



БАЙГАЛЬ ОРЧИН,
АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН ЯАМ



СТАНДАРТ АЖЛЫН ЗААВАР



ЗӨӨГЧ



ТАЛАРХАЛ

Дэлхий нийтээр Ковид-19 цар тахалтай нүүр тулгарч, аялал жуулчлалын үйл ажиллагаа зогсонги болсон энэ үед аялал жуулчлалын байгууллагууд үйлчилгээний ажилчдынхаа чадавхийг бэхжүүлэх тал дээр анхаарч ажиллах нь зүйтэй бөгөөд ингэхдээ өөрсдийгөө болон ажилчдаа эрсдлээс хамгаалах, урьдчилан сэргийлэхийн тулд Дэлхийн Эрүүл Мэндийн байгууллагаас гаргасан зөвлөмж, Улсын Онцгой комиссоос гаргасан шийдвэрийг хэрэгжүүлж, мөрдөж, аюулгүй ажиллагаагаа хангаж ажиллах шаардлагатай.

Аялал жуулчлалын салбарт үйлчилгээний ажилтан нь Монгол орныг, тухайн аялал жуулчлалын байгууллагыг төлөөлөн жуулчин, үйлчлүүлэгчидтэй харилцдаг. Монголд аялах хугацааны турш тэдэнтэй үйлчилгээний ажилчид нүүр тулан харилцах бөгөөд эерэг хандлага, харилцааны үр дүнд эргэн ирэх, дахин зочлох хүчтэй сэдэл төрүүлэх чадалтай, үйлчилгээний бизнесийг ашигтай ажиллахад нөлөөлөх гол хүчин зүйлийн нэг болдог. Ийм чухал сэдвээр мэргэжилтнүүдийн үнэтэй санал, зөвлөмжинд үндэслэн гарын авлага бэлтгэн хүргэж байгаадаа бид баяртай байна.

Аялал жуулчлал, жуулчлалын зочлох үйлчилгээний салбарын хүний нөөцийн чанарыг сайжруулах, хүний нөөцийн хөгжүүлэх төслийг дэмжин ажилласан Аялал жуулчлалын хөгжлийн төвийн хамт олон, Аялал жуулчлалын ур чадварын мэргэжлийн сургуулийн сургагч багш нарт, ажлын гарын авлагыг боловсруулсан баг хамт олонд чин сэтгэлээсээ талархал илэрхийлье.

АГУУЛГА

АЖЛЫН БАЙРНЫ ТОДОРХОЙЛОЛТ:.....	5
АЖЛЫН БАЙРНЫ ЗОРИЛГО:.....	5
АЖИЛ ҮҮРГИЙН ХУВААРЬ:	5
SOP 1. АЖИЛ ЭХЛЭХЭЭС ӨМНӨ АЖИЛТАН ХУВИЙН БЭЛТГЭЛ ХАНГАХ.....	6
SOP 2. АЖЛЫН БАЙРНЫ ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ	9
SOP 3. ЗӨӨГЧИЙН БАГАЖ ХЭРЭГСЭЛ	11
SOP 4. ШИЛЭН ЭДЛЭЛИЙН ТӨРӨЛ АНГИЛАЛ ЗОРИУЛАЛТ	13
SOP 5. ЗОЧИН УГТАХ БОЛОН ШИРЭЭНД СУУЛГАХ ТЕХНИК.....	17
SOP 6. ЗОЧИНООС ЗАХИАЛГА АВАХ ТЕХНОЛОГИ.....	18
SOP 7. УУХ ЗҮЙЛСЭЭР ҮЙЛЧЛЭХ ТЕХНОЛОГИ	19
SOP 8. ӨГЛӨӨНИЙ ЦАЙНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭ	22
SOP 9. ХООЛООР ҮЙЛЧЛЭХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТЕХНОЛОГИ, АРГУУД	25
SOP 10. ЗОЧИНТОЙ ТООЦОО ХИЙХ	29
SOP 11. ЗОЧНЫ САНАЛ ГОМДЛЫГ БАРАГДУУЛАХ.....	31
SOP 12. АЖЛЫН БАЙРНЫ АЮУЛГҮЙ АЖИЛЛАГАА	32

ЗӨӨГЧ

АЖЛЫН БАЙРНЫ ТОДОРХОЙЛОЛТ

Зөөгч нь хоол үйлдвэрлэл, үйлчилгээний бүтээгдэхүүн үйлчилгээг хэрэглэгчдэд хүргэн ажиллах үндсэн үүрэгтэй. Зоогийн газарт зочин орж ирэхээс эхлэн үдэн гаргах хүртэл бүх үйл ажиллагааг хариуцан ажиллах ур чадвар, мэдлэг, хандлага бүхий зохих түвшний мэргэжлийн сургалтанд хамрагдсан ажилтан байна.

Халуун хүйтэн зууш, үндсэн хоол, ус ундаагаар зочидод үйлчлэх үндсэн технологийг эзэмшсэн байхаас гадна зочдод зөвлөгөө өгөх, борлуулалт хийх ур чадвартай байна.

АЖЛЫН БАЙРНЫ ЗОРИЛГО

Зөөгч нь зочдыг угтах, үдэх, захиалга авах, халуун хүйтэн хоол, ус ундаагаар технологийн дагуу хурдан, шуурхай, чанартай үйлчилгээ үзүүлэхэд оршино.

АЖИЛ ҮҮРГИЙН ХУВААРЬ

- Ажил эхлэхээс өмнө ажилтан хувийн бэлтгэл хангах.
- Ажлын байрны зохион байгуулалт
- Зөөгчийн багаж хэрэгсэл
- Шилэн эдлэлийн төрөл ангилал зориулалт
- Зочин угтах болон ширээнд суулгах техник
- Зочиноос захиалга авах технологи
- Уух зүйлсээр үйлчлэх технологи
- Өглөөний цайны үйлчилгээ
- Хоолоор үйлчлэх үйлчилгээний технологи, аргууд
- Зочинтой тооцоо хийх
- Зочны санал гомдлыг барагдуулах

SOP 1. АЖИЛ ЭХЛЭХЭЭС ӨМНӨ АЖИЛТАН ХУВИЙН БЭЛТГЭЛ ХАНГАХ

ЗОРИЛГО

Үйлчилгээний ажилтан нь хувийн ариун цэвэр болон хувийн бэлтгэлээ сайтар ханган ажиллах нь үйлчлүүлэгчдэд сэтгэл ханамж үүсгэх, бүтээгдэхүүн үйлчилгээг чанартай байлгах нөхцөлийг бүрдүүлнэ.

ДҮРЭМ

Үйлчлүүлэгч хамгийн түрүүнд зөөгчийн гадаад байдлаас анхны сэтгэгдлээ авдаг бөгөөд энэ сэтгэгдэл үйлчилгээний нэг үзүүлэлт болдог тул үйлчлүүлэгчдэд таатай сэтгэгдэл төрүүлэхээс гадна зөөгч өөртөө итгэлтэй байхад ч тусална. Үүнд:

Цамц:

- Ханцуй тохойноос 5-10 см-ээс хэтрэхгүй урттай байна.
- Урагдаж сэмрээгүй, товч нь бүрэн бүтэн байна.
- Дотор өмссөн майк цулгүй өнгөтэй, гэрэлтэхгүй зузаантай байна.
- Зөв сайхан индүүдлэгтэй, угааж цэвэрлэсэн байна.
- Биед эвтэйхэн, агаар нэвтрүүлж, солилцуулахад тохиромжтой даавуун материалтай байна.
- Биед эвтэйхэн хантааз өмсөнө.
- Эрвээхэй зангиа зүүхэд зориулсан захтай цагаан цамц байна.

