



БАЙГАЛЬ ОРЧИН,  
АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН ЯАМ



# СТАНДАРТ АЖЛЫН ЗААВАР



ЗОЧИН УГТАХ



УЛААНБААТАР ХОТ  
2021 он



## 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, Монголын Зочлох үйлчилгээний холбоо, Монголын зочид буудлуудын холбоо, Аялал жуулчлалын ур чадварын мэргэжлийн сургуулийн сургагч багш нарт, ажлын гарын авлагыг боловсруулсан баг хамт олонд чин сэтгэлээсээ талархал илэрхийлье.

## АГУУЛГА

АЖЛЫН БАЙРЫН ТОДОРХОЙЛОЛТ:.....	5
АЖЛЫН БАЙРЫН ЗОРИЛГО:.....	5
АЖИЛ ҮҮРГИЙН ХУВААРЬ: .....	5
SOP 1. АЖИЛ ЭХЛЭХЭЭС ӨМНӨ АЖИЛТАН ХУВИЙН БЭЛТГЭЛ ХАНГАХ.....	7
SOP 2. ЗОЧИН УГТАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЮУЛГҮЙ АЖИЛЛАГАА.....	9
SOP 3. КОНСЬЕРЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭ .....	11
SOP 4. ЗОЧНЫ ХҮСЭЛТ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ .....	13
SOP 5. ЗОЧНООС ЗАХИАЛГА АВАХ.....	15
SOP 6. ТАКСИ ЗАХИАЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ .....	17
SOP 7. ТОСОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ .....	18
SOP 8. УРЬДЧИЛАН ЗАХИАЛААГҮЙ ЗОЧИН ТОСОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ .....	20
SOP 9. ЗОЧИНД МЭДЭЭЛЭЛ ДАМЖУУЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ.....	21
SOP 10. ГУТАЛ ТОСЛОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ.....	22
SOP 11. НИСЭХ ОНГОЦНЫ БИЛЕТ БАТАЛГААЖУУЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ .....	23
SOP 12. ТЭЭШ ЗӨӨГЧИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ .....	24
SOP 13. ГРУПП ЗОЧНЫ АЧАА ТЭЭШ.....	26
SOP 14. ЗОЧИД БУУДЛААС ГАРЧ БУЙ ЗОЧНЫ АЧАА .....	27
SOP 15. ЗОЧНЫ ИЛГЭЭМЖИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ .....	28
SOP 16. ХААЛГАЧИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ .....	30
SOP 17. ГАДАА ТАЛБАЙ ЗОХИЦУУЛАЛТ, АВТО ЗОГСООЛЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭ .....	32
SOP 18. ИРЖ БУЙ ЗОЧДОД ҮЙЛЧЛЭХ.....	34
SOP 19. ЗОЧИД БУУДЛААС ГАРЧ БУЙ ЗОЧНЫГ ҮДЭХ.....	36



## ЗОЧИН УГТАХ

### АЖЛЫН БАЙРНЫ ТОДОРХОЙЛОЛТ

Зочин угтах алба нь зочид буудлын зүрхэн хэсэг ба зочныг ирэхээс явах хүртэлх бүх үйлчилгээ болон зочны бүхий л хүсэлт, санал, талархал гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэдэг байх өндөр хариуцлагатай хэлтэс юм. Зочны өрөө захиалга, бүртгэл мөн гарах үеийн тооцоо хүртэлх дата мэдээллийг эд хөрөнгийн менежментийн систем эсвэл програм дээр бүртгэж, зочинд зочид буудлын өрөө болон бүх нэмэлт үйлчилгээний талаарх мэдээллээр хангах үүрэгтэй. Мөн Зочин хүлээн авагч нь бусад алба нэгж, хэлтэс хоорондын болон гадны байгууллага, хувь хүний хоорондын мэдээллийн гүүр ба Өрөө үйлчилгээний хэлтэстэй голчлон ажиллана.

Зочлох үйлчилгээний чанарыг дээд зэргийн мэргэжлийн байлгахын тулд Зочин хүлээн авагч нар нь өдөр тутмын стандарт үйл ажиллагааны процедур, дүрэм журмыг сайтар мөрдөн ажиллах ба мэргэжлийн ёс зүй, харилцааны соёл, эерэг хандалга, бүтээгдэхүүний мэдлэг, програм дээр ажиллах техник ур чадвар өндөр түвшинд бэлтгэгдсэн байх шаардлагатай.

### АЖЛЫН БАЙРЫН ЗОРИЛГО

Гаднаас ирсэн зочид гийчдийг найрсгаар угтах, шаардлагатай мэдээллээр хангах, зочдод эерэг сэтгэгдэл төрүүлэх, зочинд анхаарал тавих, зочдын ачаа тээшийг зөөх, зочны хүсэлт хүлээн авах, бүртгэх, зочны хүсэлт шийдвэрлэх, зочны унаа, тээврийн хэрэгслийг зохицуулдаг.

### АЖИЛ ҮҮРГИЙН ХУВААРЬ

- Ажил эхлэхээс өмнө ажилтан хувийн бэлтгэл хангах
- Консьерж, хаалгач, тээш зөөх үйлчилгээ
- Зочны хүсэлт хүлээн авах
- Унаа, тээврийн хэрэгсэл зохицуулах
- Зочноос захиалга авах
- Зочны хүсэлт хүлээн авах, шийдвэрлэх
- Такси захиалах үйлчилгээ
- Тосох үйлчилгээ
- Урьдчилан захиалаагүй зочин тосох үйлчилгээ
- Зочинд мэдээлэл дамжуулах үйлчилгээ
- Гутал тослох үйлчилгээ
- Нисэх онгоцны билет баталгаажуулах үйлчилгээ

- Тээш зөөгчийн үйлчилгээ
- Групп зочны ачаа тээш
- Зочид буудлаас гарч буй зочны ачаа
- Зочны илгээмжийн үйлчилгээ
- Хаалгачийн үйлчилгээ
- Гадаа талбай зохицуулалт
- Ирж буй зочдод үйлчлэх
- Зочид буудлаас гарч буй зочныг үдэх

## SOP 1. АЖИЛ ЭХЛЭХЭЭС ӨМНӨ АЖИЛТАН ХУВИЙН БЭЛТГЭЛ ХАНГАХ

### ЗОРИЛГО

Зочид буудлын үйлчлүүлэгчдийн хамгийн түрүүнд угтаж байгаа алба бол зочид угтах албаныхан юм. Иймд тус угтах албаныхан зочдод анхны сэтгэгдлийг төрүүлдэг чухал үүргийг хүлээсэн байдаг. Иймд зочин угтагч, зочны менежер, хаалгач, жолооч нар ажлын байранд мэргэжлийн дүр төрх бүрдүүлэх, эрүүл ахуйн шаардлага хангах үүднээс гадаад төрх, гоо зүйд анхаарах ёстой.

### ДҮРЭМ

- Ээлжийн ажилдаа гарахаас өмнө заавал усанд орж, шүдээ угаасан байна. Хэрэв ажлын дундуур юм идэж тамхи татсан бол ам зайлагчаар заавал зайлсан байна.
- Гутлаа арчиж өнгөлсөн байна.
- Ажлын дүрэмт хувцасны товч бүтэн, өнгө гандаагүй, индүүдлэгтэй байна.
- Нэрийн тэмдэг зүүн энгэрт зүүсэн байна.
- Эрүүл мэндийн үзлэг болон шүдний эмчийн үзлэгт улирал тутамд орсон байна.

#### Эмэгтэй ажилтан:

- Үсээ нүүр лүү орохгүйгээр самнасан, тор эсвэл тод биш хавчаараар хавчсан байна. Байгалийн бор, хар өнгөнөөс өөр өнгөөр будахгүй.
- Уруулыг будахдаа өөрийн өнгийг тодруулж будна. Тод улаан, ягаан өнгийн будаг хэрэглэхгүй.
- Нүдийг зөвхөн тодруулж будах ба тод өнгийн тенээр будаж, хүрээлэхийг хориглоно. /Хөх, хар, ногоон зэрэг тод өнгийг хориглоно/
- Трико, хар гутал өмсөнө.
- Шигтгэдэг ээмэг, том шигтгээгүй бөгж, энгийн нарийн металл хүзүүний зүүлт зүүж болно.
- Хурц үнэртэй ус хэрэглэхийг хориглоно.
- Хумсны будаг бүдэг ягаан, биеийн өнгөтэй эсвэл френч маникюр хийсэн байна. Урт ургуулахыг хориглоно.

