



БАЙГАЛЬ ОРЧИН,  
АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН ЯАМ



# СТАНДАРТ АЖЛЫН ЗААВАР



ЕРӨНХИЙ СОНИРХЛЫН  
АЯЛЛЫН ХӨТӨЧ  
ТАЙЛБАРЛАГЧ



УЛААНБААТАР ХОТ  
2021 он

## АГУУЛГА

АЖЛЫН БАЙРНЫ ТОДОРХОЙЛОЛТ:.....	5
АЖЛЫН БАЙРНЫ ЗОРИЛГО:.....	5
АЖИЛ ҮҮРГИЙН ХУВААРЬ: .....	4
SOP 1. ТАЙЛБАР БЭЛТГЭХ .....	7
SOP 2. ЖУУЛЧНЫГ УГТАХ .....	9
SOP 3. МУЗЕЙН ТАЙЛБАРТ БЭЛТГЭХ.....	12
SOP 4. ХОТЫН ЯВГАН АЯЛАЛД ХӨТӨЧЛӨХ.....	15
SOP 5. ЗОЧИД БУУДАЛД БАЙРЛУУЛАХ.....	17
SOP 6. ЖУУЛЧНЫГ ХАЛАМЖЛАХ .....	19
SOP 7. ЖУУЛЧНЫ АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫГ ХАНГАХ .....	20
SOP 8. АНХНЫ ТУСЛАМЖ ҮЗҮҮЛЭХ .....	24
ДАРАЛТТАЙ БООЛТ ХИЙХ АРГА:.....	25
ЧИХЭЭС ХИЙХ АРГА:.....	25
SOP 9. ЖУУЛЧНЫГ ҮДЭХ.....	28

## 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, Монгол 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.



## ЕРӨНХИЙ СОНИРХЛЫН АЯЛЛЫН ХӨТӨЧ ТАЙЛБАРЛАГЧ

### АЖЛЫН БАЙРНЫ ТОДОРХОЙЛОЛТ

Байгалийн үзэсгэлэнт газрууд, үйлдвэрийн томоохон барилга байгууламж, төрийн ордон болон алдартай зураачдын уран зургийн галерейн бүтээлийг хувиараа болон бүлгээр аялж байгаа аялагчдад тайлбарлан хөтчийн үүргийг гүйцэтгэж ажиллана.

### АЖЛЫН БАЙРНЫ ЗОРИЛГО

- Аялал, жуулчлал болон амралт зугаалга, зочилж яваа аялагчдыг дагалдан газарчлах, аялагчдыг найрсгаар угтан авч хүн нэг бүрд шаардагдах хэрэгслийг тараан өгч, аяллын газруудыг танилцуулан тухайн байгууламжийн талаарх мэдээ мэдээллийг хүргэх, аюулгүй байдлыг хангах хэрэгсэл болон таних тэмдгээр хангах;
- Аялагчдын сонирхсон асуултад хариулах, мэдээллээр хангах, тайлбарлах;
- Тухайн барилга, байгууламжийн дотоод дүрэм журам, аюулгүй байдлыг сахиулах;
- Аяллын багийн гишүүдийн аюулгүй байдлыг хангах, анхны тусламжийг хэрхэн үзүүлэх болон аюултай нөхцөлд хэрхэн ажиллах талаар зааварчилга өгөх, шаардлагатай тохиолдолд анхан шатны тусламж үзүүлэх;
- Мөн гал түймэр, гэнэтийн үйл явдал болоход аялагчдыг тухайн нөхцөл байдлын хамгийн аюулгүй хэсэгт аваачих;
- Тойрон аяллыг төлөвлөхийн тулд байгаль орчны нөхцөл байдал, харилцагч байгууллагын чадавхыг судалж тухайн аялалд явах;
- Ан агнуур болон загасчлах зорилгоор аялж байгаа аялагчдад байгаль орчин, ан амьтан, тэдгээрийг хамгаалах тухай мөн хууль дүрмийн талаар мэдээлэл өгөх;
- Ууланд хэрхэн аюулгүй зөв авирах, тоног төхөөрөмжтэй зөв харьцаж хэрэглэх үзүүлэн сургуулилт хийж аялагчдыг дадлагажуулах, аялагч нарт тухайн орон нутгийн брэнд болсон бараа бүтээгдэхүүн сувинерийг санал болгох;
- Аялах газраа сайтар судалж явах зам, газрынхаа маршрутыг тодорхойлох, аялалд гарахын өмнө шаардлагатай тоног төхөөрөмж, материал хэрэгслийг сонгож бэлтгэх;
- Шуудан мэдээллийг хавтаслах, компьютерт шивэх, удирдлагын самбар ажиллуулах зэрэг оффисын ажлыг гүйцэтгэх;

## **АЖИЛ ҮҮРГИЙН ХУВААРЬ**

- Тайлбар хийх
- Музейн тайлбар
- Хотын явган аялал
- Жуулчныг угтах
- Зочид буудалд байрлуулах
- Жуулчныг халамжлах
- Жуулчны аюулгүй байдлыг хангах
- Анхны тусламж үзүүлэх
- Жуулчныг үдэх

## SOP 1. ТАЙЛБАР БЭЛТГЭХ

### ЗОРИЛГО

Аяллын хөтөч тайлбарлагч нь жуулчныг аль улсаас ирсэн, ямар насны, ямар мэргэжил болон аяллын хүлээлт ямар байгаагаас шалтгаалан тайлбарыг хүртээмжтэй хүргэх техникийг эзэмшүүлэх зорилготой.

### ҮҮРЭГ

- Тайлбарт бэлдэх
- Тайлбар төлөвлөх
- Тайлбар хүргэх

#### **Тайлбар бэлдэх:**

Аяллын хөтөч тайлбарлагч нь доорх мэдээлэл дээр тулгуурлан тайлбараа бэлдвэл зохино. Мэдээллийг жуулчнаас болон ажил олгогчоос авах боломжтой.

#### *Жуулчдын талаар:*

- Үндэс угсаа
- Нас, хүйс
- Тусгай сонирхол

#### *Аяллынх нь талаар:*

- Хаанаас ирэх
- Аяллын хөтөлбөр /маршрут
- Урьд өмнө нь Монголд ирж байсан эсэх
- Аялал үргэлжлэх хугацаа

#### **Тайлбар төлөвлөх:**

Аяллын хөтөч тайлбарлагч нь жуулчдад өгөх гэж байгаа тайлбараа маршрутын дагуу бэлдэн төлөвлөх ёстой. Төлөвлөлтөд дараах зүйлсийг анхаарвал зохино.

- Аяллын хөтөлбөрөө бэлтгэнэ.
- Өөрийн мэдлэгээ сэргээнэ.
- Цаг хугацааны төлөвлөлт болон маршрутын дагуух үзмэрийн мэдээллийг бэлтгэнэ.
- Тухайн үед болох үйл явдал мэдээллийг олж авна.
- Төлбөрийн хэрэгсэлтэй танилцана.
- Ямагт нөөц төлөвлөгөөтэй байх ба нөөц төлөвлөгөөний боломжит хувилбарт бэлтгэнэ.

**Тайлбар хүргэх:**

- Баримттай
- Үнэн зөв
- Энгийн
- Хошин өнгө аястай
- Бодитой
- Уялдаа холбоотой
- Эерэг
- Сонголттой
- Анхаарал татахуйц байна.



## SOP 2. ЖУУЛЧНЫГ УГТАХ

### ЗОРИЛГО

Аяллын хөтөч тайлбарлагч нисэх буудалд (төмөр замын буудал, авто буудал) жуулчдаа тосох, аяллын компани болон Монгол улсынхаа тухай жуулчинд анхны сэтгэгдлийг хэрхэн зөв тогтоох үндэс суурийг тавьдаг учраас зөв сэтгэгдэл төрүүлж үлдээх чадварт суралцана.