Өмд:

- Гутлын түрийний ирмэгтэй тэнцүү урттай байна.
- Биед эвтэйхэн зохицсон цулгүй өнгөтэй өмд өмсөнө.
- Бүс зүүхээр бол хар өнгөтэй цулгүй хар аралтайг хэрэглэнэ.
- Биед эвтэйхэн, хөлс шингээдэг, агаар нэвтрүүлж, солилцуулахад тохиромжтой даавуун материалтай байна.

Гутал:

- Хар, бараан өнгийн элдэв чимэглэл гоёлгүй байна.
- 5 см-ээс дээшгүй өндөртэй, халтирдаггүй резин өсгийтэй байна.
- Чийг татдаггүй байна.
- Гутал ямагт цэвэрхэн гялалзаж байна.
- Гутлын өнгө дагуу буюу цулгүй өнгийн оймс өмсөнө.

Үс:

- Этгээд засалтгүй, этгээд өнгөөр будаагүй байна.
- Үсээ хаггүй цэвэр цэмцгэр байлгаж, шаардлагатай бол гель хэрэглэнэ.

- Эрэгтэй бол үсээ богино засна.
- Эмэгтэй бол үсээ зориулалтын хавчаараар боож, нүүрнийхээ урдуур үс унжуулахгүй.
- Тортой хавчаар зүүх, богино үстэй бол үсээ задгай байлгаж болох боловч бүтээгдэхүүн рүү үс унахааргүй урд үсээ хавчсан байна.
- Элдэв гоёл чимэглэл зүүхгүй.

Зангиа:

- Цагаан эсвэл хар өнгөтэй байна.
- Зангиддаг биш, тогтоогч бүчтэй цэвэрхэн эрвээхэй зангиаг хэрэглэнэ.

Бусад:

- Гар хуурайшаагүй, хурц үнэртэй тос түрхэхгүй.
- Хурц үнэртэй ус хэрэглэхгүй.
- Хумс хиргүй, 0.5 см-ээс илүүгүй байх, будаг нь тод биш зураг чимэглэлгүй байна.
- Сахал хуузыг нямбай жигд хусна.
- Гоёл чимэглэлийн хувьд хүний нүдэнд тусахааргүй даруухан, унжсан болон хэт том байж болохгүй.
- Том бөгж, цаг зүүхгүй.
- Амны хөндийн ариун цэврийг маш сайн сахих. Хоол идсэний дараа амаа цэвэрлэх, амны хөндийн ямар нэг элдэв үнэргүй байлгах, байгаа бол эмчлүүлэх, мөн хэт хурц амт үнэртэй хоол унд идэхгүй.
- Хоол идэх, тамхи татах, ариун цэврийн өрөө орох бүртээ гараа заавал угаана.
- Эмэгтэй үйлчилгээний ажилтан нүүрэндээ энгийн будалт хийх. Хэт тод биш, мөн хиймэл сормуус болон янз бүрийн нэмэлт будалт хийхгүй.
- Үнэртэй ус болон, нүүрний тос, оо энгэсэг нь хэт хурц үнэртэй байж болохгүй.
- Нүүрэндээ сорвигүй байна.
- Нүдэнд ил харагдах шивээсгүй байна.
- Архи огт хэрэглэхгүй.
- Зөөгч ойлгомжтой тод хэллэгээр харилцана.
- Хар ярианы үг хэллэг хэрэглэхээс зайлсхийсэн түүнчлэн гадаад хэл нь ойлгогдохуйц мэргэжлийн үг хэллэг хэрэглэнэ.

Эрүүл ахуй, хөдөлмөр хамгаалал:

- Хуваарийн дагуу эрүүл мэндийн шинжилгээ сорилд хамрагдсан байна.
- Хөдөлмөрийн аюулгүй ажиллагааны зарчмыг баримтлан ажиллана.
- Ажлын дүрэмт хувцсыг өмсөж хэвшүүлнэ.
- Ажлын байранд технологи ажилбар гүйцэтгэхэд багаж хэрэгсэл, тоног төхөөрөмжтэй ажиллах зааварчилгааг бүрэн баримтлан судлана.
- Ажлын байрны эрүүл ахуй, аюулгүй ажиллагааны зааварчилгаа авч, гарын үсэг зурж баталгаажуулсан байна.

Стандарт дүрэмт хувцасны загвар:



Үндэсний загвар бүхий дүрэмт хувцас:



Хослол болон дүрэмт хувцсаа солихдоо:

- Цэвэрлэж угаасан байна.
- Урагдаж цоорсон, эвгүй хурц үнэр байгаа эсэхийг шалгана.
- Товч, цахилгаан бүрэн бүтэн эсэхийг шалгана.
- Өөрт тохирсон хэмжээтэй байна.
- Дүрэмт хувцас элэгдэж муудсан эсэхийг байнга шалгана.
- Юбка өвдөгнөөс дээш 5 см-ээс илүүгүй урттай байна.
- Цамцаа өдөр бүр сольж байна.



Энгэрийн тэмдэг

- Энгэрийн тэмдгээ дүрэмт хувцсандаа зүүнэ.
- Дүрэмт хувцасны энгэрт зүүн гар талд зүүнэ.
- Нэр бүдэг биш тод харагдаж байна.

SOP 2. АЖЛЫН БАЙРНЫ ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ

ЗОРИЛГО

Ажлын байрыг зөв, оновчтой зохион байгуулснаар тухайн ажилбарыг гүйцэтгэхэд цаг хугацаа хэмнэх, зөөгчийн ажлын ачаалалыг бууруулах, чанартай, эрүүл ахуйн шаардлага хангасан, түргэн шуурхай ажиллах нөхцөлийг бүрдүүлнэ.

ДҮРЭМ

Ажлын байрны цэвэрлэгээ:

Үйлчилгээ үзүүлэхийн өмнө, ажилчдад бүх хэрэглэгдэхүүнүүд байх ёстой байранд байгаа эсэхийг сайтар шалгаж, байрлуулах. Ажлын байрны эмх цэгц, эрүүл ахуйн шаардлагыг шалгаж, тоног төхөөрөмж, хэрэглэгдэхүүнийг ажиллагаанд бэлтгэн ширээг зассан байна.

Үйлчилгээний танхимыг бэлдэх, цэвэрлэх:

- Үйлчилгээнд хэрэглэгдэх хангалттай тооны шил, шаазан, металл багаж хэрэгсэл, эдлэл байгаа эсэхийг шалгана.
- Металл багаж хэрэгсэл болон шилэн эдлэлүүдийг ангилж зориулалтын туслах ширээнд эмх цэгцтэй байрлуулана.
- Шилэн эдлэлийг угаах зориулалтын бодис бүхий усанд шилэн эдлэлийг сайтар сойздон угаана.
- Дараа нь цэвэр усаар сайтар булхаж зайлна.
- Угаасны дараа тусгай хатаагч дээр шилэн эдлэлийг доош харуулан хатаана
- Шилэн эдлэлийг хатаасны дараа гэрэлтүүлэг бүхий өрөөнд гадаргуу дээр хурууны хээ гаргахгүйгээр / зориулалтын бээлийтэй / өнгөлнө.
- Тэдгээрийг өнгөлсний дараа цэвэр, хуурай газарт ирмэгийг нь доош харуулан тавьж хадгална.
- Нэг удаагийн болон авч явах хэрэглэгдэхүүнүүд тухайн өдрийн үйлчилгээнд хүрэлцэхүйц хэмжээний нөөц байгаа эсэхийг хянах, нөөцийг бүрдүүлнэ.