#### Эрэгтэй ажилтан:

- Үсээ хүзүү шанаа руу орохгүйгээр засуулсан байгалийн бор, хар өнгөтэй байлгана.
- Сахал тавих, ээмэг зүүхийг хориглоно.
- Оймсыг өдөр бүр солих ба бараан өнгийн оймс өмсөнө.
- Хумс ургаагүй, гар болон нүүрний арьс чийглэг цэвэр байна.

**Зочинтой мэндчилэх:**

- Зочин ирэх үед анхааралтай байна.
- Үргэлж инээмсэглэж, нүд рүү нь харж харилцана.
- Тохиромжтой бөгөөд зочлохуйн эелдэг үг хэллэг хэрэглэнэ. Жишээ нь:
  - Таныг манайхыг дахин сонгож ирнэ гэж итгэж байна.
  - Таныг өнөөдрийг сайхан өнгөрөөсөн гэж найдаж байна.
  - Манай буудалд тухтай байрласныг сонсоход таатай байна.
- Үргэлж зочныг нэрээр нь эсвэл хүндэтгэсэн хэлбэрээр дуудаж таатай мэдрэмж төрүүлэх ёстой.
- Үргэлж “Өглөөний мэнд /өдрийн/ оройн мэнд мэдэх, Ноён /Хатагтай ..... гэж дуудна.
- Зочны хэрэгцээ болон хүсэлтийг асуухаас нь өмнө “Танд юугаар туслах вэ?” гэж лавлана.
- Ажлын байранд толгой эгц, нуруу цэх зөв зогсоно.
- Гараа нурууны ард эсвэл биеийн дагуу байрлуулна.
- Хөлийн байрлал: Хөлдөө мөрнөөс холгүй зай аваад зөв зогсоно.
- Хэрвээ өмнө нь байрлаж байсан зочин бол: “Тавтай морилно уу, дахин уулзаж байгаадаа баяртай байна. Ноён, хатагтай ..... гэж харилцана.



Зураг. Хаалгач ачаа зөөгчийн ажлын байранд зочныг угтаж байгаа нь.



## SOP 2. ЗОЧИН УГТАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЮУЛГҮЙ АЖИЛЛАГАА

### ЗОРИЛГО

Зочид буудлын зочин угтах үйлчилгээний ажилтнууд өөрийн болон үйлчлүүлэгчийн эрүүл, аюулгүй ажиллагааг хангаж ажиллана.

### ДҮРЭМ

#### Эрүүл ахуй, хөдөлмөр хамгаалал:

- Эрүүл мэндийн шинжилгээ сорилд хамрагдсан байна.
- Ажлын байрны Эрүүл ахуй аюулгүй ажиллагааны зааварчилгаа авч, гарын үсэг зурж баталгаажуулсан байна.
- 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.



## Wash Your Hands



## **Ковид-19 халдварын үед зочин угтах хэсгийн халдвар хамгаалал:**

### *1.Ажлын явц*

- Бүх ажиллагсад маск, бээлий зэрэг хамгаалалтын хэрэгслийг өмсөж, байнга гараа ариутгана. Зочин угтах хэсгийн ширээний урд гар ариутгагч тавина.
- Тээврийн хэрэгсэл ирэхэд бүх зорчигчдын биеийн температурыг хэмжиж, орох хаалганы хэсэгт гарыг нь ариутгуулна.
- Хаалгаар орж гарах үед нь үйлчлүүлэгч хоорондын тогтсон зайгаа барих талаар зааварчилна. Байнга ашигладаг хаалганы бариулыг тогтмол ариутгана.
- Зочид буудлын ажилтан машин хүлээж авч зогсоолд тавих үйлчилгээг зөвхөн зайлшгүй нөхцөлд үзүүлнэ.

### *2.Нийтийн талбайн тоног төхөөрөмжийн арчилгаа, ариутгал*

- Нийтийн талбайн тоног төхөөрөмжийг (жишээлбэл, утасгүй холбоонд хэрэглэдэг төхөөрөмж гэх мэт) тогтмол хуваарьт цэвэрлэгээ, халдваргүйжүүлэлтийн журмын дагуу ашиглах ёстой бөгөөд тухайн ээлж хариуцсан ажилтны ээлжийн үед бүх хэрэгслийг ашиглахын өмнө цэвэрлэж, ариутгах шаардлагатай

## SOP 3. КОНСЬЕРЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭ

### ЗОРИЛГО

Зочдод зочид буудал болон тухайн хотын үйлчилгээний талаарх мэдээлэл өгөх, чиглүүлэх, эерэг сэтгэгдэл төрүүлэх, бүхий л төрлийн хүсэлтэд хариу өгөх, техникийн болон үйлчилгээний дуудлага авах зэрэгт нэн даруй хариу өгөх, тохирох арга хэмжээг авхуулах, үүний биелэлтийг шалгах шуурхай үйлчилгээ үзүүлнэ.

### ДҮРЭМ

Системд консьержийн ажилтны ажлын бүртгэл байх ба хүлээн авсан захиалга болон биелэлт, санал хүсэлтүүдийг бүртгэлд оруулсан байна.

Консьерж бол санхүүгийн хариуцлагатай хүн бөгөөд хувь хүний санхүүгийн бүрэн хариуцлагыг хүлээнэ.

Жижүүрийн албан хаагч жижүүр хийхдээ тогтоосон дүрэмт хувцастай, цэвэр цэмцгэртөрхтэй, консьержийн үйлчилгээний технологи, зочид буудлын менежментийн системтэй ажиллах заавар, зочид буудлын ажилчдын зан байдал, гадаад төрх байдал, онцгой байдлын үеийн биеэ авч явах байдал, аюулгүй ажиллагааны дүрмийг чанд мөрдөж ажиллана.

#### Хариуцлага:

- Консьержийн үйлчилгээний технологи, зочид буудлын менежментийн системтэй ажиллах зааврыг дагаж мөрдөнө.
- Гадаад төрх, зан үйлийн хэм хэмжээг сахих, бизнес, зочид буудлын ёс зүйг мэддэг, соёл урлагийн өндөр түвшинтэй байх.
- Оронсууцны салбар, танхимуудын тоног төхөөрөмжийн байдал, өрөөнд тоног төхөөрөмж ашиглах дүрмийн талаар зочдод цаг алдалгүй мэдээлэх.
- Үйлчилгээний өндөр түвшнийг хангахын тулд зочид буудлын үйлчилгээтэй үр дүнтэй харилцан үйлчлэлцэх.
- Ажлын технологийн дагуу зочдын даалгаврыг гүйцэтгэх.
- Консьержийн үйлчилгээ болон зочид буудлын үйл ажиллагааны хэрэгцээтэй холбоотой ээлжийн ахлагчийн зааврын дагуу бусад ажил үүргийг гүйцэтгэх.
- Ажлыг оновчтой болгох, цаашид сайжруулах талаар оновчтой санал гаргах.



Үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийн дагуу зочид буудлаас үзүүлэх бүх үйлчилгээний мэдээллийг өгөх хэрэгтэй.

1. Орон нутгийн мэдээлэл Ойр орчмын ресторан, эмийн сан, дэлгүүрүүдийн талаарх шаардлагатай мэдээллээр зочдыг бүрэн хангах үүрэгтэй.
2. Аялал жуулчлалын талаарх мэдээлэл Үйлчлүүлэгчдэд тухайн орон нутгийн аялалын талаарх мэдээлэл, зохион байгуулагдаж буй томоохон үйл ажиллагаа мөн аялал жуулчлалын алдартай газрын талаарх мэдээлэл өгөхөд бэлэн байх ёстой.

