



**НИЙСЛЭЛИЙН АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН ГАЗРЫН
ДАРГЫН ТУШААЛ**

2016 оны 04 сарын 18 өдөр

Дугаар А141

Улаанбаатар хот

Г Сургалт зохион байгуулах тухай Г

Монгол Улсын Монгол Улсын Засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 33 дугаар зүйлийн 33.5, Төсвийн тухай хуулийн 16 дугаар зүйлийн 16.4.5 дахь заалт, "Найрсаг Улаанбаатар" хөтөлбөрийг 2016 онд хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны төлөвлөгөөний 2.7.6 дахь заалт, нийслэлийн Аялал жуулчлалын газрын дүрмийн 2.3, 3.2.6 дахь заалтыг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Нийслэлийн нутаг дэвсгэрт байршилтай зочид буудал, дэн буудлуудын удирдах ажилтан, менежер, үйлчилгээний ажилтнууд, аймаг, нийслэл, дүүргийн аялал жуулчлалын мэргэжилтнүүд, такси үйлчилгээний жолооч нарт зориулсан "Найрсаг Улаанбаатар" сэдэвт зочлох үйлчилгээний мэргэжлийн ур чадварын сургалтуудыг зохион байгуулах удирдамжийг нэгдүгээр хавсралтаар, зарцуулах төсвийг хоёрдугаар хавсралтаар тус тус баталсугай.

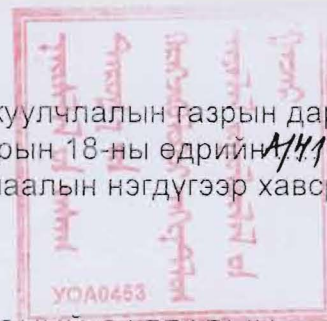
2. Сургалтын төсөв болох 10.000.000 /Арван сая/ төгрөгийг холбогдох зардлаас гаргахыг ахлах нягтлан бодогч П.Ариунаад зөвшөөрсүгэй.

3. Сургалтыг удирдамжид заасан хугацаанд зохион байгуулж, үр дүнг тайлагнаж ажиллахыг Мэргэжлийн сургалт хариуцсан мэргэжилтэн /Ш.Ундармаа/, Үйлчилгээний байгууллага хариуцсан мэргэжилтэн /С.Туул/ нарт үүрэг болгосугай.

ДАРГА

Э.БАТТУЛГА

Нийслэлийн Аялал жуулчлалын газрын даргын
2016 оны 04 сарын 18-ны өдрийн А/41 тоот
тушаалын нэгдүгээр хавсралт



**"НАЙРСАГ УЛААНБААТАР" ЗОЧЛОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ САЛБАРЫН
МЭРГЭЖЛИЙН УР ЧАДВАРЫГ САЙЖРУУЛАХ СУРГАЛТЫН УДИРДАМЖ**

Зорилго: Нийслэлийн зочлох үйлчилгээний салбарын үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, найрсаг харилцааг төлөвшүүлэх, ажилтнуудын мэргэжлийн ур чадварыг дээшлүүлэх, харилцан туршлага солилцох боломжийг олгоход энэхүү сургалтын зорилго оршино.

Сургалтын агуулга, хөтөлбөр: Сургалтыг дараах дөрвөн чиглэлээр зохион байгуулна.

-Зочид буудал, дэн буудлын үйлчилгээний ажилтнуудад зориулсан сургалт

-21 аймаг, нийслэл, дүүргийн аялал жуулчлалын мэргэжилтнүүдэд зориулсан стандартын сургалт зохион байгуулах

-“Найрсаг Улаанбаатар- соёлтой такси” сургалт

-Өндөр хөгжилтэй орны экспертийн сургалт

1. Зочид буудал, дэн буудлын үйлчилгээний ажилтнуудад зориулсан сургалт

Тухайн дүүргийн зочид буудал, дэн буудлуудын үйлчилгээний ажилтнуудыг мэргэжил тус бүрээр сургалт зохион байгуулагдана.