Үйлчилгээний цэс:

- Цэс нь уух зүйлс ба зууш, шөл, үндсэн хоол, амттан гэсэн дэс дарааллаар үйлчилгээнд бэлэн бүтээгдэхүүн, үнэ тарифыг тодорхой харах боломжтой, ойлгомжтой байх ёстой.
- Цэс нь цэвэр цэмцгэр элдэв бохирдолгүй, хуучирч гэмтээгүй байна.
- Онцгой хоолны өмнө халуун ногоотой, цагаан хоолтны, эмчилгээний гэх зэргийг тодотгосон тэмдэглэгээг байрлуулна.

Үйлчилгээний орчин:

Үндсэн цэвэрлэгээний стандартыг хангасан, зочинд үйлчлэхэд бэлэн энгийн засалттай байна. Ширээ, сандал, шал, ариун цэврийн өрөө зэргийг сайтар цэвэрлэн бэлтгэсэн байх. Намуухан хөгжим эгшиглэсэн байна.

Үйлчилгээний танхимыг үйлчилгээнд бэлтгэх:



Жуулчны баазын үйлчилгээний танхимыг бэлтгэх:



SOP 3. ЗӨӨГЧИЙН БАГАЖ ХЭРЭГСЭЛ

ЗОРИУЛАЛТ

Зөөгч нь ур чадвараа харуулан түргэн шуурхай зочинд хоол, ундаагаар үйлчилгээ үзүүлэх, зочны аюулгүй байдлыг хангах үүднээс зориулалтын, стандартын шаардлага хангасан, сайн чанартай ажлын багаж хэрэгслээр хангагдсан байх шаардлагатай.

БАГАЖ ХЭРЭГСЛИЙН ЖАГСААЛТ

№	НЭР	ЗУРАГ
1	Дарс онгойлгогч	
2	Зөөгчийн гарын алчуур	
3	Асаагуур	
4	Тэмдэглэлийн дэвтэр	

5	Үзэг, бал	
6	Поднос	

SOP 4. ШИЛЭН ЭДЛЭЛИЙН ТӨРӨЛ АНГИЛАЛ ЗОРИУЛАЛТ

ЗОРИУЛАЛТ

Зөөгч нь шилэн эдлэлийн хэлбэр хэмжээ зэргээс хамааруулан ямар дарсны зориулалтай болохыг ялган таних, тухайн шилэн эдлэлд зохих хэмжээгээр архи дарс хундаглах ур чадвартай байна. /50,100 мл/

Төрөл бүрийн ундаа, ус, үл согтоогч, согтоогч гэх мэт бүх төрлийн шингэн хүнс нь өөр өөрийн амт, үнэр, өнгө, согтоох хатуулгийн чанар гэх мэт онцлогоос хамааран тус бүр нь өөр өөрийн зориулалтын шилэн эдлэлүүдэд олгогдоно.

ШИЛЭН ЭДЛЭЛИЙН ТӨРЛҮҮД

Болор эдлэл

Болор эдлэл нь хар тугалганы өндөр агуулгатай шилэн эдлэлийн онцгой төрөл юм. Сайн чанарын болор эдлэлийн 30 хүртэлх хувь, ердийн болор эдлэлийн найрлагад 24 хүртэлх хувь хар тугалга агуулагддаг бөгөөд энэ нь жингэнэсэн тод дуутай, тунгалаг өнгөтэй, талстжуулан чимэглэсэн хээ нь гэрлийн дор гоёмсог солонгон цацраг үүсгэнэ.

Хагас болор эдлэл

Найрлагад нь хар тугалга бага агуулагддаг, бага зэргийн жингэнэсэн дуутай, гялалзсан өнгөтэй байна.

Шилэн эдлэл

Хямд үнэтэй, хөнгөн жинтэй, гялалзсан өнгөгүй. Үйлдвэрийн аргаар их хэмжээгээр үйлдвэрлэнэ.






Нягтаршуулсан шилэн эдлэл






Маш сайн нягтаршуулсан шилэн эдлэл юм. Материалын бат бөх чанарыг шахсан агаарын тусламжтайгаар түргэн хугацаанд хөргөж гарган авдаг.

ШИЛЭН ЭДЛЭЛД ТАВИГДАХ ШААРДЛАГА:

- Хөнгөн
- Гөлгөр гадаргуу
- Нимгэн
- Бат бөх
- Чичиргээ, доргионд тэсвэртэй
- Гэрэл сайн нэвтрүүлнэ
- Цэвэр тунгалаг
- Гадны амт үнэргүй
- Өнгөлгөө сайн авдаг
- Өндөр хэмд тэсвэртэй байхаар боловсруулагдсан байна.

ШИЛЭН ЭДЛЭЛИЙН ЗОРИУЛАЛТ:

№	НЭР	ЗУРАГ	ЗОРИУЛАЛТ
1	Highball glass		Collins glass-с арай богино, old fashioned glass-с өндөр, Highball glass нь холимог ундаа, коктейльд ашиглахад тохиромжтой байдаг. 250- 350 мл
2	Collins glass		Collins glass нь өндөр, цилиндр хэлбэртэй, ямар ч ишгүй, энгийн шилээр хийсэн байна. Long cool drinks, fizzes and fresh fruit juices , Tom Collins, Weng-weng, Singapore Sling, Pina colada, Tequila sunrise зэрэг уух зүйлс бэлтгэхэд тохиромжтой. Дунджаар 350 мл багтаамжтай байдаг боловч зарим нь 400мл-с дээш байдаг.
3	Old fashioned		Мөн Lowball glass, Rock glass гэж нэрлэгддэг. Энэ glass нь зузаан суурьтай байдаг. Oldfashioned нь ихэвчлэн 180-300 мл агуулдаг бол Double oldfashioned glass 350-470 мл агуулдаг.
4	Martini glass		Энэ төрлийн glass нь урт шилбэтэй гурвалжин хэлбэртэй байдаг. Martini glass нь мөсгүй үйлчлэх коктейль буюу Martini, Manhattan, Rob Roy, Gin Sling, Gibson, Side Car, Negroni зэрэг уух зүйлс бэлтгэхэд тохиромжтой.
5	Brandy snifter		Энэ нь богино шилбэтэй Бренди уухад төгс зохицсон сонгодог загвартай байдаг бөгөөд өөр glass-аар орлуулах боломжгүй юм. Ихэвчлэн 180-240 мл байдаг боловч нийт багтаамжийнх нь багахан хэсгийг ашигладаг.

6	Shot glass		20-60мл багтаамжтай жижиг хундага.
7	Hurricane		Богино шилбэтэй, ваар шиг хэлбэртэй, ихэвчлэн 590 мл багтаамжтай байдаг.
8	Poco Grande		Hurricane glass-тай адилхан хэлбэртэй боловч арай урт шилбэтэй.
9	Champagne glass /champagne flute, Champagne coupe/		Champagne flute нь өндөр конус хэлбэртэй урт нарийхан шилбэтэй хундага бөгөөд ерөнхийдөө 180-300 мл багтаамжтай. Champagne coupe нь ерөнхийдөө 120-240 мл багтаамжтай байдаг. Энэхүү хундага нь урт шилбэтэй өргөн, гүехэн байдаг бөгөөд хэрэглэхэд бага зэрэг төвөгтэй байдаг ч харагдах байдал нь гоёмсог үзэмжтэй. Ихэнхдээ Side Car, Martinez, Aviation зэрэг коктейльд тохиромжтой.
10	Wine glass		Хэрвээ халуун төрлийн согтууруулах ундаа бэлтгэх бол энэ төрлийн аяга тохиромжтой. Учир нь энэ нь жижиг бариултай, халуунд тэсвэртэй байдаг. Энэ нь гараа түлэхгүйгээр ундаагаа уух боломжтой болгодог.

