



БАЙГАЛЬ ОРЧИН,
АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН ЯАМ



СТАНДАРТ АЖЛЫН ЗААВАР



ХАРИЛЦАА,
ХАНДЛАГА



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

АГУУЛГА

SOP 1. МЭНДЧИЛЭХ.....	5
SOP 2. НЭРИЙН ХУУДАС СОЛИЛЦОХ.....	8
SOP 3. ҮГЭН БУС ХАРИЛЦАА /БИЕИЙН ХЭЛЭМЖ/.....	10
SOP 4. САНАЛ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ.....	15
SOP 5. МАГТАХ БОЛОН МАГТУУЛАХ.....	17
SOP 6. ТУСЛАМЖ САНАЛ БОЛГОХ.....	20
SOP 7. СОНСОХ.....	21
SOP 8. АСУУЛТ АСУУХ.....	23
SOP 9. ЗААВАРЧИЛГАА ӨГӨХ БОЛОН ТАЙЛБАРЛАХ.....	25
SOP 10. ХАНДЛАГА.....	27
SOP 11. ӨӨРИЙГӨӨ СЭДЭЛЖҮҮЛЭХ.....	30
SOP 12. ЗОРИЛГОО SMART БОЛГО.....	32
SOP 13. БОЛОМЖИТ ЭРСДЭЛИЙГ ХҮЛЭЭН АВАХ (ЭРСДЭЛИЙН МЕНЕЖМЕНТ).....	33
SOP 14. ӨӨРИЙГӨӨ БОЛОН НӨХЦӨЛ БАЙДЛЫГ САЙЖРУУЛАХ ЭРГЭХ ХОЛБООГ БАЙНГА ЭРЭЛХИЙЛЭХ.....	35
SOP 15. ӨӨРТӨӨ БОЛОН БАЙГУУЛЛАГАДАА ҮНЭНЧ БАЙЖ, ӨӨРТӨӨ ИТГЭХ.....	36
SOP 16. БОЛОМЖИЙГ ИДЭВХТЭЙ ЭРЭЛХИЙЛЖ, ИРСЭН ҮЕД НЬ ЗӨВ ҮНЭЛЭХ.....	38
SOP 17. БЭРХШЭЭЛИЙГ ДАВАН ТУУЛЖ, ЗОРИЛГООСОО НЯЦАХГҮЙ БАЙХ.....	39
SOP 18. СТРЕСС.....	40
SOP 19. ЁС ЗҮЙ.....	42
SOP 20. ЦАГИЙН МЕНЕЖМЕНТ.....	47
SOP 21. ЦАГИЙГ УДИРДАХ АРГУУД.....	48
SOP 22. ТИР БУЮУ ГАРЫН МӨНГӨ.....	50

SOP 1. МЭНДЧИЛЭХ

ЗОРИЛГО

Зочид болон хамтран ажиллагчидтайгаа зохистой харилцах, мэндчилэх ёсонд суралцахад чиглэнэ.

ДҮРЭМ

Харилцаа нь янз бүрийн нөхцөлд харилцагчдын хооронд хамгийн ухаалаг, учир утгатай, оновчтой байдлаар харилцааг эхлүүлэх, үргэлжлүүлэх, төгсгөх замаар бие биенээ ойлгож дэмжсэн, хүлээн зөвшөөрсөн, итгэлцсэн шинэ нөхцөл, уур амьсгалыг бүрдүүлэх чадвар. Харилцааг аман бус ба аман гэж ангилна. Аман бус харилцаанд биеийн хэлэмж, хувийнхаас нийтийн орон зай хүртэлх орон зай, цаг төлөвлөх зэрэг багтана.

Аман харилцаанд авиа, утга, найруулга, логик дэс дараалал багтдаг бөгөөд мэндчилгээ бол хүний харилцааны эхлэл бөгөөд эелдэг байдлыг илэрхийлэх хамгийн энгийн илэрхийлэл, хүлээн зөвшөөрөх, хүндэтгэх, хүлээн авах хэлбэр юм.

