэдний санаа бодлыг ил гаргах, яриаг эхлүүлэх үндэс нь болно. Иймээс үйлчилгээний ажилтан бүр мэндлэх хүндлэх ёсыг эрхэмлэн дээдлэх ёстой. Үйлчилгээний ажилтан нь үг хэл, мэндчилгээнээс гадна нүүрний хөдөлгөөн, нүдний баясгалан, инээмсэглэл, дууны өнгө аяс, гарын хөдөлгөөнөөр зочдод янз бүрийн сэтгэгдэл төрүүлдэг. Иймээс үйлчилгээний ажилчдын гол баримтлах зарчим нь инээмсэглэж чаддаг байх юм. Мэргэжлийн онцлогт тохируулан мэндчилгээний үг хэллэгийг цөөн тооны мэргэжлийн хэвшмэл үг хэллэгээр тухайн цаг хугацаанд нь тохируулан эелдэг, зөөлөн найрсаг, өнгө аясаар хэлэх нь зохистой. Тухайн үйлчилгээний



ажилтнаар үйлчлүүлэх сонирхлыг төрүүлэх мэргэжлийн болон харилцааны чадвартай байх ба зочдод үйлчилгээг танилцуулах, зөвлөх, туслах үүрэгтэй. Аливаа зочноос ирсэн шүүмжлэлийг эелдэгээр хүлээн авч, анхаарал тавьсанд баярласнаа илэрхийлэх, уучлал гуйх, гомдлыг нь тухай бүрт нь тэмдэглэж хүлээн авч холбогдох хүмүүст нь хэлж барагдуулах. Шүүмжлэлийг хүлээн авч хэрхэн хандахаас тухайн байгууллагын орлого өсөх, буурах үндэс нь болох бөгөөд улмаар тухайн байгууллагын нэр хүндэд шууд нөлөөлнө. Үйлчилгээний ажилтан өдөр тутмын үйлчилгээндээ зочдын сэтгэл зүйг мэдэрч зочдын зан авирт тохируулан харьцах нь

чухал. Тухайлбал :

- Ууртай, тэвчээргүй зочинтой эелдэг тайвнаар, хандах
- Удаан зочдод хугацаа өгөх, шийдвэр гаргахад нь туслах гэх мэт.

Зочны хүсэл сонирхолд нийцүүлэх:

Зочдын зан авирын онцлогийг харгалзан тухайн нөхцөл байдлыг харгалзан зочдын хүсэл, сонирхолд нийцүүлэн үйлчлэх явдал юм.

Хүүхэдтэй зочинд хандах:

Эцэг, эхтэйгээ ирж буй хүүхдүүдэд онцгой анхаарал тавьж, нэмэлт үйлчилгээ үзүүлнэ. Тэдэнд хүүхдэд тохирсон үйлчилгээг санал болгох нь чухал.

Харааны бэрхшээлтэй зочдод хандах:

Харааны бэрхшээлтэй зочдод аль болох дохио, зангаа бага хэрэглэхийг хичээх хэрэгтэй. Хэрэв дагуулж яваа хүнгүй бол зөөгч нь түүнийг дагуулан суудалд аваачиж суулгана. Ихэнхи харааны бэрхшээлтэй зочид хөтөлж яваа хүний гарын хөдөлгөөнийг дагах чадвартай байдаг. Хэрвээ зочныг хүсвэл үндсэн болон нэмэлт үйлчилгээний танилцуулгыг уншиж, үйлчлэх үедээ хийж байгаа зүйлээ хэлж өгөх хэрэгтэй. Шаардлагатай үед хүссэн үйлчилгээний хэсэгт хүргэж өгнө. Хариулт мөнгө өгөх, зээлийн картаар үйлчлүүлэх тохиолдолд түүнийг төлбөрийн асуудалд санаа тайван байлгах үүднээс төлбөрийн байдлыг тодорхой хэлж өгөх нь зүйтэй.

Сонсголын бэрхшээлтэй зочдод хандах:

Сонсголын бэрхшээлтэй буюу дүлий зочин үйлчилгээг тайлбарлуулах тохиолдолд үйлчилгээний ажилтан түүн рүү эгц харан тайлбарлах хэрэгтэй. Ихэнхи сонсголын бэрхшээлтэй зочид уруулын хөдөлгөөнөөр ойлгох чадвартай байдаг ч хэлснээрээ хийхийг хүлээж байдаг. Зөөлөн нударх болон үйлчилгээний хэсэг рүү ойлгомжтой дохих нь түүнд үйлчлэхэд бэлэн байгааг ойлгуулна. Зарим сонсголын бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгч ярьж чаддаг байхад зарим нь үйлчилгээний танилцуулга дээр заах байдлаар захиалга өгдөг.

(VIP онцгой чухал хүмүүс) зочдод хандах :

Эдгээр хүмүүст онцгой анхаарал тавих бусад зочдын анхааралд өртөхүйц байж болохгүй. Тиймээс VIP үйлчлүүлэгчдийг тусгайлан өрөөнд хүлээн авах эсвэл зоогийн газрын бусад хүний анхааралд өртөхгүй хэсэгт тусгайлан үйлчлэх шаардлагатай байдаг. VIP үйлчлүүлэгч нар урамшуулал өгөхдөө өгөөмөр хандахгүй байсан ч дээд зэргийн үйлчилгээг үзүүлэх шаардлагатай. Хаах цагийг дөхүүлж, оройтож, ирсэн зочдыг нээх цагт ирж байсан хүмүүстэй адил өндөр түвшинд хүлээн авах хэрэгтэй бөгөөд менежерүүд нь энэ тал дээр тодорхой төлөвлөгөө боловсруулах нь зүйтэй.



■ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТНЫ ХӨДӨЛМӨРИЙН АЮУЛГҮЙ АЖИЛЛАГАА, ЭРҮҮЛ АХУЙН ШААРДЛАГА

Зочид буудал нь зочдыг амрааж, хооллохоос гадна хүлээн авалт, гэрлэх ёслол, олон улсын үзэсгэлэн, хурал зөвлөгөөн явуулах том танхимтай, мөн худалдааны яармаг, чөлөөт цагаа өнгөрүүлэх клуб зэрэг зочдыг аль болох тав тухтай орчинд байх нөхцлийг бүрдүүлсэн хэсгүүдээс тогтсон нэгэн цогц үйлдвэрлэл юм. Зочид буудал нь зочинд үйлчилдэг тул түүнийг үйлчилгээний байгууллага гэж үздэг. Иймээс зочид буудалд ажилладаг ажилчдын хөдөлмөр хамгаалал, аюулгүй ажиллагааг анхаарч ажиллах нь нэн тэргүүнд тавигдсан

шаардлага байдаг. Хөдөлмөрийн эрүүл ахуй аюулгүй ажиллагаа эрүүл ахуйн зорилго нь ажил хөдөлмөр эрхэлж байгаа ажилтны эрүүл мэнд, хөдөлмөрийн чадварыг хэвээр хадгалж эрүүл, аюулгүй орчинд хөдөлмөрлөх нөхцлөөр хангахад оршино. Зочид буудлын ажилтныг хөдөлмөрлөх үүргээ гүйцэтгэх явцад нөлөөлөх дараах хүчин зүйлүүд байдаг. Үүнд:

1. Зочид буудлын барилга, цахилгаан тоног төхөөрөмжийн бүтэц, зохион байгуулалт

2. Ажлын байрны хүрээ

- Ажлын байрны бичил уур амьсгал, агаарын чийгшил, температур/
- Агаарын хийн найрлага/ хүчилтөрөгч 13-19%, нүүрсхүчлийн хий 1-2% болоход ажлын чадвар буурахгүй, ажиллах бүрэн боломжтой. Энэ хэмжээ өөрчлөгдөхөд хүний биед муугаар нөлөөлдөг
- Гэрэлтүүлэг, өнгөний ритм
3. Хөдөлмөрийн эрүүл ахуй
Ажилчны ажлын байрлал/ суугаа, босоо, холимог байрлал
АЖИЛЧНЫ БИЕЙН ХҮЧНИЙ БОЛОН МЭДЭРХҮЙ, СЭТГЭХҮЙН АЧААЛАЛ

■ Ажилчдын ажлын хувцас, хөдөлмөр хамгааллын тусгай хувцас, хамгаалах хэрэгсэл

4. *Хамт олны уур амьсгал, сэтгэл ханамж гэх мэт зүйлийг дагаж мөрдөнө.*

■ **ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТНУУДЫН ХӨДӨЛМӨРИЙН АЮУЛГҮЙ АЖИЛЛАГААНЫ ЗААВАРЧИЛГАА**

Үйлчилгээний ажилчид тоос сорогч, хатаагч, уурын цэвэрлэгч, хивс цэвэрлэгч, хана цэвэрлэгч, угаалгын машин, индүү, ус буцалгагч зэрэг багаж хэрэгслийг хэрэглэхдээ аюулгүй ажиллагааны журмыг баримтлах шаардлагатай.

Ажилд гарахын өмнө болон ажил гүйцэтгэх үед:

- Ажлын цахилгаан багаж хэрэгслийг ашиглахын өмнө бүрэн бүтэн байдал, залгуур болон винтелийн ажиллагаа зэргийг хэвийн эсэхийг шалгана.
- Цахилгаан хэрэгслийн утас шалбархай, винтель болон разеткийн ямар нэгэн гэмтэл илэрвэл тухайн цахилгаан хэрэгслийг ажилл-уулахыг хориглоно.
- Цэвэрлэгээний нунтаг, ариутгалын бодисыг норм хэмжээний дагуу хэрэглэнэ.
- Ажлын хувцсыг стандарт шаардлагын дагуу бүрэн өмссөн байна. /малгай, халад, өмд цамцны хослол, шаахай, маск, ажлын бээлий/
- Ажлын байран дээр цэвэрлэгээ

хийхдээ бээлий өмсөх, цэвэрлэгээний бодисуудын заавартай танилцсаны дараа хэрэглэх

- Цэвэрлэгээг эрүүл ахуйн шаардлагад нийцүүлэн хийнэ
- Заалан дахь бүх үнсний сав, хогийн савыг цэвэрлэх, лимонтой тосоор бүх модон эдлэлийг өнгөлөхдөө бээлий өмсөх
- Нэг өрөөний /20-25 метр квадрат/ ердийн цэвэрлэгээг 20-25 минутанд бүрэн хийж дуусгах
- Цахилгаан, электрон техник хэрэгслийг цэвэрлэхдээ техникийн аюулгүй ажиллагааг хангаж ажиллах

Ариун цэврийн өрөөний үйлчлэгч нар иж бүрэн цэвэрлэгээг 40 минутад багтаан стандартын дагуу чанартай хийж гүйцэтгэх, цэвэрлэгээний бодис, материалуудыг норм нормативийн дагуу зориулалтаар нь зөв хэрэглэх, цэвэрлэгээ үйлчилгээнд хэрэглэдэг хувин сав, багаж, техник хэрэгслүүдийг зөв ашиглах, цаас, саван, арц, хүжийг зохих журмын дагуу тавьсан байх, цонх угааж, өнгө оруулах, суултуур, писаурыг цэвэрлэж өнгөлөх, ханын плита, кабины шалыг угааж цэвэрлэх, угаалтуур өнгөлөх, никель гуулин тоноглолуудыг цэвэрлэж өнгөлөх. Цахилгаан сантехникийн тоног төхөөрөмжтэй зааврын дагуу ажиллах ба эвдрэл гэмтэл гарсан тохиолдолд холбогдох хүмүүст мэдэгдэж мэргэжлийн хүмүүсээр янзлуулна.

Цэвэрлэгээ хийх үед хориглох зүйл:

- Гэмтэлтэй цахилгаан хэрэгсэл хэрэглэх
- Гэмтсэн хагарсан разетканд цахилгаан хэрэгслийг залгах
- Чийдэнг чийгтэй шатамхай зүйлээр арчих, цэвэрлэх, бүрхүүлийг нь авч хаях
- Цахилгаан данх, индүү, ус буцалгагч, плитка зэрэг халаагч хэрэгслийг үл шатах суурьгүй /доор тавих хамгаалалтгүй/ хэрэглэх
- Зурагт, хөгжим, ус буцалгагч зэрэг цахилгаан хэрэгслийг гүйдэлд залгаатай орхих
- Стандарт бус гар хийцийн цахилгаан халаагуур /тень/, плитка хэрэглэх
- Цахилгаан хэрэгслийг нойтон гараар 220 квт-д холбох, залгуур ишнүүрийг чийгтэй гараар барих
- Ажлын нормын хувцас хэрэглэлийг ажил гүйцэтгэх үедээ байнга хэрэглэж хэвших ба хувцасны халаас болон биедээ иртэй, хурц үзүүртэй зүйл, мөнгө, гар утас авч явах
- Хог хаягдлыг шууд гараар түүж цэвэрлэх
- Механик болон цахилгаан, сантехникийн тоног төхөөрөмжийг өөрөө засварлах буюу задалж угсрах

Анхаарах зүйл:

- Шал, шатан дээр асгарсан ус, тосон дээр халтирч унахаас болгоомжлох
- Өндөрт ажил гүйцэтгэх үедээ унаж бэртэхээс болгоомжлох, зориулалтын

- шат гишгүүр хэрэглэх
- Ус чийг ихтэй нойтон ажлын байранд ажил гүйцэтгэхээс болгоомжлох хэрэгтэй
- Ажлын байранд тамхи татах, ил гал гаргахыг хориглох
- Галын хорыг тогтмол байрлуулж хяналт тавина.

Зочид буудлын галын аюулгүй байдал

Зочид буудалд гэнэтийн болоод хамгийн аюултай нь хүний амь нас хохирох, гал түймэр гарах гэсэн хоёр асуудал чухал тооцогдоно. Хүний амь нас, эрүүл мэнд, хувь хүний болон хуулийн этгээдийн эд хөрөнгө, байгалийн баялаг, нийгэмд хохирол учруулах шаталтыг гал түймэр гэнэ.

Гал гарах нөхцөл нь:

1. Тамхины гал
2. Шүдэнзний гал
3. Лааны гал
4. Оч баригчийн гал
5. Аянга цахилгааны гал
6. Цахилгаан үүсгэвэрийн гал зэрэг зүйлээс болж гал гарна.

Сүүлийн 10 жилд гал түймэр гарах шалтгаан нөхцөлд дүн шинжилгээ хийхэд 11147 гал түймрийн 21% буюу 2367 нь эрчим хүч ашиглалтын дүрэм зөрчсөнөөс, 47,3% буюу 5275 нь хүмүүсийн санамсар болгоомжгүй үйл ажиллагаанаас, 9% буюу 1020 нь хүүхдийн болгоомжгүй үйлдлээс үүдэн гарсан бол санаатай тавьсан гал түймэр 249 гарсан байна.

1. Галын техник зэвсэглэмж гэдэг нь гал унтраах зориулалтын машинд төхөөрөмжлөгдсөн тодорхой үүрэг гүйцэтгэх чиглэлтэй гар буюу механикжсан багаж, хүн нэг бүрийн хамгаалах хэрэгсэл, аврах төхөөрөмж, гал унтраах зориулалтын багаж зэвсэглэмжийн иж бүрдлийг хэлнэ. Ж: зочид буудлын зэвсэглэмжинд утаа мэдрэгч /тамхи татдаггүй өрөөнд/, дулаан мэдрэгч /тамхи татдаг өрөөнд/ г.м зүйлүүд байна.

2. Галын тоноглол гэдэг нь:

- Галын автомат дохиолол
- Утаа зайлуулах төхөөрөмж
- Автомат ажиллагаатай усаар гал унтраах төхөөрөмж
- Гар ажиллагаатай усаар гал унтраах төхөөрөмж
- Хөөсөөр гал унтраах төхөөрөмж гэсэн зүйл орно.

3. Гал унтраах бодис гэдэг нь шатлагийг зогсоох нөхцлийг бүрдүүлэх, чадвар бүхий физик-химийн шинж чанарыг агуулсан бодисыг хэлнэ. Гал унтраах бодисын төрөлд ОПУ, MFZ, ОУ зэрэг бодис орох ба эдгээр нь 5, 10, 25, 30 кг-аар савлагдсан байна. Гал унтраагуурыг өлгөхдөө шалнаас 1.5 метрт байрлуулна. Гал унтраагуур дээр А, В, С, D гэсэн тэмдэглэгээ байна. Эдгээр нь:

- A- ердийн түлш
- B- Шатахуун туслах материал
- C- Газ
- D- Цахилгаан хүчдэл аянга зайлуулагч

бодисууд нь гал унтраахад зориулагдсан байдаг.

4. Гал унтраагч ОУ-ийн зориулалтын хувьд нүүрсхүчлийн хийн гал унтраагч бөгөөд бүх төрлийн шатах бодис, 1000в хүртэл хүчдэл бүхий цахилгаан тоног төхөөрөмжид гарсан бага хэмжээний галыг унтраахад зориулагдсан. Хадгалах нөхцлийн хувьд -25+50 температурт хадгалах ба нүдэнд харагдахуйц газар шалнаас 1.3-1.5 м өлгөнө. Цэнэгийг нь жил тутам шалгаж, паспортод зааснаас бага болсон үед дахин цэнэглэнэ. Ажиллуулахдаа зүүн гараараа бариулаас нь барьж баруун гараараа цацруулагч хоолойг галын голомт руу аль болох ойртуулан чиглүүлж түгжээг мултлан бариулыг чанга атгана. Багтаамжнаасаа шалтгаалан 25-40 секунд ажиллах ба цацралтын урт 1.7-3.5 м байна.

ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТАНД ТАВИГДАХ БУСАД ШААРДЛАГА

- Үйлчилгээ
- Үнэнч шударга
- Соёлч шуурхай

Үйлчилгээ-Үйлчилгээ нь үнэгүй хийсвэр бараа юм. Зочид буудлын өрөө хэр зэрэг том, тоноглол нь хэр тансаг байх нь гол биш юм. Гол нь үйлчилгээний мөн чанар, энэ нь эелдэг харьцаа, зочинд туслах, үйлчилгээний чанарыг сайжруулах

гэсэн сэтгэлтэй, үнэнч байх явдал нь гол үзүүлэлт болдог. Иймээс дараах 5 зүйлийг үйлчилгээний ажилчид зайлшгүй эзэмших шаардлагатай. Үүнд:

- SMILE -Инээмсэглэл
- LOOK - Харц
- CLOTHING - Хувцаслалт
- CONTACT - Харьцаа
- BODY MOVEMENT—Биеийн хөдөлгөөн
- INDUSTRIAL KNOWLEDGE - Үйлдвэрлэлийн зохион байгууламж
- CUSTOMER RELATIONS-Зочдын зан харилцаа
- PERSONAL /HYIGIENE & PERSONAL- Хувийн ариун цэвэр, гоо сайхан, харагдахаар
- EMPLOYEE /EMPLOYER RELATIONS- Хамт олонч байх
- SPECIFIC KNOWLEDGE-Онцгой мэдэж байх зүйлүүд
- CLEANING EQUIPMENT MANUAL- Цэвэрлэгээний тоног төхөөрөмжүүдийн ашиглалт болон хэрэглээний зааварчилгааг мэдэж байх.
- CLEANING AGENTS, POLISHES & MATERIALS - Цэвэрлэгээний болон өнгөлөгөөний эд зүйлсийг мэдэж байх.
- SAFETY & SECURITY-Хөдөлмөр хамгаалал аюулгүй ажиллагаа
- BEDDING, LINEN & LAUNDRY- Угааж байгаа зүйлс болон орны хэрэгслэлүүдтэй харьцах

Үйлчилгээний ажилтны ур чадварт тавигдах шаардлага

- Зааварчилгааг хэрэглэж чаддаг байх
- Хэрэглээний тоног төхөөрөмжүүдийг хэрэглэж чаддаг байх
- Эрүүл аюулгүй байдлын анхан шатны мэдлэгтэй байх
- Цахилгаан хэрэгсэл, тоног төхөөрөмжүүдийг шалгаж чаддаг байх зэрэг шаардлагыг тавьдаг.