### ДҮРЭМ

#### **Анхаарах асуудал:**

- Төлөвлөлт болон бэлтгэлийг базаана.
- Жуулчид ирэх өдөр, цаг хугацааг нягтлана.
- Нисэх (Төмөр замын) буудал дээр хэрхэн тосож авах төлөвлөлтөө хийнэ.
- Жуулчдаас хэн нэг нь ирээгүй тохиолдол авах арга хэмжээг боловсруулна.
- Жуулчдын ачаа хоцроход ямар арга хэмжээ авахаа судлана.
- Автобусанд суулгахад анхаарах зүйлс, байрлал эзлэхээ төлөвлөнө.
- Нисэх (Төмөр замын, авто буудал) буудлаас зочид буудал руу хөдлөхөд анхаарах зүйлсийг судлана.

#### **Төлөвлөлт болон бэлтгэл:**

- Нисэх буудлын (төмөр замын буудал) дотоод зохион байгуулалт болон үйлчилгээний цэгүүдийг урьдчилан мэдэх шаардлагатай.
- Гадаадын жуулчид хэрхэн Монгол улсын хилээр нэвтрэх үйл явцыг судлаж мэднэ.
- Тээврийн хэрэгсэл хаана байрлуулж болохыг төлөвлөнө.
- Тухайн нислэгийн болон галт тэрэгний нэр, дугаар, хаанаас ирж байгаа талаарх мэдээлэл авахаа төлөвлөнө. Нислэгийн мэдээллийг авах дараах аргаар авч болно.
  1. Нисэх буудлын мэдээллийн лавлах утас
  2. Нислэгийн компанийн веб хуудас
  3. Нислэгийн хуваарийн аппликэшн

#### **Жуулчид ирэх өдөр:**

- Нислэгийн (галт тэрэгний) нэр, дугаар, хаанаас ирж байгаа талаарх мэдээлэлтэй байна.
- Аялал жуулчлалын компанийн хаяг, утасны дугаар, холбоо барих эх сурвалжаа тэмдэглэж авсан байна.
- Жуулчны нэр, групп аялалын нэр, жуулчны компанийн лого, аяллын хугацаа мэдээллийг жуулчны эх хэлээр бичсэн угтах самбараа авч бэлтгэсэн байна.
- Жуулчдын нэрсийн жагсаалт хэвлэн авч бэлтгэсэн байна.

- Аяллын хөтөлбөр авсан, хөтөлбөрийн дагуу ваучераа компаниасаа авсан байна.
- Бэлэгээ бэлтгэсэн байна. (хэрэв тухайн компаниас өгдөг бол)
- Төлбөрийн хэрэгсэл, төлбөр төлөх нөхцөлүүдээ тооцсон байна.

#### **Нисэх (Төмөр замын) буудал дээр:**

- Нислэгийн болон галт тэрэгний ирэх цагийн хуваарийг дахин нэг нягтлана.
- Машинаа хаана зогсоох, нисэх буудлын болон (төмөр замын буудал) валютын ханш, мөнгө солих газар, тамхи татах газар болон бусад шаардлагатай зүйлсээ дахин нэг шалгаж үзнэ.
- Ихэнх тохиолдолд групп урьдчилан зохион байгуулагдаж группийн ахлагчийн хамтаар онгоцноос болон галт тэрэгнээс бууж ирдэг боловч бас цөөнгүй тохиолдолд бие биетэйгээ өмнө нь уулзаж байгаагүй хүмүүс шууд ирэх нь бий. Энэ тохиолдолд тэднийг хэрхэн таньж олж уулзах нь чухал юм.
- Зөвшөөрөл бүхий цэгт ирж байгаа жуулчдад аль болох ил харагдах газар сонгож зогсоно.
- Угтах самбараа аль болох хэн бүхэнд харагдахаар барина.
- Хүмүүсийн байр байдлыг нь ажиглан аяллын хөтөч тайлбарлагчыг таньж байгаа эсэхийг анхаарна.
- Ирж байгаа жуулчидтайгаа товчхон мэндлээд нэрсийн жагсаалтдаа тэмдэглэж авна.
- Хаана хүлээж байхыг хэлж зааж өгнө.
- Ямар нэг зүйл шаардлагатай эсэхийг нь лавлана.
- Хаанаас хэрхэн утсаар ярих, интернэт ашиглах боломжийг нь хэлж өгнө.

#### **Жуулчдаас хэн нэг нь ирээгүй тохиолдолд:**

- Компанидаа яаралтай мэдэгдэнэ.
- Нислэгийн бүртгэлийг шалгаж үзнэ.
- Үүссэн нөхцөл байдлыг жуулчдадаа танилцуулан хүлээхийг хүснэ.
- 30-аас дээш минут хүлээх бол цаашдын хөтөлбөртөө орно.

#### **Жуулчдын ачаа хоцрох:**

- Ачааг нисэх буудлын болон галт тэрэгний буудлын эрх бүхий ажилтанд мэдэгдэнэ.
- Тухайн тохиолдлыг тэмдэглүүлнэ.
- Ачааны шинж тэмдгийг нисэх буудлаас өгөх тусгай хуудасны дагуу мэдээлнэ.
- Хэрэв шаардлагатай гэж үзвэл зайлшгүй хэрэг болох зүйлсийг холбогдох дэлгүүр болон захаас олж авахад нь жуулчинд туслана.
- Ачаа гэмтсэн тохиолдолд нисэх онгоцны буудалд байрлах “Ачаа тээш бүртгэлийн төв”-д бүртгүүлж, агаарын тээврийн компани арга хэмжээ авч, нөхөн олговор олгож болдог.

### **Автобусанд суулгах:**

- Хэрхэн явах, хэр хол байгаа зэргийг хэлж өгнө.
- Группийн өмнө нь хүн бүрд харагдахуйц байдлаар жуулчдаа автобус руугаа дагуулж явна. Тугаа өргөж урьд гарч алхана.
- Зам хөндлөн гарахдаа болгоомжтой байхыг сануулна. Замын хөдөлгөөний дүрмийг танилцуулна.
- Жуулчдаа дагуулан унаандаа хүргэж өгнө.
- Жуулчдаа бүрэн эсэхийг тоолж, ачаа барааг шалгаж машинд ачуулна.

### **Нисэх (Төмөр замын) буудлаас зочид буудал руу хөдлөх:**

- Угтах үг хэлэх, мэндчилнэ.
- Өөрийгөө, жолоочоо, компаниа танилцуулна.
- Хаашаа явж байгаа, хэдэн цаг явж хүрэхийг хэлнэ.
- Тухайн өдрийн хөтөлбөрийг танилцуулна.
- Хэрэгцээт мэдээлэл өгнө. (Үүнд: цагийн зөрүү, цаг агаар, мөнгөний ханш, мөнгө солиулах газар, ундны ус гэх мэт)
- Аюулгүйн зааварчилгаа өгнө. (үүнд: Явган хүний зам, замын хөдөлгөөний дүрэм ба анхаарах зүйлс, тоосжилт хуурайшилт, хоолны харшил, тамхи татах цэгүүд, архи худалдаалахгүй өдрүүд)
- Тухайн улс болон хотын ерөнхий мэдээлэл өгнө. (үүнд: түүх, хүн амын тоо, хүн амын амьжиргаа, статистик мэдээллүүд, замд таарсан болон нүдэнд онцгойлон харагдах объект)

## SOP 3. МУЗЕЙН ТАЙЛБАРТ БЭЛТГЭХ

### ЗОРИЛГО

Музей болон уран зургийн галерей зэрэг талбайн хувьд хязгаарлагдмал орчинд тайлбар хийхэд ердийн үед тайлбар хийдгээс илүү их ур чадвар шаарддаг бөгөөд үүнд жуулчдаа зөв байрлуулах мөн өөрийн байраа зөв эзлэх тодорхой хугацаанд багтаан цэгцтэй мэдээлэл өгөх чадамжийг олгох чухал. Ингэхдээ аяллын хөтөч тайлбарлагч хүн музей доторх бүх л эд зүйлсийг тайлбарлах шаардлагагүй бөгөөд бүгдийг тайлбарлах цаг хугацааны боломж ч үгүй юм. Харин цөөн тооны сонголттой үзмэр дээр цэгцтэй зөв тайлбар өгөх нь тухайн нөхцөл байдалд хангалттай мэдээлэл болох илүү магадлалтай байдаг.