## SOP 4. ЗОЧНЫ ХҮСЭЛТ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ

### ЗОРИЛГО

Үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг түргэн шуурхай шийдэж өгч үйлчилнэ.

### ДҮРЭМ

Зочны хүсэлтийг хүлээн авахад зочноос доорх мэдээллийг авсан байна.

- Зочны нэр
- Өрөөний дугаар
- Хүсэлтийн төрөл
- Хүсэж буй зүйл
- Утасны дугаар
- Хүсэлтийн онгоо, цаг, минут
- Зардал (Хэрэв шаардлагатай бол)
- Бусад шаардлагатай мэдээлэл

#### Унаа, тээврийн хэрэгсэл зохицуулах:

- Такси, автобус болон түрээсийн бүх төрлийн автомашин, тээврийн хэрэгсэл захиалах үйлчилгээг хариуцна.
- Бүртгэлтийн дэвтэрт хөтлөлт хийж, биелэлтийг тэмдэглэсэн байна.

#### Нэг удаагийн хэрэгсэл:

- 24 цагийн турш хэрэглэх боломжтой байдлаар доорх нэг удаагийн хэрэгслийг агуулахад урьдчилан авсан байна.
- Угаалгын өрөөний иж бүрдэл
- Алчуур болон ариун цэврийн хэрэгсэл
- Цэнэглэгч
- Үс хатаагч гэх мэт.

#### Зочны хүсэлтийг хүлээн авах:

- Зочинтой эелдгээр мэндлэн тосон аваад: Өглөө /өдөр/ оройн мэнд Ноён, Хатагтай...(Хэрэв нэрийг нь мэддэг бол хэлнэ) танд яаж туслах вэ?
- Зочинд туслахад үргэж бэлэн байгаагаа илтгэнэ.
- Гуйх хүсэхийг нь хүлээх шаардлагагүйгээр тусламж хэрэгтэй эсэхийг нь асууна.
- Зочин асуулт асуух гэж байгаа бол: Юуны түрүүнд маш сайн сонсоно. Асуулт болон асуудлыг тэмдэглэн авна. Хэрэв шаардлагатай бол лавлан асууна. Хүсэлтийг биелүүлэн бусад ямар ямар боломжит хувилбарууд байж болохыг санал болгоно.
- Зочинд хамгийн боломжит хувилбаруудыг санал болгоно. Боломжгүй амлалт болон өөрийн эрх мэдлээс хэтэрсэн зүйлийг хийхийг хичээж болохгүй.



Шаардлагатай бол хэлтсийн менежер, Ерөнхий менежерт асуудлыг уламжлан шийдвэрлүүлнэ.

- Тухайн асуудлыг хэзээ яаж шийдэж чадахаа тодорхой хэлж ойлгуулна. Багцалсан мэдээлэл өгч болохгүй.
- Зочин авсан арга хэмжээнд сэтгэл ханамжтай эсэхийг заавал асууна.
- Зочинд энэхүү асуудлыг гарган тавьж цаашид зочид буудалд уг асуудал дахин тулгарахаас сэргийлэх арга хэмжээ авхуулсанд талархал илэрхийлнэ.
- Зочны гомдол болон шийдлийг бүртгэлийн дэвтэр, ээлжийн тайланд оруулна.

## SOP 5. ЗОЧНООС ЗАХИАЛГА АВАХ

### ЗОРИЛГО

Томоохон зочид буудлуудад захиалга хүлээн авагчийн ажлын байр тусдаа байх ч дунд болон жижиг зочид буудал, жуулчны баазад зочин угтах албаны ажилтан үйлчлүүлэгч захиалга өгөхөд хүлээн авч, холбогдох нэгж хэлтэстэй нь шуурхай холбож өгч боломжит хүсэлтийг гүйцэтгэж өгнө.

### ДҮРЭМ

Үйлчлүүлэгчэсвэл өөрөөг хариуцсан ажилтан болон дундын хариуцагч олон нийтийн газраас (Public Area) хүлээж авсан бүхий л захиалгын жагсаалтыг дараалалтайгаар өрөөний тоот, газар мөн захиалгын агуулгыг бичиж тэмдэглэнэ. Өөрөөр хэлвэл бүх захиалга захиалгын хавтаст бүртгэгдэх зарчмаар ажиллана.

#### **Зочид угтах хэсэгт өөрөө ирж хүсэлт тавих тохиолдолд:**

- Зочинтой эелдгээр мэндлэн тосон аваад:
- Өглөө/ өдөр/ оройн мэнд Ноён, Хатагтай...(Хэрэв нэрийг нь мэддэг бол хэлнэ) танд яаж туслах вэ?
- Зочинд туслахад үргэж бэлэн байгаагаа илтгэнэ.
- Гуйх хүсэхийг нь хүлээх шаардлагагүйгээр тусламж хэрэгтэй эсэхийг нь асууна.
- Зочинд хамгийн боломжит хувилбаруудыг санал болгоно. Боломжгүй амлалт болон өөрийн эрх мэдлээс хэтэрсэн зүйлийг хийхийг хичээж болохгүй.
- Шаардлагатай бол хэлтсийн менежер, Ерөнхий менежерт асуудлыг уламжлан шийдвэрлүүлнэ.
- Тухайн асуудлыг хэзээ яаж шийдэж чадахаа тодорхой хэлж ойлгуулна.
- Зочноос түр холдох юмуу, хүлээлгэхдээ “Уучлаарай түр хүлээнэ үү?”, “Одоохон асуугаад өгье, түр хүлээнэ үү?”, “Таныг хүлээлгэчихлээ, уучлаарай?” гэх зэрэг найрсаг үг хэллэгийг хүндэтгэлтэй, зөөлөн, эелдгээр хэлнэ.

#### **Утсаар хүсэлт тавьж байгаа тохиолдолд:**

- Утас 3 удаа дуугарахаас өмнө авах ёстой Өглөө/ өдөр/ оройн мэнд Ноён, Хатагтай...(Хэрэв нэрийг нь мэддэг бол хэлнэ) танд яаж туслах вэ?
- Зочны хүсэлтийг аль болох түргэн 10-15 минутын дотор шийдэх ёстой.

#### **Зочин асуулт асуух гэж байгаа бол:**

Зочныг маш сайн сонсоно. Асуулт болон асуудлыг тэмдэглэн авна. Хэрэв шаардлагатай бол лавлан асууна. Хүсэлтийг биелүүлэн бусад ямар ямар боломжит хувилбарууд байж болохыг санал болгоно.

- Зочны хүсэлтийг үргэлж бүртгэж аваад, хүсэлтийг гүйцэлдүүлсэн бол тэмдэглэнэ

- Захиалга авбал захиалгын хавтаст өрөөний тоот болон газар, захиалга авсан цаг захиалгын агуулга, захиалга авагчын нэр, захиалга гүйцэтгэсэн ажилтан, захиалгыг дамжуулж мэдээлсэн цаг, захиалга гүйцэтгэсэн цаг, гүйцэтгэсэн эсэх тухай тэмдэглэнэ.
- Захиалга авагч нь өрөөний захиалгын хуудас(Room Rack Slip)-г хурдан бөглөж өрөөг сольсон байсан ч хариуцсан ажилтанд дамжуулж ажлыг шуурхай хийж гүйцэтгэнэ.

Зочид буудлын болон бусад зочдод хэрэгтэй дараах үйлчилгээнүүдийн мэдээлэл бэлдсэн байна.