<p>11</p>	<p>Irish Coffee Mug</p>		<p>Улаан дарсны хундага нь дугуйрсан, өргөн байдаг нь исэлдүүлэх хурдыг нэмэгдүүлдэг. Агаарт байгаа хүчилтөрөгч нь дарсны амт, үнэртэй харилцан үйлчилж дарсны амтыг өөрчилдөг гэж үздэг. Энэхүү исэлдэлтийн үйл явц нь ерөнхийдөө улаан дарстай илүү нийцдэг гэж үздэг. Цагаан дарсны хундага нь улаан дарсны хундаганаас илүү өргөн амсартай байдаг. Дарсны хундага нь маш олон төрлийн загвартай байдаг бөгөөд хэмжээ, хэлбэрээсээ хамаарч дарсны янз бүрийн хэв маяг, өвөрмөц шинж чанарыг тодотгоход хэрэглэгддэг.</p>
<p>12</p>	<p>Margarita</p>		<p>Энэхүү коктейлийн шилэн хундага нь зөвхөн маргарита коктейльд ашигладаг үндсэн хундага юм.</p>
<p>13</p>	<p>Beer Glass</p>		<p>Шар айргийн шилэн аяга нь дунджаар 345-1000 мл багтаамжтай байдаг.</p>

SOP 5. ЗОЧИН УГТАХ БОЛОН ШИРЭЭНД СУУЛГАХ ТЕХНИК

ЗОРИЛГО

Зөөгч нь тухайн зоогийн газрын болон байгууллагын нүүр царай нь болж байдаг тул зочинтой зөв зохистой угтан мэндлэх болон угтаж авах нь борлуулалтын 80 хувь нь гэж тодорхойлогддог. Цэвэр цэмцгэр, тохилог орчинд стандартын дагуу үйлчилгээ үзүүлэх, сайхан сэтгэгдэл бий болгоно.

ДҮРЭМ

Бэлтгэл явц:

Рестораны орчин цэвэр цэмцгэр, өө сэвгүй байх, хэв маяг, нөхцөл байдалдаа тохирсон хөгжмийн ая тавих.

Зөөгч бармен, угтагч хувийн соёл, гоозүйн стандартыг дээд зэргээг сахих, шалган үйлчилгээнд оролцуулах ёстой.

Үйлчлүүлэгчийн тоо, ачаалал зэргийг тооцон үзэж ажилтнуудыг хангалтта хүрэлцээтэй байхаар зохион байгуулах. Хоолны ширээний засалтыг стандартын дагуу хийх, хяналтын хуудсын дагуу шалгах, тухайн өдрийн цэс, хоол ундааны хангамжийн талаар бүх ажилчдад өгөх. Заалны гэрэл, гадаах талбайн халтиргаа гулгаа, бусад цахилгаан хэрэгсэлийн ажиллагаа, аюулгүй байдлыг хангаж шалгаж бэлтгэнэ.

Угтах:

- Цэх зогсож гарын алгыг дээш харуулан Өглөөний мэнд, Өдрийн мэнд, Оройн мэнд (Ноёнтон, Хатагтай, Эрхэмээ) гэж тухайн цаг мөчтэй холбогдуулан 1 минутын дотор мэндчилнэ.
- Зочноос захиалга өгсөн эсэхийг асуух ба хэн гэж нэр дээр өгсөн эсэхийг, хэдүүлээ явж байгааг асууна.
- Зочдыг ширээнд урина.
- Эмэгтэй зочинд сандлыг татаж өгч суулгаад өөрийгөө танилцуулна.

Ширээнд суулгах:

Танилцуулахдаа Намайг...гэдэг би өнөөдөр та бүхэнд үйлчлэх болно. Та бүхэнд үйлчилж буйдаа баяртай байна гэж хэлээд ширээн дээр зассан даавуун салфеткыг авч баруун гар талаас зочны өвөр дээр байрлуулж өгнө.



SOP 6. ЗОЧИНООС ЗАХИАЛГА АВАХ ТЕХНОЛОГИ

ЗОРИЛГО

Зочдоос уух ундааны болон хоол бүтээгдэхүүний захиалга авахдаа зочдод хоол бүтээгдэхүүн санал болгох, зөвлөн туслах зэрэг үйлчилгээг үзүүлнэ.

ДҮРЭМ

Тухайн хоолны онцлог, түүхий эдийн чанар, боловсруулсан технологи, олгох хэмжээ, хачир сүмсний сонголт, зохицох дарс зэргийг тайлбарлана. Үүнд:

- Зочныг суудалд сууснаас хойш 3 минутын дотор уух зүйлийн захиалгыг авна.
- Уух зүйлсийн цэсийг эмэгтэй зочноос настай зочин гэсэн дарааллаар баруун гар талаас эхний хуудсыг сөхөж зочинд гардуулна.
- Өдрийн онцгой хоол, зууш, уух зүйлсийг танилцуулна.
- Захиалгыг авахдаа өөрт ойлгомжтойгоор зочны тоо, ширээний дугаарлалтыг тэмдэглэн уух зүйл салат, шөл, үндсэн хоол гэсэн дараалалтайгаар тэмдэглэж авна.
- Захиалгыг зочны хүсэл шаардлагад нийцүүлэн зөв авна.
- Уух зүйлийн захиалгыг мөстэй мөсгүй лимон нэмж авахыг асууна.
- Уух зүйлсийн захиалгыг авсан бол хоолны цэсийг зочны баруун гар талаас эхний хуудсыг нээж эмэгтэй зочноос эхлэн захиалгыг асууж тэмдэглэн авч настай зочноос, эрэгтэй зочноос гэсэн дарааллаар захиалгыг авч эхэлнэ.
- Захиалгыг бүх зочдоос авсны дараа тодруулга хийж захиалгыг баталгаажуулан давтан асууж лавласны дараа пос-д оруулан гал тогоо болон текэнд мэдэгдэнэ.
- Нэмэлт хүсэлтийг боломжтой бол гал тогооноос асуун биелүүлнэ.
- Захиалга авч дууссан бол цэсийг ширээн дээр үлдээхгүй хураанэ.
- Халуун алчуурыг бэлтгэж поднос дээрээс шууд үйлчлэнэ. /гар хүрч болохгүй/

SOP 7. УУХ ЗҮЙЛСЭЭР ҮЙЛЧЛЭХ ТЕХНОЛОГИ

ЗОРИЛГО

Зочинд зориулалтын эдлэл хэрэгслээр үйлчлэн, хөдөлмөр хамгааллын аюулгүй байдлыг ханган ажиллах, зарим онцгой уух зүйлсээр үйлчлэхдээ анхаарал болгоомжтой байж стандартын дагуу үйлчилгээг явуулахад оршино.

ДҮРЭМ

Уух зүйлс болгон халуун хүйтнээс шалтгаалан өөр өөрийн онцлогтой тул онцлогийг анхааран аюулгүй ажиллагааг баримтлан нэр төрөл онцлог чанаруудыг төдийгүй хэдийд яаж олгохыг мэддэг байх. Уух зүйлийг 4 ангилах ба халуун, хүйтэн, согтууруулагчтай, үл согтууруулагчтай гэж ангилна. Үүнд:

- 4-5 минутын дотор захиалгыг зочинд хүргэж өгнө.
- Уух зүйлийг заавал поднос буюу (цар) дээр авч явна.
- Уух зүйлсийг зочинд олгохдоо ус болон дарс нэр шошготой бүтээгдэхүүний нэрийг зочинд харагдахуйц байдлаар барьж үйлчилгээг үзүүлнэ.
- Захиалгын дагуу шилэн эдлэлийг нэмж, хэрэггүй шилэн эдлэлийг ширээн дээрээс хураана.