### ДҮРЭМ

#### **Хөтөч тайлбарлагчийн анхаарах зүйлс:**

- Музейд очихоос өмнөх бэлтгэлээ хангана.
- Музейн аялал эхлэхдээ анхаарах зүйлсийг тайлбарлана.
- Аяллын үеэр аюулгүй байдлыг хангах төлөвлөгөө боловсруулна.
- Тайлбарын агуулгыг бэлтгэнэ.
- Жуулчдаа байрлуулах болон дуу хоолойны өнгө, дуу хоолойндоо анхаарна.
- Өөрийн жуулчдаас бусад өөр жуулчидтай хэрхэн харьцах арга боловсруулна.
- Аяллын төгсгөлд бүрэн бэлтгэлтэй байж үйлчлэх аргазүйгээ боловсруулна.

#### **Музейд очихоос өмнө:**

- Хэдэн хүнтэй, хэдэн цагт очих гэж байгаагаа урьдчилан мэдэгдэнэ.
- Музейн аль нэг хэсэг засвартай болон хаагдсан эсэх талаар лавлана.
- Машин тавих газар байгаа эсэхийг шалгана.
- Зураг авах, бичлэг хийх үнэ тарифыг судлана.
- Ачаа бараа, овор ихтэй зүйлс авч орж болох эсэх талаар асууна.
- Хувцасны өлгүүр, бие засах газар зэргийн байр байдлыг судлана.
- Музейн ажиллах цагийн хуваарийг мэднэ. Ямар нэгэн онцгой нөхцөл гарч ажиллахгүй эсэхийг судлана. (Тийм тохиолдолууд гардаг.)

#### **Музейн аялал эхлэхдээ:**

- Болзсон цагаасаа 30 минутын өмнө ирж бэлтгэх.
- Музейн ажилтнуудад өөрийгөө танилцуулж, асуух зүйлээ урьдчилан асууна.
- Жуулчидтайгаа мэндлэх, өөрийгөө танилцуулна.
- Тасалбараа авч, хэрэгтэй бол тарааж өгнө.
- Бие засах газар болон бусад үйлчилгээний газрууд хаана байгааг жуулчдад танилцуулж, үйлчилгээний газар, дэлгүүрээр тусдаа аялах цаг гаргаж өгнө гэдгээ хэлнэ.
- Музейн тухай ерөнхий танилцуулга хийнэ.

- Аяллын үргэлжлэх хугацаа хэлнэ.
- Аяллын төгсгөлд чөлөөт цаг байгаа эсэхийг мэдээлнэ.
- Дэлгүүр, цайны газар бий эсэхийг мэдэж, түүгээр үйлчлэх боломжийг олгоно.
- Хөдлөх цагийг мэдэгдэнэ. Групп аялалын үед энэ нь маш чухал.

### **Аяллын үеэр:**

- Үзмэрийн цуглуулгын тухай ерөнхий мэдээлэл өгнө.
- Музейн байшингийн архитектор талаас тайлбарлана.
- Ямар нэгэн судалгаа, эрдэм шинжилгээний ажил хийгдэж байгаа эсэхийг хэлнэ.
- Ямар нэгэн нэр алдартай хүмүүс болон түүхэн үйл явдалтай холбоотой эсэхийг тайлбарлана.
- Цөөн хэдэн үзмэр дээр жишээ аван хүмүүсийн сонирхлыг татахуйц товч тайлбар хийнэ.

### **Тайлбарын агуулга нь:**

- Энэ юу вэ?
- Хаанаас гаралтай?
- Хэдэн настай?
- Юугаар хийсэн?
- Яаж хийсэн?
- Хэн хийсэн?
- Яагаад үүнд ач холбогдол өгч байгаа?
- Тодорхой нэг онцлог гэсэн асуултуудад хариулт өгөх маягаар байх нь оновчтой болдог.

### **Жуулчдаа байрлуулах болон дуу хоолойны өнгө:**

- Хэзээ ч тайлбарлаж байгаа үзмэрээ халхлахгүй.
- Жуулчдаа хагас дугуй хэлбэрээр зогсооно.
- Хүн бүр тайлбарлаж байгаа үзмэрээ харж байхаар зогсоно.
- ХЭЗЭЭ Ч үзмэр лүүгээ харж ярихгүй.
- Хамгийн сүүлчийн хүн иртэл тайлбараа эхлэхгүй.
- Хүн бүрд дуулдахаар чанга ярина.
- Бусад музей үзэгчдэд садаа болохгүй байна.
- Тайлбарлах гэж байгаа үзмэрээ үгээр болон биеэр сайтар зааж өгнө.
- Жуулчдаа бусдын замд саад болмооргүйгээр зогсооно.
- Музейн ажилчид болон бусад аяллын хөтөч тайлбарлагчтай хамтран ажиллана.

### **Өөрийн жуулчдаас бусад жуулчидтай хэрхэн харьцах:**

Таныг жуулчдаа дагуулан тайлбараа хийж явах үед группийн гишүүн бус хүн тайлбарыг сонсоод жуулчидтай хамт даган явж эхлэх тохиолдол цөөнгүй байдаг. Энэ нь аяллын хөтөч тайлбарлагчид төдийлөн их нөлөө үзүүлэхгүй боловч харин авч яваа

хүмүүст тань сөргөөр нөлөөлж болох талтай байдаг. Мөнгөө төлөн тусгай зохион байгуулалтад орон явж байгаа хүмүүс өөр хэн нэгэн гаднаас орж ирж, аяллын хөтөч тайлбарлагчийнх нь тайлбарыг сонсоход төдийлөн дуртай биш байдаг. Мөн ихэнх тохиолдолд эдгээр хүмүүс элдэв асуулт асуун хүмүүст саад болохоор биеэ авч явах нь элбэг. Энэ үед хэрэг болж болох зөвлөмж:

- Аяллын хөтөч тайлбарлагч нь зөвхөн өөрийн авч яваа жуулчдадаа хандан ярьна.
- Тэдгээр хүмүүст эелдгээр аяллын хөтөч тайлбарлагч тухайн музейн тайлбарлагч биш болохыг мэдэгдэнэ.
- Хаанаас музейн тайлбарлагчийн үйлчилгээг авч болох талаар мэдээлэл өгнө.

**Аяллын төгсгөлд:**

Хөдлөх цаг сануулна.

Уулзах газар, цагаа сануулна.

Дэлгүүр хаана байгааг хэлж өгнө.

Эд зүйлсээ мартажгүй байхыг сануулна.

## SOP 4. ХОТЫН ЯВГАН АЯЛАЛД ХӨТӨЧЛӨХ

### ЗОРИЛГО

Аяллын хөтөч тайлбарлагчийг хотын явган аяллын аливаа объект, түүхэн хөшөө дурсгал, барилга байшинг ойроос тайлбарлан, бодит орчинд нь авч очиж, орон нутгийн хүмүүстэй харилцан ярилцуулах зэргийг мэргэжлийн түвшинд удирдан явуулах дадалд сургах зорилготой.