Үйлчилгээнд шаардагдах ур чадвар

- S-Smile /Инээмсэглэх/
- E-Excellent /Гайхалтай сайн байх/
- R-Reach /Хүрч ажиллах/
- V-Viewing /Анхаарал тавих/
- I-Inviting /Урих/
- C-Creating /Сайхан сэтгэгдэл төрүүлэх/
- E-Eye to eye /Нүд рүү эгцэлж харах/

S-Smile /Инээмсэглэх/

- Зочинтой ямагт чин сэтгэлээсээ инээмсэглэн харилцах

- * Зочин тухайн зочид буудалд итгэн сонголт хийж орлого авчирдаг учраас түүнтэй үргэлж баярлаж талархсанаа илэрхийлэн инээмсэглэн харилцах.

E-Excellent /Гайхалтай байх/

- Үйлчилгээний технологийг ягштал биелүүлж ажил, үүргээ гайхалтай чадмаг гүйцэтгэх.

- * Энэ нь зочны үнэт зүйл болсон цагийг хэмнэхээс гадна сайхан сэтгэгдлийг мөн төрүүлнэ.

R-Reach /Хүрч ажиллах/

- Зочинд ямагт гар сунган туслахад бэлэн байх, сэтгэлд нь хүрч үйлчлэх.

- * Зочны яриаг анхааралтай сонсож, үйл хөдлөл, дуу хоолойноос түүний эрэлт, хүсэлтийг нь олж мэдэрдэг байх.

V-Viewing /анхаарал тавих/

- Зочинд үргэлж анхаарлаа хандуулж, ажигч гярхай, мэдрэмжтэй байх.

- * Зочны хүсэлтийг хүлээлгүй түүнээс түрүүлж эрэлт, хүсэлтийг нь асууж лавлаад хурдан шуурхай барагдуулах.

I-Inviting /Урих/

- Зочныг дээдлэн хүндэтгэж, үргэлж уриалагхан угтан үйлчлэх.

- * Зочинд энэ зочид буудлын хүндтэй хүн гэдгийг мэдрүүлэх. Түрүүлж мэндчилэн угтаж, хамгийн сүүлд сайн сайхан үгээр үдэж байх.

C-Creating /Сайхан сэтгэгдэл төрүүлэх /

- Зочинд хүсэл мөрөөдлийнх нь биелэл болсон сайхан сэтгэгдэл төрүүлэхүйц үйлчилгээ үзүүлэх.

- * Тансаг, гоёмсог орчин, уран сэтгэмж бүхий халуун дотно, шинэлэг үйлчилгээгээрээ зочны сэтгэлийг эзэмдэж, давтан ирэх сэтгэгдэл төрүүлэх.

E-Eye to eye /Нүд рүү нь эгцэлж харах/

- Зочинд үнэнч шударга, чин сэтгэлээсээ үйлчилж байгаагаа илэрхийлэн нүд рүү нь эгцэлж харж байх.

- * Гэхдээ улс орны онцлогийг бодолцох.



ГУРАВДУГААР БҮЛЭГ.

Үйлчилгээний технологи ажиллагаа



ЗОЧИН ХҮЛЭЭН АВАХ АЛБАНЫ ТЕХНОЛОГИ

FRONT OFFICE DEPARTMENT - Зочин хүлээн авах алба

Зочид буудлын бизнесийн үйл ажиллагаанд голлох үүргийг гүйцэтгэдэг ба зочинтой хамгийн түрүүнд нүүр тулан учирч зочдын бүртэлийг хөтлөх, түлхүүр олгох, шаардлагатай мэдээ мэдээлэл дамжуулах, зочны эцсийн тооцоог хийх зэрэг үндсэн үүргийг гүйцэтгэдэг. Энэ албад нь зочдод үйлчилгээ үзүүлэхдээ дараах үндсэн 2 нөхцлөөр үзүүлдэг. Үүнд:

1. Bell service
2. Concierge service

"Bell service"-н ажиллагсад нь зочид буудлын үйл ажиллагааг гадаад, дотоод 2 хэсэгт холбож өгөх тухайн зочид буудлын

нүүр царайг илэрхийлдэг. "Bell service" нь дараах нөхцлөөр үйлчилгээ үзүүлнэ.

1. **Parking of cars** — Машин техникийг зохицуулах хэсэг
2. **Opening of door** — Хаалга онгойлгох хэсэг
3. **Transporting of bags** — Ачаа тээш тээвэрлэх хэсэг

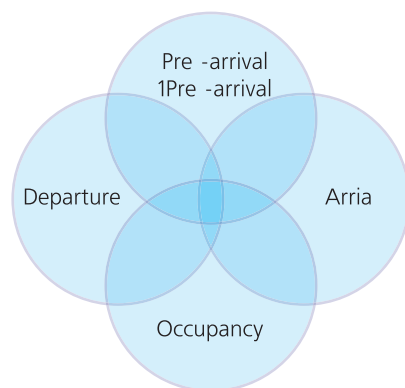
Зочдын тээврийн хэрэгслийг зохицуулах, ачааг зөөх, захидал мэдээ, шуудан хүргэх зэрэг үүргийг гүйцэтгэнэ. "Parking boy" ажилтан нь зочдыг хүрэлцэн ирэхэд машины хаалгыг онгойлгон зочидтой мэндлэж буухад нь туслах ба машиныг байрлуулах үүрэгтэй. Ачаа зөөгчид зочдыг өрөөнд нь хүргэж өгөх явцад зочид буудлын талаарх

ерөнхий мэдээллийг зочинд өгнө. Түүнчлэн өрөөнд оруулж өрөөний гэрэл, телевизор, цахилгаан хэрэгслийн ажиллагаа, халаалт, агааржуулалт зэргийн ажиллагааг зааж танилцуулах үүрэгтэй. Мөн томоохон хүчин чадалтай зочид буудлын "Bell service"-ийн ажиллагсад нь 24 цагийн үйлчилгээ үзүүлдэг. Зочин ирэхэд бүртгэл хөтлөж өрөөнд хүргэн үйлчилдэг үйлчилгээг "up bell", зочныг бүртгэлээс хасах /check out/ үйлчилгээг "down bell" гэж нэрлэдэг.

"Concierge service"-ийн ажиллагсад нь байрлаж буй зочдод зөвлөгөө өгөх, зочид буудлын талаар ерөнхий мэдээлэл өгөх, тухайн хот дотор аялах аяллыг зохион байгуулах, тийзийн үйлчилгээ үзүүлэх, үзвэр

үйлчилгээ, театрын билет захиалах, түүх дурсгалын газраар аялуулах, тухайн хотод зохиогдож буй онцгой үйл ажиллагааны талаарх мэдээ мэдээллээр хангах үндсэн үүрэгтэй.

GUEST TRANSACTIONS / SERVICE



Зочин хүрэлцэн ирэхээс аваад явах хүртэлх үйл ажиллагааг дараах 4 үе шатанд /цикл/ хувааж авч үзнэ. Үүнд:

2. Зочин ирэхээс өмнөх үе — Pre arrival
 3. Зочин ирж байгаа үе - Arrival
 4. Зочин байрлаж байгаа үе - Occupancy
 5. Зочин бүртгэлээс хасагдах үе — Departure
1. Зочин ирэхээс өмнөх үе — Захиалгын үйл ажиллагаа
 - Захидлаар

- Факсаар
 - Утсаар
 - Захиалгын нэгдсэн системээр
2. Зочин ирж байгаа үе — Орж ирж байгаа зочныг угтан авах
 - Хаалга онгойлгох
 - Ачаа тээшийг тээвэрлэх
 - Бүртгэл хөтлөлт хийх
 - Өрөөний тэмдэглэл, өрөө хувиарлалт хийх
 - Түлхүүр олгох

3. Зочин байрлаж байгаа үе — Зочин байрлаж, хоноглож байгаа
 - Зочны үнэт зүйлийг хадгалах
 - Мөнгө солих үйлчилгээ
 - Зочны аюулгүй байдлыг хангах
 - Мэдээ мэдээллээр хангах
 - Захидал илгээмж дамжуулах
 - Зочны хувийн нууцыг хадгалах
 - Харилцаа холбооны системд хяналт тавих
 - Зочны өрөөний дугаарыг нууцлах

4. Зочны бүртгэлээс хасагдах үе — Зочин буцах үйл ажиллагаа
 - Зочны төлбөр тооцоог бүрэн хийх
 - Зочныг бүртгэлээс хасах
 - Зочны ачаа тээшийг зөөвөрлөх
 - Тээврийн хэрэгслээр хангах

RESERVATION DEPARTMENT - Захиалгын алба

Зочид буудлын захиалгын системийн үндсэн үүрэг нь зочин хүлээн авах албанд хамаарагдана. Зочид буудалд байрлах зочдоос захиалга авахдаа томоохон зочид

буудал нь захиалгын тусгай албатай байна. Жижиг зочид буудлын хувьд зочин хүлээн авах албаар үйл ажиллагаагаа явуулдаг. Захиалга авах үйл ажиллагааг зочин хүлээн авах албаны менежер, захиалгын албаны менежер удирдан зохион байгуулна.

Захиалгын үйл ажиллагааг 3 ангилна.

Үүнд:

1. Захиалга хүлээн авах
2. Зочны баримт болон захиалгыг баталгаажуулах
3. Зочдын гаргасан санал хүсэлтэд дүгнэлт хийх

Зочид буудлын өрөөг худалдан авахыг хүсэх үйл ажиллагааг "Reservation" гэнэ. Энэ үйл ажиллагааны үед захиалгыг хүлээн авах, бичиг баримтыг бүрдүүлэх, санал хүсэлтэд дүгнэлт гаргах, захиалгыг баталгаажуулах зэрэг үйл ажиллагаа явуулдаг. Зочид буудлын захиалгын албаны хэсэг нь өрөө борлуулахад чухал үүрэг гүйцэтгэнэ.

Зочны захиалгыг дараах хэлбэрээр авна.

Үүнд:

1. Telephone - Утсаар
2. Fax - Факсаар
3. Computer — Компьютерийн нэгдсэн сүлжээгээр
4. Letter - Захидлаар
5. Walk - in — Шууд ирсэн зочин

-Зочид буудлын захиалга хүлээн авагч нь захиалга хийхээр утсаар ярьж буй хүний хэлж байгаа зүйлд бүрэн анхаарлаа хандуулна. Захиалга хүлээн

авагч нь зочид буудлын өрөөг тодорхойлж, өрөөний хэмжээ, байрлал, онцлог байдал болон нэмэгдэл зүйлсийн талаар сайтар тайлбарлаж өгнө. Энэ захиалгын арга нь хүндрэл ихтэй байдаг. Учир нь захиалах гэж буй өрөө нь тухайн өдөр бэлэн биш байх, мөн өндөр үнэтэй өрөөний үнийг бууруулах боломж муутай байдаг.

-Захиалга авах гол суваг нь компьютерийн нэгдсэн сүлжээг ашиглаж захиалга авах явдал юм. Захиалгын төвлөрсөн системд хамрагдаж буй зочид буудлын бүтээгдэхүүний тухай нэгдсэн мэдээллүүд төвлөрсөн байдаг.

Үүнд тухайн зочид буудлын нэр, борлуулах бүтээгдэхүүний төрөл, ангилал, нэмэлт үйлчилгээний төрөл, үнэ үнэлгээ зэрэг байдаг. Компьютерийн нэгдсэн сүлжээгээр дамжидаж захиалга хийх нь хамгийн хурдан хийгддэг арга юм. Захидлаар авах арга нь түгээмэл хэрэглэгддэг. Гэхдээ тухайн зочин сонголт хийх боломж нь хязгаарлагдмал байдаг.

Захиалга нь хувь хүнээр эсвэл түүний итгэмжлэгдсэн төлөөлөгчөөр хийгдэж байгаа тохиолдолд урьд байгаагүй боломжууд нээгддэг. Зочин нэгэнт тухайн зочид буудалд ирчихсэн байгаа учир уг зочид буудлын байдлыг нүдээр үзэж, үйлчилгээг биеэр мэдрэх боломжтой болдог. Тухайлбал: Зочны хүссэн өрөөг үзүүлэх боломжтой.

Захиалга авах гурван нөхцөл байдаг. Үүнд:

1. Шууд захиалга хийх- Энэ нөхцөл нь хувь хүн өөрийн биеэр ирэх болон зуучлагч байгууллагуудаар дамжуулан захиалга хийдэг.

2. Захиалгын нэгдсэн сүлжээгээр хийх- Энэ нөхцөл нь голчлон компьютерийн аргаар хийнэ.

3. Зуучлагч байгууллагуудаар хийх-Энэ нөхцөл нь голчлон факсаар хийгддэг.

Зочид буудалд байрлахаар захиалга өгсөн зочдын захиалгыг дараах хэлбэрээр авдаг. Үүнд:

1. Guaranteeing the reservation — Баталгаажсан захиалга

2. Non guaranteeing the reservation — Баталгаажгаагүй захиалга

1. Баталгаажсан захиалгатай зочид нь буудалд байрлахаас өмнө тухайн захиалсан өрөөний үнийг нэг хоногоор буюу татварын хувийг нэмсэн дүнгээр урьдчилан төлбөр хийгддэг. Баталгаажсан захиалгатай өрөө нь зочдын Check-in хийх өдрөөс Check-out хийх хугацаа хүртэл баталгаатай байна.

2. Баталгаажгаагүй захиалгатай зочид нь өрөө захиалсан боловч төлбөрийн баталгаа гаргаагүй байдаг. Ийм тохиолдолд зочин ирэх өдрөө ирээгүй бол өрөөг нь бусдад худалддаг. Баталгаагүй захиалгын үед 6р hold хэрэглэнэ. Энэ нь тухайн зочин 6 цагаас хойш ирээгүй тохиолдолд өрөөний захиалгыг шууд хүчингүй болгоно.

■ ЗОЧИН ХҮЛЭЭН АВАХ АЛБАНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ОНЦЛОГ

Зочид буудлын зочин хүлээн авах алба нь зочид буудлын үйлдвэрлэлийн үндсэн нэгжид голлох үүргийг гүйцэтгэдэг. Зочид буудлын зочин хүлээн авах хэсэг нь зочид буудлын бүтээгдэхүүний борлуулалт үйлчилгээний албыг давхар гүйцэтгэдэг онцлогтой. Зочин хүлээн авах хэсгийн гол хариуцлага нь өрөө дүүргэлтийн доод хэмжээг хангах өрөөний үнэлгээг тогтмол өндөр түвшинд байлгахад оршино. Үйлчилгээг зочдыг хүлээн авахаас үдэж гаргах хүртэлх хугацаанд, 24 цагийн турш зочидтой харьцаж үйлчилгээ үзүүлдэг байна.

Мөн зочид буудлын үйлчилгээний бусад албатуудын бүтээгдэхүүнийг борлуулахад голлох үүрэгтэй.

Зочин хүлээн авах албаны үндсэн үүрэг:

1. Reservation — Захиалга хийх
2. Check-in and registration — Зочны бүртгэл хөтлөх ба зочны ирсэн бүртгэлийг хөтлөнө.
3. Mail and information — Мэдээ, мэдээлэл / захидал мэдээлэл/
4. Uniformed service and baggage handling — Зочдын гар тээшний үйлчилгээ үзүүлэх ба дүрэмт хувцасны үйлчилгээ
5. Telephone calls and messages — Зурвас

мэдээ болон утсан харилцаа холбоогоор хангах

6. Check –out and bill settlement – Зочныг бүртгэлээс хасах буюу тооцооны хуудас хийх

Зочин хүлээн авах албаны бүрэлдэхүүнд захиалга хүлээн авалт, дотуур холбоо, үйлчлэгчийн нэгдсэн алба болон консьерж зэрэг ажил үүрэг бүхий нэгж хэсгүүд ордог. Энд ажиллагсад нь зочинд зочид буудлын талаар тааламжтай сэтгэгдэл төрүүлэхэд нэн чухал үүрэг гүйцэтгэдэг. Эдгээр үйл ажиллагааны хүрээ нь тус тусдаа байдаг боловч багийн хамтарсан хүчин чармайлтаар зочдын үйлчилгээг өндөр түвшинд гүйцэтгэх орчныг бий болгож чаддаг. Зочин хүлээн авах албаны менежер нь энэ албаны үйл ажиллагааг хэвийн явуулах хариуцлага хүлээдэг.

Захиалга авах хэсэг

Зочноос захиалга авч түүнийг боловсруулах, ирэх зочдын хуваарь, өрөөний нөөц ашиглалтын хуудас зэрэг шаардлагатай бичиг баримт бүрдүүлэх үндсэн үүрэгтэй. Захиалгыг утсаар, факсаар, шуудангаар, компьютерийн сүлжээгээр хүлээн авдаг. Аливаа захиалгад дараах мэдээллийг заавал агуулсан байх ёстой. Үүнд:

- Ирэх өдөр, цаг
- Буцах баримжаа, зочдын тоо
- Өрөөний зэрэглэл- люкс, апартамент,

энгийн, бизнес гэх мэт

- Өрөөний тоноглол- ванн, шүршүүр, телевизор, хөргөгч, сейф, мини баар гэх мэт
- Хоолны үйлчилгээ- зөвхөн өглөөний хоол, хоёр удаагийн хоол, гурван удаагийн хоол
- Үнэ- нийт төлбөр, нэг хоногийн, нэг хүний, зөвхөн буудлын хоол байрны төлбөр гэх мэт
- Төлбөр тооцоо хийх хүний овог нэр эсвэл байгууллагын нэр
- Төлбөрийн хэлбэр- бэлнээр, мөнгөөр, дансаар, төлбөрийн картаар гэх мэт
- Тусгай захиалга-ресторанд ширээ урьдчилан захиалах, онгоцны буудлаас утгах, үдэх, өрөөнд тэжээвэр амьтантай байж болох гэх мэт

Захиалгын албаны ажилтан авсан захиалгаа судалж боловсруулаад захиалгыг хүлээн авсан эсвэл татгалзсан хариу илгээдэг журамтай.

Захиалгын баталгаа — Зочин тухайн зочид буудалд бууж болохыг зөвшөөрсөн албан ёсны мэдэгдэл юм. Энэхүү мэдэгдэл дээр ихэвчлэн зөвшөөрлийн дугаар, ирэх, буцах, захиалсан өрөөний зэрэглэл, зочдын тоо, орны тоо тусгайлан захиалж сонирхсон зүйлийг тэмдгэлдэг. Зочин буусан үедээ шаардлагатай бүх зүйлсийг дахин нягталж элдэв маргаан зөрчилтэй асуудал гаргахгүйн тулд ирэх үедээ захиалгын баталгааг биедээ авчрах нь илүүдэхгүй.