Хүйтэн ундаагаар үйлчлэх:

- Лаазтай болон шилэн савтай уух зүйлийг заавал зочны хажууд онгойлгоно.
- Хүйтэн удаа олгох температур нь 8-13C байна.
- Ус ундааг зочинд хундагалахаас өмнө заавал зочноос асууж байж зочинд олгоно.
- Усыг зочинд хундагалахдаа шилэн эдлэлийн 3/4 дүүргэж өгнө.
- Зочинд хөөсөрдөг ундаа хундагалахаасаа өмнө хүчтэй сэгсрэх, зайлах зэргийг хориглоно.
- Зочинд хөөсөрдөг ундааг хундагалах явцад хөөс шилэн аяганаас хальж асгарахаас болгоомжлон хөөсийг тогтоож алгуур хийх.
- Графинаар зочинд ундаа олгохын өмнө захиалгыг давтан асууна.
- Зочинд ус ундааг хундагалаад үлдвэл зочны баруун гар талд шошгыг зочин руу харж байхаар ширээн дээр байрлуулна.
- Лаазтай ундаа, цэвэр ус зэргийг зочны дэргэд онгойлгож хундагалах хэрэгтэй.
- Лонхыг шилэн эдлэлийн амсарт хүргэж болохгүй.

Халуун ундаагаар үйлчлэх:

- Халуун уух зүйлсийг зочинд олгохдоо заавал поднус ашиглан зөөнө.
- Халуун цай нь ургамлаараа буюу хатаасан, хандалсан буюу пакеттай гэж ангилах ба цайг гүцэнд бэлтгэн зочинд хүргэнэ.

- Цайны аяга, суурь, цайны халбага зэргийг хамт олгох ба цайны халбаганы ишийг цагийн зүүний дагуу 3 цаг эсвэл 5 цаг гэсэн байрлалаар бэлтгэж олгоно.
- Цайг хандлан найруулах явцад цайны амт, өнгийг гаргасны дараа зочинд олгох
- Халуун цай кофег зочинд олгохдоо савлагаатай элсэн чихэр эсвэл ёотонг зориулалтын саванд хийж, сахрын хавчаарын хамт олгоно.
- Халуун уух зүйлийн захиалгыг авахдаа халуун сүү дагалдуулж авах эсэхийг асуух ба авах тохиолдолд хөөрүүлсэн халуун сүүг тусад нь жижиг гүцэнд олгоно.
- Эсперессо буюу хар кофег халуун устай гүцтэй хамт олгоно.

Согтууруулагчтай ундаагаар үйлчлэх:

- Зочины захиалсан архи болон дарсыг зочинд олгохоос өмнө баруун гар талаас нь зөөгчийн алчуурыг дарсны доор байрлуулан гар дээрээс нэрийг зочинруу харуулан хэдэн оны ямар нэртэй ямар төрлийн дарс архи гэдгийг тайлбарлан зөв эсэхийг дахиж лавлаж нягтлаад амталгааг хийлгэнэ.
- Хэрэв амсуулах явцад зочин татгалзвал солих харин зочин болно гэж толгой дохиж зөвшөөрвөл үйлчилгээг эмэгтэй зочноос цагийн зүүний дагуу ахмад настан, эрэгтэй зочид, сүүлд нь захиалсан зочинд хийж өгч нүдэнд ил харагдахуйц байдлаар ширээн дээр байрлуулна.
- Зөвхөн улаан дарс, архи, шар айргийг ширээн дээр үлдээнэ.
- Цагаан дарс болон оргилуун дарсыг мөсний хувинтай зочны дэргэд онгойлгон зочдод олгосны дараа мөсний хувинд буцааж хийнэ.

Согтууруулагчтай ундааг олгох температур:

Архи, дарсны амт, үнэрийг илүү тод мэдрэхэд олгох температур гол үүрэгтэй байдаг. Үүнд:

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| • Цагаан архи, жин, виски | 4 ⁰ C-6 ⁰ C |
| • Хандалсан архи, ликёр | 10 ⁰ C-15 ⁰ C |
| • Коньяк | 18 ⁰ C-19 ⁰ C |
| • Цагаан дарс | 8 ⁰ C-12 ⁰ C |
| • Улаан дарс | 16 ⁰ C-18 ⁰ C |
| • Амтлаг дарс Вермутийн төрөл | 13 ⁰ C-16 ⁰ C |
| • Оргилуун дарс | 6 ⁰ C-8 ⁰ C |
| • Хуурай хагас хуурай шампаан | 8 ⁰ C-10 ⁰ C |
| • Амтлаг шампаан | 14 ⁰ C-16 ⁰ C |
| • Тунгалаг шар айраг | 8 ⁰ C-10 ⁰ C |
| • Хар шар айраг | 10 ⁰ C-12 ⁰ C |
| • Алкоголийн агууламжтай коктейль | 4 ⁰ C-5 ⁰ C |

Дарсыг 45⁰C-ын налуутай дарсны тавиур дээр өрж хадгална.

Халуун дарсны төрлүүд:

- Халуун улаан дарс буюу аперитив
- Ликёртой кофе
- Коньяктай кофенууд

Зөвхөн халааж үйлчилдэг дарснууд:



SOP 8. ӨГЛӨӨНИЙ ЦАЙНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭ

ЗОРИЛГО

Өглөөний цай нь гадны зочдын хамгийн чухал анхаарч үздэг гол үйлчилгээ бөгөөд өглөөний цайг эрт, баялаг нэр төрөл бүхий хоол хүнсээр зооглох нь эрүүл мэндийн хувьд ч чухал гэж үздэг. Зөөгч нь өглөөний цайны ширээг засах болон үйлчлэх технологийг эзэмшсэнээр ажлын бүтээмж нэмэгдэж цаг хугацааг хэмнэх давуу талтай.

ДҮРЭМ

Өглөөний цайны үйлчилгээ нь Эх газрын, Англи, Америк гэж ангилдаг ба ихэвчлэн өрөөнд захиалсан үед эдгээр төрлөөс олгогддог. Харин зочид буудлын дэргэдэх өглөөний цай нь Буфет ширээ засалтаар зочид өөрсдөө сонгон үйлчлүүлэх боломжтой үйлчилгээний арга юм.

4 АНГИЛЛЫН ӨГЛӨӨНИЙ ЦАЙНЫ ОНЦЛОГИЙГ ДУРДВАЛ:

Эх газрын өглөөний цай

- Талх
- Цөцгийн тос
- Жимсний чанамал эсвэл зөгийн бал
- Кофе, цай эсвэл халуун шоколад өгнө.
- Халуун ундаанд сүү, цөцгий, сахар дагалдуулж олгоно.



Англи өглөөний цай

- Нүдэлж шарсан болон нүдлээгүй шарсан өндөг
- Талх
- Цөцгийн тос
- Жимсний чанамал, эсвэл зөгийн бал тэргүүтнийг өгнө.
- Кофе, цай, эсвэл халуун шоколад өгнө. Халуун ундаанд сүү, цөцгий, сахар дагалдуулж олгоно.



Америк өглөөний цай

- Нүдэлж шарсан болон нүдлээгүй шарсан өндөг
- Талх
- Цөцгийн тос
- Жимсний чанамал эсвэл зөгийн бал

- Кофе, цай, эсвэл халуун шоколад
- Халуун ундаанд сүү, цөцгий, сахар дагалдуулж олгоно.
- Жимсний сок
- Мусли
- Мөстэй ус
- Эрдэнэ шишийн бэлдмэл



Буфет өглөөний цай

Буфет өглөөний цай нь үндсэн 3 хэсэгтэй. Үүнд халуун уух зүйлийн ширээ буюу цай, кофены хэсэг, Хүйтэн зууш амттаны хэсэг, Халуун хоолны хэсэг гэж хуваагддаг. Түүнчлэн зочид буудлын онцлогоос шалтгаалан зочдод өндгийг тогооч өөрийн гараар нүдэлж болон нүдлээгүй шарсан байдлаар болгож өгөх үйлчилгээ ч багтсан байдаг. Ихэвчлэн өглөөний цайнд зочид буудалд байрлаж буй зочид үйлчлүүлдэг байна.