### ДҮРЭМ

#### Анхаарах зүйлс:

- Бэлтгэл төлөвлөлт маш сайтар зохион байгуулна.
- Аялал эхлэхийн өмнө мэдээлэл сайн өгнө.
- Аяллын явагдах үед, аялал дуусах үед асуудал гарвал хэрхэн шийдвэрлэхээ тооцно.

#### Хотын явган аялалд урьдчилан бэлдэхдээ хийх ажлын дүрэм:

- Явган аяллын маршрутыг бэлдэх эсвэл судлана.
- Хотын явган аяллын дагуух газрын нэрсийг нягтлана.
- Харагдац сайн, зураг авах боломж бүхий газруудыг тогтоож авна.
- Тухайн газрын зан заншил, уламжлалыг судалж мэднэ.
- Сонирхолтой мэдээлэл, байгалийн болон орчин тойронд холбогдох түүхийн сурвалжуудыг мэднэ.
- Бие засах газрын байрлал судлана.
- Маршрутын дагуу бэлэг дурсгал болон ус, ундаа, зууш авч болох дэлгүүрийн байршлыг мэдэж авна.
- Маршрутын дагуу нөмөр, сүүдэрт болон хорогдох газруудыг мэдэх хэрэгтэй.

#### Хотын явган аялал эхлэхийн өмнө хийх ажлын дүрэм:

- Жуулчдад маршрутаа газрын зураг ашиглан тайлбарлана.
- Аюулгүй байдлын зааварчилгаа өгнө.
- Хотын явган аяллын үед мөрдөх дүрмийг танилцуулна.
- Аяллын үргэлжлэх хугацаа танилцуулна.
- Хотын явган аяллын дундаас буцах, салах хүсэлтэй хүн байгаа эсэхийг асууна.
- Бусдаасаа төөрч, хоцорвол уулзах газрыг тогтоно.
- Жуулчид тухайн нөхцөлд тохиромжтой гутал, цув, дулаан хувцас өмсөхийг сануулна.

#### Хотын явган аяллын үед хийх ажлын дүрэм:

- Тайлбар хийхдээ зөв байрлал сонгож, үзмэрийг биеэр халхлахгүй.
- Ямагт жуулчид руугаа харж ярьна.

- Салхины дээр зогсож тайлбар хийнэ.
- Боломжтой бол чимээгүй, нөмөртэй газар сонгоно.
- Бага зэрэг өндөрлөг газар, шат, том чулуун дээр зогсох;
- Өндөр байшин байгууламжийг алсаас харуулбал үзэмж гоёмсог нь сайн харагддаг гэдгийг мэдэж, тийм зайнаас тайлбарлана.
- Явган хүний зам, байшин барилгын өнцөг дээр зогсохгүй.
- Хамгийн шилдэг үзэмжтэй цэгүүдийг сонгоно.
- Удаан зогсох газрынхаа тухай сонирхолтой баримтыг урьдчилан хэлнэ.
- Хамгийн ард яваа хүнийг хараанаасаа алдахгүй байна.
- Бүх жуулчид цугларсны дараа тайлбар хийж эхлэнэ.
- Дэндүү олон удаан зогсож аяллын хэмнэлийг өөрчлөхгүй.
- Хүмүүсийг амрах зорилгоор зогсвол сүүлийн хүн хүрч ирэхийг хүлээгээд цагаа харна.

**Хотын явган аяллын төгсгөлд хийх ажлын дүрэм:**

- Хотын явган аялал дуусахад хүмүүстээ талархлаа илэрхийлээд асуулт байвал хариулж өгнө.

**Асуудал гарах, гэмтэл учирвал:**

- Тайван байж асуудлыг хурдан шийднэ.
- Гэмтсэн бэртсэн хүнийг дулаан хуурай нөхцөлд байлгаж сэтгэл санааг нь дэмжинэ.
- Түргэн тусламж дуудна. Компани руугаа утасдаж, мэдэгдэнэ.
- Хэрвээ итгэлгүй байгаа бол аливаа эмчилгээ, арга хэмжээ авахаас зайлсхийнэ.



## SOP 5. ЗОЧИД БУУДАЛД БАЙРЛУУЛАХ

### ЗОРИЛГО

Аяллын хөтөч тайлбарлагч олон цагийн нислэгийн (гал тэргээр явсны) дараа маш ихээр ядарсан жуулчныг зочид буудалд буулгах ажлыг хамгийн хурдан хугацаанд гүйцэлдүүлэх арга техникийг эзэмшинэ.

### ДҮРЭМ:

#### Анхаарах асуудал:

- Төлөвлөлт болон бэлтгэл ажлыг сайтар хийнэ.
- Зочид буудал руу хүрэх замд тайлбар мэдээлэл хүргэнэ.
- Зочид буудалд байрлуулна.

#### Төлөвлөлт болон бэлтгэл

- Зочид буудлын нэр болон байрлалыг мэдэж авна.
- Зочид буудлын утасны дугаарыг мэдэж авна.
- Зочид буудлын зэрэглэлийг мэдэж авах;
- Зочид буудлын үйлчилгээнүүдийг мэдэж авах;
- Зочид буудлын өрөөний хувиарилалт, нэрсийн жагсаалтыг хувиран авна.
- Хооллох цаг болон хаана хоол идэхийг төлөвлөнө.
- Цайны мөнгөний талаарх мэдээлэлтэй байна.
- Өрөөний үйлчилгээний талаар мэдээлэлтэй байна.
- Шат, цахилгаан шатны байрлал урьдчилан мэдэж авна.
- Бүртгэлийн үе шатыг мэддэг байна.
- Компанийн зүгээс бэлэг өгдөг бол урьдчилан өрөөнд нь тавьж бэлтгэнэ.

#### Зочид буудал руу хүрэх замд

- Угтах үг хэлж, мэндчилнэ.
- Өөрийгөө, жолоочоо, компаниа танилцуулна.
- Хаашаа явж байгаа, хэдэн цаг явж хүрэхийг хэлнэ.
- Тухайн өдрийн хөтөлбөрийг танилцуулна.
- Зочид буудлын мэдээлэл өгнө. Үүнд: Одны зэрэглэл, ресторан, хоол идэж болох газруудын байрлал, төлбөр төлөх аргууд, өрөөний зохион байгуулалт, үнэтэй болон үнэгүй авч болох зочид буудлын үйлчилгээнүүд гэх мэт.

#### Зочид буудалд байрлуулах

- Автобуснаас буухдаа эд зүйлсээ бүгдийг авахыг сануулна.
- Жуулчдын цүнх бүрэн эсэхийг шалгана.
- Жолооч болон зочид буудлын ачаа зөөгчтэй хамтран ачааг хурдан шаламгай буулгана.

- Зочид буудлын угтах үйлчилгээний ажилтны шаардлагыг биелүүлнэ.
- Бүртгэлийн ажлыг хамгийн богино хугацаанд гүйцэлдүүлнэ.
- Өрөөний түлхүүрийг жуулчдад өгнө.
- Жуулчдыг өрөө рүүгээ орохоос өмнө дараагийн хөтөлбөрийг танилцуулна.
- Жуулчдын цүнхийг өрөөний дугаарын дагуу ачаа зөөгчөөр хүргүүлнэ.
- Жуулчид өрөөндөө орсны дараа хэрэгтэй болон ойлгомжгүй зүйл байгаа эсэхийг утсаар асууж лавлана.
- Аяллын хөтөч тайлбарлагч хамгийн сүүлийн жуулчин өрөөндөө орсноос 30 минутын турш зочид буудлын хүлээлгийн танхимд байна.