- Хүүхэд харах үйлчилгээ авах эсэх
- Байрлуулах үйлчилгээ
- Бизнес төв, нотариатаар үйлчлүүлэх эсэх
- Машин түрээсийн үйлчилгээ
- Машин засварын үйлчилгээ
- Нэмэлт нислэг
- Хүүхдүүдэд зориулсан үйл ажиллагаа
- Хуурай цэвэрлэгээ, угаалга
- Зураг угаах
- Цэцэг хүргэх үйлчилгээ
- Гольф болон морь унах үйлчилгээ
- Орчуулгын үйлчилгээ
- Факс шуудангийн үйлчилгээ
- Такси үйлчилгээ
- Кино театр, үзвэрийн газрууд
- Музей
- Шөнийн гудамж
- Шашны үйлчилгээнүүд
- Засварын газрууд
- Салон, эмчийн үзлэг
- Дэлгүүр, худалдааны газрууд
- Спортын хөтөлбөрүүд
- Үзвэр үйлчилгээ, адал явдалт аяллууд
- Сонин сэтгүүлийн захиалга хүргэлтийн үйлчилгээ
- Цэвэрлэгээ үйлчилгээ
- Хүүхдийн тэрэг, шүхэр зэрэг түрээсийн үйлчилгээ

## SOP 6. ТАКСИ ЗАХИАЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ

### ЗОРИЛГО

Зочид буудлын үүднээс үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийн дагуу тохирох таксийг дуудаж үйлчилнэ.

### ДҮРЭМ

Зочид буудлын ажилтан таксины төрлийг үйлчлүүлэгчээс нягталж тухайн таксиг үүд уруу дуудан үйлчлүүлэгчийн зорьсон газар аюулгүй зорчиход нь туслана. Зочид буудлын үүдэнд такси хүлээх нь элбэг бөгөөд зочид буудлаас такси бэлэн эсэхийг шалгаад холын зайны таксиг дуудаж үйлчилнэ. Мөн үйлчлүүлэгчийн ойрын зай бол энгийн таксигаар үйлчилдэг.

Зочинд найдвартай, түргэн шуурхай, аюулгүй такси дуудаж үйлчилнэ.

- Зочноос такси дуудуулах хүсэлтэй байгаа эсэхийг урьдчилан асууна.
- Зочны хаа хүртэл явах гэж байгааг асууж хаалгачийн бүртгэлийн дэвтэрт заавал бүртгэнэ.
- Зочинд дуудсан такси хэдэн минутын дараа ирэх тухай мэдээлнэ.
- Такси ирэх үед улсын дугаарыг хаалгачийн бүртгэлийн дэвтэрт бүртгэнэ.
- Таксинд суусан зочинд хэрэв ямарваа асуудал тулгарвал зочид буудал руу яаралтай мэдэгдэхийг зөвлөнө.
- Групп зочинд такси дуудах бол таксины багтаамжаас хамаарч зохицуулалт хийнэ.
- Мөн зочдыг зорьсон газар аюулгүй зорчиход нь туслах үүднээс таксины жолоочид зочин хаа хүрэхийг заавал мэдэгдэнэ.
- Зочны ачааг машины тээшинд байрлуулж өгнө.
- Зочинд таксины хаалгыг нээж өгнө.
- Дахин жолоочид хаа хүрэхийг нь сануулж хэлнэ.
- Зочныг болгоомжтой, сайн яваарай гэж үднэ.

## SOP 7. ТОСОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ

### ЗОРИЛГО

Зочид буудалд буудаллах зочин онгоц болон галт тэрэгний буудлаас зочид буудал хүртэл зочид буудлаас тосуулах үйлчилгээг авч болдог.

### ДҮРЭМ

- Зочин тосох:
- Зочин тосох ажилтан нь зочид буудлын тэмдэг нэр бүхий цэвэр цэмцгэр дүрэмт хувцас өмссөн байна.
- Нисэх онгоцны буудал явахаас өмнө нэрсийн жагсаалт, нислэгийн цагийг заавал дахин шалгаж баталгаажуулна.
- Нэрсийг бичсэн самбараа авна.
- Тосох машин жолооч нь машиныг урьдчилан бэлтгэж, онгоц буухаас 15 минутын өмнө нисэх онгоцны буудалд очсон байхаар төлөвлөн хөдөлсөн байна.
- Нислэг буумагц жолооч самбараа барин зочинд харагдахуйц ил байрлан зогсоно.
- Зочин хараад ирмэгц эелдгээр мэндчилж, өөрийгөө товч танилцуулан, ачаа тээш зөөх, өргөхөд туслуулах эсэхийг асууна. “Ноён/Хатагтай... , Миний нэрийг .. гэдэг. Манай хотод тавтай морил. Таны ачааг өргөхөд туслах уу?” г.м.
- Автобус, машин жолоодож яваа жолоочоо танилцуулна.

### Жуулчдаас хэн нэг нь ирээгүй тохиолдолд:

- Компанидаа яаралтай мэдэгдэнэ.
- Нислэгийн бүртгэлийг шалгаж үзнэ.
- Үүссэн нөхцөл байдлыг зочиддоо 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 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 зочидоо автобус руугаа дагуулж явна. Тугаа өргөж урьд гарч алхана.
- Зам хөндлөн гарахдаа болгоомжтой байхыг сануулна. Замын хөдөлгөөний дүрмийг танилцуулна.
- Зочидоо 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.
- Буудал руу хэдэн минут явж хүрэхийг хэлнэ
- Зочид буудал хүрэх замдаа анх буудаллах гэж байгаа зочин бол өөрийг зөвшөөрвөл зочид буудлынхаа товч танилцуулга хийнэ. Давтан ирж байгаа зочинд шинэ бүтээгдэхүүн үйлчилгээг танилцуулж, нүдэнд тусах аялал жуулчлалын болон онцгой зүйлсийг тайлбарлана.

## SOP 8. УРЬДЧИЛАН ЗАХИАЛААГҮЙ ЗОЧИН ТОСОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ

### ЗОРИЛГО

Урьдчилан захиалаагүй ч зочид буудалд буудаллах зочин онгоц болон галт тэрэгний буудлаас зочид буудал хүртэл зочид буудлаас тосуулах үйлчилгээг авч болдог.

### ДҮРЭМ

- Урьдчилан захиалаагүй ч зочид буудлаас тосох үйлчилгээ авахаар хүсэлт тавьж, тухайн өдөр, цагт машины хүрэлцээ, захиалгат тосох үйлчилгээ зэргийг харгалзан үзэж үйлчилгээг үзүүлнэ. Машин хүрэлцээгүй боломжгүй бол такси үйлчилгээ санал болгоно.
- Зочин урьдчилан захиалга өгөөгүй үед тосох үйлчилгээ хийх, эсвэл зочин ирээгүй тохиолдолд жолооч зочид буудлын нэр тэмдэг бүхий самбарыг хэвлэж авна.
- Онгоцны буудалд очин зочдод ил тод байхаар барьж зогсоод зочноо тосно. Зочин тосох үйлчилгээний ерөнхий зарчим өмнөх дүрэмтэй ижил тул дэлгэрүүлэн үзнэ үү.
- Зочид сонирхон ирэх үед эелдгээр мэндчилэн тосох үйлчилгээг санал болгоно.
- Тосох үйлчилгээ авч буй зочны ачаа тээшийг өргөх болон зөөж үйлчилнэ.
- Өөрийн зочид буудлыг товч танилцуулна. Зочид буудлын нэрийн хуудас, танилцуулгыг өгнө.
- Зочинтой явах үед хувийн мэдээлэл асуух, хэт их ярихгүй байна.
- Зочныг хүргэсний дараа -Баярлалаа гэж заавал хэлнэ.
- Зочин тосох үйлчилгээ авч машин яваа тохиолдол халуун цаг агаартай бол хүйтэн ус, нойтон алчуур, хүйтэн улиралд нөмрөх хөнжил зэрэг санал болгоно.
- Хэрэв зочин хүсвэл намуухан хөгжим тавьж болно.
- Зочныг авсны дараа жолооч зочид буудал руу заавал холбогдож нислэгийн дугаар, зочны нэрийг баталгаажуулж мэдээлнэ.

## SOP 9. ЗОЧИНД МЭДЭЭЛЭЛ ДАМЖУУЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ

### ЗОРИЛГО

Зочид буудалд байрлаж байгаа зочин гадуур гарсан, зоогийн газар болон бусад үйлчилгээний газраар үйлчлүүлэх, өрөөндөө эзгүй байх, бизнес төвд ажил хэргийн уулзалттай завгүй байх, эсвэл өөрөө шууд дуудлага хүлээн авах хүсэлгүй байгаагаа илэрхийлсэн зэрэг үед зочинд ирсэн дуудлага, өөрийн биеэр уулзахаар ирсэн хүний дамжуулж хэлэх үгийг тэмдэглэн зочинд дуулгах үйлчилгээг үзүүлнэ.