Зочид буудлын өдөр тутмын үйл ажиллагаанд авсан захиалгыг баталгаажуулж, нягтлах шаардлага үе үе урган гарч ирдэг. Өөрөөр хэлбэл зочид тогтсон хугацаанаас хожимдох эсвэл өрөөсөө ирэхгүй байх тохиолдол гардаг тул зочноос захиалгын баталгаа авсны дараа бүртгэлд оруулдаг. Баталгааны түгээмэл хэлбэр бол зочдын байх хугацааны төлбөрийн 50-100 хувьтай тэнцэх хэмжээний төлбөрийг урьдчилан авч эсвэл зээлийн картны дугаартай мэдээлэл авдаг. Захиалга өгөөд баталгаажуулсаны дараа түүнээс татгалзсан тохиолдолд тухайн улсын хуулийн дагуу арга хэмжээ авдаг байх хэрэгтэй байна. Захиалга өгөөд ирээгүй бол түүнээс үүдэн гарах хохирлын хэмжээг багасгахын тулд дараах арга хэмжээг авч хэрэгжүүлнэ. Үүнд:

Зочид ирээгүй бол нэмэлт зардал тооцох, буудлын үнэ өртгийг зохиохдоо урьдчилан бодолцсон байх ёстой.

- Захиалагчаас алданги төлбөр нэхэмжлэх
- Захиалга авахдаа урьдчилгаа төлбөр эсвэл төлбөрийн картны дугаарыг авах
- Өрөөний нийт тооноос 5, 10, 15 хувиар илүү давхар захиалга хийх

Өрөөний нөөцөөс илүү тоогоор давхар захиалга авахдаа маш нарийн тооцоолж төлөвлөсөн байх хэрэгтэй. Хэрэв зочид буудал захиалга өгсөн үйлчлүүлэгчдийн бүрэн авч чадаагүй буудалд орж чадаагүй үйлчлүүлэгчдээ алдах тэр ч бүү хэл аялал жуулчлалын байгууллагуудтай ажил

хэргийн харилцаагаа таслахад хүрдэг. Буудлын зарим мэргэжилтнүүд авсан захиалга биелүүлэхгүй байснаар зарим нэг өрөөг сул байлгах нь хавьгүй дээр гэсэн зарчмыг баримталдаг. Эдгээр менежерүүд хэдэн сул өрөөг үлдээж захиалгыг хязгаарладаг. Гэхдээ ихэнх тохиолдолд тэдгээр өрөөнүүдийг хоосон үлдээдэг. Захиалга өгөөд түүнийг баталгаажуулаагүй хүмүүсийн 20 орчим хувь захиалга өгөөд баталгаажуулсан хүмүүсийн 5 орчим хувь нь ирдэггүй гэсэн судалгаа байдаг.

Өрөөний захиалгыг зөв оновчтой бодлогоор хийсэн үед захиалга өгсөн хүмүүсийн ирээгүй байх эрсдлийн хэмжээ буурдаг. Гэхдээ үүний тулд ирэхгүй байх эрсдлийг захиалгыг төрөл бүрээр судалж үзэх ёстой. Өөрөөр хэлбэл захиалга өгсөн тодорхой бүлэг үйлчлүүлэгчид өмнө нь хэдэн хувийн ирцтэй байсан тухай судалгаа хийнэ. Судалгаанаас үзэхэд эртнээс өгсөн захиалга хамаагүй дутуу ирцтэй байдаг аж. Захиалга өгсөн цаг хугацаа, үйлчлүүлэгчдийн сегментэд хийсэн судалгаа шинжилгээ нь буудлын захиалгын бодлогыг оновчтой боловсруулахад ихээхэн үүрэгтэй.

Зарим зочид буудлууд зочдын захиалгыг биелүүлээгүй улмаас үүдэн гарсан сэтгэл зүйн хохирлыг барагдуулдаггүй. Тэгвэл зарим нь эхний нэг хоёр хоног өөр буудалд буулгаад дараа нь өөртөө авч буулгадаг. Түүгээр ч үл барам өөр буудалд түр хугацаагаар буух болсон зочныг эргэж

өөрийнхөө буудалд авахын тулд дараачийн хоногуудад үнэ төлбөр авахгүй гэсэн амлалт өгөх үе гардаг.

Гишүүнчлэлтэй болон франчайзингийн салбаруудтай зочид буудлын сүлжээний дэвшингүй хөгжлийн үр дүнд захиалгын системийг төвлөрүүлэх болсон нь нийт өрөөний 60-70 хувийг төвлөрсөн захиалгын системийн хяналтад оруулсан байна. Харин үлдсэн хэсгийн захиалгыг буудал өөрөө авах хэрэгтэй байдаг. Энэ симстемийг хэрэглэснээр зочид буудлын өмнө тулгарсан үйлчлүүлэгчдийг өөртөө татах томоохон ажил ихээхэн хөнгөрч байна.

Захиалгын баталгаажуулалт –The Reservations Fuction

Зочид буудалд зочдоос бүтээгдэхүүн худалдан авах захиалга хийхдээ дараах үндсэн хоёр хэлбэртэй.

1. Guaranteeing
2. Non guaranteeing

Зочид буудлаас өрөө худалдан авах ба хүсэх үйл ажиллагааг захиалгын үйл ажиллагаа гэж нэрлэнэ. Захиалгын үйл ажиллагаанд тодорхой хүсэлтийн дагуу анализ хийх бичиг баримт бүрдүүлэх үйл ажиллагаа явагдана. Энэ үйл ажиллагааг захиалгын систем гэж нэрлэдэг. Захиалга хүлээн авах үйл ажиллагаа нь шууд болон төвлөрсөн хэлбэрээр явагддаг. Захиалгыг шууд хэлбэрээр хүлээж авахдаа тухайн зочид буудалдаа утсаар, факсаар, интернэтээр дамжуулж захиалга хүлээн

авагчтай шууд харьцаж бүтээгдэхүүний талаарх мэдээллийг тухайн тохиолдолд авснаар зочны бүртгэл хийгдэж захиалгын үйл ажиллагаа явагдана. Зочид буудлаас бүтээгдэхүүн худалдан авагчтай хүсэлтийн дагуу борлуулсан өрөөнд баталгаажилт хийгддэг. Үүнийг “Confirmed Reservation” гэнэ. Захиалгыг баталгаажуулахын тулд урьдчилсан төлбөрийг авах ба үүнийг “Advance deposit” гэж нэрлэнэ. Урьдчилсан төлбөрийг тухайн захиалсан өрөөний нэг хоногийн үнэн дээр үйлчилгээний таксыг нэмсэнтэй тэнцэхүйц үнийг зочдоос урьдчилан төлүүлдэг. Зочид буудал нэг өдрийн үнийг урьдчилан төлөх баталгаатай захиалга хүлээн авсан тохиолдолд, захиалга хүлээн авагч нь зочноос эхний өдөрт ногдох татвартай үнийг шилжүүлэх шаардлага тавих ёстой. Үүний гол зорилго нь хэрэв зочин товлосон өдрөө ирж чадахгүй бол зочид буудал хоосон өрөөнөөс алдагдал хүлээхээс хамгаалахад оршино. Урьдчилгаа төлөлтөөр баталгааждаг захиалгын бас нэг давуу тал нь зочид буудал зочныг иртэл урьдчилж төлсөн ихээхэн хэмжээний мөнгийг хуримтлуулдаг. Ийм бодлого хэрэгжүүлснээр зочид буудал бусдын мөнгийг хүүгүйгээр, тэднийг иртэл хэрэглэх боломжтой юм. Харин зээлийн картын баталгаатай захиалга нь нэг удаа утасдсанаар баталгаажигдана. Нэгэнт хийгдсэн, буцааж олгох нөхцөлтэй баталгаат захиалгын урьдчилгаа нь уг



захиалга жинхэнэ баталгаажих хүртэл хэд хэдэн үе шатыг дамждаг. Тухайлбал зочин урьдчилгаа мөнгийг эхлээд шилжүүлнэ. Зочид буудал санхүүгийн дүрэм, журмын дагуу чекийн боловсруулалт хийж уг урьдчилгааны мөнгөн дүнгээр бүртгэлд авлага болгон тусгана. Урьдчилгааг хүлээн авсны дараа зочны дансны кредитэд бичилт хийгдэнэ. Зочны дансны кредит бичилт нь зочин буудаллаж урьдчилгаагаа тооцоонд оруулах эсвэл зочин захиалгаа хүчингүй болгож урьдчилгааг эргүүлж авахыг шаардах хүртэл хэвээр байна.

Урьдчилгаа төлбөр тооцоог:

- Кредит картаар
- Зуучлагч байгууллагын баталгаажилтаар
- Харилцагч байгууллагын баталгаажилтаар тус тус баталгаажуулж болно. Захиалга баталгаажсан зочны хувьд захиалгыг цуцалж болох нэг хэдбэр нь "brm hold" юм.

Энэ систем нь олон улсын зочид буудлуудад түгээмэл хэрэглэгддэг ба хэдийгээр баталгаат захиалгатай боловч тухайн өдрийн оройн зургаан цаг болмогц тухайн захиалга автоматаар хүчингүй болдог. "brm hold"-оор захиалга хүчингүй болсон тохиолдолд захиалгат зочин хүлэлцэн ирвэл түүнд тухайн тохиолдолд сул байгаа өрөөг худалдаалдаг онцлогтой. Мөн хүчингүй болох нэг хэлбэр нь "Cancellation" юм. Урьдчилан захиалга хийсэн зочин захиалгат хугацаандаа ирэх боломжгүй болж захиалгыг цуцлах хэлбэрийг эхлэнэ. Захиалга цуцалсан тохиолдолд тухайн өрөөг шинээр борлуулах хэсэгт файлжуулна.

Баталгаажилт хийгдээгүй захиалга

Зочид хэдийгээр бүтээгдэхүүн худалдан авсан боловч түүнийг баталгаажилт хийгдээгүй бол түүнд захиалгыг цуцлах хугацаанд үндсэн захиалгыг баталгаажуулаагүй тохиолдолд тухайн захиалгат өрөөг захиалгат хугацаанд

ирээгүй тухайн мөчид худалдах ёстой. Өрөө борлуулах, захиалга хүлээн авах үндсэн албат нь дараах үндсэн мэдээллийн системийг ашигладаг.

1. Forecast boards

2. Reservation charts эдгээр системүүд нь захиалга хийгдэх үйл ажиллагаанд өрөө борлуулалтын мэдээллийн хувьд маш тодорхой хялбарчлагдсан байдаг онцлогтой. Зочид буудлын компьютерийн дотоод сүлжээнд зочдын тухай мэдээллийг бүрэн хадгалсан байх ба зочин бүрт Guest history file нээгддэг.

Forecast boards-Мэдээллийн самбар

Мэдээллийн самбар нь хамгийн хялбарчлагдсан сар бүрийн өдрөөр календарын өдрүүдээр өрөө борлуулалт хичнээн хувьтай байгааг шууд харах боломжтой байдаг

	1	2	3	4	5	6
101s						
102d						
103su						
104d						
105s						

- ЗХАА-д хөтлөгдөх баримт бичгийн төрөл
- Захиалгын хуудас
- Зочны хуваарилалтын хуудас
- Тухайн өдөр борлуулагдсан өрөөний тооцоо
- Бүртгэлийн хуудас
- Шөнийн цагаар ирж буй хүмүүсийн бүртгэлийн хуудас
- Захиалгын хуудас
- Зочны хуваарилалтын хуудас
- Тухайн өдөр борлуулагдсан өрөөний тооцоо

- Бүртгэлийн хуудас
- Шөнийн цагаар ирж буй хүмүүсийн бүртгэлийн хуудас
- Захиалгын хуудас
- Зочны хуваарилалтын хуудас
- Тухайн өдөр борлуулагдсан өрөөний тооцоо
- Бүртгэлийн хуудас
- Шөнийн цагаар ирж буй хүмүүсийн бүртгэлийн хуудас

Урьдчилсан захиалгын хуудас буюу Reservation form

The image shows a screenshot of the MEDC Summer Conference 2006 Registration form. The form is divided into several sections with numbered callouts (1-26) pointing to specific fields and buttons:

- 1**: Reservation Date (Today/Choose)
- 2**: Arrival (Today/Choose) Time
- 3**: Departure (Today/Choose) Time
- 4**: Reservation #
- 5**: #Nights
- 6**: #Persons
- 7**: First Name
- 8**: Last Name
- 9**: Details/Deposit/Notes
- 10**: Payments
- 11**: Company
- 12**: Charges
- 13**: Unit Chooser
- 14**: Add Other Charge
- 15**: Add Payment
- 16**: Mailing Address
- 17**: Total Charges
- 18**: Total Payments
- 19**: Lock Code
- 20**: Confirmation
- 21**: Statement
- 22**: Create Receipt
- 23**: Click one of these buttons to finish.
- 24**: Availability
- 25**: Schedule
- 26**: Reservation Report

Бүртгэлийн хуудас буюу Registration

The image shows a screenshot of the MEDC Summer Conference 2006 Registration form. The form is divided into several sections with numbered callouts (1-26) pointing to specific fields and buttons:

- 1**: Name
- 2**: Company
- 3**: Address
- 4**: City/State/Zip
- 5**: Phone
- 6**: Fax
- 7**: Email
- 8**: Full conference fee covers all conference sessions, receptions, luncheons, breakfasts, breaks and awards dinner. Registration packet and vouchers will be available at the registration table.
- 9**: Please indicate T-shirt size: S M L XL XXL
- 10**: CONFERENCE FEE: (check one)
- 11**: BEFORE JULY 6
- 12**: AFTER JULY 5
- 13**: MEDC Member
- 14**: Non-MEDC Member
- 15**: Spouse or Student
- 16**: Registered Spouse's Name
- 17**: For new members, if membership application form and payment is enclosed, register at the member fee.
- 18**: Copy of purchase order will be accepted for early registration.
- 19**: Organizations sending 5 or more representatives may register for \$125 before July 6, \$180 on or after July 5.
- 20**: Fax registration form to 601-352-2061, and mail with check made payable to MEDC to: MEDC • PO Box 3721 • Jackson, MS 39207-3721, or New! (Online Only) — pay by credit card or PayPal at www.medc.ms.
- 21**: ACTIVITY FEE: (open to all participants)
- 22**: Golf
- 23**: Indoor Tennis
- 24**: Riverboat Cruise & Museum Tour
- 25**: Skeet Shooting
- 26**: Spouse Fees: (Activity)
- 27**: TOTAL REMITTED
- 28**: SORRY, NO REFUNDS AFTER JULY 9
- 29**: Monies paid to MEDC are not deductible as charitable contributions under IRS Code section 170. They may, however, be deductible by you under other provisions of the Internal Revenue Code.
- 30**: MISSISSIPPI ECONOMIC DEVELOPMENT COUNCIL • WWW.MEDC.MS



HOUSEKEEPING DEPARTMENT ӨРӨӨНИЙ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЛБА

Зочид буудлын үйлчилгээний үндсэн албадын нэг нь өрөөний цэвэрлэгээ үйлчилгээний алба юм. Өрөөний цэвэрлэгээ үйлчилгээний алба нь:

1. "Room cleaning" — Зочны өрөөний цэвэрлэгээ үйлчилгээ
2. "Public areas cleaning" — Олон нийтийн талбайн цэвэрлэгээ үйлчилгээ
3. "Linen service" — Цагаан хэрэглэлийн үйлчилгээ
4. "Laundry service" — Угаалгын үйлчилгээ гэсэн үйлчилгээ үзүүлнэ.
 1. "Room cleaning" буюу зочны өрөөний цэвэрлэгээ үйлчилгээ:
 - "Pre-Arrival" — Зочин ирэхээс өмнөх үеийн цэвэрлэгээ

- "Occupancy" — Зочин байрлаж байх үеийн цэвэрлэгээ
- "Departure" — Зочин гарсны дараах үеийн цэвэрлэгээ гэсэн 3 нөхцөлтэйгээр цэвэрлэгээ үйлчилгээ хийдэг.

2. "Public areas cleaning" — Олон нийтийн талбайн цэвэрлэгээ

3. "Linen service" — Цагаан хэрэглэлийг хураах, тарааж өгөх зэрэг үйлчилгээг хийнэ. Зочид буудлын өрөөнд:

- Тоног төхөөрөмжийн аюулгүй байдал
- Ариутгал
- Агааржуулалт зэрэг зүйлийг зайлшгүй анхаарах шаардлагатай байдаг.

Иймээс өрөөний цэвэр цэмцгэр, тав тухтай, аюулгүй байдлыг хангах, зочинтой соёлтой харьцах нь чухал. Зочид буудлын өрөө нь бүтээгдэхүүн борлуулах гол объект учир өрөөний доторх засал чимэглэл, агааржуулалт, тавилга тоног төхөөрөмжийг сайтар зохицуулах хэрэгтэй.

"Laundry service" — Угаалгын хэсгийн үйлчилгээ үндсэн гурван нөхцлөөр явагдана.

- Зочны хувцас угаалга
 - Зочид буудлын даавуун эдлэлийн угаалга
 - Ажиллагсадын хувцас угаалга
- Жижиг зочид буудлын хувьд угаалгын газартай гэрээ хийж угаалгаж болно.

Өрөөний цэвэрлэгээ үйлчилгээний алба нь дээрх 4 үндсэн нөхцөлд үүрэг хариуцлага хүлээх ба үйлчилгээний ажиллагсадын гадаад төрх, хувцаслалт, ажлын багаж тоног

төхөөрөмжтэй харьцах байдал зэрэг нь зочдод хүргэх сэтгэгдэлд шууд нөлөөлдөг. Энэ албаны ажиллагсад нь үндсэн үүрэг хариуцлагаас гадна жижиг засвар үйлчилгээг хийх чадвартай байдаг учраас ажлын ур чадвар сайтай үйлчилгээний талаар өргөн мэдлэгтэй байхыг шаарддаг. Үйлчилгээний албаны ажиллагсад нь өрөө борлуулалтын өндөр ачаалалтай үед 24 цагаар ажилладаг. Энэ нь дээд зэрэглэлийн зочид буудалд хамаарна.

Үйлчилгээний ажиллагсад нь дараах хуваарийн дагуу ажиллана.

1. Morning shift – 7a.m – 3p.m
2. Day evening shift – 3p.m – 11p.m
3. Night shift – 11p.m – 7a.m

Өрөөний цэвэрлэгээ үйлчилгээний албаны ажиллагсад нь өрөөний үйлчилгээнээс гадна цай ундааны үйлчилгээ үзүүлнэ. Зочдод цай ундааг хүргэж өгөхдөө тухайн өдрийн мэдээ, сонин сэтгүүл хүргэж өгнө. Мөн зочин угаалгын үйлчилгээгээр үйлчлүүлэх шаардлагатай бол маягт хөтлөж хувцсыг угаалганд хүргэнэ. Мөн шөнийн ээлжийн үйлчилгээний ажилтан нь зочдын өрөөнд болон тухайн давхрын коридорт тусгайлан байруулсан ажлын байртай байна. Энэ үйлчилгээг үзүүлэхдээ тухайн өдрийн цаг агаарын байдал зочид хол аяллаас ирсэн зэргийг харгалзан үзнэ. Өрөөний цэвэрлэгээ үйлчилгээний ажиллагсад нь зочдын хувцсыг цэвэрлүүлэх үндсэн үүрэгтэй ба ингэхдээ хувцасны материалын талаар

тодорхой мэдлэгтэй байна. Ж: гараар, хуурай хими цэвэрлэгээгээр цэвэрлэх зориулалттай хувцас г.м. Зочны цагаан хэрэглэлийг зөөвөрлөхдөө битүүмжлэлийг нь сайтар анхаарах шаардлагатай.