Мэндчилэх:

Сайхан мэндчилгээгээр бусдад таалагдах бөгөөд хүний үнэлэмж өөрчлөгдөх ч боломжтой. Мэндчилгээ нь нийгмийн амьдралын эхлэл, маш чухал зүйл бөгөөд өөртөө болон харилцаж буй хүний үндсэн ёс зүй юм.

Эелдэг байдлыг илэрхийлэх хамгийн энгийн илэрхийлэл, хүлээн зөвшөөрөх, хүндэтгэх, хүлээн авах хэлбэр бол мэндчилгээ юм. Зочинтой харилцах үндэс болох мэндчилгээг бид ажил хэргийн, хувийн гэж хуваана. Зочлохуйн салбарын хувьд илүү ажил хэргийн хэлбэрийг сонгох нь зүйтэй.

Мэндчилгээний төрөл:

1) Давчуу газарт хөнгөн мэндчлэх

- Ойр дотны ажлын газрын хамт олон эсвэл доод албан тушаалтантай мэндчилэхэд тохиромжтой. Хязгаарлагдмал орчинд мэндчилгээг ёсоор нь хийх боломжгүй үед ашиглана. (Лифт, шат, коридор гэх мэт).
- Өдөрт хэд хэдэн удаа уулзаж, мэндчилэх үед зохимжтой.
- Танихгүй хүнтэй мэндчилэхдээ хэрэглэж болно.
- Сайхан сэтгэлийн төлөө талархлаа илэрхийлэхдээ хэрэглэж болно.
- Утсаар ярьж байх үед удирдах албан тушаалын хүн гаднаас орж ирэхэд эсвэл танихгүй хүнтэй таарахдаа, хоёр гартаа хүнд ачаа барьсан үедээ хөнгөн мэндчилж болно.

2) Ердийн мэндчилгээ

- Үйлчлүүлэгчидтэй мэндчилэх эсвэл үдэхэд тохиромжтой.
- Удирдах албан тушаалтантай мэндчилэхэд энэ бас хамаарна.

- Төрийн тэргүүн, хүндэт зочин болон өрхийн тэргүүн, ахмад буурлуудтай мэндлэхэд зохистой.
- Чухал үйл ажиллагааны үед ердийн байдлаар мэндчилнэ.
- Албан ёсны үйл ажиллагаа, ажлын ярилцлагын үед ердийн мэндчилгээг ашиглана.

3) Мэндчилгээний ёс зүй

- Залуу, эсвэл доод албан тушаалтан эхэлж мэндчилнэ.
- Хэн нэгэн мэндчилвэл заавал хариулна.
- Мэндлэхдээ зөв хандлагатай байж хүндэтгэн, сэтгэлээсээ хандана.
- Хэрэв та цахилгаан шат эсвэл хонгилд уулзвал мэндчилгээнээс түрүүлж эелдэг байдлаа илэрхийлнэ.
- Хэрэв та гудамжинд хэн нэгэнтэй таарвал эргэлзэлгүй мэндчилнэ.
- Мэндлэх үед нөгөө хүн рүүгээ баяртайгаар харна.
- Мэндлэхдээ мэндчилгээний үгийг гээж орхиж болохгүй.
- Хол зайнаас ч гэсэн мэндчилнэ.

Инээмсэглэх:

Мэндчилгээ бол харилцааны хамгийн эхний алхам бөгөөд анхны сэтгэгдэл төрүүлэх үндэс. Харин анхны сэтгэгдэл насан туршид үлддэг. Анхны сэтгэгдэлийг төрүүлэх хоёр дахь боломж гэж байхгүй. Тиймд ирж буй зочдод анхны сэтгэгдлийг зөв үлдээх нь чухал.

Харилцаж байгаа хүн чинь таныг үнэн инээмсэглэж байгаа эсэхийг шууд мэдэх боломжтой. Хуурамч инээмсэглэл зөвхөн ам уруул хэсгийг хамардаг. Харин жинхэнэ инээмсэглэл жавьж, нүдний эргэн тойрныг хамардаг байна.