### ДҮРЭМ

Дараах тохиолдлуудад зочинд дамжуулах мэдээллийг тэмдэглэж авна. Үүнд:

- Хэрэв зочин ярих боломжгүй
- Зочны өрөө рүү залгаад авахгүй
- Зочны өрөөний утас завгүй
- Дуудлагыг холбох боломжгүй

Хэрвээ утсаар холбогдож буй үйлчлүүлэгч зочинд мэдээлэл үлдээхийг хүсвэл дараах мэдээллийг тэмдэглэж авна.

- Дуудлага авсан өдөр, цаг
- Залгасан хүний нэр
- Үлдээхийг хүссэн мэдээлэл
- Мессеж хүлээн авах зочны нэр

Дээрх мэдээллийг уншиж баталгаажуулж, зочинд дуут шуудан хүргэх хүсэлтэй эсэхийг асууна.

## SOP 10. ГУТАЛ ТОСЛОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ

### ЗОРИЛГО

Ажил хэргийн зорилгоор голцуу яваа зочид энэ үйлчилгээг авдаг бөгөөд хүсэлтын дагуу гутлыг тосолж өгнө.

### ДҮРЭМ

- Гутал тослох үйлчилгээг 45 минутад багтаан гүйцэтгэхээр захиалгыг авна.
- Өрөөнөөс аваад буцаан өрөөнд хүргэнэ.
- Гутал тослохдоо яг өөрийн өнгөөр нь тослох ба өнгө огтхон ч зөрүүлж болохгүй.
- Зориулалтын тослогч, өнгөлөгч ашиглана.
- Гутлыг буцаан өгөх үед зочин байвал “Баярлалаа” гэж хэлэх ба хэрэв зочин эзгүй бол “Баярлалаа” гэсэн зурвас үлдээнэ.
- Гутал тослох үйлчилгээний төлбөрийг зочин хүлээн авагч дээр заавал бүртгүүлнэ.

## SOP 11. НИСЭХ ОНГОЦНЫ БИЛЕТ БАТАЛГААЖУУЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ

### ЗОРИЛГО

Зочид буудалд байрласан зочны нисэх онгоцны билетыг баталгаажуулан, зочинд мэдэгдэнэ.

### ДҮРЭМ

Зочин нисэх онгоцны билет, буудал баталгаажуулах үйлчилгээний үед доорх мэдээллийг зочноос шаардана.

- Зочны нэр, өрөөний дугаар
- Нисэх өдөр, цаг
- Хаанаас хаа хүрэх, нислэгийн дугаар
- Нислэгийн суудлын ангилал
- Нисэх онгоцны билет бичих үйлчилгээний байгууллагаруу холбогдоно. Ингэхдээ тухайн харилцаж буй үйлчилгээний ажилтны нэрийг заавал тэмдэглэн авах шаардлагатай.



## SOP 12. ТЭЭШ ЗӨӨГЧИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ

### ЗОРИЛГО

Тээш зөөгч ажилтан олон төрлийн ажлуудыг гүйцэтгэх чадвар бүхий ажилтан байна. Зочинд шаардлагатай болж буй бүх төрлийн үйлчилгээнд туслах зорилготой ажиллана.

### ДҮРЭМ

- Үйлчлүүлэгчийн хүсэлтээр түүний хүссэн газар тээшийг хүргэж өгнө.
- Үйлчлүүлэгч, зочин хүлээн авагчаас, VIP зочин, зочин хүлээн авах хэсгээс өрөө рүү тээш зөөлгөх хүсэлт ирүүлсэн бол түүн ийг гүйцэтгэх үйл ажиллагааг luggage handling гэх бөгөө энэ үед тээш зөөгч тээш хадгалах тасалбарыг авч, тээшний тэргэнцрийг бэлдэн үйлчлүүлэгчийн өрөөнд очно.
- Тээш зөөгч нь хүсэлт гаргасан өрөөнд очин үйлчлүүлэгчээс тээш зөөх ордерийг авч үйлчлүүлэгчтэй хамт тоо ширхэгийг шалгаад, түүнийг вагон, тэргэнцэр зэрэгт ачин угтах хэсэгт авчирах ба үйлчлүүлэгчийн буудлаас гарах процесс дуустал угтах хэсэг дээр хадгална. Энэ үед тээш зөөгч өрөөний дугаар ба буудлаас явах цаг, үйлчлүүлэгчийн нэр зэргийг тэмдэглэн авч өөр үйлчлүүлэгчийн тээштэй холилдохгүй байх, үйлчлүүлэгч явахад шуурхай байдлаар зохиц уулна.
- Үйлчлүүлэгч их ачаатай бол бусад үйлчлүүлэгчийн тээшнээс тусгаарлаж тороор бүтээх нь аюулгүй. Тээш зөөгчийн хяналтын хуудсанд үйлчлүүлэгчийн өрөөний дугаар, тоо ширхэг, цаг, хариуцсан тээш зөөгчийн нэр зэргийг тэмдэглэнэ.

#### Байрлах үйлчлүүлэгч:

1) Check-in үйлчлүүлэгч Үйлчлүүлэгч буудалд буух үед машинаас тээшийг нь шуурхай буулгаж машин дотор өөр зүйл үлдсэн эсэхийг мөн тоо ширхэгийг үйлчлүүлэгчээс асууж нягтлана. Ингээд Ачаа зөөгч-д хариуцлагатайгаар хүлээлгэж өгнө.

2) Check-out үйлчлүүлэгч Дээрх аргаар тээшийг шалгаж, машинд ачсаны дараа үйлчлүүлэгчээс дутуу зүйл бий эсэхийг асууж лавласны дараа машиныг явуулна.

#### Түр саатсан үйлчлүүлэгч:

Буудаллаагүй, гадны зочин байсан ч гэсэн буудаллаж буй үйлчлүүлэгчтэй нэгэн адил тусламж хэрэгтэй бол идэвхи санаачлагатай туслана.



### Тээшний шошго:

Тээш зөөгч нь бүртгэлээ хийлгэж, өрөөний дугаараа авсан үйлчлүүлэгчийн тээшинд зочид буудлаас гаргасан тээшний шошгонд дугаар бичиж наана. Үйлчлүүлэгчийн тээшинд наасан тээшний шошгоор үйлчлүүлэгч(тээш)-ийн очих газар, нислэгийн дугаар, тээшний эзэн үйлчлүүлэгчийн нэр зэргийг тэмдэглэсэн байдаг. Тиймд тээш зөөгч үйлчлүүлэгчээр тээшинд шошгыг наалгаж, групп аялагчдын хувьд аялалд гарахын өмнө амархан ялгагдах өнгө, компаний лого бүхий тээшний шошгыг нийт гишүүдэд тарааж цүнхэнд нь зүүлгэнэ. Ингэснээр нисэх буудал болон зочид буудалд өөрсдийн ачаа тээшийг амархан таньж мэдэх боломжийг бүрдүүлэх ба цаг хэмнэх чухал ач холбогдолтой.



### Ачаа зөөгчийн тэмдэглэлийн үүрэг:

Тээш зөөгч өрөөнд орж гарсан цаг, зорилго, өрөөнд ороод хийсэн ажил зэргийг цаг цагт нь тэмдэглэх нь чухал. Ийм тэмдэглэлд Тээш зөөгч өөрийн хариуцсан үйлчлүүлэгчийн тээшийг өрөөнд нь хүргэж өгөнгөө санаандгүй байдлаар асуудал үүсэж тээш алдагдах, мөн үйлчлүүлэгч өрөөнөөсөө мөнгө, үнэт зүйл алдсан тохиолдолд цаг тутмын тэмдэглэгээгээр харж алдсан зүйлийн байрлал, хариуцлага зэргийг тооцох тул энэ нь чухал баримт юм.