“Зочин хүлээн авагч”-ийн сургалтын хөтөлбөр :

| д/д | Бүлэг сэдэв | Агуулга | Цаг | | Заах багш |
|-----|--|---|------|---------|-----------|
| | | | онол | Дадлага | |
| 1 | Үйлчилгээний ажилтны мэргэжлийн ёс зүй, хандлага | Үйлчилгээний ажилтны мэргэжлийн хандлага, Мэргэжлийн ёс зүй, Үнэт зүйл | 1 | | АЖУЧМС |
| 2 | Үйлчилгээний ажилтны харилцааны ур чадвар | Харилцааны урлаг, Имидж бүрдүүлэлт, Инээмсэглэх техник Анхны сэтгэгдэл Стрессээ удирдах | 1 | 2 | АЖУЧМС |

| | | | | | |
|------|---|---|---|---|--------|
| 3 | Захиалгын тоног төхөөрөмж, багаж хэрэгсэл ашиглах | Бүртгэлийн тоног төхөөрөмж, багаж хэрэгсэл, хэрэглээ /дотоод сүлжээний программ, компьютер, тооцооны хэрэгсэлүүд, утас, посын машин гэх мэт | 1 | 2 | АЖУЧМС |
| | | Зочны захиалга | | | |
| | | Компьютерт бүртгэлийн программын хэрэглээ, ашиглалт | | | |
| 4 | Зочинд үзүүлэх үйлчилгээ | Зочны бүртгэл хөтлөлт, өрөө борлуулалт | | 2 | АЖУЧМС |
| | | Мэдээ мэдээлэл олгох, захиалгат үйлчилгээ үзүүлэх | | | |
| | | Мэргэжлийн стандарт, үг хэллэг эзэмших | | | |
| | | Зочны тооцооны нэгтгэл гаргах, шөнийн ээлжийн ажилтны үүргүүд | | | |
| Нийт | | 9 | 3 | 6 | |

“Өрөөний үйлчлэгч”-ийн сургалтын хөтөлбөр

| № | Бүлэг сэдэв | Агуулга | Цаг | | Заах багш |
|---|--|--|------|---------|-----------|
| | | | Онол | Дадлага | |
| 1 | Үйлчилгээний ажилтны харилцааны ёс зүй, хандлага | - Үйлчилгээний ажилтны харилцааны соёл - Үйлчилгээний ажилтны хандлага, үнэт зүйл - Инээмсэглэх техник | 1 | | АЖУЧМС |
| 2 | Үйлчилгээний ажилтны англи хэл | - Мэргэжлийн үг хэллэг | 1 | | АЖУЧМС |
| 3 | Зочны өрөөний цэвэрлэгээ | -Өрөө үйлчилгээний албаны үүрэг хариуцлага -Зочид буудлын өрөөний цэвэрлэгээний төрөл, ангилал -Өглөөний цэвэрлэгээ үйлчилгээ (Morning service) -Оройн цэвэрлэгээ үйлчилгээ (Evening, | | 1 | АЖУЧМС |

| | | | | |
|---|--|--|---|--------|
| | | turndown service) -Нийтийн талбайн цэвэрлэгээ үйлчилгээ (Public area service) | | |
| 4 | Цэвэрлэгээний бараа, материал | -Цэвэрлэгээ үйлчилгээний бэлтгэл үе шат, технологи -Цэвэрлэгээний бодис, материал тоног төхөөрөмжийн ашиглах зааварчилгаа, зохистой хэрэглээ -Өрөөний статус мэдээ -Тэргэнцэр ачаалах | 1 | АЖУЧМС |
| 5 | Зочид буудлын зочны өрөөний цэвэрлэгээний технологи | -Зочин ирэхийн өмнөх цэвэрлэгээ, үйлчилгээ, ариутгал, үйлчилгээний онцлог, онцгойлон, анхаарах зүйлс -Зочинтой өрөөний цэвэрлэгээ, үйлчилгээ, ариутгал, онцгойлон анхаарах зүйлс -Зочин гарсан өрөөний цэвэрлэгээ, үйлчилгээ, ариутгал, онцгойлон анхаарах зүйлс | 2 | АЖУЧМС |
| 6 | Нийтийн талбайн цэвэрлэгээ үйлчилгээ | -Нийтийн талбайн цэвэрлэгээ, үйлчилгээний технологи /Нийтийн талбай, ариун цэврийн өрөө, офиссын өрөө тасалгаа, нэмэлт үйлчилгээний талбайн цэвэрлэгээ, гадна талбай, хог хаягдалын цэг, машины зогсоол, ногоон байгууламжийн арчилгаа цэвэрлэгээ, хашаа хороо, барилга байгууламжийн цэвэрлэгээ үйлчилгээ/ | 1 | АЖУЧМС |
| 7 | Цагаан хэрэглэлийн арчилгаа, үйлчилгээ | -Цагаан хэрэглэлийн төрөл ангилал, зориулалт -Цагаан хэрэглэлийг зөөж тээвэрлэх горим -Цагаан хэрэглэлийг хадгалах өрөө тасалгааны зохион | 1 | АЖУЧМС |