Буфет өглөөний цайны ширээ засалт

Зөөгчийн анхаарвал зохих зүйлс:

- Халуун байлгагчтай хоолны өмнө нэр болон харшил өгөх магадлалтай ногоо амтлагчийг заавал дурдаж бичиж оруулна.
- Хавчааруудыг заавал халуун тогооны өмнө байрлуулсан байна.
- Хавчаарууд бохирдвол шинээр сольж тавьнаа.
- Цай кофены аяга болон хоолны тавгуудыг байнга сэлгэж бэлтгэнэ.
- Халуун байлгагчийн дөлийг 30-40 минутад шалгаж дууссан байвал сэлгэж дахин тавьна.
- Шинэ жимс, ногоо, тараг зэрэг түргэн гэмтэх бүтээгдэхүүнийг заавал мөсөн суурьтай саванд байрлуулна.



SOP 9. ХООЛООР ҮЙЛЧЛЭХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТЕХНОЛОГИ, АРГУУД

ЗОРИЛГО

Тухайн зоогийн газрын үйлдвэрлэл, үйлчилгээний онцлог зохион байгуулагдаж буй арга хэмжээний төрөл зориулалт зэргээс хамааруулан хоол бүтээгдэхүүнийг дараах аргуудаар олгоно. Үйлчилгээний үндсэн 4 арга байдаг. Үүнд Англи, Орос, Франц, Америк гэсэн аргууд байдаг. Энэ технологиудын онцлогыг мэдэж, үйлчилж сурна.

ДҮРЭМ

Англи арга /English/

Англи үйлчилгээ нь туслах ширээ, тогооч, туслах зөөгчтэй зочны дэргэд бүтэн боловсруулалтыг нүдэн дээр нь хийж өгдөг гэдгээрээ ялгардаг онцлог арга юм. 1 ширээнд 3 зөөгч, 2 тогооч шаарддаг тул цаг болон ажиллагаа ихээхэн шаарддаг. Үйлчлүүлэгч дахин хоол нэмэхийг хүсвэл цэвэр тавагт таваглаж, хоолны багажийг шинээр сольж өгнө. Зочин хоолны бүтээгдэхүүнүүдээс сонголт хийж, тэр дагуу тогооч зочдын дэргэд гүйцээн боловсруулалт хийж таваглаж чимэглээд ширээнд олгодог.



Орос /Russian/

Үйлчилгээний энэ арга нь зочин орж ирэхээс өмнө ширээг засаж ширээн дээр зууш, талх, ундаа, чихэр, жимс зэргийг урьдчилан байрлуулна. Зочин болгонд зуушны таваг бэлтгэсэн байна. Энэ аргыг хэрэглэх үед зочин өөрөө үйлчилгээнд оролцдог онцлогтой. Үйлчилгээний эхэнд зөөгч архи дарсыг онгойлгох, хундагалах, тавагтай хоолноос зочдод хийж өгөх гэх мэтээр зөөгч үйлчилгээг эхлүүлнэ. Зочид хүссэн зүйлээ өөрсдөө авч зооглоно.

Франц /French/

Энэ арга нь Мөнгөн цартай үйлчилгээ гэдгээрээ алдартай төдийгүй зочны зүүн гар талаас мөнгөн царан дээр зочноор сонгуулан үндсэн бүтээгдэхүүнийг ногоо гэсэн дарааллаар мөнгөн халбага, сэрээ ашиглан олгодог. Харин хоолны тавгийг зочны баруун гар талаас хураах ба эмэгтэй зочноос настай зочин эрэгтэй зочин гэсэн дарааллаар цагийн зүүний дагуу үйлчилгээг үзүүлнэ.



Америк /American/

Тус үйлчилгээний аргыг ихэнх зоогийн газрууд үйлчилгээндээ хэрэглэдэг. Тавагласан хоолыг зөөгч 3-4 тавгийн барилтаар зочинд аваачиж өгөх үйлчилгээний арга юм. Тавагласан хоолыг авч явах нь зөөгчөөс тодорхой ур чадвар шаарддаг. Зөөгч нэг дор 4-с илүүгүй тавагтай хоол авч явах шаардлага тавигддаг. Таваг авч явах 1, 2 ба 3-н тавгийн барилт байдаг. Мэргэжлийн зэрэгтэй бүх зөөгч энэ аргаар хоол олгох, зочны дууссан хоолны хэрэгслийг хураах чадвартай байх ёстой.



Зочинд хоолоор үйлчлэх технологи ажиллагааны дараалал:

Хоол, зуушаар үйлчилгээ үзүүлэхийн өмнө зочны хоолны хэрэгсэл бүрэн гүйцэд байгаа эсэхийг шалгаж хэрэв дутуу байвал гүйцээж хоол олгоход зочны ширээг бэлтгэн зайчлах ёстой. Хэрэв бэлэн болсон бол хоол зуушийг олгохдоо нэрийг нь хэлж зочинд олгоно. Жишээлбэл: энэ таны захиалсан Грек салат гэх мэт. Үйлчилгээг зочны баруун гар талаас эхэлж, тавгийг хураахдаа зүүн гар талаас хэрэв боломжгүй тохиолдолд боломжтой талаас үйлчилгээг үзүүлнэ.

Салат, Зууш

- Хүйтэн зуушийг хамгийн түрүүнд олгоно. Олгох температур нь 7-14°C.
- Энэ хоол нь бага хэмжээтэй, гоёмсог чимэглэлтэй, үзэмжтэй байна.
- Сайхан хооллоорой гэдэг үгийг үйлчилгээнд байнга ашиглах.

Шөлтэй хоол

- Үдийн хоолны цэсэд орсон байна.
- Түрүүчийн идэж хэрэглэсэн хоолны таваг, багаж хэрэгслийг хураасны дараа шөлтэй хоолыг олгоно.
- Шөлтэй хоолыг олгох температур нь халуун шөлтэй хоол +750 С, хүйтэн шөлтэй хоол +7⁰ -+14⁰С байна.
- Шөлийг олгохын өмнө талхыг сэлбэж, нэмж тавина.
- Шөлтэй хоолыг дараах аргаар олгоно. Үүнд:

- Тунгалаг шөл, зутан шөлийг шөлний аяганд хийж, халбаганы хамт зочны баруун гар талаас нь урд нь тавьж өгнө.
- Вааран саванд бэлтгэсэн шөлтэй хоолыг гүехэн таваг дээр тавиад зочны баруун гар талаас урд нь тавьж өгнө.
- Шөлтэй хоолыг зочин бүрд зориулсан байдлаар таваглаж, 2,3 тавгийн аргаар авчраад зочны баруун гар талаас нь урд нь тавьж өгнө.

Үндсэн хоол

- Үндсэн хоол нэр төрлийн хувьд олон янз байдаг.
- Хоолыг олгохын өмнө ширээн дээрээс шөлтэй хоолны таваг, багаж хэрэгсэл, үлдэгдэл зуушийг асууж лавлан зочныг зөвшөөрсөн үед хураана.
- Үндсэн хоолыг хэд хэдэн янзаар тавагласан байдаг. Үүнд:
 - Үндсэн бүтээгдэхүүн, хачир, сүмс хамтдаа байна.
 - Үндсэн бүтээгдэхүүн, сүмс нэг тавагт, хачир тусдаа байна.
 - Үндсэн бүтээгдэхүүн, сүмс, хачир гурвуулаа тусдаа байна.
 - Хоолны үндсэн бүтээгдэхүүнийг /мах/ зочин руу харуулан тавина.