## SOP 13. ГРУПП ЗОЧНЫ АЧАА ТЭЭШ

### ЗОРИЛГО

1-2 тээш зөөгч ажилтан олон төрлийн ажлуудыг гүйцэтгэх чадвар бүхий ажилтан байна. Зочинд шаардлагатай болж буй бүх төрлийн үйлчилгээнд туслах зорилготой ажиллана.

### ДҮРЭМ

Аялал жуулчлалаар явж буй групп жуулчид, гэр бүл, найз нөхдөөрөө буудаллаж байгаа групп үйлчлүүлэгчийн хүсэлтээр түүний хүссэн газар тээшийг хүргэж өгнө. Энэ тохиолдолд богино хугацаанд олон тээш зөөх шаардлагатай болох бөгөөд тээш үлдэх, хоцрох асуудал үүсгэхгүйн тулд ажлын зохион байгуулалтаа зөв хийх хэрэгтэй.

- Хаалгач, ахлах хаалгач нь зочид буудлын төв хаалга дээр дараалал үүсэхээс сэргийлж зочдыг зохицуулах, чиглүүлэх ажлыг гардан гүйцэтгэнэ.
- Хаалгач ирж буй зочидтой эелдгээр мэндчилнэ.
- Үүдэнд зогссон автобуснаас хаалгач нь ачааг буулгаж эгнүүлэн нэг дор тавина.
- Ачааг зочид буудлын хүлээх танхимд тараан тавьж болохгүй.
- Хаалгач, ахлах хаалгач нь хэдэн тооны ачаа тээш байгааг аяллын ахлагч болон жолоочоос баталгаажуулна.
- Хаалгач, ахлах хаалгач нь өрөөний жагсаалт, хаягжуулах цаас, балтай байна.
- Ачаа, тээш дээр өрөөний дугаарыг тэмдэглэнэ.
- Ачаа, тээшийг тэргэнцэр дээр ачиж өрөө бүрд бүртгэж түгээнэ.
- Ачааг түгээсний дараа түгээлтийн бүртгэлээ ахлах ажилтанд өгнө.
- Ахлах ажилтан нь ачаа түгээлтийн бүртгэлийг өрөөний жагсаалттай хамт хадгална.
- Гаргах үед хаалгач нь зочны ачааг тэргэнцэрт цуглуулан авч хүлээх танхимд байрлуулна.



- Хаалгач нь ачааны бүрэн бүтэн байдал анхаарал хандуулна.
- Аяллын ахлагчтай ачаа тээшний бүрэн бүтэн байдлыг шалгаж баталгаажуулан ачилт хийнэ.

## SOP 14. ЗОЧИД БУУДЛААС ГАРЧ БУЙ ЗОЧНЫ АЧАА

### ЗОРИЛГО

Зочид буудлаас гарч буй зочны ачааг тоо ёсоор, эвдрэл гэмтэлгүй зөөж, үйлчлүүлэгчид хүлээлгэж өгнө.

### ДҮРЭМ

- Өрөөнөөс ачаа үлдээлгүй зөөж гаргана.
- Хэрэв тээш хадгалах өрөөнд ачаа хадгалсан бол өрөөний дугаарын дагуу ачааг авна.
- “Ноён, Хатагтай...” нэрээр нь дуудаж такси дуудах шаардлагатай эсэхийг асууна.
- Ачааг тохиромжтой газар нэг дор байрлуулж бүртгэл, тооцоо хаах хүртэл ачааг харж хандана.
- Хэрэв такси хүлээж байгаа бол ачаа ачиж болох эсэхийг асууна.
- Үүний дараа хэрэв тээшний өрөөнөөс ачаа гарсан бол Бүртгэлийн дэвтэрт ачааг гаргасан тухай мэдээлэл бүртгэнэ.

## SOP 15. ЗОЧНЫ ИЛГЭЭМЖИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ

### ЗОРИЛГО

Зочид буудлын гадна дотноос үйлчлүүлэгчид хоцорч ирсэн ачаа, онлайнаар захиалсан зүйлс, албан бичиг, урилга, шуудан гэх зэрэг олон төрлийн илгээмжийг дамжуулах үйлчилгээг үзүүлнэ.

### ДҮРЭМ

Илгээмжийг дамжуулахдаа өрөөний дугаарыг дахин шалгах хэрэгтэй бөгөөд үйлчлүүлэгч зочид буудлаас гарахын өмнө дамжуулах ёстой.

Гаднаас ирсэн эд зүйлсийг ч гэсэн дамжуулах хүсэлт хүлээн авсан Ачаа зөөгч явуулсан хүний нэр, цагийг бүртгэлд тэмдэглэнэ. Гаднаас үйлчлүүлэгчид ирсэн эд зүйлийг угтан авагч авсан бол даруй хүлээн авсан тэмдэглэл үйлдэх бөгөөд, ресепшн хүлээн авч угтан авагчид дамжуулж болно. Bell-desk эд юмсыг хүлээж авсан бол ресепшнд энэ тухай мэдээллийг дамжуулна.

- Бүх шуудан болон илгээмжийг хүлээн авахдаа хаанаас, хэнээс мөн хэнд гэдгийг тодруулан шалгаж авна.
- Хүлээж авсан өдөр, цагийг бичиж тэмдэглэнэ.
- Хүргэж ирсэн хүний бичиг баримтыг шалгаж, нэр болон холбогдох дугаарыг бичиж тэмдэглэнэ.
- Зочны нэр болон өрөөний дугаарыг програм дээр давхар тулгана.
- Шуудан ирсэн даруйд зочин өрөө байгаа эсэхийг шалгана.
- Факс, мессеж зэргийг хаалган доогуур шургуулж болох ба арай том зүйлүүдийг заавал өрөөнд оруулж тавина. Гэхдээ өрөөний үүдэнд “do not disturb” байвал тогших, өрөөнд орох зэрэг нь хориотой өгөөд мэдэгдэл бичиж хаалган доогуур шургуулах юм уу үйлчлүүлэгч амархан олж харах газар байрлуулна. Бүх зүйлийг хүргэлтийн тэмдэглэлд бичиж үлдээнэ.
- Хүргэх бүртгэлд хэрэгтэй мэдээллүүдийг оруулж, үйлчлүүлэгч өрөөндөө байхад эд юмсыг хүргэн өгч гадагш гарсан бол тухайн давхрыг хариуцсан ажилтантай зөвшилцөж үйлчлүүлэгчийг орж ирэнгүүт өрөөнд нь хүргэнэ.
- Үйлчлүүлэгч байхгүй үед эд зүйлсийг өрөөнд хамаагүй оруулж тавихыг хориглоно. Хүргэлтийг хийж тээшний бүртгэлд тэмдэглэнэ.

### **Буухаар төлөвлөгдөж буй үйлчлүүлэгчийн ачаа ирэх үед:**

Буухаар төлөвлөгдөж буй үйлчлүүлэгчийн ачаа бараа зочид буудалд ирвэл Ресепшнээс тухайн өдрийн захиалгыг шалгаж захиалгатай үйлчлүүлэгч бол ачаа барааг эд зүйлс хадгалах өрөөнд хадгалж өрөөний клеркт мэдэгдэх ба ачаа барааны хүснэгтэд нэрийг оруулж тухайн өдөр буух зочны тээш хадгалах дээд тавиурт хадгална.

### **Гадны хүн эд юмсыг авахаар ирэх үед:**

- “Үйлчлүүлэгчийн эд зүйлс тэмдэглэх” файлд үйлчлүүлэгчийн эд зүйлс гаргахroom хэсэг дэхь мэдээлэлтэй авахаар ирсэн хүний нэр, холбоо барих утас таарч байгааг тулгаж, өгөхөөс өмнө тухайн хүний биеийн байцаалт нэрийн хуудас зэргийг хувилж баримтжуулна.
- Эд зүйлсийг дамжуулсан бол үйлчлүүлэгчийн эд зүйлсийг гаргасан хэсэгт оруулна. Үйлчлүүлэгчийн эд зүйлсийг хадгалах, гадны хүнд дамжуулах бүх процесийг үйлчлүүлэгчийн эд зүйлс тэмдэглэх хавтаст байнга тэмдэглэнэ.