■ ЦЭВЭРЛЭГЭЭНИЙ ТОНОГ ТӨХӨӨРӨМЖҮҮД

Цэвэрлэгээний багаж хэрэгсэл

- Механик багаж хэрэгсэл
- Сав суулга
- Сойз

- Шалны мод
- Цэвэрлэгээний даавуун материал гэсэн 5 үндсэн хэсэгт хуваана. Механик багаж хэрэгсэл
- Цахилгаан тоос сорогч бүх төрлийн гадаргууг цэвэрлэх зориулалттай
- Цахилгаан өнгөлөгч сойздогч машин
- Шингэн бодисны машин
- *Цэвэрлэгээнд шаардлагатай сав суулга*
- Хувин, хутгуур, -пластик ба цайрдсан металл
- Хог хаягдлын сав
- Түмпэн сав
- Бодисны сав
- Үйлчлэгчийн зөөврийн тэрэг
- *Цонх арчигч багаж хэрэгсэл*

Өрөөний үйлчилгээнд хэрэглэгдэх тоног төхөөрөмж, хэрэгслэлүүд

1. Шал арчигч автомат тоног төхөөрөмж
2. Хивс цэвэрлэгч автомат тоног төхөөрөмж
3. Хог хаягдлын уут
4. Цэвэрлэгээний хувин
5. Шал арчигч
6. Цэвэрлэгээний төрөл бүрийн алчуур
7. Цэвэрлэгээний бодисууд

Угаалгын сойзууд – Brushes

- Scrubbing brush – Шигүү үстэй сойз
 - Washing brush – Угаалгын сойз
 - Bottle brush – Шилэн эдлэлийн сойз
 - Toilet brush – Суултуур угаах зориулалтын сойз
- Угаалгын сойзнууд нь хэрэглээний

зориулалтаас хамаарч өөр өөр байдаг. Үүнд:

- Үсний бүтэц
- Хэмжээ
- Бариул зэргээс хамаарна.

Шилэн эдлэл угаах зориулалтын сойз нь сийрэг уртавтар үстэй тусгай үүр бүхий савтай байдаг онцлогтой. Үүнд:

- Плитаны хананы гадаргуу цэвэрлэх
- Шалны хэсгийн толбо цэвэрлэх
- Хивс болон үслэг эдлэлтэй материалын гадаргуу дахь толбыг гүн цэвэрлэх
- Шилэн эдлэлийн доторх хананы гадаргуу дахь бохирдолт ёроолын хэсгийг цэвэрлэх, гар угаагуур, ариун цэврийн өрөөний суултуур зэргийг гүйцэт цэвэрлэхэд зориулагдсан тус тусдаа үндсэн зориулалт бүхий сойзууд хэрэглэдэг.

Хивс хивсэнцэр болон үслэг эдлэлтэй материалуудад зориулж шигүү үстэй бариултай сойзыг хэрэглэнэ. Энэ сойз нь үсийг хийсэн материалаас хамаарч хатуу зөөлөн үстэй байх боловч ишний сүлжээс маш нягт байдаг онцлогтой. Гар угаагуурын хэсгийг өнгөлөх, цэвэрлэх бусад хэсгийн гадаргууг цэвэрлэхэд зориулагдсан бариултай шигүү үстэй сойз байдаг.

Шалны мод ба туужуу

- Хашааны туужуу
- Том, жижиг шалны мод
- Зөөлөн хялгаст шүүр

- Урт ишт цонх шалны цэвэрлэгч мод
Хог цэвэрлэгч буюу шүүрээр ихэвчлэн гадны хогыг цэвэрлэж хамах зориулалттай. Цэвэрлэгээнд зориулалтын тэргэнцэрүүдийг ашиглах ба шалны мод бүхий угаагч нь зориулалтын хувин бүхий тэргэнцэртэй байх ба зориулалтын хувин нь өөртөө суурьлагдсан мушгигчтай байна.

Цэвэрлэгээнд зориулалтын тэргэнцэрүүдийг ашиглах ба мөн шалны мод бүхий угаагч нь зориулалтын хувин бүхий тэргэнцэртэй байх ба зориулалтын хувин нь өөртөө суурьлагдсан мушгигчтай байна.

Цэвэрлэгээний даавуун материал

- Тоосны алчуур
- Өнгөлгөөний жижиг алчуур
- Илгэн алчуур
- Шил цэвэрлэх алчуур
- Шалны алчуур

Цэвэрлэгдэж байгаа гадаргуу нь гөлгөр, тунгалагжилт сайтай байх ба арчиж буй алчуур нь усыг сайн шингээх гадаргууд ямар нэгэн үлдэцгүйгээр бүрэн арчих зориулалт бүхий хөвөн даавуу материал байх ёстой байдаг.

Тоосны алчуур

- Dusting cloth — тоосны алчуур /50*50 см/
- For dry dusting
- For damp dusting

Шалны алчуур

- Floor cloth — Шалны алчуур
- Use: Washing the floor - угаахад
- Drying the floor - арчихад

Шал арчигч автомат төхөөрөмж



Хивс цэвэрлэгч автомат төхөөрөмж Тэргэнцэр:

Стандартын тэргэнцэр нь өрөөний цагаан хэрэгсэл, цэвэрлэгээ үйлчилгээнд шаардлагатай багаж хэрэгсэл болон бусад шаардлагатай эд зүйлсийг зөөвөрлөх зориулалттай байдаг.

Тэргэнцэр нь зохион байгуулалтын

хувьд янз бүр байх бөгөөд ихэвчлэн гурван тавцантай, алчуур, халад тавих тавцан, ариутгал цэвэрлэгээний бодис хэрэглэл тавих тавцан зэргээс бүрдэнэ. Мөн тэргэнцэрт бохир цагаан хэрэглэлийн уут, хог хаягдлын уут зэргийг байрлуулсан байдаг. Тусдаа бохирын тэргэнцэр хэрэглэж болно. Тэргэнцэр нь өрөөний үйлчлэгч нарыг хувийн зохион байгуулалттай эмх цэгцтэй байхад нь тусладаг ажлын гол хэрэгсэл юм.

Зочин гарсан өрөөнд зочны орхигдсон эд зүйлийг шийдэх

- Зочин зочид буудлаас явахдаа ямар нэгэн зүйл орхисон бол үйлчлэгч өрөөний үйлчилгээний албанд мэдэгдэнэ.
- Ингээд юмаа мартсан зочны овог, нэр, өрөөний дугаар, он, сар, өдөр, орхисон эд зүйлийг бүртгэл дээр оруулна.
- Өрөөний үйлчилгээний алба нь зочны эд зүйлийг арьсан торонд хийж багласаны дараа эзний нэр, өрөөний дугаар, он, сар, өдөр болон олсон хүний нэр зэргийг тэмдэглэнэ.
- Зочныг бичгээр болон утсаар мэдэгдтэл битүүмжилж хадгалах ёстой.



■ ЦЭВЭРЛЭГЭЭНИЙ ТЕХНОЛОГИ АЖИЛЛАГАА

Цэвэрлэгээ, ариутгал, өнгөлөгөөний үйл ажиллагаа нь байнга дахин давтагдаж байдаг онцлогтой. Иймээс цэвэрлэгээг түргэн шуурхай хийхийн тулд үндсэн дарааллыг нарийн баримтлах, тоног төхөөрөмж, багаж хэрэгслийг урьдчилан бэлтгэж ажиллах хэрэгтэй. Цэвэрлэгээ нь зочид буудлын үйл ажиллагаанд шууд нөлөөлдөг учир зөв төлөвлөж тусгай графикийн дагуу тогтмол хийх шаардлагатай.

- Өрөөний үйлчилгээний үндсэн дараалал
- Өрөөнд агааржуулалт хийх
- Өрөөнд ажиглалт хийх
- Өрөөний бүх төрлийн цахилгаан хэрэгслэлийн ажиллагааг шалгах
- Бүх гэрлийг асаах
- Зочин эд зүйлсээ мартсан эсэхийг шалгах
- Том хог хаягдлыг түүж авах
- Орны бохир хэрэглэлийг хураах

- Ор хураах болон засах технологи ажиллагаа

1. Орны даавууг стандарт эвхэлтээр засах
2. Хөнжлийн углаа даавууг стандарт эвхэлтээр орон дээр дэвсэх

3. Хөнжил уутлах

4. Дэр уутлах

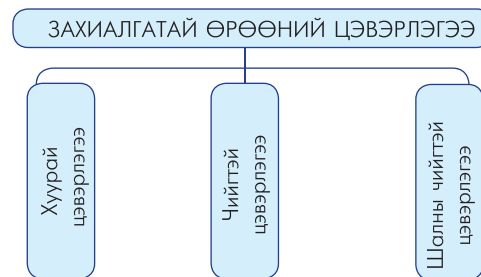
- Өрөөний тавилга хэрэгсэлд тоосжилт хийх
- Толь өнгөлөх
- Өрөөний цонхыг хааж хөшгийг янзлах
- Шилэн эдлэлийг угааж, өнгөлөх
- Мини баарны цэвэрлэгээ
- Мини бааранд нөхөлт хийх
- Ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ хийх
- Алчуурын эвхэлт, нөхөлт хийх
- Зочны нэг удаагийн хэрэгслийн нөхөлт хийх
- Тоос соруулах

Өрөөнд зочин байрлуулахад бэлтгэх

- Зочин байрлуулахад бэлтгэх үйл ажиллагаа нь дараах 3 хэлбэртэй. Үүнд:
- Захиалгатай өрөөг цэвэрлэх буюу өдөр тутмын
- Суларсан өрөөг цэвэрлэх буюу зочин гарсны дараах их цэвэрлэгээ
- Зочинтой өрөөг цэвэрлэх буюу хурдан цэвэрлэгээ

Зочин ирэхийн өмнөх үеийн цэвэрлэгээ

- Захиалгатай өрөөний цэвэрлэгээг бусад цэвэрлэгээнээс хамгийн түрүүнд хийнэ.



Өдөр тутмын цэвэрлэгээ хийхдээ:

- Өрөөнд салхи оруулах
 - Тавилга хэрэгсэлд өнгөн тоосжилт хийх
 - Өрөөний тоног төхөөрөмжийн байршил
 - Мэдээллийн хавтасны бүрдэл
 - Цай ундааны сав хэрэгслэлүүд
 - Зочны нэг удаагийн хэрэгслэлүүд болон алчуурууд бүрэн эсэхийг шалгах
- Хэрвээ зочин ирэх цаг нь оройн хоолноос хойш бол орыг нь засаж бэлтгэсэн байдлаар өрөөнүүдэд үйлчилгээ хийнэ.

Суларсан өрөөг цэвэрлэх буюу зочин гарсны дараах их цэвэрлэгээ

Зочин байрлаж байгаад гарсан өрөөнд цэвэрлэгээ үйлчилгээ хийхдээ бүрэн ариутгал цэвэрлэгээ хийдэг. Өрөөг цэвэрлэхдээ цагийн зүүний дагуу цэвэрлэдэг.

Өрөөг цэвэрлэхдээ хамгийн түрүүнд агааржуулах шаардлагатай. Гурваас дээш тасалгаатай бол

- 1-рт Унтлагын өрөөнд
- 2-рт Зочдын өрөөнд
- 3-рт Ариун цэврийн өрөөг гэсэн дарааллаар өрөөний цэвэрлэгээг эхэлдэг.
- Том хог хаягдлыг түүж тусгайлан уутанд хийж битүүмжлэн бохирын саванд цуглуулна.
- Зочин эд зүйлсээ мартсан эсэхийг шалгах
- Гэрэл цахилгаан хэрэгслийг шалгах
- Үнсний саванд байх хог, тамхины цогтой байгаа эсэхийг шалгах
- Орны бохирыг хураах
- Хөнжил, дэр, матрац хамгаалагч зэрэг нь урагдаж цоорсон, толбо тогтсон эсэхийг шалгах
- Оронд тоосжилт хийх ба матрацыг сард нэг удаа эргүүлэн тавьж байх, бохирдсон тохиолдолд шинээр сольж тавих
- Орыг засаж хураана
- Тавилга хэрэгсэлд тоосжилт хийх
- Мини бааранд нөхөлт хийх
- Өрөөнд шаардлагатай бичиг баримтыг зориулалтын газар байрлуулах
- Өрөөнүүдийн хаалгыг цэвэрлэх үедээ цоож, түгжээг шалгах
- Ариун цэврийн өрөөг цэвэрлэх
- Хивс хивсэнцэрийг угааж, ширхэгийн дагуу цэвэрлэх

Зочин байрлаж байх үеийн

цэвэрлэгээ

- Зочинтой өрөөний цэвэрлэгээг эзэнгүй үед хийх шаардлагатай байдаг ба хэрэв зочин өрөөндөө байвал юуны өмнө зөвшөөрөл авах шаардлагатай
- Зочныг байрлаж байхад цэвэрлэгээ үйлчилгээ хийхдээ өрөөний үүднээс эхлэдэг.
- Хэрвээ зочны өрөөний үүдэнд DND /Do not disturb/ тэмдэглэгээ байвал өөрийн тэмдэглэлийн хуудсан дээр бичиж өнгөрнө.
- Зочин өрөөндөө байхгүй тохиолдолд хаалгыг 3 тогшиж хариу өгөөгүй тохиолдолд дотогш нэвтэрч орно.
- Зочдын хувцас, эд зүйлс задгай байгаа тохиолдолд огтхон ч хөдөлгөж болдоггүй.
- Гутал, хувцас зэргийг тавьсан хэсэгт нь эмхэлж эвхэж тавьдаг.
- Зочин хогын сав болон үнсний саванд хийгээгүй зүйлийг хаяж устгахыг хориглоно.
- Зочин "Laundry bag"-д хувцсаа хийж хуудас бөглөсөн бол угаалгын цех рүү дамжуулдаг.
- Орны цагаан хэрэглэлийг сольж тавих
- Том том хог хаягдлыг бохирын уутанд хийж хаях
- Бохирдсон шилэн эдлэлийг угааж цэвэрлэх
- Орны цагаан хэрэглэлийг солих
- Ариун цэврийн өрөөнд бохирдсон



хэсгүүдэд бүрэн цэвэрлэгээ хийх

- Хэрэглэсэн, хэрэглээд дууссан нэг удаагийн хэрэглэл, мэдээллийн хавтсан дахь сурталчилгааны материалуудыг нөхөж бүрдүүлэх
- Ариун цэврийн өрөөний нойлын цаасны 3/2-г нь хэрэглэхсэн тохиолдолд солих шаардлагатай.
- Зочны өрөөг тоосолж эд зүйлсийн эвдрэл гэмтлийг шалгаж гарна.
- Зарим зочин өглөөнийхөө цайг өрөөндөө уух дуртай байдаг. Иймээс оройн ээлжийн үйлчлэгч зочны орыг засахдаа өглөөний хоолны захиалгын хуудсыг орон дээр нь тавина. Зочин идэх зүйлээ тухайн хоолны ард нь /А/

тэмдэг тавина.

- Дараа нь үүнийгээ зочин хаалганы гадна талын бариул дээр өлгөнө
- Үйлчлэгч энэ захиалгыг буудлын хоол ундааны албанд өгнө
- Маргааш өглөө нь үйлчлэгч зочны захиалсан зүйлийг зочинд оруулж өгөхдөө хутга, сэрээ бусад зүйлийг бэлтгээд авч орно.

Олон нийтийн талбайн цэвэрлэгээ үйлчилгээ

Зочид буудлын олон нийтийн талбайн хэсгүүд бол хүн олноор холхидог бөгөөд зочныг буудалд орж ирэнгүүт л сайхан сэтгэгдэл төрүүлэхүйц газар байх ёстой. Зочид буудлын олон нийтийн талбайн хэсэгт дараах хэсгүүд орно. Үүнд:

- Хүлээлгийн танхим
 - Коридор
 - Цахилгаан шат
 - Хувцас солих өрөө
 - Захиргааны болон туслах байр
 - Хурлын танхим зэрэг нь олон нийтийн талбайн үйлчилгээний хэсэгт ордог.
- Ийнхүү талбайн цэвэрлэгээг эхлэхдээ:*
- Цэвэрлэгээг долоо хоног бүр тогтсон хугацаанд хийнэ.
 - Хаалганы дотор, гадна талд хөлийн зузаан алчуур дэвсэж тавих
 - Зааланд байрлуулсан бүх үнсний сав, хогийн савуудыг цэвэрлэх
 - Бүх төрлийн телефон аппаратуудыг цэвэрлэх

- Зориулалтын шингэн мебель эдлэл цэвэрлэгчээр модон эдлэлийг арчиж зүлгэх
- Цонхны тавцан дээрх шороог арчих
- Бүх ундаа усны савыг гялалзтал арчих
- Таазан дээрх тоосыг арчих
- Тоос сорогчоор хана, таазны өнцөг булан бүрийг цэвэрлэх
- Үүнээс гадна сар бүр жижиг засвар үйлчилгээг хийх хэрэгтэй.

Их цэвэрлэгээг дараах зорилгоор хийх гүйцэтгэнэ.

- Цэвэрлэгээний багаж хэрэгслийг ашиглан их хэмжээний нарийн цэвэрлэгээг хийхийн тулд
- Зочдыг гарсны дараа өдөр болгоны цэвэрлэгээнд гүйцэтгэж чаддаггүй цэвэрлэгээг хийхийн тулд
- Ариун цэвэр ариутгал хийхийн тулд
- Өрөөнд их засвар хийхийн тулд /Ханын обойг солих, будах/
- Янз бүрийн сантехникийн засвар үйлчилгээ хийх болон эвдрэлийг шалгахын тулд их цэвэрлэгээг 7, 10, 14 хоног болон улирлаар хийнэ.

Их цэвэрлэгээ хийх дараалал:

- Ханыг угааж хаттал арчих
- Агааржуулалтын торыг цэвэрлэх
- Матрац, хөнжил, ор, дэрний цэвэрлэгээ
- Цонх, хаалганы угаалга цэвэрлэгээ
- Шал, дрозжийг угаах
- Гэрэлтүүлэг хэрэгслийн цэвэрлэгээ

Зочид буудлын өрөө тасалгааны

тавилга, хэрэгслийн тавилт

Өрөөний хэрэгсэлүүдийн байрлал

Өрөө тасалгаануудыг цэвэрлэж дууссаны дараа өрөөний эд хогшил, бусад байх ёстой бүх зүйл бүрэн эсэхийг шалгадаг. Өрөөг шалгах явцдаа үндсэн гэрэлтүүлэг хэвийн ажиллаж буй эсэхийг давхар шалгана.