Амттан

- Амттан нь жимс эсвэл мөхөөлдөс эсвэл гурилан бүтээгдэхүүн аль нь байхаас шалтгаалан амттаны халбага, сэрээг тохируулан олгоно.
- Амтлаг зууш, амттаныг идэж дууссанаар хооллох ажиллагаа дуусна.
- Амтлаг зууш амттан нь зөөлөн сайхан амт үнэртэй, өнгө үзэмж сайтай байна.
- Амтлаг хоолыг олгохын өмнө ширээн дээрээс өмнө олгосон хоолны таваг, багаж хэрэгсэл, үлдэгдэл талх, амтлагч зэргийг хураана.
- Баруун гар талаас урд нь тавьж олгоно.
- Амтлаг хүйтэн хоолыг +7-+14°C байлгана.
- Мөхөөлдсийг 00С-тай хэмд хадгалаж түгээнэ.
- Амтлаг халуун хоолыг +75°C тус тус олгоно.
- Амттаны дараа халуун цай кофег санал болгоно.

Ажилбарын үед анхаарах зүйлс:

- Үйлчилгээний үед тамхи татах болон бохь зажлахыг хориглоно
- Хэрэв зөөгч солигдож байгаа үе эсвэл ээлж таарвал аль үе шатанд явж байгааг тайлбарлан хэлж хүлээлгэж заавал өгнө.
- Захиалга авахдаа ширээний тэмдэглэгээг сайтар хийх ба захиалгыг энэ таных уу гэж огт асууж болохгүй тул энэ таны захиалсанамттан гээд олгох бөгөөд сайтар тэмдэглэгээг хийнэ.

Үйлчилгээний санамж

- Зочин орж ирэхэд 10 секундийн дотор мэндлэнэ.
- Меню танилцуулах нэмэлт тайлбар хийнэ.
- Захиалгаа авна.

- Захиалгын дагуу түргэн шуурхай үйлчлэнэ.
- Зочны захиалсан хоолыг тайлбарлахдаа 15 минутаас хэтрүүлэхгүй.
- Бохь зажлахгүй байна.
- Үйлчилгээний танхимд хоол унд идэхгүй.
- Гар утас чихэвч хэрэглэхгүй.
- Удаан хугацаагаар ажлын байрыг орхиж явахгүй байна.
- Ажлын байран дээр хана, сандал ширээ налан биеэ сул хаяж унжийж зогсохгүй.
- Үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа өөр тийшээ харах, анзаараагүй, сонсоогүй дүр эсгэх, удаан хүлээлгэх, загнах, доромжлохгүй байна.
- Үйлчлүүлэгчийн нүүр царай, эд хөрөнгө бусад зүйлд хэт анхаарах, тийм яриа дэлгэх, хувийн чанартай юм асуухгүй байна.
- Ажилтан, албан хаагчдад ажлын өрөө, тасалгаанд тамхи татахыг хатуу хориглох бөгөөд зөвхөн зориулалтын цэгт татна.
- Гараараа чичилж заахгүй байна.
- Өөр ямар нэг зүйл хэрэгтэй талаар лавлаж асууна.
- Зочинтой эелдэг зөөлөн харьцах хэрэгтэй.
- Бусдын сэтгэл хөдлөлийг мэдэр.
- Өөрийгөө сайн хянаж, сэтгэл хөдлөлөө зөв удирд.
- Зөв ярьж, бодсоноо зөв илэрхийлнэ.
- Зочинтой харилцахдаа анхаарлаа төвлөрүүлнэ.
- Зочдын зан чанарыг ойлгож, тэдний сонголтод нөлөөлнө.
- Бүх зочинтой эрх тэгш эелдэг хандаж харьц.

SOP 10. ЗОЧИНТОЙ ТООЦОО ХИЙХ

ЗОРИЛГО

Тухайн үйл ажиллагааны онцлог, төрөл зэргээс нь хамааруулан олон арга хэлбэрээр тооцоог хийж болно. Төлбөр тооцооны хувьд хөнгөлөлт олгох, урамшуулал зарлах, гишүүнчлэлийн карт тараах зэрэг олон талаар үйлчлүүлэгчдийг татах боломжтой. Төлбөр тооцооны системүүдийг ашиглан тооцоог хийж сурах зорилготой.

ДҮРЭМ

Зөөгч зочинтой төлбөр тооцоо хийхээс өмнө тооцооны хуудсыг сайн нягталж шалгах тооцооны хуудсан дахь тооцоог зөв гэж үзвэл тооцооны хавтсанд хийж зочинд өгнө. Зөөгч зочинтой тооцоо хийх гэж байх үедээ аюулгүй байдлын үүднээс анхаарлаа төвлөрүүлэх ёстой байдаг. Зочинтой төлбөр тооцоог дараах хэлбэрээр хийж болдог. Үүнд:

- Бэлэн мөнгөөр
- Картаар
- Нэхэмжлэхээр
- Аяллын болон хувийн чекээр
- Эрхийн бичиг болон хөнгөлөлтийн карт гэх мэт

Бэлнээр тооцоог хийх үед зочин тооцоог хавтсанд хийсэн үед таны тооцоог авч болох уу гэж хэлээд авч явна. Кассад өгч тоолуулах ба дутсан тохиолдолд касс батлах тул заавал кассын дэргэд тоолох шаардлагатай. Бэлэн мөнгөөр тооцоо хийж байгаа тохиолдолд зочинд хариулт мөнгийг хавтсанд хийж авчирч өгнө. Картаар төлбөрөө төлж байгаа тохиолдолд баримтыг 2 хувь авчирч зочноор гарын үсэг зуруулаад зочинд 1 хувийг, зөөгч өөртөө 1 хувийг авч үлдэнэ.

Зээлийн карт

Зээлийн картаар тооцоо хийх нь дэлхийд нэлээд дэлгэрч байна. Гол төлөв шаарддаг зээлийн картууд:

- Американ экспресс
- Виза
- Мастер
- Тусгай картын төрлүүд багтана.

Зочинтой төлбөр тооцоо хийж дууссаны дараа манай үйлчилгээ тааламжтай байсан эсэх талаар сэтгэл ханамжийг нь асууна. Манай ресторанаар дахин ирж үйлчлүүлээрэй гэж эелдгээр хэлнэ.

Тооцооны зарим үйлчилгээнүүд

Тооцооны хуудас нь дараах зүйлийг агуулна:

- Он, сар, өдөр;
- Ширээ болон өрөөний дугаар, хүний тоо;
- Хоол ундааны нэр төрөл, үнэ, эцсийн дүн;
- Үйлчилгээний ажилтны дугаар эсвэл гарын үсэг;
- Тооцооны хуудсыг алдаагүй зөв бөглөх;
- Тод гаргацтай, цэвэрхэн, зочинд шууд хараад ойлгомжтой байдлаар бэлтгэнэ.

Аяллын чек

- Нэлээд дэлгэрсэн энэ хэлбэрийг барааны төлбөрийн бүх төрөлд ашигладаг.
- Чект хоёр төрлийн гарын үсэг байна. Нэгдүгээр гарын үсгийг банканд үйлчлүүлэхэд, хоёрдугаарыг эзэмшигчийн нэрийн өмнө тавьдаг. Энэ нь хоёр гарын үсгийг адилтган шалгах бололцоог олгодог.
- Чек эзэмшигчийн баримтыг ашигласнаар нэмэлт хяналт хийж болно.
- Гол төлөв паспортыг нь шалгадаг учир паспортын дугаар нь чект тэмдэглэгдсэн байдаг.