## SOP 6. ЖУУЛЧНЫГ ХАЛАМЖЛАХ

### ЗОРИЛГО

Аяллын хөтөч тайлбарлагч нь аялахаар ирсэн жуулчныг хэрхэн мэргэжлийн хандлагаар халамжлах ур чадварт сургах зорилготой. Жуулчныг халамжлах гэдэг жуулчны аюулгүй байдал, сайн сайхан, сэтгэл хангалуун байдлыг хангах ёс суртахууны болон хуулийн үүрэг мөн ажлын нэн чухал хэсгүүдийн нэг зайлшгүй мөн.

### **Жуулчныг халамжлах ажлын дүрэм:**

- Ажлаа урьдчилан, сайтар төлөвлөх, нэмэлт төлөвлөгөөтэй байна.
- Тайлбараа хэрхэн сонирхолтой хүргэхээ анхаарч бэлдэнэ.
- Гарч болзошгүй асуудал, хүндрэлийг урьдчилан таамаглах болон сэргийлэх арга хэмжээг төлөвлөнө.
- Аяллын үеэр хийгдэх үйл явдлуудын ойлгомжтой зааварчилгаа өгнө.
- Дипломатч байна.
- Үйлчлүүлэгчийн биеийн чадавхын байдлыг анхаарч үзэн эрүүл мэндийн байдал ба хоол хүнсний дэглэм баримталдаг эсэхийг мэдэх, түүний дагуу үйлчилгээ үзүүлнэ.
- Аюулгүй байдлыг байнга анхаарч тооцоолон бодно.
- Сэтгэл зүйн байдлыг анхаарч, харилцан ярилцах байдлаар тандан хэрэгтэй зүйлээр туслалцаа үзүүлнэ.
- Тухайн цаг үеийн мэдээ мэдээллийг үнэн зөв хүргэнэ.
- Биеэ зөв авч явах, хүн бүртэй адил тэгш харьцана.

## SOP 7. ЖУУЛЧНЫ АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫГ ХАНГАХ

### ЗОРИЛГО

Аяллын хөтөч тайлбарлагч жуулчдын аюулгүй байдлыг хангах, хэрэв тохиолдсон тохиолдолд авах арга хэмжээ, ямар дарааллаар хийх техникийг эзэмшүүлнэ.

### ДҮРЭМ

1. Хүнсний аюулгүй байдлын тухайд
2. Эрүүл мэнд, амь насны тухайд
3. Хувийн эд зүйлсээ алдсан үед авах арга хэмжээний тухайд
4. Хууль бус үйл ажиллагааны тухай
5. Ачаа тээш хоцрох
6. Машин эвдрэх тохиолдолд авах арга хэмжээг мэдэх ёстой.

#### 1. Хүнсний аюулгүй байдлын тухайд:

- Зөвхөн үйлдвэрээс савласан савтай цэвэр ус өгч байх, эсвэл буцалсан ус өгнө.
- Жимс болон хүнсэнд түүхийгээр нь хэрэглэх ногоог хэрэглэхийн өмнө ундны усаар угаана.
- Болгосон болон түүхий хүнсний зүйлийг тусгаарлан хадгална.
- Хоолны харшилтай жуулчны мэдээллийг авах, түүнд хяналт тавьна.
- Хүнд чанарын хоол хүнс хэрэглэхгүй байна.
- Хоол хүнсээ муутгахгүй авч явах-мөс, күүлер ашиглана.
- Боолтын хоолыг байнга шалгах, аль болох боолтын биш шинэ хоол өгнө.
- Халуун өдөр машин/автобус дотор савтай ус ундаа мартаж, эсвэл гадаа халуунд ундаа жүүсээ мартсан бол түүнээс уухгүй байна.

#### 2. Эрүүл мэнд, амь насны тухайд:

- Анхны тусламж үзүүлнэ.
- Тур оператортаа мэдэгдэнэ.
- Эмнэлэгт хандана.
- Даатгалын газар болон дипломат албанд мэдэгдэнэ.
- Яаралтай тээвэрлэлтийн газар мэдэгдэнэ.
- Зөв шийдвэр гаргах шаардлагатай.
- Үлдсэн жуулчдыг халамжлана.

#### 3. Хувийн эд зүйлсээ алдсан үед авах арга хэмжээний тухайд:

- Чухал бичиг баримтыг / паспорт, кредит карт, аялагчдын чек, даатгалын гэрчилгээ .../хуулбарлах, дугаарыг нь тэмдэглэж авна.
- Мөн харьяалах элчин сайдын яаманд даруй мэдэгдэнэ.
- Бэлэн мөнгө их хэмжээгээр авч явахгүй байхыг сануулна.

- Авч явах шаардлагатай бол олон хүн цугласан газар мөнгийг ил тоолуулахгүй байх
- Үнэтэй зүйлсээ өөрийн аюулгүй газар авч явна.
- Үнэт зүйл хадгалах газрыг сонгоно.
- Гадагш гарахын өмнө зочид буудлын өрөө, жуулчны баазын хаалгыг түгжүүлнэ.

#### **4. Хууль бус үйл ажиллагааны тухайд:**

- Хориотой газар зураг авахгүй. /цэргийн зориулалттай газар, тахилгатай газар/
- Хар тамхи татах, худалдах, зөөвөрлөхгүй.
- Архи, тамхи зөвшөөрөгдсөн газар, цэгт хэрэглэнэ.
- Хар захын валют арилжаа хийхгүй байна.
- Хууль бус наймаа хийгүй.
- Хил зөрчихгүй байна.

#### **5. Ачаа тээш хоцрох:**

- Ачааг нисэх буудлын болон галт тэрэгний буудлын эрх бүхий ажилтанд мэдэгдэнэ.
- Тухайн тохиолдлыг тэмдэглүүлнэ.
- Ачааны шинж тэмдгийг тусгай хуудасны дагуу мэдээлнэ.
- Хэрэв шаардлагатай гэж үзвэл зайлшгүй хэрэг болох зүйлсийг холбогдох дэлгүүр болон захаас олж авахад нь жуулчинд туслана.
- Жуулчнаа тайвшруулна.
- Гарсан зардлуудыг баримтаар баталгаажуулна.
- Ачаагаа ирэх, олдох эсэхийг лавлана.
- Буруутай этгээдээр хохирлоо төлүүлнэ.
- Баталгаа хийж өгнө.

#### **6. Машин эвдрэх:**

- Ямар эвдрэл гарсныг олж тогтооно.
- Энэ гэмтлийг засахад хэдий хугацаа шаардлагатай эсэхийг мэднэ.
- Жуулчдаа аюулгүй тохь тухтай байдалд хүлээлгэх, мэдээлэл өгнө.
- Шаардлагатай тохиолдолд тур операторт мэдэгдэнэ.
- Зөвшөөрөл өгвөл өөр тээврийн хэрэгсэл авч явна.
- Жолоочдоо туслана.