Зочны өрөөнд тавигдах зүйлс

Зочны өрөөний үүдэнд тавигдах зүйлс

- Өрөөний үнэлгээний хуудас
- Аваарын гарцын схем
- Анхааруулга санамж бүхий бичиг
- Өрөөнд хоолоор үйлчлэх үйлчилгээний захиалгын хуудас

Хувцасны шкафанд тавигдах зүйлс

- Ор тус бүр 5-аас доошгүй хувцасны мөр өлгүүр
- Нэмэлт болгож ноосон даавуун хөнжил
- Зочны халад
- Гутал, хувцасны сойтог /ком/
- Хувцас угаалга, хуурай цэвэрлэгээний үнэлгээний хуудас
- Хувцас угаалгын уут
- Үнэт эдлэл хадгалах сейф

Бичгийн ширээнд тавигдах зүйлс

- Мэдээллийн хавтас
- Өрөөний үнэлгээний карт
- Түүх арга хэмжээний талаарх мэдээлэл
- Олон улс болон дотоодын сүлжээнд холбогдсон утсан харилцаа
- Интернэтийн сүлжээнд холбогдсон компьютер
- Гэрэлтүүлэг гэх мэт зүйлүүдийг

байрлуулах ба зочид хүсэлт гаргасан тохиолдолд нэмэлт техник хэрэгсэл байрлуулахад зориулалтын тавиур, ширээ байрлуулна.

Орны дэргэдэх шүүгээн дээр байрлах зүйлс

Зочны орны дэргэдэх удирдлагын функц /Энэхүү удирдлагыг зочин өрөөнд байрлаж байгаа бүх цахилгаан хэрэгсэлүүдийг орноосоо босолгүй удирдаж ажиллуулахад зориулагдсан төхөөрөмж юм/

Орны дэргэдэх шүүгээн дээр утас байрладаг ба утсан харилцааг дотоод гадаад гэсэн хоёр шугамаар хангадаг.

- Үйлчилгээний албадуудтай шууд холбогдох утасны код
- Хот дотор холбогдох утасны код
- Хот хооронд холбогдох утасны код
- Олон улстай холбогдох утасны код
- Шаардлагатай утасны жагсаалт бүхий товхимол
- Мөн утсан холбооны болон бусад үйлчилгээний төлбөрийн үнэлгээний жагсаалтын хураангуй
- Тэмдэглэлийн цаас, бал зэргийг байрлуулна
- Зочныг орон дотроо тамхи татаж болохгүй гэсэн тэмдэглэгээ
- Зочныг унтах үед оройн ээлжийн өрөөний үйлчлэгч унтлагын үйлчилгээг үзүүлээд гарахдаа “Сайхан амраарай” гэсэн тэмдэглэгээг орны



дэргэдэх шүүгээн дээр зочны ор руу харуулан тавина.

Тавиур буюу шүүгээнд байрлуулах зүйлс:

- Лаа болон лааны суурь, шүдэнзтэй
- Ундаа усны стакан
- Тусгай ариутгалын хамгаалалттай цай
- Кофе, сахар, сүү
- Кофены ханд
- Цайны аяга
- Кофе хутгагч, халбагатай байрлуулна.

Зочны өрөөний хаалганы электрон цоож, түлхүүрний хэрэглээ

- Зочны өрөөний хаалганы ойролцоо үүдний дотор хэсэгт байрлах электрон түлхүүрийн хайрцаг / Электрон түлхүүрийг хайрцаганд хийж ашигласанаар тухайн зочны өрөөнд цахилгаан үүсгүүрийг бий болгодог/.

■ ӨРӨӨНИЙ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЛБАНД ХЭРЭГЛЭГДДЭГ БИЧИГ БАРИМТУУД

Өрөөнд үзлэг хийх шалгалтын хуудас

Зочны өрөөнд хийгдэх шалгалтыг өрөөний үйлчилгээний албаны менежер болон давхрын жижүүрүүд явж шалгадаг. Энэ шалгалтыг хийхдээ өрөөний шалгах хуудсыг заавал бөглөж явах шаардлагатай.

Room check list

Type

Date

Status

Condition

Bedroom	Condition	Bathroom	Condition

Зочны өрөө шалгах хуудсыг зочин "check-out", "check-in" хийж байгаа өрөөнүүдэд хэрэглэдэг. Шалгах хуудсаны ач холбогдол нь өрөөний тавилга хэрэгсэлд бүрэн бүтэн байдал, эвдрэл гэмтэлд хяналт тавих зориулалттай. Шалгах хуудсаар илэрсэн гэмтэл засварыг тусгайлан засварын ажлын хуудсанд хийгдэх ажлыг дурдаж засварын хэсгийнхнээр хийлгэнэ.

Өрөөний эд хогшлын эвдрэл
гэмтэл шалгах хуудас

Maintenance check list

Check indicates unsatisfactory condition explain check –in remarks

Bedroom

☐ Walls

☐ Ceiling

☐ Floors

☐ Windows

Foyer-closet

☐ Woodwork

☐ TV

☐ AC unit

☐ Lights

☐ Blinds

☐ Drops

☐ Doors

Remarks

Bathroom

☐ Trim

☐ Drains

☐ Wallpaper

☐ Tile or class

☐ Shower

☐ Ligthes

☐ Paint

☐ Door

☐ Window

7-10 хоног болон улирлаар өрөөг шалгадаг
хуудас

Maintenance request

Time

By

Date

Location

Problem

Assigned to

Date

Time spend

Completed by

Remarks



ХООЛ УНДААНЫ АЛБА

Food & Beverage department –Хоол ундааны албаны онцлог

Зочид буудлын дэргэдэх хоолны газар нь байрлаж буй зочдод өглөө, өдөр, оройн хоолоор үйлчлэхээс гадна өрөөнд хоолоор үйлчлэх /Room service/ захиалгат хүлээн авалтыг зохион байгуулах зориулалттай. Зочид буудлын дэргэдэх хоолны газрын төрөл ангилал нь үйлчилгээний онцлогоос хамаарч олон янз байдаг. Үүнд:

1. **RESTAURANT** — Зоогийн газар:

Нарийн ажиллагаа шаардах олон нэр төрлийн хоол ундаа түүний дотор нэршсэн болон захиалгат хоол үйлдвэрлэн хэрэглэгчдийн тав тухтай амарч хооллох нөхцлийг хангасан дээд зэргийн үйлчилгээ зохион байгуулдаг хоолны газар

REST - амрах

AURA — Үлгэрийн ертөнц /орчин/ буюу амрах орчин гэсэн утгыг агуулсан үг юм. Cafe —Кафе хэрэглэгчдэд цөөн нэрийн хоол, ундаа, нарийн боов, сүү сүүн

бүтээгдэхүүнээр үйлчилж, амралт зугаа цэнгэл зохион байгуулдаг хоолны газар

2. **BAR**-Бүжиг цэнгээний газар: Зочдод төрөл бүрийн ундаа, амтлаг зүйл, амтлаг хоол зуушаар үйлчилж, таатай орчинд амарч тухлах, хөгжим сонсох, зугаацах бололцоо олгодог хоолны газар

Bar—Лангуу буюу худалдагчийг худалдан авагчаас тусгаарлагч гэсэн утгатай үг юм.

MINI BAR — Жижиг баар: Энэ баар нь

зочдын өрөөнд байрладаг хөргөгч бүхий жижиг баар юм. Зочдыг ямар ч цагт ундааны зүйлээр хангах зориулалттай. Мини баарны ундааны нөөц нь өдөр тутам сэргээгдэх ёстой бөгөөд хэрэглэсэн ундааны үнэ өртөг буудлын нийт орлогын тоонд орж байдаг.

3. **COFFEE SHOP**—Өглөөний цай, ердийн хоолоор үйлчлэх газар, түргэн хугацаанд хооллоход зориулагдсан цөөн нэрийн хоол, зууш, ундаагаар үйлчилдэг газар.

4. **BUFFET**—Буфет: Шууд хэрэглэхэд тохиромжтой хязгаарлагдмал нэр төрлийн хоол зуушаар үйлчилдэг ба зочид буудлын давхаруудад байрлана.

5. **LOUNGE SERVICE**—Үүдний танхимын үйлчилгээ: Гол төлөв ундаа ус, зуушаар үйлчилдэг газар.

Эдгээрээс гол төлөв Restaurant, Cafe, Cocktail bar-аар үйлчилдэг.

Зочид буудлын дэргэдэх зоогийн газар дараах бүтэцтэй байдаг.

1. **"FOOD & BEVERAGE MANAGER"** - Хоол ундааны албаны менежер нь хоолны газрын хангамж, үйлдвэрлэл, үйлчилгээтэй холбогдсон үйл ажиллагааг төлөвлөж, чиглүүлэн, зохицуулж, захирлын удирдлага дор ажиллана. Үндсэн үүрэг нь:

- Хоолны газрын хангамж, үйлчилгээтэй холбогдсон үйл ажиллагааг төлөвлөж, чиглүүлэх, зохицуулах
- Нөөцийг үр ашигтай ашиглах болон

ажлын хуваарийн гүйцэтгэлд хяналт тавих

- Өдөр тутмын үйл ажиллагааг төлөвлөн чиглүүлэх
- Орлого, зарлага, зохицуулалтад хяналт тавих
- Үйл ажиллагааны болон удирдлагын дүрэм зааврыг боловсруулан чиглүүлэх
- Хөдөлмөрийн аюулгүй ажиллагаатай холбоотой дүрэм журамд хяналт тавих
- Ажилтнуудыг сонгох, сургалтад явуулах, ажил үүргийн гүйцэтгэлд хяналт тавих
- Бусад гадны хүмүүс байгууллагатай газраа төлөөлж харьцах
- Бусад ажиллагсдыг удирдах, хянах, зөвлөх

2. **RESTAURANT MANAGER** - Зоогийн газрын үйлчилгээний менежер нь зоогийн газрын үйлчилгээг түргэн шуурхай явуулах, үйл ажиллагааг чиглүүлэх, хяналт тавих үүрэг хүлээдэг. Гүйцэтгэх үүрэг нь:

- Хооллох танхим болон ширээнүүдийг үйлчилгээнд бэлтгэхэд хяналт тавих
- Албан ёсны оройн зоог, хүлээн авалт, үдэшлэгийн үйл ажиллагаанд бэлтгэхэд удирдлагад туслах
- Үнийн тусгай тариф, шинээр үнэ зохиоход оролцох
- Үйлдвэрлэлийн менежерт өдөр тутмын хоолны саналыг урьдчилан мэдээлэх, бэлтгэсэн таваг, сав суулгыг оновчтой ашиглах талаар түүнтэй байнгын холбоотой байх

- Онцгой тохиолдолд зочдыг хүлээн авч суудлыг зааж өгөх
- Ажил үүргийн жагсаалт гаргах, хөдөлмөрийн сахилга батыг хангахад хяналт тавих
- Эрүүл ахуй, хөдөлмөрийн аюулгүй байдлыг хангах талаар урьдчилан сэргийлэх дүрэм, заавар стандартыг мөрдүүлэх
- Үйлчилгээний газрын тоног төхөөрөмжийн бүрэн бүтэн байдлыг хариуцах
- Үйлчилгээний ажиллагсдыг сонгох, ажилд авах ажил үүрэгт нь өөрчлөлт оруулах, сургалт явуулах, шагнал урамшуулал олгох зэрэг асуудлаар саналаа тавина.

3. **WAITER & BARTENDER** — Зөөгч ба бармен нь зоогийн газар, клуб, баар, кафед хоол хүнс, ундааг зөөж үйлчилдэг. Гүйцэтгэх үүрэг нь:

- Хоол хүнс ундааг зөөх
- Хоолны танхимын ширээнүүдийг зааврын дагуу үйлчилгээнд бэлтгэх
- Зочдыг хүлээн авч суудлыг нь зааж өгөх, суулгах
- Зочдод хоолны цэсийг танилцуулж, захиалга өгөхөд нь зөвлөгөө өгч туслах
- Зоогийн газар болон баарны тоног төхөөрөмж, материалыг цэвэрлэхэд туслах
- Үйлчилгээний өрөө, агуулах, тоног төхөөрөмж, багаж хэрэгслийн

- ашиглалтад хяналт тавих
- Баарны хангамж, үйлчилгээний чанарыг хариуцах
- Зочдод баримт бичиж төлбөрийг хүлээн авах, худалдаалсан хоол, ундааг бүртгэж тэмдэглэх
- Холимог ундаа /коктейль /-г бэлтгэх
- Эрүүл ахуй, хөдөлмөрийн аюулгүй байдлыг хангах талаар урьдчилан сэргийлэх дүрэм заавар, хөдөлмөрийн стандартыг мөрдөх

4. **CHIEF COOK** – Ерөнхий тогооч нь хоолны газруудын хоол, хүнсийг төлөвлөх, үйлдвэрлэх зохион байгуулах ажлыг гүйцэтгэнэ. Гүйцэтгэх үүрэг нь:

- Үйлдвэрлэлийн төлөвлөгөө, хоолны цэс хийх, хоол, хүнс бэлтгэх, технологи, аргачлал боловсруулах, батлуулах
- Үйлдвэрлэлийн газрын ажлыг зохион байгуулах, хянаж шалгах
- Дайллага, хүлээн авалтыг зохион байгуулахтай холбогдсон шийдвэр гаргахад туслах
- Хэрэгцээт материалын талаар хангамжийн албанд урьдчилан мэдээллэх, хангуулах
- Өдөр бүрийн хоолны цэсийг үйлдвэрлэлийн газарт илгээж, тэдгээрийг бэлтгэх талаар шаардлагатай зааврыг өгөх
- Үйлдвэрлэлд хэрэглэгдэх барааны тоо чанарыг шалгах
- Эрүүл ахуй, хөдөлмөрийн аюулгүй

байдлыг хангах талаар урьдчилан сэргийлэх дүрэм, заавар стандартыг мөрдүүлэх

- Хоол үйлдвэрлэлийн ажилчдыг удирдах, хянах
- Өөрийн албаны ажилчдыг ажилд авах, ажлын байрыг өөрчлөх, ажил үүрэгт нь өөрчлөлт оруулах, шагнал урамшуулал олгох зэрэг асуудлаар саналаа тавих
- Үйлдвэрлэлийн ажилчдад зориулан сургалт зохион байгуулах, сургалтын үйл явцыг хянах

5. **STATION COOK** – Тогооч нар нь ахлах тогоочийн удирдлага, хяналтын дор түүний зааврыг мөрдөн үйлдвэрлэлийн газрын ажлыг зохион байгуулан ажиллах үүрэгтэй.

- Ахлах тогоочоос авсан зааврын дагуу ерөнхий үүргийг гүйцэтгэнэ
- Цэсийн дагуу хоол, хүнсийг үйлдвэрлэх
- Ажилчдын сахилга батад хяналт тавих
- Агуулах болон хоол үйлдвэрлэлийн хэрэгслийн ариун цэврийн байдал, бэлтгэлд хяналт тавих
- Нарийн мэргэжлийн үүрэг нь өөр өөр байх боловч дараах чиглэлээр мэргэшиж ажиллана. Үүнд. Хоолны дуршил төрүүлэгч төрөл бүрийн зууш, ногоо, шөл, мах, загас амтлагч г.м.

6. **PASTRY – COOK & BAKER** – Нарийн боовчин нь төрөл бүрийн талх, бялуу, шоколад, амттан, нарийн боов зэргийг хийнэ. Гүйцэтгэх үүрэг нь:

- Талх нарийн боов, бялуу, жигнэмэг зэрэг гурилан бүтээгдэхүүн, чихрэн бүтээгдэхүүн хийх
- Холбогдох бусад үүргийг гүйцэтгэх
- Бусад ажилчдыг удирдан хянах

7. **KITCHEN HELPER** – Хоол үйлдвэрлэл, үйлчилгээний туслах ажилтан нь хоол үйлдвэрлэлийн ажилд туслан анхан шатны боловсруулалт хийх, хоол үйлдвэрлэл, үйлчилгээний тавилга, хэрэгслийн цэвэр, цэгцтэй байлгах үүргийг хүлээнэ.



Өглөөний цайны үйлчилгээ

Олон улсын түгээмэл хэвшсэн практикаас үзэхэд томоохон зочид буудлын дэргэдэх хоол, зоогийн газрууд хоололтын дараах нөхцлүүдийг санал болгодог. Үүнд:

- **FULL BOARD (FB)** буюу өдөрт 3 удаа хоол ундаагаар үйлчлэх иж бүрэн үйлчилгээ

- **HALF BOARD (HF)** буюу өглөөний хоол түүнчлэн өдөр оройн хоолны аль нэгийг сонгуулж 2 удаа хоол ундаагаар үйлчлэх хязгаарлагдмал үйлчилгээ
- **BED & BREAKFAST (B&B)** буюу зөвхөн өглөөний хоолоор үйлчлэх үйлчилгээ
- **ALL INCLUSIVE** буюу нэмэлт ундаатай. Энэ нь өдөрт 3 хоолноос гадна орой үдшийн цагаар болох арга хэмжээний үеэр олгох ундаа, зууш, кофе, цайг үнэгүй үзүүлэх үйлчилгээ
Эдгээрээс дэлхийн зочид буудлуудад хамгийн түгээмэл нь зочны өрөөний үнэнд оруулж тооцдог B&B нөхцөл юм. Өглөөний иж бүрдэл хоолны дараах төрөл байдаг.
- Европ маягийн өглөөний хоол /Continental Breakfast /—Европын зочид буудлуудад анх нэвтэрсэн энэхүү өглөөний хоолны иж бүрдэлд кофе, цай, халуун шоколад, сахар, цөцгий эсвэл сүү, нимбэг хоёроос доошгүй төрлийн повидол, джем эсвэл зөгийн бал, талх зэрэг зүйл багтах ба ням гаригт чанасан буюу хайрсан өндөг оруулна.
- Англи маягийн өглөөний хоол / English Breakfast / - Энэ нь халуун кофе, цай эсвэл халуун шоколад, талх цөцгийн тос, жимсний чанамал, джем, зөгийн бал, амттан зэргийг зочны өрөөнд зөөж үйлчлэх үйлчилгээний төрөл юм.
- Америк маягийн өглөөний хоол / American Breakfast / - Энэ төрөл нь дээрхтэй үндсэндээ адил бөгөөд хоолны цэсэнд

мөстэй ус эсвэл жимсний хөргөөсөн цэвэр шүүс, шинэ жимс буюу жимсний коктейль, шилмүүс, эрдэнэ шиш, цагаан будааны гурилаар хийсэн хэмхдэс, багавтар хэмжээний махан хоол, бялууны зүйлийг нэмж оруулдаг.

Өглөөний иж бүрдэл хоолны дээрх төрлүүдээс гадна зарим томоохон зочид буудалд гол төлөв албан ёсны зочдод 10.00-11.30 цагийн хооронд өгдөг кофе, цай, дарс, багавтар хэмжээний хүйтэн зууш, халуун хоол, дан шөл, шанцай, амтаднаас бүрдсэн “Шампансктай өглөөний хоол”, өглөө, өдрийн хоолыг хослуулан 10-14 цагийн хооронд “Бага үдийн хоол” зэрэг төрөл бий. Ийм хоолыг гол төлөв буфетээр дамжуулан олгодог. Эдгээр өглөөний хоолноос гадна франц, швейцарь, скандинав зэрэг олон үндэстний өглөөний хоол байдаг.