SOP 11. ЗОЧНЫ САНАЛ ГОМДЛЫГ БАРАГДУУЛАХ

ЗОРИЛГО

Зочны санал гомдлыг барагдуулж ашигтай байдал руу шилжүүлж сурах нь одоогийн хүн бүрд байвал зохих зөөлөн ур чадвар гэж тооцогддог.

ДҮРЭМ

Хэрэглэгчийн гомдлыг мэргэжлийн аргаар шийдвэрлэхэд туслах таван стратеги байдаг. Үүнд:

Тайван байх;

Харилцагч танд гомдол мэдүүлж байвал энэ асуудал хувийн биш гэдгийг санаарай. Тэр тань руу шууд довтолж байгаа биш, харин нөхцөл байдал таны гар дээр байгаа хэрэг юм.

Сайн сонс;

Үйлчлүүлэгч таны шийдлийг сонсохоос өмнө, тайван байдалд байж яг юун дээр гомдоллож байгааг тогтоох хэрэгтэй.

Асуудлыг хүлээн зөвшөөрөх;

Үйлчлүүлэгч таны юу хэлэх гэж байгааг сонсохыг хүсэж яриагаа аажуухнаар эхлүүлэх. Хэрэв та эсвэл танай компани алдаа гаргасан бол үүнийг хүлээн зөвшөөр. Хэрэв та алдаа гаргаагүй бөгөөд энэ нь үл ойлголцол юм бол үүнийг их энгийнээр тайлбарлаж өгч эелдгээр уучлал гуй.

Баримт авах;

Сонссоны дараа ярилц. Одоо үйлчлүүлэгч тайвширч, та түүний талаар сонссон гэж бодоод асуулт асууж эхэл. Энэ нь жинхэнэ харилцааг эхлүүлэх, харилцагчтайгаа итгэлтэй харилцаа тогтоох боломжийг олгоно. Нөхцөл байдлыг ойлгоход туслахын тулд аль болох олон дэлгэрэнгүй мэдээллийг авах хэрэгтэй.

Шийдлийг санал болгох;

Энэ нь зөвхөн хангалттай мэдээлэлтэй болсны дараа хийнэ. Компанийн удирдамжийн хүрээнд юу хийж чадах, шийдлийг санал болгох. Мөн эелдэг, хүндэтгэлтэй байгаарай. Ямагт үйлчлүүлэгчийн зөв гэдгийг санаарай.

SOP 12. АЖЛЫН БАЙРНЫ АЮУЛГҮЙ АЖИЛЛАГАА

ЗОРИЛГО

Хоол, ундаагаар үйлчилдэг зоогийн газар, зочид буудал, бааранд зөөгч өөрийн болон үйлчлүүлэгчийн эрүүл, аюулгүй ажиллагааг хангаж ажиллана.

ДҮРЭМ

Зөөгчдийн эрүүл, мэнд аюулгүй байдалд дараах асуудлууд тулгардаг.

- Цэвэрлэгээний болон бусад химийн бодисуудаас харшил өгөх
- Олон цаг зогсоогоор ажилласнаас булчин өвдөх
- Хүнд зүйл өргөх
- Халуун хоол, унданд түлэгдэх эрсдэл
- Хэт их дуу чимээтэй нөхцөлд ажилласнаас чих дүүгих
- Хальтарч унах
- Амралтгүй олон цагаар ачаалалтай ажиллах
- Стресс
- Дээрэлхүү үйлчлүүлэгчтэй харьцаж, сэтгэлзүйн дайралтад өртөх
- Хагархай шилэн эдлэлд гараа зүсэх
- Их хэмжээний мөнгөтэй ганцаараа ажиллах
- Гал түймэр
- Улирлын томуу бусад вирусын халдвар авах

Урьдчилан сэргийлэх арга зам:

- Байгууллагын аюулгүй ажиллагааны дүрэм судалж мэд.
- Хүнд зүйлийг аюулгүй, зөв зөөх арга техникийг эзэмшинэ.
- Эрүүл ахуйн зөв дадал хэвшлийг бий болгож, завсарлага авч бай.
- Хоол идэхээс өмнө, дараа, ариун цэврийн өрөө хэрэглэсний дараа, тамхи татсаны дараа, ажил эхлэхээс өмнө, бохир зүйлд хүрэлцсэний дараа, өдрийн төгсгөлд байнга гараа зөв, угаах шаардлагатай.





- Хальтардаггүй гутал, ажлын хувцас, хамгаалах хэрэгслээ зөв өмс.
- Тоног төхөөрөмж, багаж хэрэгслээ аюулгүй ажиллуулж сурах шаардлагатай.
- Дээрэнгүй, ууртай үйлчлүүлэгчидтэй хэрхэн харилцах, гомдол, асуудлыг шийдэх харилцааны арга техникт суралц.
- Стрессийг даван туулах, арилгах арга мэдэж, стрессээ тайлж сурсан байна.
- Анхны тусламжийн хайрцаг хаана байдгийг мэдэж авч, анхны тусламж үзүүлж сурсан байх шаардлагатай.
- Ажлын байранд хэрэглэдэг цэвэрлэгээний болон бусад химийн бодистой зааврын дагуу болгоомжтой харьцаж, өөрийгөө хамгаална.
- Гал тогооны багаж, цахилгаан хэрэгсэлтэй харьцахдаа галын аюулгүй ажиллагааны заавар зөвлөмжийг мөрдөн ажиллана.
- Ганцаараа ажиллаж байгаа нөхцөлд, яаралтай холбогдох хүн, ахлах албан тушаалтны утасны дугаарыг мэдэж, тэмдэглэж авсан байна.
- Ханиад томуу, бусад вирусын халдвараас хамгаалахын тулд амны хаалт, бээлийтэй ажиллана. Хүн хоорондын зай барьж ажиллаж, Дэлхийн Эрүүл Мэндийн Байгууллага болон Монгол Улсын Онцгой Комиссын заавар, зөвлөмжийг хэрэгжүүлж ажиллах шаардлагатай.

Ковид-19 цар тахлын үеийн аюулгүй ажиллагаа:

1. Бизнес эрхлэгчид, ажилчдын мөрдөх журам
 - Үйлчлүүлэгчдийн нэрсийн жагсаалтыг хөтлөнө.
 - Үйлчлүүлэгчдийн биеийн байдлыг шалгаж, сэжигтэй байдал ажиглагдвал нэвтрүүлэхгүй.
 - Ажил олгогч, ажилчид маск зүүж, үйлчлүүлэгчдийг маск зүүхийг шаардана.
 - Ажилчдын биеийн халууныг өдөрт дор хаяж нэг удаа үзэж, шинж тэмдэг илэрвэл гэрт нь явуулах арга хэмжээ авна.
 - Халдвар хамгаалал хариуцсан менежер томилно.

- Үйлчилгээний газруудыг нээхийн өмнө, хаасны дараа ариутгал, агааржуулалт хийнэ.
- Хаалганы бариул, хашлага гэх мэт хүний гар их хүрдэг газар, эд зүйлд халдваргүйжүүлэлтийг маш сайн хийнэ.


2. Үйлчлүүлэгчийн мөрдөх журам

- Цахим регистрийн баталгаажуулалт эсвэл гараар нэвтрэх бүртгэлийг үнэн зөв бөглөнө.
- Хоол идэх зэрэг зайлшгүй тохиолдлоос бусад тохиолдолд маск байнга зүүнэ.
- Биеийн халууныг үзэхэд саад учруулахгүй байх, шинж тэмдэг илэрвэл нэвтрэхгүй байна.
- Үйлчилгээний газруудаар үйлчлүүлэхдээ хүн хоорондын зайг 2м (хамгийн багадаа 1м) ба түүнээс дээш байлгах хэрэгтэй.



ЗӨӨГЧ

 www.mto.mn

 (+976) 7777-7001

 info@mto.mn