| | | | | | |
|--------|--|---|---|---|--------|
| | | байгуулалт, ашиглалтын хяналт | | | |
| 8 | Зочны хаясан гээсэн эд зүйлийн үйлчилгээ | -Мартсан эд зүйлсийн үйлчилгээ -Хаясан эд зүйлсийн үйлчилгээ -Зориуд үлдээсэн эд зүйлсийн үйлчилгээ, -Зочны санал гомдлыг барагдуулах арга зам | | 1 | АЖУЧМС |
| Нийт 9 | | | 2 | 7 | |

“Угаалгын ажилтан”-ны сургалтын хөтөлбөр

| д/д | Бүлэг сэдэв | Агуулга | Цаг | | Заах багш |
|-----|---|---|------|---------|-----------|
| | | | онол | дадлага | |
| 1 | Угаалгын технологи | - Угаалга - Индүүдлэг - Хуурай хими - Усан хими | | 1 | АЖУЧМС |
| 2 | Бараа бүтээгдэхүүний шинж чанар | - Хувцасны нэр төрөл, материалын онцлог - Тэмдэг тэмдэглээний онцлог, хэрэглээ | | 1 | АЖУЧМС |
| 3 | Цэвэрлэгээний бодисын нэр, төрөл, зориулалт | - Угаалгын нунтгын төрөл, хэрэглээ - Цайруулагч бодисын төрөл, хэрэглээ - Зайлагчийн төрөл, хэрэглээ, зориулалт | | 1 | АЖУЧМС |
| 4 | Толбо, түүний төрөл | - Цусан толбо арилгах - Тосон толбо арилгах - Бохьны толбо арилгах - Балны толбо арилгах - Дарсны толбо арилгах - Кофены толбо арилгах | | 2 | АЖУЧМС |
| 5 | Угаалгын технологи | - Зөөлөн материалтай - Ноосон болон ноолууран - Хөвөн даавуун - Пиджак, брюка - Платье - Дотуур хувцас угаалга | | 1 | АЖУЧМС |
| 6 | Тоног төхөөрөмжүүд | - Угаалгын - Хатаалтын - Индүүдлэг - Манекан | | 1 | АЖУЧМС |

| | | | | |
|---|--------------------------|--|---|--------|
| | | - Туузан индүү - Эвхдэг машин - Уурын индүү, хуурай индүү | | |
| 7 | Дүрэмт хувцас угаалга | - Үйлчилгээний дүрэмт хувцас - Тогоочийн болон хэт бохирдсон - Инженер техникийн | 1 | АЖУЧМС |
| | Нийт | 8 | 8 | |