Өрөөний үйлчилгээ

Зочид буудлын дэргэдэх хоолны газрын нэг онцлог нь зочны захиалга хүсэлтээр өрөөнд хоол, зууш, ундаа хүргэж үйлчлэх үйл ажиллагаа юм. Ингэхдээ өрөөнд нь хүргэж үйлчлэх хоол, зуушны нэр төрлийг тусгай цэсээр үйлчилдэг. Зочдоос үйлчилгээ хүссэн мэдээллийг авах зохион байгуулалт янз бүр байна. Зарим буудалд зочин өрөөнөөсөө товчлуур дарахад давхрын буфетэнд тусгай самбар дээр гэрэлтэж дохио өгнө. Эсвэл зочин шууд буфет, ресепшин, ресторан, хоолны танхим руу утсаар захиалгаа өгдөг. Утсаар захиалга авахдаа зочдын хүсэлтийг

нэг бүрчлэн тэмдэглэж авах ёстой. Үүнд:

1. Хоол олгох өрөөний дугаар
 2. Зочдын тоо
 3. Захиалах зууш, хоол, ундааны тодорхой нэр, тоо ширхэг
 4. Захиалга хүргүүлэх цаг хугацаа зэрэг орно
- Зочны захиалгыг авмагцаа ажил үйлчилгээг хийж гүйцэтгэх зөөгч, гал тогооны ажилтанд дамжуулна. Томоохон хүчин чадалтай зочид буудлуудын хувьд өрөөний үйлчилгээг зохион байгуулдаг бие даасан албад байдаг. Жижиг хүчин чадалтай зочид буудлуудын хувьд үндсэн төв гал тогооноос хангадаг.

ЗОЧИНД ХООЛООР ҮЙЛЧЛЭХИЙН ӨМНӨХ АРГА ТЕХНИК

Шилэн эдлэлийг авч явах ба үйлчлэх

Үйлчилгээний танхимд зочинтой эсвэл зочингүй аливаа тохиолдолд шилэн эдлэлийг шилбэнээс нь барин доош харуулан авч явах эсвэл тохирох хэмжээний царан дээр авч явна.

Бариултай шилэн эдлэлээр зочинд үйлчлэхдээ бариулыг баруун тийш харуулан, шилэн эдлэл дээрх зураг, чимэглэл болон сүлд тэмдгийг зочин руу харуулан байрлуулна. Хэрэв ширээ нь даавуун эдлэлгүй бол шилэн эдлэлийн доор суурь тавьж өгнө. Цэвэрлэж бэлтгэсэн шилэн эдлэлийг шилбэнээс эсвэл бариулаас нь барьж хэрэглэх бөгөөд шилэн эдлэл дээр хурууны хээ гаргаж болохгүй.

Хоолны газрын үйлчилгээний ажилтнуудад тавигдах шаардлага

Хоолны газрын үйлчилгээний ажилтанд зоогийн газрын буюу хүлээн авалтын менежер, ахлах зөөгч, зөөгч, туслах зөөгч, бармен нар орно. Эдгээр ажилтнууд нь бүгд өөрийн гэсэн үүрэг хариуцлага хүлээх бөгөөд мэргэжлийн өндөр түвшинд бэлтгэгдсэн байдаг.

Зоогийн газрын менежер:

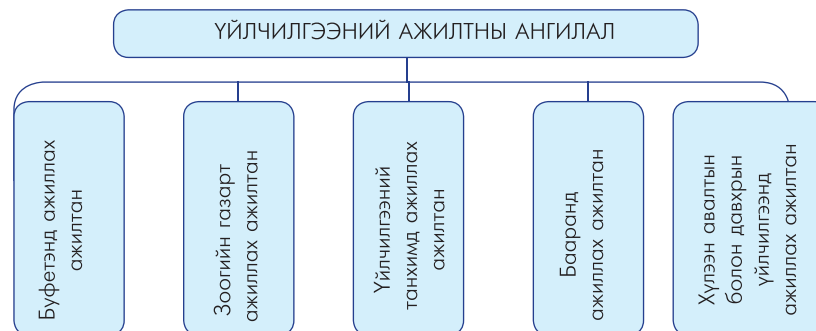
Дээд зэрэглэлийн зочид буудал, зоогийн газрын хувьд хоол ундааны менежер болон туслах менежерээ зөв сонгон ажиллуулах нь хамгийн чухал юм. Менежерийн хамгийн гол ажил бол хоолны цэс болон үнэ зохиох, түүхий эд материалын хангамжийн асуудлыг зөв шийдэх, хоол ундаа бэлтгэх болон үйлчилгээг хэвийн явуулахад оршино. Тэд боловсон хүчний, ажилчдын сургалт, мэргэжил дээшлүүлэлтийн талаар санал оруулан хөдөлмөрийн хүчний хангалтын асуудлыг зохицуулна. Ихэнх зоогийн газар, зочид буудлын хувьд ерөнхий менежер нь нэг эсвэл хоёр ч туслах менежертэй байдаг ба тэд ахлах тогоочтой нягт хамтран ажиллана. Ахлах тогооч гал тогооны ажлыг ерөнхийд нь хариуцах ба туслах менежертэй ажлын хувьд хамтран ажиллана. Түргэн хоолны газрын хувьд уртасгасан цагаар ажилладаг долоо хоногийн амралтын өдөр байдаггүй тул

менежер нь хэд хэдэн туслахтай байж болно. Ихэнх зоогийн газрууд цэсэндээ тэр бүр өөрчлөлт оруулдаггүй бол дээд зэрэглэлийн зоогийн газрууд өдөр бүр шинэ цэсийг зочинд санал болгож байдаг. Цэсэнд орох хоол ундааны зүйлийг ахлах тогооч болон ерөнхий менежер нар хамтран зохиох тэд зочдын эрэлт хэрэгцээ, улирлын байдал зэрэг олон хүчин зүйлээс хамааран үүнийг тогтооно. Мөн цахилгааны зардал, түүхий эдийн орц, ажиллах хүчний зардал зэргээс хамааран хоолны үнийг тогтооно. Менежер нь тэсвэр хатуужилтай, хувийн зохион байгуулалт өндөртэй, шинийг санаачлагч, удирдах чадвартай, харилцааны өндөр соёлтой, нягт нямбай асуудлыг богино хугацаанд зөв шийдэх

чадвартай хүн байна. Менежерт хувь хүний болон мэргэжлийн үүднээс доорхи шалгуурууд тавигддаг. Үүнд:

- Хоол үйлдвэрлэл, үйлчилгээний мэргэжлийн магистр зэрэгтэй
- Зохион байгуулах болон багшлах ур чадвартай
- Удирдах арга барилтай
- Үйлчилгээний мэргэжлийн 1-р зэрэгтэй
- Англи болон Франц хэлний яриа болон бичгийн мэдлэгтэй
- Үйлчилгээний ажлын туршлага хуримтлуулсан
- Багаар ажиллах чадвартай
- Борлуулалтын талаар өргөн мэдлэгтэй гэсэн үндсэн шаардлага тавигддаг.

Үйлчилгээний ажилтнууд нь гүйцэтгэж байгаа ажил үүргээсээ хамааран доорх байдлаар ангилагдана.



Үйлчилгээний ажилтнуудын хувьд ажил, үүргийн хүрээнд дараах нийтлэг ажлуудыг гүйцэтгэнэ.

- Ажлын байрны зохион байгуулалт сайтай
- Ажил, амралтын тусгай хуваарьтай
- Ширээний захиалга авах
- Зочдыг хүлээн авах, үйлчлэх
- Зочдод хоол ундааг тайлбарлах, санал болгох
- Тооцоо хийх
- Зар сурталчилгаа хийх
- Үйлчилгээний ажилчдын үйл ажиллагаанд хяналт тавьж ажиллана

Үйлчилгээний ажилтнууд нь хувийн зүгээс дараах нийтлэг шаардлагыг хангасан байна. Үүнд:

- Харилцааны соёлтой
- Үнэнч шударга
- Хөнгөн шуурхай, чанартай үйлчилдэг
- Нягт нямбай ажиллагаатай
- Мэргэжлийн сургууль төгссөн
- Өндөр ур чадвар эзэмшсэн
- Хэлний мэдлэгтэй
- Хувийн соёл, гоо зүйн мэдрэмжтэй
- Ариун цэвэр, эрүүл ахуйн шаардлага хангасан

Ахлах зөөгч:

Үйлчилгээний бэлтгэл ажил, түүний явц, чанар болон гүйцэтгэлд нь хяналт тавьж ажиллахаас гадна зөөгч нарын ажил үүргийн хуваарийг нарийн зохицуулан ажиллана. Жижиг зоогийн газарт захиалга

авах, үйлчлүүлэгчдийг ширээнд суулгах ажлыг гардан гүйцэтгэнэ. Ахлах зөөгч нь доорх шаардлагуудыг хангасан байна. Үүнд:

- Үйлчилгээний ажилтны дадлага туршлагатай
- Үйлчилгээний мэргэжлийн 1-р зэрэгтэй
- Удирдах багшлах ур чадвартай
- Англи, франц хэлний мэдлэгтэй
- Багаар ажиллах чадвартай
- Борлуулалтын мэдлэг бүхий авъяаслаг зохион байгуулагч байна.

Зөөгч ба туслах ажилтан:

Зөөгч нь үйлчилгээний арга, технологи, хоол ундааны төрөл онцлог, хачир, сүмсний тохироо, иж бүрдэл, хэмжээ, олгох хэм, чимэглэлд тавигдах шаардлага, тооцоо хийх журам зэргийг мэдэж байх үүрэгтэй. Үүнээс гадна кассын машин дээр ажиллаж чаддаг, харилцааны соёлтой, мэргэжлийн сургууль төгссөн, гадаад хэлний мэдлэгтэй байна. Үйлчилгээний туслах ажилтан нь зохих шатны мэргэжлийн сургууль төгссөн хүн байна. Өөрийн үүрэг хариуцлагын дагуу ширээ засах, бохир хураах, цэвэрлэх, архи, дарс, ундаа хундагалах, ширээний дэргэд үйлчилгээ хийх үүрэгтэй.

Зөөгчид тавигдах үндсэн шаардлага

Зөөгч нь ажлын байранд дүрэмт хувцастай ажиллана. Дүрэмт хувцас нь ижил хийц загвартай, хөдөлгөөнд саад болохооргүй байна. Нэг зоогийн батлагдсан загварын дүрэмт хувцастай байх юм. Дүрэмт

хувцсыг аль ч тохиолдолд цэвэр цэмцгэр, нягт нямбай өмсөх хэрэгтэй.

Зөөгч нь үсийг өөрт зохисон байдлаар хэв оруулж самнасан байна. Үс нь үйлчилгээний үед саад болохооргүй, нүүр рүү унжихааргүй байх хэрэгтэй. Гоо сайхны болон гоёл чимэглэлийн зүйлийг хэт олноор нь хэрэглэж болохгүй бөгөөд хурц үнэртэй ус хэрэглэхийг хориглоно. Гарын ариун цэвэрт онцгой анхаарах хэрэгтэй. Хумсыг хэт ургуулах болон тод өнгийн лакаар будахыг зөвшөөрөхгүй. Мөн гутлыг зөв сонгох, түүний өнгө, хийц загварыг үйлчилгээний шаардлагад нийцүүлсэн байна. Түүнийг цэвэрхэн өмсөх, алхах, гишгих, зогсох үйлдэлдээ анхаарах нь зүйтэй.

Зөөгчид үйлчилгээний үед дараах зүйлсийг хориглоно. Үүнд:

- о Ажил үйлчилгээний үед үйлчлүүлэгчтэй дэмий ярих
- о Үйлчилгээ үзүүлж байх үедээ бохь зажлах
- о Үйлчлүүлэгчидтэй хамт нэг ширээнд хамт сууж хооллох
- о Тамхи татах
- о Үйлчилгээний танхимд үс гээг, хувцсаа янзлах
- о Халаасандаа гараа хийж зогсох
- о Ширээ, сервант түших, тохойлдох
- о Гарын алчуурыг халаасанд хийх эсвэл мөрөн дээрээ тавих, сугавчлах зэргээр авч явахыг хориглоно.



Бармен

Бармен нь төрөл бүрийн холимог ундаа, кофе бэлтгэх, лангууны цаанаас үйлчлэх, үйлчлүүлэгчдэд борлуулж буй ус ундааны нэр төрлийг танилцуулах, тэдэнд ундаа, зууш сонгуулах үүрэгтэй. Холимог ундааны найрлага, бэлтгэх дараалал, онцлог, олгох сав хэрэгсэл, чимэглэх, олгох аргуудыг эзэмшсэн байна.

- Зочинтой тооцоо хийх, кассын машин ажиллуулах
- Зочны иргэний үнэмлэхийг үзэж шалгасаны дагуу архи, согтууруулах ундаа худалдаалах хуулийн дагуу согтууруулах ундаагаар үйлчлэх
- Зочныг согтууруулах ундаа хэтрүүлэн хэрэглэхээс сэргийлэн анхааруулах

- Үйлчилгээний багаж хэрэгсэл, шилэн эдлэлийг хэрэглээд дор бүр угаах, ажлын байраа бэлдэх
- Зочдоос ундааны зүйлийн захиалга авах
- Дарс болон шар айргийг хундагалан олгох
- Холимог ундааг бэлтгэх ба чимэглэл хийх
- Түүхий эдийн захиалгыг гаргаж өгөх
- Баарны цэс гаргах, төлөвлөгөөг хийх
- Баарны үйл ажиллагааг болон үйлчилгээний ажилчдыг удирдах
- Хөнгөн зууш, самар, бяслаг болон дарсан ногоогоор зочинд үйлчлэх
- Шинэ ундааны цэс зохиох

Барменд хувийн зүгээс тавигдах шаардлага:

- Зочидтой элгэмсэг дотно харилцах
- Хувийн зохион байгуулалт, харилцааны өндөр соёлтой байх
- Хамтран ажилладаг хүмүүс, байгууллагуудтай нягт холбоотой ажиллах
- Мэргэжлийн дагуу байнга шинэ мэдээлэл авч байх
- Ажлын тоног төхөөрөмж, багаж хэрэгсэл, материал түүхий эдийг байнга шалгаж байх
- Бусад зүйлийн талаар нягт нямбай хандах
- Өөрийн үйл ажиллагаатай холбоотой түүхий эд, материалын тооцоо, үнэ, цаг хугацаа, бүтээгдэхүүний чанар, хэмжээ зэрэгт хяналттай хандах, өөрчлөх

ДЭН БУУДЛЫН БАРИЛГА БАЙГУУЛАМЖУУД, ТҮҮНД ТАВИГДАХ ШААРДЛАГА /MNS 5738;2007/

Жуулчдыг байршуулахад зориулагдсан, төв суурин газарт байрласан, ихэвчилэн өглөөний хоол бүхий хязгаарлагдмал үйлчилгээтэй буудлын төрөл юм. Дэн буудлын үйлчилгээнд дараах шаардлагыг тавьж ажиллана. Үүнд:

- Хүний ажиллаж, амьдрах таатай нөхцөл бүрдүүлж, түүний эрүүл мэндэд сөрөг нөлөөгүй, аюулгүй байдлыг хангасан байх
- Хот байгуулалт, архитектур төлөвлөлтийн шаардлага хангасан зураг, төслийн дагуу баригдсан байх
- Түүхий эд, материал, түлш, эрчим хүч, усны нөөцийг хэмнэлттэй ашиглах нөхцлийг бүрдүүлсэн байх
- Шаардлагатай тохиолдолд иргэний хамгаалалтын арга хэмжээг тусгасан байх
- Гудамж, талбай, амралт, зугаалга, биеийн тамирын зориулалттай газар, цэцэрлэг зэрэг нийтийн эдэлбэрийн газрыг чөлөөтэй ашиглах нөхцлийг хангасан байх
- Усан хангамж, ариутгах татуурга, цахилгаан дулаан, холбооны хэрэгсэл, байгалийн гэрэл ашиглах боломж хязгаарлахгүй байх
- Дуу чимээ, доргио, утаа, хорт хий, хог хаягдал, цацраг идэвхт бодис, хөрсний бохирдлоос хүрээлэн байгаа орчныг

хамгаалахад чиглэсэн байх

Дэн буудлын барилгын зураг төсөл нь боловсруулах, зөвшөөрөлцөх, батлах дүрмийг мөрдсөн байна. Мөн орон сууцны үндсэн шаардлагад нийцсэн, үйлчилгээ явуулах зохион байгуулалтыг шийдэж өгсөн, сантехникийн асуудал нь ус ариутгах татуургатай, галын аюулгүй байдал, цахилгаан байгууламжийн дүрэм, барилга байгууламж, инженерийн шугам сүлжээний засвар ашиглалтын хугацааны жишиг нормыг биелүүлсэн, автомашины зогсоолыг зохих шаардлагын дагуу байна.

Зочны өрөөнд тавигдах шаардлага

• Өрөөний хамгийн бага хэмжээ нь ариун цэврийн өрөө, коридорыг тооцохгүйгээр:

- Нэг хүний өрөө - 5м²
- Хоёр хүний өрөө — 8м²
- Гурав буюу түүнээс дээш зочин хүлээн авах боломжтой өрөөний талбай нь хүн тутамд 3м²-аас багагүй байна.

Өрөөнд тавигдах орны хэмжээ нь

- Нэг хүний ор — 2000мм:900мм
- Хоёр хүний ор — 2000мм:1370мм-ээс багагүй хэмжээтэй байна.
- Орны гудас /матрац/ нь 8 см-ээс багагүй зузаантай, матрац дээр тусгаарлагч гудас дэвссэн, цагаан цайвар, цулгүй өнгийн цагаан хэрэглэл, хөнжил, дэр бүтээлэгтэй байна.

- Орны дэргэд зочны эд зүйлсийг агуулах зориулалтын тавиур буюу шургуулгатай байх бөгөөд түүн дээр гэрэлтүүлэгтэй эсвэл орноос тохируулах гэрэлтүүлэгтэй байна.
- Зочны хүсэлтээр ванны болон нүүр гарын алчуур болон ариун цэврийн нэг удаагийн хэрэгслэлээр хангана. / бөглөө онгойлгогч, зүү утас, оо, сойз, саван, шампунь . . . гэх мэт/
- Өрөө бүрт зочны тоогоор зориулалтын мөр өлгүүр, аяга эсвэл стаканаар хангана.
- Хувцасны шүүгээ, гутлын тавиуртай, хогийн савтай байна.
- Тамхи татах зөвшөөрөлтэй өрөөнд үнсний сав байна.
- Салхивч бүхий цонхтой, цонх нь зориулалтын гэрэл нэвтрүүлдэггүй хөшиг буюу түүнтэй адилтгах хаалттай байна.
- Халаалттай байна.
- Зочны өрөөний хаалган дээр буюу түүний орчим галын аюулаас урьдчилан сэргийлэх, аюулын үед дагаж мөрдөх зааварчилгаа, гарцын бүдүүвчийг байрлуулсан байна.
- Зочны өрөөний цэвэрлэгээг ариун цэврийн дүрэм, графикийн дагуу тогтмол хийнэ.

Ариун цэврийн өрөөнд тавигдах шаардлага

- Ариун цэврийн өрөөний талбай 3,8м²-аас багагүй хэмжээтэй байх ба ван

буюу шүршүүр, жорлон, угаалтууртай, тэдгээрийн дэргэд аюулгүйн бариул тогтоосон байна.