#### **Аялагч, жуулчдыг хүлээн авах халдвар хамгааллын зөвлөмж:**

- Тээврийн хэрэгслээр зорчих үед гар ариутгагч ба халууны шилээр үргэлж хангана. Суусны дараа ярихаас аль болох зайлсхийж, товлосон суудлын дагуу зохион байгуулж, замд явж байх үедээ тогтмол агаарын солилцоо хийнэ.
- Хөтөч нь үйлчлүүлэгчдийг хүлээн авахаасаа өмнө өөрийн эрүүл мэндийн байдлыг шалгаж, түүний дараа үйлчлүүлэгчдээ угтан авч ажиллана.
- Хөтөч нь үйлчлүүлэгчдийн ирэх цаг, ирэх орц хаалга мөн явах маршрутыг

- урьдчилан мэдсэнээр бусад хүмүүстэй хавьтал болох нөхцөлийг багасгана.
- Үйлчлүүлэгчтэй үргэлж 2м ба түүнээс дээш зайтай байх бөгөөд, түүнчлэн үйлчлүүлэгчдэд хоорондын зайгаа барьж, контакт бага үүсгэх талаар зааварлана.
  - Үйлчлүүлэгчдийг хүлээн авах үедээ маскаа хэрхэн зөв зүүхийг зааж өгч, КОВИД-19-ийн халдвараас урьдчилан сэргийлэх анхааруулга, зааврыг танилцуулна.
  - Үргэлж маск зүүж, 2 цаг тутамд шинээр сольж хэрэглэнэ.
  - Гараа урсгал усанд, савангаар дор хаяж 30 секундийн турш угаана.
  - Ханиалгахдаа ам, хамраа ханцуйгаараа таглана.
  - Хэрэглэсэн маскаа дундуур нь хоёр удаа нугалаад битүүмжилж хаяна.
  - Хөдлөх эсвэл хөдөлгөөнгүй байх үедээ бусдаас хоёр гараа алдалсан хэмжээний зай барьна.
  - Халуурах, амьсгалын замын өвчний шинж тэмдэг байгаа эсэх талаар мөн биеийн байцаалт шалгах, халдваргүйжүүлэлт, халдварт өвчнөөс урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээнүүдэд саад учруулахгүй байна.
  - Аяллын үеэр Ковид-19 өвчний шинж тэмдэг илэрвэл аяллаа даруй зогсоож, хөтөчдөө мэдэгдэнэ.
  - Аяллын үеэр яаралтай аюулт нөхцөлд бэлэн байхын тулд ЭСЯ, консулын газрын яаралтай холбоо барих утасны дугаарыг тэмдэглэж авч баталгаажуулсны дараа аялалдаа гарна.

#### **Аялалд бэлтгэх халдвар хамгааллын удирдамж:**

- Аялал эхлэхээс өмнө хөтөч нь үйлчлүүлэгчдийн янз бүрийн хандлага, онцлог шинж тэмдэгийг нь судалж, соёлын ялгаатай байдлынх нь талаар мэдэж авна. Зарим оронд маск зүүсэн хүмүүсийг гэмт хэрэгтэнд тооцож, хүлээж авдаг гэх мэтчилэн улс орон бүрийн маскны хэрэглээний тухай ойлголт харилцан адилгүй байж болно.
- Аяллын төлөвлөгөө боловсруулахдаа аль болох гадаа ил задгай газар сонгох хэрэгтэй, ил задгай бус аялал жуулчлалын газруудын тухайд хоорондын зайгаа бүрэн барьж, маск зүүж, гараа ариутгаж байж аяллыг хийнэ.
- Дотор байдаг үзэсгэлэнгийн зориулалттай байгууламж (музей, уран зургийн галерей г.м.) дотор явах үедээ үзэгчдийн хооронд хоёр гараа алдалсан хэмжээний зайг бариулж, аудио хөтөч ашиглана.
- Туршлага судлах аялал (уламжлалт гар урлал, хоол хүнс гэх мэт) хийх үед туршлага судлагч жуулчид хоорондоо хоёр гараа алдалсан хэмжээний зайг барьж, аяллын өмнө гараа ариутгаж, хоорондоо ярилцахаас зайлсхийнэ.
- Гадаа задгай нөхцөлд байдаг жуулчдын үзмэрийн газруудаар зочлохдоо гар ариутгагч биедээ авч явж, нийтийн хэрэглээний хэрэгслүүдийг түрээслэхээс татгалзаарай.
- Үйл ажиллагаа болдог газруудаар үйлчлүүлэх үедээ аюулгүй байдлын хэрэгслэл ашиглахаас гадна маск зүүнэ.
- Аялал жуулчлалын баазуудын талаарх урьдчилсан судалгааг хийж, Ковид-19-тэй холбоотойгоор тухайн аялал жуулчлалын бааз ажиллаж байгаа эсэхийг

шалгана. Хэрэв батлагдсан өвчтөн байрлаж байсны улмаас аялал жуулчлалын бааз хаагдсан бол батлагдсан өвчтөний явсан маршрутыг судалж аялал жуулчлалын баазаа дахин сонгоно.

- Хөтөч нь аялж буй аялагчдын эрүүл мэндийн байдлыг өдөр бүр өглөө, оройд шалгаж, халуурч байгаа эсэх талаар хяналтын хүснэгтэд тэмдэглэнэ. Түүнчлэн, хувь хүний ариун цэвэрт зориулсан хувийн эмийн сан, зөөврийн зориулалттай гар угаагч болон хувийн усны сав зэргийг үргэлж биедээ авч явах талаар чиглүүлэг зааварчилгааг өгнө.

## SOP 8. АНХНЫ ТУСЛАМЖ ҮЗҮҮЛЭХ

### ЗОРИЛГО

Жуулчинд анхны тусламжийг үзүүлж аливаа эрсдэлээс урьдчилан сэргийлэх ур чадварт суралцах зорилготой.

### ДҮРЭМ

#### Түлэгдлийн үед авах анхны тусламж:

- Түлэгдсэн хэсгийг хүйтэн ус гоожуулан угааж хөргөнө.
- Өвчин намдаах эм уулгана.
- Тусламж үзүүлэгч гараа сайн угаана.
- Наалдсан эдийг салгах оролдлого бүү хий.
- Элдэв тос, гурил, гель, техникийн тос бүү түрх.
- Үүссэн цэврүүг бүү оролд.
- Түлэгдлийн талбай том бол эмнэлэгт хүргэ.
- 2-3-р зэргийн түлэгдэлтэй бол эмнэлэгт хүргэ.

#### Хөлдөлтийн үед үзүүлэх анхны тусламж:

- Гэмтсэн хүнээ салхи, бороо, цасан шамарга, чийгтэй орчноос холдуулж хуурай, дулаан газар аваач.
- Хөлдөж осгосон хүнийг аль болох өөрөөр нь явуулахгүй, хөдөлгөхгүй байхаар зөөвөрлөж, осгосон хөлөөр алхуулахгүй байна.
- Хөлдөж осгосон хүнийг босоо байрлалд байлгана.
- Хүйтэн, нойтон хувцсыг тайлна.
- Дулаан хувцас өмсгөх, хөнжлөөр хуч.
- Дулааныг барихын тулд толгойг хуч.
- Шууд биеийн дулаан хэсгээр хүрэлцүүлэх; Жишээ нь: хөлдсөн гар, хөлийг анхны тусламж үзүүлэгч Та өөрийн биеийн дулаан хэсэгт наан дулаацуулах / суга, хэвлий гэх мэт/, хамар, чих хөлдвөл дулаан гараар барьж дулаацуулна.
- Гадны зүйлээр буюу бүлээн жин, шилтэй ус зэргийг том судасны цэгүүд дээр тавьна.
- Хөлдсөнгархөлийгбиеийндулаантайойролцообуюу36,5-37C-ынтемпературтай бүлээн усанд дүрнэ. Хөлдсөн хэсгийг аль болох дулаацаж гэстэл дүрнэ.
- Зуун наст, витамин E найрлаганд нь орсон тос түрхэнэ.
- Хүйтэн чанарын хоол хүнснээс татгалз.
- Бүлээн шингэн зүйл ихээр уулга.
- Ил гал, зуух, халаагуурын ойролцоо суухгүй.
- Осгосон эрхтэнг үрж массаж хийхгүй.
- Халаах, дулаан ялгаруулах хөнжил хэрэглэхгүй.
- Аажим дотроос нь гэсгээх – хөлдсөн мөчийг дулаан хучиж, гялгар уут углаад 5–6 цагийн турш бүлээн жин тавь.