Зоогийн газрын ажилтны /Зөөгч/сургалтын хөтөлбөр

| д/д | Бүлэг сэдэв | Агуулга | Цаг | | Заах багш |
|-----|---|--|------|---------|-----------|
| | | | онол | дадлага | |
| 1 | Зоогийн газрын ажлын байрны зохион байгуулалт | - Зоогийн газрын ажиллагсдад тавигдах шаардлага - Ажлын байрны зохион байгуулалт - Тоног төхөөрөмж, багаж хэрэгсэлийн төрөл | 1 | | АЖУЧМС |
| 2 | Зоогийн газрын үйлчилгээний технологи, стандарт | - Зочинд үйлчлэх үйлчилгээний технологи, стандарт - Зоогийн газрын үйлчилгээний арга, хэлбэр - Зочны өглөө, өдөр, оройн хоолны ширээ засалт - Сальфетка эвхэлт - Хүлээн авалтын төрөл, онцлог, босоо суугаа хүлээн авалтын онцлог - Дипломат хүлээн авалт, фуршетын үйлчилгээ | | 3 | АЖУЧМС |
| 3 | Хоол, ундаагаар үйлчлэх технологи | - Хоол олгох аргууд - Халуун ундаа, хоолоор үйлчлэх технологи - Коктейль найруулах - Согтууруулах ундаагаар үйлчлэх | | 2 | АЖУЧМС |
| 4 | Зочны төлбөр тооцоо | - Зочинд төлбөр тооцоог гардуулах - Тооцооны хэлбэрүүд, гишүүнчлэлийн карт, картаар тооцоог хийх | | 1 | АЖУЧМС |

| | | | | | |
|---|--------------------------------|------------------------------|----------|----------|--------|
| | | хэлбэрүүд | | | |
| 5 | Үйлчилгээний ажилтны англи хэл | - Зөөгч мэргэжлийн англи хэл | 1 | 1 | АЖУЧМС |
| | Нийт | 9 | 2 | 7 | |

2. “Улаанбаатур” үзэсгэлэнгийн үеэр 21 аймаг, нийслэл, дүүргийн аялал жуулчлалын мэргэжилтнүүдэд стандартын сургалт зохион байгуулах

Сургалтын хөтөлбөр:

| Д/Д | Бүлэг сэдэв | Сэдэв | Заах цаг | | Заах багш |
|-----|---|--|--------------------|--|-------------|
| | | | Онол | | |
| 1 | Аялал жуулчлалын хөгжлийн чиг хандлага | Аялал жуулчлалын хөгжлийн чиг хандлага | 1 | | О.Отгонбаяр |
| 2 | Зочлох үйлчилгээний стандарт, өнөөгийн байдал, хэрэгжилт, хөгжлийн чиг хандлага | Зочид буудлын стандарт, хэрэгжилт, хандлага / Монгол ба ОУ жишээн дээр / | 1 | | С.Нина |
| 3 | | Жуулчны бааз Амралтийн газрын стандарт / Монголын ба ОУ-ын жишээн дээр / | | | |
| 4 | Зочилох үйлчилгээний ажил мэргэжлийн тодорхойлолт, тавигдах шаардлага /SOP/ | Зочлох үйлчилгээний ажил мэргэжлийн тодорхойлолт, тавигдах шаардлага /SOP/ | 1 | | С.Нина |
| 5 | Зочлох үйлчилгээнд тавигдах хөдөлмөр хамгаалал, аюулгүй ажиллагаа /ХАБЭА/ | Үйлчилгээний аюулгүй байдал ба эрүүл ахуй, түүнийг мөрдөх, хангах | 1 | | Л.Тэмүүлэн |
| | | | Нийт цаг: 4 | | |

3. “Найрсаг Улаанбаатар- соёлтой такси” сургалт

Нийслэлийн такси үйлчилгээний байгууллага, ажилтнууд
Хугацаа: 1 өдөр, онол: 2 цаг, Дадлага: 4 цаг нийт цаг 6

| Д/Д | Бүлэг сэдэв | Сэдэв | Заах цаг | | Заах багш |
|-----|-------------|-------|----------|---------|-----------|
| | | | Онол | Дадлага | |
| | | | | | |