- Арван таван орны дунд нэгээс доошгүй нийтийн ариун цэврийн өрөө байна. Нийтийн ариун цэврийн өрөө нь ил тодорхой хаяг, хүйсийг харгалзан тусгаарласан тэмдэглэгээтэй, түгжээтэй байна.
- Ванн, шүршүүр, суултуурын тоогоор өлгүүртэй, халуун хүйтэн устай, тус бүр тусгаарлагч хаалттай мөн хогийн савыг байрлуулсан байна.
- Цэвэрлэгээг графикайн дагуу тогтмол хийнэ.
- Угаалтуурын дээр толь, тавиур байрлуулсан байна.
- Ариун цэврийн цаас тогтоогч болон ариун цэврийн цаас, нөөц цаастай, жорлон бүр суултуур тагтай байна.

Хоол ундааны үйлчилгээнд тавигдах шаардлага

- Хоолны өрөөтэй, өглөөний хөнгөн зуушаар цагийн хуваарийн дагуу үйлчлэх ба түүнийг ил тодорхой мэдээлсэн байна.
- Халбага, сэрээ, хутга хэрэгсэл нь эвэрдэггүй гангаар хийгдсэн, амны зориулалтын алчуур буюу цаасаар хангана.

Зочин хүлээн авах үйлчилгээнд тавигдах шаардлага

Зочдыг 24 цагийн турш хүлээн авч байрлуулах, бүртгэх, үдэх үйлчилгээг зочин

угтагч, хүлээн авах ажилтан хийж гүйцэтгэнэ. Энэхүү алба нь ачаа тээш хадгалах өрөө бүхий хэсэгтэй, зочдын үнэт эдлэлийг хадгалах сейф, хадгаламжийн хайрцагтай байна.

Үйлчилгээний цагийн хуваарь, үнийн жагсаалтыг ил тодорхой мэдээлэх, зочдод ирүүлсэн мэдээ, мэдээллийг дамжуулах, зочны хүсэлтээр өглөө сэрээх үйлчилгээнүүдийг үзүүлнэ. Мөн хүлээн авах хэсэгт телевизор, интернэт болон кабелийн сувагтай байна. Телефон утас нь үндэсний ба олон улсын ярианы системд холбогдох боломжтой, зочин хэрэглэхэд хялбар байрлалтай байна.

Бусад үйлчилгээнд тавигдах шаардлага

Олон нийтийн талбай, уулзалтын өрөөнүүд нь зочдын хэрэгцээнд зориулсан сандал, ширээ болон бусад тавилга хэрэгсэлтэй, зочинд анхны тусламж үзүүлэхэд шаардлагатай эмийн сан, үйлчилгээтэй байна. Тухайн буудлын ойролцоо байрлалтай эмнэлэг буюу эмчийн талаар холбогдох мэдээллүүдээр хангагдсан байна.

Зочны хүсэлтээр индүү болон зориулалтын ширээ, гутал цэвэрлэгч, угаалгын нунтаг, өнгөлөгч хэрэгслээр хангана. Хувцас угаах боломжтой, цэвэр бохир эдлэл хийх тусгай уут, савтай байна. Зочин бусад өрөө болон ариун цэврийн өрөөнд чөлөөтэй нэвтрэн орох боломжтой байна. Зочны өрөө нь дотор, гадна түгжээ цоожтой байна.

Дэн буудал эрхлэгчдийн ажлын байранд

байвал зохих баримт бичиг

- Барилга байгууламжийг ашиглалтад оруулах улсын комиссын акт / хэрвээ орон сууцны 1 давхарт үйл ажиллагаа явуулж байгаа бол ерөнхий менежерийн тушаал/
- Улсын байцаагчийн дүгнэлт
- Үл хөдлөх хөрөнгийн бүртгэлийн гэрчилгээ
- Галын байцаагчийн дүгнэлт
- Тохжилт үйлчилгээний компанитай хийсэн гэрээ
- Дотоод журам
- Ажилчдын эрүүл мэндийн үзлэгт орсон тухай дэвтэр
- Зочны бүртгэлийн дэвтэр
- Төлбөр төлсөн тасалбар
- Ажилтантай хийсэн хөдөлмөрийн гэрээ
- Цагаан хэрэглэлийг угаах газаргүй бол хими цэвэрлэгээний газартай хийсэн гэрээ

Дэн буудлын үйлчлэгчийн биеэ авч явах үндсэн зарчмууд

- Гадаад төрх байдалдаа анхаарах
- Биеэ зөв авч явах ба инээмсэглэх, мэндчилгээ, талархлын үг хэлэх ба бөхийж урьдчилан мэндчилэх
- Үгээ зөв сонгож хэрэглэх
- Хамт олонч байх, бие биеэ дэмжиж ажиллах
- Гомдол гарсан үед зөв харьцах



ХАВСРАЛТ.

Эрх зүйн тухай ойлголтууд



АЖ АХУЙН НЭГЖИЙН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТУСГАЙ ЗӨВШӨӨРЛИЙН ТУХАЙ

Тусгай зөвшөөрлийг тодорхой төрлийн үйл ажиллагааг тогтоосон хугацаа, нөхцөл, шаардлагын дагуу эрхлэн явуулах эрхийг иргэн, ашгийн ба ашгийн бус хуулийн этгээдэд эрх бүхий байгууллагаас олгосон албан ёсны баримт бичгийг хэлдэг.

Тусгай зөвшөөрөл олгох, сунгах, түдгэлзүүлэх

Аж ахуй нэгжийн тусгай зөвшөөрлийг төрийн захиргааны холбогдох төв байгууллага олгоно.

Тусгай зөвшөөрөл олгох эрх бүхий байгууллага нь тусгай зөвшөөрөл хүссэн өргөдөл, холбогдох бусад баримт бичгийг хянан үзэж, тусгай зөвшөөрөл олгох эсэх тухай асуудлыг өргөдөл хүлээж авснаас 21 хоногийн дотор шийдвэрлэнэ. Бүх төрлийн хүнсний үйлдвэрлэл, нийтийн хоолны үйлчилгээг үйлдвэрлэлийн нөхцөл, технологийн ажиллагаа бүтээгдэхүүнийхээ дээжийг зохих хяналтын байгууллагад

шалгуулж, зөвшөөрөл авсны үндсэн дээр эрхэлнэ. Тухайн төрлийн аж ахуйн үйл ажиллагаанд хамаарах тусгай зөвшөөрөлтэй холбоотой нарийвчилсан журмыг тус тусын хуулиар зохицуулна. Тусгай зөвшөөрөл олгохоос татгалзсан бол татгалзсан үндэслэлийг зааж бичгээр хариу өгнө. Тусгай зөвшөөрөл олгох эрх бүхий байгууллага нь шаардлагатай бол өргөдөл гаргагчийн баримт бичгийг холбогдох байгууллагаар нягтлан шалгуулах, магадлан шинжилгээ хийлгэх эрхтэй байдаг. Магадлан шинжилгээ хийлгэх тохиолдолд өргөдлийг шийдвэрлэх хугацааг 14 хоногоор сунгаж болно. Тусгай зөвшөөрлийг хуульд зааснаас бусад тохиолдолд бусдад худалдах, бэлгэлэх, барьцаалах зэргээр шилжүүлж үл болно. Тусгай зөвшөөрөл шаардагдах үйл ажиллагааг эрхлэх эрх энэ хуульд заасны дагуу тусгай зөвшөөрлийг авсан өдрөөс үүснэ. Хуульд өөрөөр заагаагүй бол

тусгай зөвшөөрлийг 3 жилээс доошгүй хугацаагаар олгоно. Мөн анх олгосон хугацаанаас нь доошгүй хугацаагаар сунгаж болно. Сунгалтыг эзэмшигчийн өргөдөлийг үндэслэн 3 хоногийн дотор тусгай зөвшөөрлийн хугацааг сунгана. Тусгай шаардлагыг зөрчсөн тохиолдолд хугацааг сунгахгүй. Тусгай зөвшөөрлийн хугацаа, нөхцөл, шаардлагыг зөрчсөн тохиолдолд мэргэжлийн хяналтын байгууллагын дүгнэлтийг үндэслэн тусгай зөвшөөрлийг олгосон байгууллага түүнийг 3 сар хүртэл хугацаагаар түдгэлзүүлж болно. Тусгай зөвшөөрлийг олгосон эрх бүхий байгууллага нь түдгэлзүүлсэн шийдвэрийн талаар тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч болон харьяалах татварын албанд 3 хоногийн дотор бичгээр мэдэгдэнэ. Тусгай зөвшөөрөл олгосон байгууллага нь тусгай зөвшөөрлийн үйлчлэлийг түдгэлзүүлсэн нөхцөл арилсан тохиолдолд уул зөвшөөрлийг сэргээнэ.

Тусгай зөвшөөрлийг хүчингүй болгох

Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч хүсэлт гаргасан, хуулийн этгээд татан буугдсан, тусгай зөвшөөрлийг авахдаа хуурамч бичиг баримт бүрдүүлсэн нь тогтоогдсон, тусгай шаардлагын нөхцөл, шаардлагыг удаа дараа зөрчсөн, зөвшөөрлийг түдгэлзүүлсэн хугацаанд зөрчлийг арилгах талаар тавьсан шаардлагыг

биелүүлээгүй тохиолдолд хүчингүй болгодог. Тусгай зөвшөөрлийг хүчингүй болгосон тухай шийдвэрийн талаар тусгай зөвшөөрөл олгосон байгууллага нь шийдвэр гарснаас хойш 3 хоногийн дотор тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч болон харьяалах татварын албанд бичгээр мэдэгдэнэ.

■ ЗОЧИД БУУДАЛ, ДЭН БУУДАЛ, ЖУУЛЧНЫ БААЗЫН ЗӨВШӨӨРӨЛ АВАХАД БҮРДҮҮЛЭХ МАТЕРИАЛ

Нийслэлийн Иргэдийн төлөөлөгчдийн хурлын Тэргүүлэгчдийн 2011 оны 120 дугаар тогтоолоор батлагдсан “Улаанбаатар хотын нутаг дэвсгэрт аялал жуулчлалын байр сууцны үйл ажиллагаа эрхлэх журам”-д заасны дагуу Улаанбаатар хотын нутаг дэвсгэрт үйл ажиллагаа эрхэлж байгаа зочид буудал, дэн буудал, жуулчны бааз, амралтын газруудад үйл ажиллагаа эрхлэх зөвшөөрлийг нийслэлийн Аялал жуулчлалын газар олгож байна. Зөвшөөрөл авахыг хүссэн албан бичиг /эрхлэх үйл ажиллагааны төрөл, оноосон нэр, оршин байрлах хаяг харилцах утас, цахим сүлжээний хаягийг тодорхой бичих/-ийг нийслэлийн Аялал жуулчлалын газарт гаргах бөгөөд дараах баримт бичгийг хавсаргана.

1. Үйл ажиллагаа эрхлэхийг хүсэгч нь байгууллага бол албан бичгээр иргэн

бол өргөдлөөр НАЖГ-т хүсэлтээ ирүүлнэ. /албан бичиг өргөдлийн загвартай танилцах/ Албан бичиг болон өргөдөлд дараах материалыг хавсаргана.

- Байгууллага бол ААН-ийн улсын бүртгэлийн гэрчилгээний хуулбар, иргэн бол иргэний үнэмлэхний хуулбар
 - Барилга байгууламжийг ашиглалтад хүлээн авсан улсын комиссын актын хуулбар. Хуучны барилга болон аж ахуйн аргаар барьсан барилгуудад улсын комиссын акт байхгүй тохиолдолд нийслэлийн Мэргэжлийн хяналтын газрын барилгын улсын байцаагчийн дүгнэлт /комиссын акт, барилгын улсын байцаагчийн дүгнэлтний загвартай танилцах/
 - Галын аюулгүй байдлыг хэрхэн хангаж байгаа тухай дүүргийн Онцгой байдлын хэлтсийн галын улсын байцаагчийн дүгнэлт /байцаагчийн дүгнэлтийн загвартай танилцах/
2. Зөвшөөрөл хүсэгч аж ахуйн нэгжийн улсын бүртгэлийн гэрчилгээний хуулбар, иргэн бол иргэний үнэмлэхний хуулбар
 3. Үйлчилгээний байгууламжууд нь эрүүл ахуйн нөхцлийг хэрхэн хангаж байгаа тухай мэргэжлийн хяналтын улсын байцаагчийн дүгнэлт
 4. Үйлчилгээний барилга

байгууламжуудыг ашиглалтад хүлээн авсан тухай улсын комиссын акт нь:

а. (Тухайн үйлчилгээний барилгыг хуулийн дагуу захирамжаар баталгаажсан газар дээр зохих зураг төсөл, зөвшөөрлийн дагуу баригдаж дууссаны дараа барилгын мэргэжлийн байгууллагуудын бүрэлдэхүүнтэй комисс ажиллаж тухайн барилга байгууламжийн төлөв байдалтай танилцсаны үндсэн дээр үйлчилгээний болон бусад зориулалтын алинаар нь ашиглаж болохыг тогтоон комиссын акт үйлдэн ажлын хэсгийн бүх гишүүд гарын үсэг зурсан баримт бичиг. Өөрөөр хэлбэл тухайн барилга байгууламжийг ашиглах, түүнд амьдрах, үйлдвэрлэл үйлчилгээ явуулах эрхийг барилга байгууламжийн талаас нь нээж өгч байгаа баримт бичиг юм.)

б. Барилгын техникийн улсын байцаагчийн дүгнэлт нь: Барилга байгууламжийг улсын комисст хүлээлгэн өгсөн актгүй, барилга байгууламжийн анхны хийц зориулалтыг өөрчилсөн тохиолдолд барилгын техникийн хяналтын улсын байцаагчийн дүгнэлт гаргуулна. Тодруулбал улсын комисс гэж байгуулагдахаас өмнө баригдсан барилга, аж ахуйн аргаар барьсан барилга зэрэгт улсын комиссын акт байдаггүй. Энэ тохиолдолд

Нийслэлийн Мэргэжлийн хяналтын газрын Дэд бүтцийн хяналтын хэлтэст хандаж барилгын техникийн хяналтын улсын байцаагчаар өөрийн барилга байгууламжийг үзүүлэн дүгнэлт гаргуулна. Мөн орон сууцны болон бусад зориулалтаар анх баригдсан барилгыг өөрчилсөн, өргөтгөсөн байгууламжид зочид буудал, дэн буудлын үйл ажиллагаа явуулах тохиолдолд дээрх байцаагчийн дүгнэлтийг авсан байна.

5. Галын аюулгүй байдлын талаарх онцгой байдлын газрын дүгнэлт
6. Тухайн байгууламжийн гадна, дотор тал өрөөнүүд, үйлчилгээний заал талбай, хаяг тохижилтийг харуулсан фото зургийг хэвлэмэл болон файл хэлбэрээр

7. Нийтийн орон сууцны байранд үйл ажиллагаа явуулах бол тухайн байрны сууц өмчлөгчдийн холбооноос үйл ажиллагаа явуулахыг зөвшөөрсөн албан бичиг, оршин суугчдын зөвшөөрсөн гарын үсэг

Жич:

• Материалыг хүлээн авсанаас хойш ажлын 15 өдрийн дотор шийдвэр гаргана.

Аттестатчилалд тэнцээгүй болон материал буцаагдсан байгууллагууд 30 хоногоос доош хугацаанд дахин хүсэлт

гаргавал хүлээн авах боломжгүй

Зочид буудал, дэн буудал, жуулчны баазын аттестатчилалд орох тухай

Зочид буудал, дэн буудал, жуулчны баазууд нь өөр өөрийн стандартын дагуу үйл ажиллагаа явуулах тухай Аялал жуулчлалын тухай хуулийн 10.1.1-т заасан байдаг. Аттестатчилал гэдэг нь тухайн байгууллага үйлчилгээний төрөл, ангиллын стандартыг хэрхэн хангаж байгааг тогтоох зорилготой зочид буудал, дэн буудлууд, жуулчны баазын үйл ажиллагаанд хамааралтай төрийн болон төрийн бус байгууллагуудын төлөөлөл бүхий ажлын хэсгийн шалгалт юм. Аттестатчиллын комиссын бүрэлдэхүүнд нийслэлийн Аялал жуулчлалын газар, нийслэлийн Мэргэжлийн хяналтын газар, нийслэлийн Цагдаагийн газар, нийслэлийн Онцгой байдлын газар, дүүргүүдийн Худалдаа, үйлчилгээний хэлтэс зэрэг байгууллагын төлөөлөл ордог. Аттестатчиллын явцад стандартын шаардлага хангаагүй тохиолдолд тодорхой хугацааны дараа зөрчил дутагдлыг арилган эргэж хүсэлт гаргах эрхтэй. Энэ тохиолдолд нийслэлийн Аялал жуулчлалын газар, дүүргийн Худалдаа, үйлчилгээний хэлтэс, дүүргийн Мэргэжлийн хяналтын

хэлтсийн хамтарсан ажлын хэсэг очиж стандартыг дахин хянаж үзнэ.

Зочид буудал, дэн буудлын болон жуулчны баазын стандартууд

Монгол улсад аялал жуулчлалын үйлчилгээ эрхэлж буй зочид буудал, дэн буудлын болон жуулчны баазын стандартууд мөрдөгдөж байна. Зочид буудлын үйл ажиллагаанд 2 төрлийн стандарт мөрдөгдөж байгаа. Үүнд:

Зочид буудлын стандартын тухай

1. Зочид буудалд тавигдах ерөнхий шаардлага “MNS 4588:2008”. Энэ стандарт нь зочид буудлын үйл ажиллагаанд тавигдах хамгийн энгийн шалгуурууд бүхий стандарт бөгөөд заавал биелүүлэх стандарт юм.

2. Зочид буудлын үйлчилгээний чанарын зэрэглэл, үндсэн шаардлага “MNS 5927:2008”. Энэ стандарт нь сайн дурын үндсэн дээр хэрэгжүүлэх стандарт бөгөөд тухайн зочид буудал одны зэрэглэл авах хүсэлт гаргасан үед улсын комисс очиж үзнэ. Өөрөөр хэлбэл энэ стандарт нь 1-5 одны зэрэглэл бүхий зочид буудлууд од тус бүрт харгалзах ямар ямар шалгуурыг хангасан байхыг тусгасан стандарт юм.

Дэн буудлын стандартын тухай

Дэн буудлын үйл ажиллагаа эрхлэх тохиолдолд “Аялал жуулчлал. Дэн буудал. Ерөнхий шаардлага MNS

5738:2007” стандартын шаардлагыг биелүүлсэн байна.

Дээрх стандартуудыг хувилж олшруулах нь хориотой байдаг тул энэ төрлийн үйл ажиллагаа эрхлэх хүсэлтэй болон одоо эрхэлж байгаа байгууллага иргэд Стандартчилал хэмжил зүйн үндэсний төв дээрээс очиж эдгээр стандартуудыг эх хувиар нь авч хэрэглэх боломжтой. Мөн www.estandard.mn хуудаснаас стандартуудыг цахим хэлбэрээр үзэж болно.

Жуулчны баазын стандартын тухай

Жуулчны бааз, гэр буудал, амралтын газрын үйл ажиллагаа эрхлэх тохиолдолд “MNS 6043:2009” стандартын шаардлагыг дагаж мөрдөнө.

Энэхүү стандарт нь жуулчны бааз, гэр буудал, амралтын газрын үйлчилгээнд тавигдсан стандарт юм.