- Хөлдсөн мөчийг уламжлалт аргаар гэсгээх–хүйтэн усанд дүрээд аажим усны температурыг нэмж, иллэг хийнэ.
- Идэвхитэй аргаар бүлээн усанд гэсгээх–халуун устай ваннанд 30–45 минутын турш дүрнэ. Усны температур 38-40 орчим хэм байвал зохино.
- Эмнэлэгт хүргэнэ.

#### **Гадуур цус алдалтын үед үзүүлэх анхны тусламж:**

- Цус гарч байгаа гар хөлийг дээш өргө. Тэгэхдээ зүрхний төвшингөөс өндөр өргөсөн байх юм. Энэ үед судасны хананд үзүүлэх даралт багасах тул цус тогтох юмуу багасна.
- Гараар, хуруугаар дарах арга нь тараагч судасны ястай аль ойрхон байрлаж байгаа хэсэгт ясруу нь дарж урсгалыг хаахад чиглэгдэнэ.

#### **ДАРАЛТТАЙ БООЛТ ХИЙХ АРГА:**

Хураагч судаснаас цус алдах, эрхтнээс цус шүүрэхэд самбай даавуу хөвөнгийн аль нэг хэсгээр хавтгай мод панөри савхан модыг ороож зөөллөөд шархадсан хэсгийн эсрэг талд барьж бооно. Тэгэхдээ шархан дээрээ цэвэр самбай даавууг олон давхарлан тавиад бинт бүс даавуугаар ороож болно. Боохын өмнө шархан дээрээ тавьсан марль бүс даавууны гадна талд хуруунуудаараа 10-15 мин дарж өгнө. Ингэхэд цусны судас шахагдаж энэ орчинд цус багадна. Боолт хийсний дараа мөчийг өндөрт байрлуулна.

#### **ЧИХЭЭС ХИЙХ АРГА:**

Дээр дурьдсан аргуудын аль нэгийг хэрэглэх боломжгүй бөгөөд цус их хэмжээгээр алдаж алдаж, амь насанд аюул учирсан үед шарханд цэвэр марлиар чихээс хийж цус алдалтыг түр зогсооно. Гэвч энэ арга шарханд халдвар оруулах, мөн шархны талаас зарим хүндрэл үүсч болох тул тун аргагүйдсэн үед л хэрэглэнэ. Жижиг зүсэгдсэн, хэгзэрсэн шархнуудад ердийн аргаар ороож боолт хийхэд цус тогтдог бөгөөд нэвтэрвэл дээрээс нь давхарлан ороож бооно. Харин цусны зарим өвчний үед жижиг шархнаас ч цус шүүрэн гарч тогтохгүй байдгийг анхаарах хэрэгтэй.

#### **Яс хугарах үед үзүүлэх анхны тусламж:**

Ямар ч хэлбэрийн хугарлын үед үзүүлэх үндсэн тусламж нь хугарсан ясанд чиг барьж боох явдал юм. Хугарсан хэсэгт чиг тавьж боохдоо маш болгоомжтой хөдөлгөх ба хувцастай тохиолдолд хувцастай нь хамт өргөх хэрэгтэй.

#### **Ил хугарал байвал:**

- Гараа угаана.
- Цус гарч байвал цусыг тогтооно.
- Шархан дээр цэвэр жийргэвч тавьж, боолт хийнэ.
- Хугарсан ясанд чиг тавьж бооно.
- Хугарсан үеийг хөдөлгөөнгүй болгон тээвэрлэхэд бэлтгэнэ. /хатуу биет буюу мод, төмөр, хатуу цаас зэргийг ашиглаж болно/

### Далд хугарал байвал:

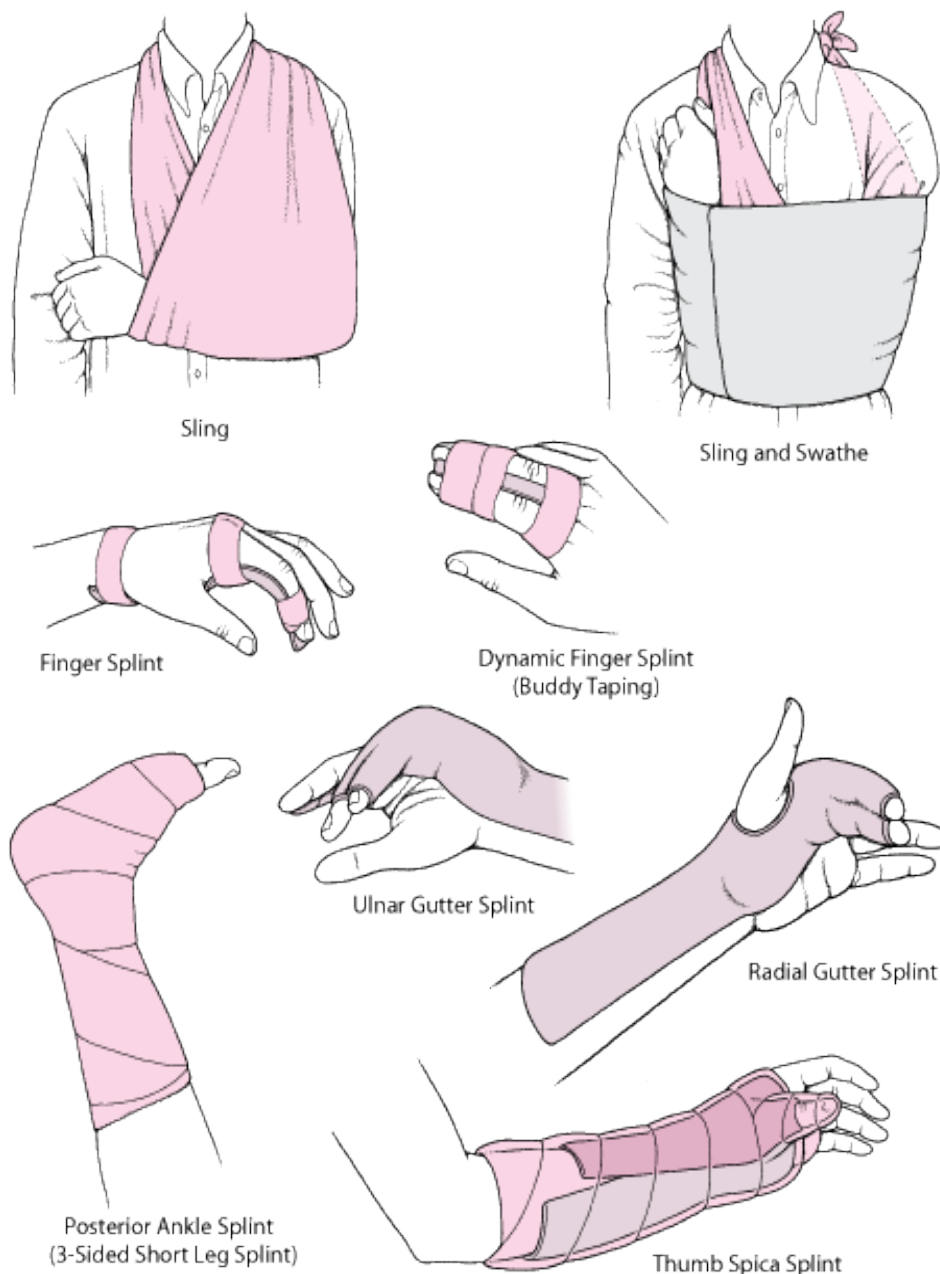
- Биед ил шарх байгаа эсэхийг сайтар ажиглана.
- Хугарсан ясыг хөдөлгөөнгүй болгож чиг тавьж бооно.
- Биеийн аль нэг хэсэгт өөр ил шарх байвал ариун жийргэвч тавьж боолт хийх;

Чигийг тавихдаа дараах зүйлүүдийг анхаарах хэрэгтэй.