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|------------|
| 1 | Такси үйлчилгээнд үзүүлэх жолоочийн ёс зүйн код | MNS 4598:98 Инээмсэглэлийн хүч. /Сэтгэл ханамж сайхан инээмсэглэлээс бий болдог/ | 1 | 1 | Л.Тэмүүлэн |
| 2 | Үйлчилгээний ажилтны харилцааны ёс зүй | "Харилцааны соёл" Сонсох чадвар, Уучлалт хүсэх чадвар, Стресс, Эелдэг найрсаг харилцаа Үнэнч шударга байх | 1 | 1 | С.Нина |
| 3 | Улс үндэстний мэндлэх хүндлэх харилцааны үг хэллэг, үйлчилгээний хэвшмэл үг хэллэг /Мэргэжлийн англи хэл/ | Анхан шатны түвшинд эхлэн мэндлэх, өглөө, өдөр, оройн мэнд эрэх, өөрийгөө танилцуулах, тусламж хэрэгтэй эсэх, хаана хүрэх зэргийг лавлах үг хэллэг эзэмшинэ | | 1 | Л.Тэмүүлэн |
| 4 | Жуулчны аюулгүй байдлыг хангах, анхааруулах үг хэллэг /Мэргэжлийн англи хэл/ | Үйлчилгээний аюулгүй байдал ба эрүүл ахуй. Өөрийн болон зорчигчийн аюулгүй байдлыг хангаж үйлчлэх, тээврийн хэрэгслээр зорчих үеийн аюулгүй ажиллагааны анхааруулах үг хэллэг эзэмших, хөгжлийн бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгчид үйлчлэх | | 1 | |
| Нийт цаг: 6 | | | 2 | 4 | |

4. Өндөр хөгжилтэй орны экспертийн сургалт

Нийслэлийн байрших хэрэгслийн /Зочид буудал, дэн буудал/ удирдлага, менежерүүд

Хугацаа: 1 өдөр, нийт цаг: 6

| д/д | Сэдэв | Сургалтын агуулга | лекц | Заах багш |
|----------|--|--|------|--|
| 1 | Үйлчилгээний ажилтанд тавигдах олон улсын шаардлага ба хэтийн хандлага | -Олон улсын зочид буудлын стандарт -Өрөөний цэвэрлэгээ үйлчилгээний стандарт -Өрөөний цэвэрлэгээ үйлчилгээний технологи -Угаалгын үйлчилгээний стандарт, үйлчилгээний технологи | 4 | "SES" байгууллагын ахмад мэргэжилтэн, зочид буудлын салбарын 50 жилийн туршлагатай зөвлөх эксперт Хайди Диксон |
| Нийт цаг | | | 4 | |

Хамрах хүрээ: Нийслэл хотод үйл ажиллагаа явуулж буй зочид буудал, дэн

буудлуудын удирдлага, менежер, үйлчилгээний ажилтан болон аялал жуулчлалын салбарын мэргэжилтнүүд, такси үйлчилгээ эрхлэгчид хамрагдана.

Зохион байгуулагчид: Нийслэлийн Аялал жуулчлалын газар, Аялал жуулчлалын ур чадварын мэргэжлийн сургууль, дүүргүүдийн Засаг даргын Тамгын газрын Худалдаа, үйлчилгээний хэлтэс

Хугацаа: 2016 оны 04-06-р сард

1.Зочид буудал, дэн буудлын үйлчилгээний ажилтнуудад зориулсан сургалт

| д/д | Дүүргүүд | Үйлчилгээний ажилтнуудын сургалт | |
|-----|----------------|----------------------------------|-------------|
| | | Хугацаа | Цаг |
| 1 | Сүхбаатар | 04.22 | 09.00-17.30 |
| 2 | Чингэлтэй | 04.22 | 09.00-17.30 |
| 3 | Баянзүрх | 04.25 | 09.00-17.30 |
| 4 | Хан-уул | 04.25 | 09.00-17.30 |
| 5 | Баянгол | 04.26 | 09.00-17.30 |
| 6 | Сонгинохайрхан | 04.26 | 09.00-17.30 |
| 7 | Налайх | 04.27 | 09.00-17.30 |
| 8 | Багануур | 04.27 | 09.00-17.30 |