## SOP 16. ХААЛГАЧИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ

### ЗОРИЛГО

Зочид буудалд буудаллахаар ирсэн зочдыг угтан авдаг хаалгач нь лоббид .

### ДҮРЭМ

Хаалгач нь өглөө болон өдрийн ээлжид ажиллах ба шөнийн ээлжид тээш зөөгчөөр мөн орлуулж болох боломжтой байдаг. Энэ нь ажлын ачаалал зочны тооноос хамаарна.

- Машин болон зочид буудлын хаалгыг нээнэ.
- Зочинтой инээмсэглэн мэндлэх болон үднэ.
- Тээврийн хэрэгслээс ачаа тээшийг буулгах болон ачина.
- Зочинд боломжит зогсоолын байрлалыг заах, газарчлана.
- Ачаан дээр зочны нэрийг бичих тэмдэглэх тул зочны нэрийг мэдэж байх ёстой.
- Ойлгомжтой байдлаар заах чиглүүлнэ.
- Ачаа тээшийг эзэнгүй орхихгүй.
- Ирж буй зочдод бүртгэлийн хэсэг буюу зочин угтах хэсэг хаана байгааг газарчлана.
- Ирсэн зочныг эелдгээр үдэх, талархал илэрхийлнэ.
- Зочны ачааг агуулахад хадгалахдаа заавал бүртгэж авна.
- Нарны хаалт- шүхэр санал болгоно.

### Мэндчилгээ:

Ямар ч үед баяр баясгалантай инээмсэглэж талархсан хүндэтгэсэн байдлаар мэндчилнэ.

1) Ирэх үед Автомашин орж ирэхэд 2~3 метрийн зайнаас хүндэтгэлтэйгээр мэндчилнэ. Эрэгтэй бол цэргийн ёсолгоогоор, эмэгтэй үйлчлүүлэгчтэй толгой мэхийн мэндчилнэ. Үйлчлүүлэгч буух үед “Тавтай морилно уу(Welcome to the Hotel ..., Sir/Ma'am)” гэж чанга дуугаар хэлнэ.

2) Явах үед Явах үед ирэхийн эсрэг дарааллаар мэндчилнэ. Үйлчлүүлэгч машинд суух үед “Баяртай(Have a nice trip, Sir/Ma'am)” гэж чанга хэлэх бөгөөд боломжтой бол бүх үйлчлүүлэгчидтэй мэндчилнэ

### Хаалга нээж хаах:

Зочдыг ирэхэд хаалга нээж шуурхай үйлчилнэ. Үйлчилгээг үзүүлэхдээ зочдын гар, хөл, хувцас хавчуулахдахгүй, тээглүүлэхгүй байхаар анхааралтай үйлчилнэ. Энэ үед хаалганд үйлчлүүлэгчийг гар, хөл, хувцас хавчуулахдахгүй, тээглэхгүй байхад анхаарч хаалгыг болгоомжтой хаана.



Энгийн хаалга	Нээж, хаадаг хаалга	Зочид буудлуудын хаалга хүнд байдаг тул нээж хаахдаа ямагт болгоомжтой харьцах	
	Автомат хаалга	Автомат хаалганы хувьд нэг алхам урд явж мэдрэгчээр хаалгыг онгойлгож үйлчилнэ.	
Эргэдэг хаалга	Автоматаар эргэдэг	Автомат хаалганы хувьд мэдрэгчээр хаалгыг онгойлгож үйлчилнэ.	
	Эргүүлдэг	Үйлчлүүлэгчийг ая тухтай орж гарахад туслана.	

## SOP 17. ГАДАА ТАЛБАЙ ЗОХИЦУУЛАЛТ, АВТО ЗОГСООЛЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭ

### ЗОРИЛГО

Гадаа талбайн зогсоолыг автобус болон суудлын тэрэгний хөдөлгөөнийг журам дүрэм зөрчихгүй байх боломжтойгоор зохицуулж өгөх үүргийг хаалгач эсвэл гадаа талбайн зохицуулагч хариуцна. Валет буюу авто машин зогсоолын үйлчилгээг үзүүлнэ.

### ДҮРЭМ

- Бүх тээврийн хэрэгсэл нь зориулалтын газар байрласан байх ба ачаа тээш буулгах, ачих зэрэг ажиллагаанд саадгүй байна.
- Түгжрэл үүсгэхгүй, тээврийн хэрэгслүүд нь бие биеэ хааж тавьж болохгүй.
- Зогсоолын хэсэг нь энгийн зогсоол ба авто зогсоолын үйлчилгээний зогсоол гэж хуваагдах бөгөөд авто зогсоолын үйлчилгээний машиныг байрлуулдаг хэсгийг мэддэг байх шаардлагатай
- Авто зогсоолын үйлчилгээний дараалал нь “машин хүлээн авах-зогсоолд байрлуулах-машин гаргах-машин хүлээлгэж өгөх” гэсэн хэсгүүдээс бүрдэнэ.
- Төлбөртэй болон төлбөргүй зогсоол гэж бий. Зогсоолын төлбөр нь буудал бүрт өөр өөр боловч авто зогсоолын тасалбарт заасан байдаг.

#### **Авто зогсоолын үйлчилгээ(машин зогсоолд байрлуулах):**

Үйлчлүүлэгчийн хүссэн тохиолдолд машины байдлыг шалгасны дараа үйлчлүүлэгчийн оронд зогсоолд машиныг нь байрлуулж, үйлчлүүлэгч буцахад машиныг нь хүлээлгэн өгч үйлчилгээний төлбөр тооцоог хийдэг цогц үйлчилгээ үзүүлдэг.

- Зочдын машин зогсоолын үйлчилгээний хэсэгт орж ирэхэд үйлчилгээ авах эсэхийг нь нягталж үйлчилгээний тасалбар бичнэ.
- Машин шалгах журмын дагуу үйлчлүүлэгчтэй хамт машины дотор гадныг шалгаж онцлог зүйлийг тэмдэглэнэ.
- Машин доторхийг шалган үнэт эдлэл зэргийг машины эзэнтэй хамт нягталж тэмдэглэнэ.
- Машин маркийг тодохойлж, гэрэл, тооромзны ажиллагааг шалгана.
- Үйлчлүүлэгчийн машиныг шалгахдаа жолооны эд ангид ямар нэг онцлог зүйл байгаа тохиолдолд машины эзнээс нягтлана.
- Авто зогсоолын машиныг бүртгэхдээ журмын дагуу машины зогсоолд орсон өдөр, цаг, байрлал, дугаар зэргийг тасалбарт тэмдэглэнэ.
- Авто зогсоолын тасалбарыг үйлчлүүлэгч болон зочид буудлын баримт хэсгээр ялгана.
- Авто зогсоолын үйлчилгээг бүртгэхдээ үйлчлүүлэгч тасалбарыг гээгдүүлэлгүйгээр тайлбарлаж үрэгдүүлсэн тохиолдолд арга хэмжээ авна.

- Зогсоолын үйлчилгээнд бүртгүүлсэн дарааллын дагуу тасалбарыг машины түлхүүртэй холбож тусгай хайрцагт эмх цэгцтэй хадгална.
- Гаргасан тасалбараар тооцооны дүнг бичнэ.
- Үйлчлүүлэгчийн хүсэлтээр үйлчлүүлэгч өөрөө машинаа гаргах боломжийг бүрдүүлж бүртгэлийн дэвтрийг шалган автомашины түлхүүрийг хүлээлгэн өгнө.
- Авто зогсоолын үйлчилгээний тарифын хүснэгт болон кредит картны компани, гишүүнчлэл, гишүүний хөнгөлөлт зэрэгт үндэслэн төлбөрийг тооцно.
- Зогсоолоос гарч буй машины дугаар болон авто зогсоолын тасалбар дээрх дугаар таарч байгаа эсэхийг шалгана. Ү Буцааж хураасан авто зогсоолын тасалбартай үнийн дүн таарч байгааг шалган дараагийн жижүүрт хүлээлгэж өгнө.