Зочид буудал, дэн буудлын болон жуулчны баазын үйл ажиллагаа эрхлэх хугацаа, сунгалт

Үйлчилгээ эрхлэх зөвшөөрлийг салбарын үйл ажиллагааны онцлогтой уялдуулан нэг жилийн хугацаатай олгож байгаа. Сунгалт хийхдээ зөвшөөрөл сунгуулах тухай албан бичиг эсвэл өргөдлийг нийслэлийн Аялал жуулчлалын газарт ирүүлэх бөгөөд дараах бичиг баримтын хуулбарыг

хавсаргана. Үүнд: Байгууллага бол аж ахуйн нэгжийн улсын бүртгэлийн гэрчилгээний хуулбар, иргэн бол иргэний үнэмлэхний хуулбар

- Барилга байгууламжийг ашиглалтад хүлээн авсан улсын комиссын актын хуулбар. Хуучны барилга болон аж ахуйн аргаар барьсан барилгуудад улсын комиссын акт байхгүй тохиолдолд нийслэлийн Мэргэжлийн хяналтын газрын барилгын улсын байцаагчийн дүгнэлт
- Галын аюулгүй байдлыг хэрхэн хангаж байгаа тухай дүүргийн Онцгой байдлын газрын галын улсын байцаагчийн дүгнэлт эдгээр болно.

Сүүлийн жилүүдэд аялал жуулчлалын үйлчилгээний салбар эрчимтэй хөгжиж түүний хэрээр Монгол улсын хэмжээнд олон улсын чанарын шаардлага хангасан жуулчны бааз, зочид буудал тэдгээртэй адилтгах байршуулах хэрэгслүүд зах зээлийн эрэлт хэрэгцээнд нийцэхүйц бүтээгдэхүүн үйлчилгээг хэрэглэгчдэд нийлүүлж байна. Байршуулах хэрэгслийн бизнес эрхлэхэд хамгийн чухал анхаарах зүйлийн нэг нь тухайн орны хууль тогтоомж эрх зүйн баримт бичгийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулах нь тухайн салбараар үйлчлүүлэгчдийн

аюулгүй байдал, энэ салбарт ажиллагсадын хөдөлмөр хамгаалал, аюулгүй ажиллагаа, ажлын байрны зохион байгуулалт, нийгмийн хамгаалал зэрэг асуудалд анхаарал хандуулах нь өрсөлдөх чадварыг дээшлүүлэхэд ихээхэн үр нөлөөтэй юм. Иймээс дараах эрх зүйн тухай ойлголтыг хүргэж байна.

Согтууруулах ундаагаар үйлчилгээ эрхлэх зөвшөөрлийн тухай

Согтууруулах ундаа худалдах, түүгээр үйлчлэх зөвшөөрлийг сум, дүүргийн Засаг даргын санал, мэргэжлийн хяналтын байгууллагын санал, дүгнэлтийг үндэслэн аймаг, нийслэлийн Засаг дарга олгоно. Худалдаа үйлчилгээнд улсын стандартын шаардлага хангасан согтууруулах ундааг гаргана. Худалдах үйлчлэх журамд зааснаар аймаг, нийслэлийн Засаг даргын зөвшөөрөлгүйгээр эсвэл зөвшөөрөлд зааснаар бусад газарт болон гар дээрээс согтууруулах ундаа худалдах, түүгээр үйлчлэхийг хориглосон байдаг.

- Согтууруулах ундаа худалдах, хэрэглэх, түүгээр үйлчлэх талаар тогтоосон журмын биелэлтэд дараах байгууллага, албан тушаалтан энэ хууль, хууль тогтоомжийн бусад актаар олгосон эрх хэмжээний дотор хяналт тавина. Үүнд:

- Бүх шатны Засаг дарга
- Цагдаагийн байгууллага
- Аж ахуйн нэгж байгууллагын удирдлага
- Эрх бүхий мэргэжлийн хяналтын байгууллага
- Хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах төрийн бус байгууллага

Согтууруулах ундааны үйлдвэрлэлт, борлуулалт, импортод хяналт тавих эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтны тавьсан хууль ёсны шаардлагыг холбогдох байгууллага, албан тушаалтан нэн даруй биелүүлэх үүрэгтэй.

Байгаль орчныг хамгаалах тухай

Аж ахуйн нэгж, байгууллага, байгаль орчныг хамгаалах талаар дараах үүрэгтэй байна. Үүнд:

- Байгаль орчныг хамгаалах тухай хууль тогтоомж, Засгийн газар, нутгийн өөрөө удирдах байгууллага болон Засаг даргын шийдвэр, улсын байцаагч, байгаль хамгаалагчийн шаардлагыг биелүүлэх
- Эрх бүхий байгууллагаас баталсан байгаль орчны холбогдолтой стандарт, хэм хэмжээ, дүрэм журмыг чанд сахин биелүүлж, дотоодын хяналтыг хэрэгжүүлэх
- Үйлдвэрлэл үйлчилгээ эрхлэх явцад

байгаль орчинд гаргаж байгаа хорт бодис, физикийн хортой нөлөөлөл, хог хаягдлын хэмжээг бүртгэж, тэдгээрийг багасгах, цэвэрлэх талаар авсан арга хэмжээ, хянах төхөөрөмжийн ажиллагааны тухай тайлан мэдээг хугацаанд нь гаргаж холбогдох байгууллагад өгнө.

- Байгаль орчинд хортой нөлөөлөл бүхий үйлдвэрлэл, үйлчилгээ эрхлэдэг аж ахуйн нэгж, байгууллага эвдэрсэн газар, хордож бохирдсон хөрс, усыг цэвэршүүлэх, ургамал амьтныг нөхөн үржүүлэх арга хэмжээнд шаардагдах зардлыг жил бүр төсөвтөө тусган хэрэгжүүлэх
- Төрийн захиргааны төв байгууллагаас баталсан журмын дагуу экологийн паспорт хөтлөх

Тамхины хор хөнөөлтэй тэмцэх тухай

Хүн амыг тамхины хор хөнөөлөөс сэргийлэх, түүнтэй тэмцэх талаар аж ахуйн нэгж, байгууллага, гэр бүл, иргэдийн хүлээх үүрэг болон тамхи үйлдвэрлэх, худалдах талаар тавих шаардлагыг тодорхойлж, хэрэгжүүлэхтэй холбогдсон харилцааг зохицуулахад оршино.

Аж ахуйн нэгж байгууллага нь хүн бүр тамхины хор хөнөөлөөс сэргийлэх, түүнтэй тэмцэх арга хэмжээг

хэрэгжүүлэх, мөн тамхи татдаггүй хүмүүсийг эрүүл мэндээ хамгаалах, тамхи татдаг хүмүүсийг тамхинаас гарахад бүх талын дэмжлэг туслалцаа үзүүлэх үүрэгтэй.

Тамхи худалдахад тавигдах шаардлагад тамхины найрлагад байгаа бохь, никитоны хэмжээг заагаагүй буюу зөвшөөрөгдсөнөөс илүү хэмжээний бохь, никитон агуулсан, түүнчлэн эрүүл мэндэд нөлөөлөх хор хөнөөлийн тухай анхааруулгагүй тамхи худалдах, худалдах зорилгоор ийм тамхийг гадаадаас оруулах, тамхийг задалж ширхэглэн худалдах, үүний талаар эрүүл мэндийн асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны төв байгууллага тогтооно.

Тамхи татахыг хориглосон газруудад

- Нийтийн тээвэр, /автобус, троллейбус, галт тэрэг, агаарын болон усан тээвэр г.м/
- Зорчигч тээврийн буудал
- Нийтийн худалдаа, үзвэр үйлчилгээний газар
- Төрийн болон засаг захиргааны нэгж, хот, тосгоны өөрөө удирдах бүх шатны байгууллагын албан байр
- Аж ахуйн нэгж байгууллагын үйлдвэрлэл, үйлчилгээний болон албан байр
- Бүх шатны сургууль, хүүхдийн

байгууллагын байр, танхим

- Эрүүл мэндийн болон биеийн тамир, спортын байгууллагын байр, танхим
- Аж ахуйн нэгж, байгууллагын захиргаа, тамхи татахыг зөвшөөрсөн түүнчлэн хориглохыг анхааруулах зайлшгүй шаардлагатай газарт зохих тэмдэг тавина.

Тамхины тухай хуульд хяналт тавих байгууллагад төрийн хяналтыг Засгийн газар, бүх шатны Засаг дарга, хууль тогтоомжоор эрх олгогдсон бусад байгууллага, албан тушаалтан тус тусын эрх хэмжээний дагуу хэрэгжүүлнэ.

Ахуйн болон үйлдвэрлэлийн хог хаягдал

Хог хаягдлыг дотор нь ахуйн, үйлдвэрлэлийн болон аюултай хог хаягдал гэж ангилан авч үздэг. Үйлчилгээний байгууллагууд ахуйн хог хаягдлыг ихэвчлэн гаргадаг байна. /Зочид буудал, дэн буудал, жуулчны бааз/

Ахуйн болон үйлдвэрлэлийн хог хаягдлын тухай хууль тогтоомж нь хүний эрүүл мэнд, хүрээлэн байгаа орчинд үзүүлэх хортой нөлөөллийг арилгах, түүнээс урьдчилан сэргийлэх зорилгоор ахуйн болон үйлдвэрлэлийн хог хаягдлыг цуглуулах, тээвэрлэх, хадгалах, булах болон түүхий эдийн эх үүсвэр болгон дахин ашиглахтай

холбогдсон харилцааг зохицуулдаг.

- Ахуйн болон үйлдвэрлэлийн хог хаягдал гэдэг нь хэрэглээний болон үйлдвэрлэл үйлчилгээний явцад үүсч цаашид тухайн зориулалтаар хэрэглэгдэхгүй болсон эд юмсыг хэлнэ.
- Аюултай хог хаягдал гэдэг нь хүн, мал, амьтан, ургамалыг өвчлүүлэх, тэдгээрт хор хөнөөл учруулах, үр удамд нь сөргөөр нөлөөлөх, байгаль орчны тэнцлийг алдагдуулахад хүргэх, шатах, тэсрэх, түлэх, халдварлах, эрчимтэй урвалжих шинж чанар бүхий бодисыг агуулсан хог хаягдлыг хэлнэ.

Үйлчилгээний байгууллагууд хог хаягдлыг хаях зориулалтын байгууламж бүхий цэгтэй байх хэрэгтэй. Энэхүү байгууламж нь хог хаягдлыг аюулгүй, хортой нөлөөлөлгүй хадгалах стандартын нөхцлийг бүрдүүлсэн технологийн байгууламжийг барьсан байх хэрэгтэй. Хүн амын төвлөрсөн суурьшлын бүс, усны эрүүл ахуйн болон хамгаалалтын бүс, уурхайн эдэлбэр болон ашигт малтмалын нөөц нь тогтоогдсон болон бусад хууль тогтоомжоор хориглосон газарт хог хаягдлыг төвлөрсөн цэг байгуулахыг хориглоно. Хог хаягдлыг ангилан хаях талаар зохих мэдлэгийг ажилтандаа

ээмшүүлж, аюулгүй ажиллагааны шаардлагыг ханган ажиллах хэрэгтэй. Эрхэлж байгаа үйлчилгээний төрлөөс хамааран хог хаягдлыг төрөлжүүлж, хог хаягдал хадгалах түр цэгт ангилан хаях, үйлдвэрлэлийн хог хаягдлын талаарх мэдээллийг төрийн болон нутгийн захиргааны байгууллагад үнэн зөв мэдээлэх хэрэгтэй.

- Хог хаягдлыг гарсан цэгт нь төрлөөр ялгаж, зориулалтын уут, саванд цуглуулна
 - Ердийн хог хаягдлыг хар өнгийн уутанд хийнэ
 - Эмнэлэг, үйлчилгээний хог хаягдлыг шар өнгийн уут саванд хийж олон улсын биологийн болон халдвартай хаягдлын таних тэмдгийг тавина.
 - Халдварын зэрэглэл өндөртэй хаягдлыг улаан өнгийн уут саванд хийж халдвартай гэж бичнэ.
- Хог хаягдлын уут саванд дараах шаардлага тавина. Үүнд:
- Уут сав нь амархан цоорч гэмтэхгүй, шингэн нэвчихгүй, хуванцар металл, полиэтилен, зузаан цаасан материалаар хийгдсэн байна.
 - Уут саванд зориулалтын бус зүйл хийхийг хориглоно
 - Уут саванд 2/3 хэмжээнд “анхаар” гэсэн тэмдэг тавьж энэ хэмжээнээс дээш хог хийж болохгүй гэж

сануулга бичнэ.

Ундны усны эрүүл ахуйн тухай

Аж ахуйн нэгж, байгууллага, иргэн, гадаад улсын хуулийн этгээд, гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн тодорхой зориулалт хугацаа, болзол гэрээний үндсэн дээр хууль тогтоомжийн дагуу ус ашиглах эрхтэй байна. Ус хэрэглэгч нь газрын доорхи ус ашиглалтын цооног өрөмдөх зөвшөөрлийг сум, дүүргийн Засаг даргаас авч, чанарын шаардлага хангасан усаар хангагдах бүрэн эрхтэй. Ус ашиглаж буй аж ахуйн нэгж байгууллагууд нь дараах шаардлагыг хангасан байна. Үүнд:

- Ус ашиглалтын явцад ялгарах бохир усаа стандартын түвшинд хүртэл цэвэршүүлэх барилга байгууламжтай байх
- Хаягдал усыг дахин ашиглах, хэмнэлттэй зарцуулах технологитой байх
- Усны нөөц ашигласны төлбөрийг бүрэн гүйцэд төлөх
- Ус авах цэгт тоолуур байрлуулж, баталгаажуулах

Усан сан бүхий газрын эргээс 200 метрээс доошгүй зайд энгийн хамгаалалтын бүс, 100 метрээс доошгүй зайд эрүүл ахуйн бүс тогтооно. Энэхүү дэглэмийг байгаль орчны болон эрүүл мэндийн асуудал эрхэлсэн Засгийн

газрын гишүүн тогтооно. Мөн улсын стандартад тохирохгүй технологи бүхий үйлдвэр, үйлчилгээний газарт ус ашиглуулахыг хориглоно. Усны нөөцийн байгалийн жамаар нөхөн сэргэх, цэвэрших чадвар буурсан тохиолдолд мэргэжлийн байгууллагын дүгнэлтийг үндэслэн үйлдвэрлэлийн зориулалтаар ус ашиглахыг зогсоож, усны орчинг нөхөн сэргээх арга хэмжээг сум, дүүргийн Засаг дарга, ус ашиглагч байгууллагатай хамтран авч хэрэгжүүлнэ.

Нүхэн жорлон, угаадасны нүхний тухай

Хүмүүсийн амьдрах аюулгүй таатай орчин бүрдүүлэх, байгаль орчныг бохирдлоос хамгаалах, халдварт өвчин үүсэхээс урьдчилан сэргийлэх зорилгоор гэр хорооллын айл өрх, зуслангийн нүхэн жорлон, угаадасны нүхний байгууламжийн зураг төсөл боловсруулах, тэдгээрийг барих, ашиглах, хяналт тавих шаардлагатай байдаг. Жуулчны баазуудад стандартын шаардлага хангасан нүхэн жорлон, угаадасны нүхийг ашиглана. Үүнд:

Нүхэн жорлон

Жуулчны баазуудад болон амралт сувиллын газар ашиглагдаж буй нүхэн жорлон нь хүчитгэсэн, энгийн доторлогоотой, тооцоолсон эзэлхүүнтэй

нүхэнд хүний өтгөн шингэн ялгадсыг цуглуулах, хуримтлуулж зайлуулан давтан ба нэг удаа ашиглах шаардлага хангасан хийц бүхий байгууламжтай байна.

Угаадасны нүх

Хүчитгэсэн болон энгийн доторлогоотой, тооцоолсон эзэлхүүнтэй нүхэнд хүний амьдрал ахуйн хэрэглээнээс ялгарсан бохир угаадсыг хуримтлуулах, зайлуулах, давтан ба нэг удаа ашиглах шаардлага хангасан хийц бүхий байгууламжтай байна. Мөн угаадсаны нүхний амсар нь газрын гадаргаас дээш нүхний амсар дээр байрласан нүх, тор бүхий тагтай хийцтэй байна.

Эрүүл ахуйн шаардлага

Нүхэн жорлон угаадасны нүх нь ариутгаж цэвэрлэх боломжтой зэвэрч нурахгүй материалаар хийсэн доторлогоотой байж болох ба мэргэжлийн байгууллагаас баталсан журмын дагуу ариутгал, халдваргүйжүүлэлтийг тогтмол хийнэ. Мөн жорлонгийн бүхээг дотор ариутгал цэвэрлэгээний зөвшөөрөгдсөн бодис ба хэрэгслэлүүдийг тавьсан байна.

Нүхэн жорлон угаадасны нүхийг гэр сууцнаас аль болох хол зайд, орон сууц, нийтийн байр үйлчилгээний газраас 15 метр, ус түгээх цэгийн байрнаас 20

метр, уурхайн болон өрөмдмөл худгаас 150-250 метр, голын эргээс 200-250 метрээс багагүй зайд, салхины доод талд барьж ашиглана. Нүхэн жорлон, угаадасны нүхэнд үерийн ус орж ялгадас, угаадсыг халихаас сэргийлж нүхний амсарыг тойруулан өргөнөөр 500 мм, зузаанаараа 50 мм-ээс багагүй налуу цементэн зуурмагаар бетонлож хаяавч хийх шаардлагатай.

Хүрээлэн буй орчны шаардлага

Нүхэн жорлон, угаадасны нүх ашиглагч нь эдэлбэр газрынхаа орчны тохижилт, зүлэгжүүлэлт, ногоон байгууламжийн арчлалт, хамгаалалтыг байгаль орчныг хамгаалах хууль, дүрэм, норм, стандартын дагуу хийснээр хөрс, агаарыг бохирдуулахгүй, хүн амыг эрүүл аюулгүй орчинд амьдрах, байгаль орчинг хамгаалах нөхцлийг хангахаар нүхэн жорлон, угаадасны нүхийг төлөвлөж байгуулж ашиглана.

Зочид буудлын үйл ажиллагаа эрхэлдэг аж ахуйн нэгжүүдэд зэрэглэл тогтоох журам

Зочид буудал жуулчны баазын зэрэглэл тогтоолгох байгууллагууд

- Зэрэглэл хүссэн тухай албан тоот / тухайн зэрэглэлээр орох хүсэлтээ тодорхой бичнэ/
- Аж ахуйн нэгж байгууллагын танилцуулга брошур, фото зураг /

файл хэлбэрээр авчирна/, нэрийн хуудасны хамт

- Аж ахуйн нэгжийн улсын бүртгэлийн гэрчилгээний хуулбар
- Стандартын шаардлагуудыг хэрхэн хангаж байгаа талаарх улсын байцаагчийн дүгнэлт
- Жуулчны баазуудын хувьд байгаль орчинд нөлөөлөх байдлын үнэлгээ, газар ашиглах гэрчилгээний хуулбар
- Зочид буудал, жуулчны баазын бүртгэлийн маягт бөглөх
- Зочид буудал, жуулчны бааз нь ашиглалтад орсноос хойш 1 жил үйл ажиллагаа явуулсны дараа зэрэглэл тогтоолгох хүсэлт гаргана.



НИЙСЛЭЛИЙН АЯЛАЛ
ЖУУЛЧЛАЛЫН ГАЗАР

Чингэлтэй дүүрэг, 4-р хороо,
Нийслэлийн засаг захиргааны IV байр
Утас: 70128687, 70108687