2.“Улаанбаатур” үзэсгэлэнгийн үеэр 21 аймаг, нийслэл, дүүргийн аялал жуулчлалын мэргэжилтнүүдэд зохион байгуулах сургалтын хуваарь

| д/д | Хамрагдах хүн | Хугацаа | Цаг | Хаана болох |
|-----|--|---------|-------------|---|
| 1 | НАЖГ-ын мэргэжилтнүүд | | | |
| 2 | Сүхбаатар дүүргийн аялал жуулчлал хариуцсан мэргэжилтэн | | | |
| 3 | Чингэлтэй дүүргийн аялал жуулчлал хариуцсан мэргэжилтэн | | | |
| 4 | Баянзүрх дүүргийн аялал жуулчлал хариуцсан мэргэжилтэн | 06.04 | 13.00-17.00 | Үндэсний цэцэрлэгт хүрээлэнгийн танхимд |
| 5 | Баянгол дүүргийн аялал жуулчлал хариуцсан мэргэжилтэн | | | |
| 6 | Сонгинохайрхан дүүргийн аялал жуулчлал хариуцсан мэргэжилтэн | | | |

| | | | | |
|----|---|--|--|--|
| 7 | Хан-Уул дүүргийн аялал жуулчлал хариуцсан мэргэжилтэн | | | |
| 8 | Налайх дүүргийн аялал жуулчлал хариуцсан мэргэжилтэн | | | |
| 9 | Багануур дүүргийн аялал жуулчлал хариуцсан мэргэжилтэн | | | |
| 10 | Баганнуур дүүргийн аялал жуулчлал хариуцсан мэргэжилтэн | | | |
| 11 | 21 аймгийн аялал жуулчлалын хариуцсан мэргэжилтнүүд | | | |

2. “Найрсаг Улаанбаатар- соёлтой такси” сургалт

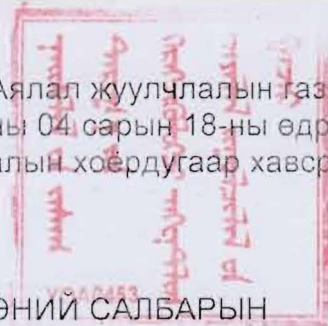
| д/д | Хамрагдах хүн | Хугацаа | Цаг |
|-----|---------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Такси үйлчилгээ эрхлэгчид | 05-р сард | 10.00-14.00 |

3. Өндөр хөгжилтэй орны экспертийн сургалт

| д/д | Хамрагдах хүн | Хугацаа | Цаг |
|-----|---|-----------|-------------|
| 1 | Дүүргүүдийн зочид буудал, дэн буудлын үйл ажиллагаа эрхлэгчид | 04-р сард | 10.00-15.00 |

Хүрэх үр дүн: Нийслэлийн зочлох үйлчилгээний салбарын үйлчилгээний чанар, стандарт сайжирч, ажилтнуудын мэргэжлийн ур чадвар, найрсаг харилцаанд ахиц гарсан байна.

Нийслэлийн Аялал жуулчлалын газрын
даргын 2016 оны 04 сарын 18-ны өдрийн
А/А тоот тушаалын хоёрдугаар хавсралт



**“НАЙРСАГ УЛААНБААТАР” ЗОЧЛОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ САЛВАРЫН
МЭРГЭЖЛИЙН УР ЧАДВАРЫГ САЙЖРУУЛАХ СУРГАЛТЫН ТӨСӨВ**

| № | Зардлын зүйл | Тоо | Нэг бүрийн үнэ /төгрөг/ | Бүгд үнэ /төгрөг/ |
|---|---|-----------------------|----------------------------|----------------------|
| 1 | Зочид буудал, дэн буудлын үйлчилгээний ажилтнуудад зориулсан сургалт | 12,5 цаг /500 хүн/ | 440.000 | 5.500.000 |
| 2 | “Улаанбаатур” үзэсгэлэнгийн үеэр 21 аймаг, нийслэл, дүүргийн аялал жуулчлалын мэргэжилтнүүдэд стандартын сургалт зохион байгуулах | 4 цаг /50 хүн/ | 125.000 | 500.000 |
| 3 | “Найрсаг Улаанбаатар- соёлтой такси” сургалт | 5 цаг /200 хүн/ | 200.000 | 1.000.000 |
| 4 | Өндөр хөгжилтэй орны экспертийн сургалт | 6 цаг /350 хүн/ | 500.000 | 3.000.000 |
| | НИЙТ | 1100 | | 10.000.000 |