## SOP 18. ИРЖ БУЙ ЗОЧДОД ҮЙЛЧЛЭХ

### ЗОРИЛГО

Угтах хэсэг бол зочид буудалд байрлаж байгаа болон бусад үйлчлүүлэгчидэд анхны сэтгэгдэл төрүүлдэг гол хэсэг юм. Иймд зочид буудалд байрлаж байгаа болон бусад үйлчлүүлэгчдийг инээмсэглэлээр угтаж таатай сэтгэгдэл төрүүлэх хэрэгтэй.

### ДҮРЭМ

- Зочид буудлын гадаа машин ирмэгц хаалгыг нээж угтан, зочин толгой гараа зохихгүй байхад анхаарна.
- “Өглөө /өдөр/ оройн мэнд Ноён /Хатагтай..., ... Зочид буудалд тавтай морил, танд юугаар туслах вэ?” гэж асууна.
- Машины тээшний хайрцгийг нээж ачааг авч, зочныг газарчлан чиглүүлнэ.
- Групп жуулчдын ачааш хооронд нь ялгах, ижил чемодантай хүмүүс байх зэрэг шаардлагатай тохиолдолд ачаан дээр өрөөний дугаарыг бичнэ.
- Зочин бүртгэл хийгдсэний дараа зочны хамт ачааг өрөө рүү нь хүргэж өгнө.
- Хэрэв зочин ачаагаа өөрөө авч явах хүсэлтэй бол цахилгаан шат болон өрөөнд хэрхэн очих замыг зааварчилж өгнө.

#### **Автомашинтай үйлчлүүлэгч:**

Ирэх үед автомашин орж ирэхэд тохиромжтой газар зогсоон үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдлыг бодолцон машины хаалгыг гүйцэд нээнэ. Тэгээд хаалгыг хоёр гараараа сайн барьж үйлчлүүлэгчийг аюулгүй буусны дараа хаалгыг сул хаана.

#### **VIP үйлчлүүлэгчийг угтах:**

VIP үйлчлүүлэгчийг угтах үйлчилгээнд төв хаалгыг тогтмол цэвэр, үзэмжтэй байлгах үйлчлүүлэгчийн хувцаслалт зэргийг санаж түүний нэрээр дуудан VIP үйлчлүүлэгчийг түргэн шуурхай дотогш оруулахын тулд зааврын дагуу сургалт, дадлага явуулах хэрэгтэй. VIP үйлчлүүлэгчийг ирэхээс өмнө зочид буудлын үүдэн дэх автомашины хөдөлгөөнийг хязгаарлаж зохицуулах хэрэгтэй мөн VIP үйлчлүүлэгчийг машинаасаа буухад туслахын тулд дор хаяж 30 минутын өмнө VIP зочдыг угтах бэлтгэлийг бүрэн хангасан байх ёстой. Автомашинаас буун төв хаалга уруу явах, замчлах, төв хаалгыг нээж, хаах үед VIP үйлчлүүлэгч эхлээд орсныг нягталсны дараа хаалгыг хааж элдэв осол гарахаас сэргийлж ажиллана. Угтах хэсгийн ажилтан нь дараах дарааллын дагуу VIP үйлчлүүлэгчийг аюулгүй, шуурхай зочид буудал уруу оруулах үүднээс тус бүрийн үүргийг гүйцэтгэнэ.

- 1) Үүдний хэсгийн хөдөлгөөнийг хязгаарлах VIP үйлчлүүлэгчийг ирэхээс 30 минутын өмнө үүдээр орж гарах автомашины хөдөлгөөнийг хорьж зогсоол дахь машины хөдөлгөөнийг зохицуулна.
- 2) Угтах VIP үйлчлүүлэгчийг машинаас буухад нь тусалж түрүүлж мэндлэн угтана. Үйлчлүүлэгчийн талаарх мэдээллээр дамжуулна.
- 3) Тайлбар Түргэн шуурхай, аюулгүйгээр зочид буудал, үйл ажиллагаа болж буй газар уруу ороход түрүүлж алхан замчилна.

- 4) Хаалгыг нээж хаах VIP үйлчлүүлэгчийн хувцас, биеийн хэсэг хаалганд хавчуулагдахаас онцгой анхаарч хаалгыг нээж хаана.
- 5) Хаягдаж, гээгдсэн эд зүйл VIP үйлчлүүлэгчийг орсны дараа хаягдаж, гээгдсэн зүйл бий эсэхийг нягтлана.
- 6) Автомашин болон төв хаалга Унаж ирсэн автомашиныг зогсоолд байрлуулахад нь тусалж автомашин хөдөлгөөнийг буцаад хэвийн байдалд оруулна.

## SOP 19. ЗОЧИД БУУДЛААС ГАРЧ БУЙ ЗОЧНЫГ ҮДЭХ

### ЗОРИЛГО

Үдэхдээ зочид буудалд байрласан болон бусад үйлчлүүлэгчдэд зочид буудлын талаарх гарах үеийн сэтгэгдлийг төрүүлдэг орон зай болох Угтах үйлчилгээний хувьд зочид буудлыг орхин явж буй үйлчлүүлэгчдэд угтахтай адил үдэж өгч үйлчлүүлэгчдэд дахин үйлчлүүлэх хүслийг төрүүлэх ёстой.

### ДҮРЭМ

Зочид буудалд буудаллахаар ирсэн зочдод хандан эелдгээр мэндлэн, үйлчлүүлэгчийг орж гарахад зочид буудлыг н хаалгыг нээж хааж үйлчилнэ. Үйлчлүүлэгчийг ирэх үед дараах үйлчилгээг үзүүлнэ.

- Зочид буудлын гадаа тээврийн хэрэгсэл ирмэгц тээшний хайрцгийг нээж ачааг байрлуулна.
- Хаалгыг нээж зочныг суулгана.
- Хэрэв такси бол хаашаа явахыг маш сайн тайлбарлан өгнө.
- Зочныг нэрээр нь “Ноён, Хатагтай.....Баярлалаа” хэмээн талархал илэрхийлнэ.
- Биднийг сонгосонд баярлалаа, манайхаар тухтай үйлчлүүлээрэй гэж хэлж хэвшинэ.
- Харилцан ярианы төгсгөл бүрд талархана.

#### **Автомашинтай үйлчлүүлэгч:**

Явахад нь үйлчлүүлэгч хаалгаар гарч ирэх үед машиныг хурдан дуудаж бэлэх болгох ба хаалгыг барьж өгч үйлчлүүлэгчийг суулгана. Энэ үед үйлчлүүлэгчийн гар, хөл, хувцас зэрийг хаалганд хүрэхээргүй байгаа эсэхийг нягталсны дараа хаалгыг болгоомжтой хаана.

#### **VIP үйлчлүүлэгчийг үдэх:**

- VIP үйлчлүүлэгчийн автомашин зочид буудлын үүдэнд саадгүй ирэхээр урьдчилан бэлдэнэ.
- VIP үйлчлүүлэгчийг үдэхийн тулд автомашины хөдөлгөөнийг саатуулах, үүдний талбайд байрлуулсан машинуудыг өөр тийш нь шилжүүлж зогсоох зэрэг арга хэмжээ аван түргэн шуурхай хөдлөх байдлаар бэлтгэл хангана.
- Хүлээж буй машинд суухаас өмнө VIP үйлчлүүлэгчийн тээшийг жолоочийн тусламжтайгаар машинд ачих ба хаягдсан гээгдсэн зүйл бий эсэхийг заавал нягтлана. VIP үйлчлүүлэгч машиндаа бүрэн суутал машины хаалгыг барьж үйлчлүүлэгчийн хувцас, эд зүйл хаалганд хавчуулагдахаар байгаа эсэхийг нягталсны дараа хаалгыг зөөлөн хаана.
- VIP үйлчлүүлэгч гадаад хүн байх тохиолдолд явах газрыг жолоочид дахин нэг хэлж зочид буудлын нэрийн хуудсыг өгөн инээмсэглэснээр VIP үйлчлүүлэгчийг үдэх үйлчилгээг үзүүлнэ.








ЗОЧИН УГТАХ

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

 (+976) 7777-7001

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