- Чиг нь хугарсан яснаас дээшээ ба доошоо 1-2 үеийг хамарсан байна.
- Чиг нь гулзайж муруйхгүй бат бөх байна.
- Чиг нь арьс, зөөлөн эдийг хөдөлгөхгүйн тулд зөөллөсөн байна.
- Боолтны чанга сулыг тохируулсан байна.

Чигийг доорх байдлаар тавьдаг.

- Хурууны яс хугарсан тохиолдолд;
- Гарын шууны яс хугарсан тохиолдолд;
- Хөлийн шилбэний яс хугарсан тохиолдолд доорх байдлаар чиг тавьж бооно:



### **Ил шарханд хийх анхны тусламж:**

- Эхлээд гараа заавал угаана.
- Өөрийгөө цусаар дамжих халдвараас сэргийлж резин бээлий өмс. Хэрэв бээлий байхгүй бол түүнийг орлуулж гялгар уут ч өмсч болно.
- Шархтай хүнээ тайвшруулж тусалж чадна гэдгээ ойлгуул.
- Шархны эргэн тойрны талбайг цэвэр усаар угаах. Халдваргүйжүүлэх уусмал байвал арчиж болно. Шаардлагатай тохиолдолд спирт хэрэглэж болно.
- Шархан дээрээ ариун бинт эсвэл даавуун жийргэвч тавина.
- Боолт хийнэ.
- Том шарх үүссэн бол 6 цагийн дотор эмчид ханд.
- Шархан дээр элдэв тос, антибиотик зэрэг эм түрхэж болохгүй.
- Шарханд гадны биет зоогдсон бол авах оролдлого хийх бус эмнэлэгт очих хэрэгтэй.
- Амьтанд хазуулсан шархыг амаараа бүү сор.

### **Могойд хатгуулахад үзүүлэх анхны тусламж:**

- Могойд хатгуулсан үед өөрөө эсвэл хүнээр соруулж нулимж хаяад амаа сайтар зайлна.
- Удаан хугацаагаар хүйтэн усанд дүр.
- Хор тайлах шингэн зүйл ихээр уулга. (хоногт 10кг-аас доош жинтэй хүүхдэд 1 литр, 10 кг-аас дээш жинтэй хүүхдэд 1,5 литр, насанд хүрэгчдэд 2-3 литр)
- Шархан дээр цэвэр самбай маарлаар боолт хийнэ.
- Тухайн хатгуулсан мөчийг дээш нь сойно.

### **Нарны хордлого авсан үед үзүүлэх анхны тусламж:**

- Хөлөө сойж хэвтэнэ.
- Бүлээн усанд бүх биеэрээ орно.
- Толгойд хүйтэн жин тавина.
- Шингэн зүйлийг биеийн жинд тохируулж ихээр ууна.

## SOP 9. ЖУУЛЧНЫГ ҮДЭХ

### ЗОРИЛГО

Хөтчийн хувьд аялалын талаарх сэтгэгдэл төрүүлэх, хувь хүний онцлогийг ялган дүгнэж, хүн тус бүрт тохируулан ярьж итгэлцэл, дотно сэтгэл төрүүлэх зорилготой.

### ДҮРЭМ

#### Үдэлтийн үг хэлэх:

- Аялагчийн нас, зан чанарын онцлогт тохируулан ярина.
- Нэрийн хуудас, цахим шуудангаа солилцоно.
- Аялагч бүрт анхаарал тавьж хүндэл үзүүлнэ.

#### Талархалаа илэрхийлнэ:

- Монгол улсыг, манай компанийг сонгон авсанд баярлаж буйгаа илэрхийлнэ.
- Хамт аялахад маш сайхан, сонирхолтой байлаа гэдэгээ хэлнэ.
- Аяллын хөтөлбөрийг эргүүлэн санаж өөрийн талархалаа илэрхийлнэ.
- Төлөв төвшин харилцана.

#### Аяллын сэтгэгдэлийг сонсоно:

- Аяллын хөтөлбөр, үйл явцын тухай санал, хүсэлтийг хүлээн авч ярилцана.
- Аялагчийн сэтгэгдэлийг илүү сонсож хүлээн авч буйгаа найрсагаар илэрхийлнэ.

#### Эргэх харилцаа үүсгэх:

- Нэрийн хуудас, утасны дугаар, сошиал хаяг, компанийн вэб сайтыг хэлж сэтгэгдэл, санал хүсэлт, судалгаа бөглөж өгөхийг хүснэ.
- Ахин уулзахыг санал болгож, Монгол орны өөр газар, маршрутын талаар ярилцаж болно.

#### Үдэн гаргах:

- Зорчигчдыг явах танхим хүртэл замчлан явж хил, гаалийн бүсрүү нэвтрэхийг шалгана.
- Аялагчдын явах, нисэх, хөдлөх мэдээллийг шалгаж тухайн газарт хүлээнэ.
- Аялагчдыг явсаны дараа амласан ажлуудаа хийж гүйцэтгэнэ. (зураг, бичлэг, бусад зүйлсийг илгээх)

#### Анхаарах зүйлс:

- Онгоц болон галт тэрэгнээс хоцроохгүйн тулд жуулчдыг хөдлөх цагаасаа 30 минутаас 1 цагийн өмнө бэлэн байхыг сануул.
- Жолооч болон хөтөч өөрсдөө хоцрохгүй цагаа барь.
- Товлосон цагаасаа 30 мин өмнө бэлэн болсон байна.

- Зочид буудал болон сүүлд байрласан газраа өөрийн эд зүйлсээ мартсан эсэхийг шалгахыг сануулна.
- Ачаа тээшийг тоо ёсоор бүрэн бүтэн автобусанд ачна.
- Жолооч автобусны хаалгыг нээнэ.
- Жуулчин зочдоо суулгана.
- Нүдээрээ жуулчдыг тоолж бүртгэнэ.
- Хөдлөхийн өмнө ахин нэг паспорт бичиг баримт болон эд зүйлсээ бүрэн эсэхийг шалгахыг сануулна.
- Бүгд суудлаа эзэлж, бүсээ зүүхийг сануулна.
- Жолоочид хөдлөх дохио өгнө.
- Нисэх буудал, галт тэрэгний буудал хүртэлх хугацаанд аяллын талаарх хөгжилтэй, дурсамжтай үеүүдийг ярилцана.
- Онгоцны буудал дээр ирсэний дараа жуулчдыг автобусны шатаар болгоомжтой буухыг сануулна.
- Жолооч ачаа тээшийг буулгаж өгнө.
- Ачаа тээш бүрэн эсэхийг шалгахыг сануулна.
- Онгоцны буудал руу /галт тэрэгний/ жуулчдыг дагуулан орно.
- Жуулчдаа хүн багатай хэсэгт түр байрлуулна.
- Онгоцны хөөрөх цаг өөрчлөгдөөгүй эсэхийг шалгана.
- Бүртгэл эхэлмэгц жуулчдадаа тусална.
- Ачаа тээшийг ачуулна.
- Сайн явахыг хүсээд салах ёс хийнэ.
- Жуулчин зочид бүртгэлийн хэсэг рүү бүрэн орж дуусмагц онгоцны буудлыг орхин явна.



ЕРӨНХИЙ СОНИРХЛЫН  
АЯЛЛЫН ХӨТӨЧ  
ТАЙЛБАРЛАГЧ

 [www.mto.mn](http://www.mto.mn)

 (+976) 7777-7001

 [info@mto.mn](mailto:info@mto.mn)