Инээмсэглэж байгаад зургаа олон янзаар авч үз. Ямар инээмсэглэл танд зохиж байна буюу танд өөрт чинь таалагдаж байгааг ол. Дараа нь толинд харан дадлага хийгээрэй. Та үүнийг зургаа авхуулахдаа ч хэрэглэж болно. Инээмсэглэл тань зөв шалтгаантай байх хэрэгтэй. Бусдыг гомдоллож байхад инээж байж болохгүй.

Инээмсэглэснээр гарах үр ашиг:

- Инээмсэглэж байгаа хүн сэтгэл татам сайхан харагддаг.
- Инээмсэглэл үгнээс хүчтэй. Та хэн нэгнийг гомдоосон эсвэл ямар нэг алдаа гаргасан бол инээмсэглээд үз. Таны уучлал, өршөөл гуйж байгааг бусад хүмүүс мэдэх болно.
- Бусдын итгэлийг олж авахад инээмсэглэл маш их тустай байдаг.
- Инээмсэглэхэд бидний тархинаас аз жаргалын гормон буюу эндорфин ялгардаг тул автоматаар сэтгэл санаа дээрдэж ирдэг байна.

Инээмсэглэх дасгал:

Зөв, сайхан инээмсэглэж сурахад туслах хэд хэдэн дасгал байдгаас дараах үндсэн дасгалыг өдөр бүр хийж, булчингаа ажиллуулж, инээснээр дадал болно.

Нэгэнт дадал болсон бол инээмсэглэл тодруулахад асуудалгүй болдог. Мөн дараах зүйлсийг анхаарна.

- Үйлчлүүлэгчээ хүндэтгэн бодно.
- Дээд шүднүүдээ харуулж инээнэ.
- Нүдээрээ инээмсэглэнэ.
- Амны булчингаа тэгш хэмтэй өргөнө.

1.Виски гэж хэлэх дасгал

В-и-сү-ки гэж өдөр бүр 10-20 удаа чанга хэлж давтана.



2.Савхаар хийх дасгал

Савх хөндлөнгөөр нь амандаа сайн зуун 30-60 секунд барина. 3 удаа давтаж хийнэ.



SOP 2. НЭРИЙН ХУУДАС СОЛИЛЦОХ

ЗОРИЛГО

Нэрийн хуудсаа солилцох нь нэг төрлийн мэндчилгээ бөгөөд сайн харилцааг бий болгох эхлэл. Зочид, үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа нэрийн хуудасны зөв хэрэглээг хэвшүүлэх зорилготой.

ДҮРЭМ

Нэрийн хуудас өгөх:

- Босч өгнө. Ингэхдээ өөрийн харьяалал, нэрээ хэлнэ.
- Нэрийн хуудсыг албан тушаал доогуур хүн өндөр албан тушаалтанд өөрийгөө танилцуулах зорилгоор эхлээд өгдөг.
- Ахмад хүн болон эмэгтэй хүнд түрүүлж өгдөг.
- Зочилж очсон хүн эхлээд нэрийн хуудсаа өгөх нь зүйтэй.
- Нөгөө хүний бэлхүүс ба цээжний дунд түвшинд барьж өгнө.
- Хэн нэгний нэрийн хуудсыг хүлээн авбал буцаагаад өөрийнхийгөө өгнө.
- Нөгөө хүн хүлээж авахдаа миний нэрийг шууд унших боломжтой нүүрэн талыг нь харуулж өгнө
- Нэрийн хуудас авсан бол тухайн хүний нэр, харьяаллыг шалгаад зохих ёсоор мэндчилнэ.
- Нэрийн хуудас солилцсоны дараа нэрийн хуудсаа ширээн дээр байрлуулж ярилцаж дууссаны дараагаар тусгай зориулалт бүхий нэрийн хуудасны саванд эсвэл түрийвчинд хийнэ.
- Хэрэв та ширээ байхгүй танхим эсвэл хонгилд зогсож байхдаа нэрийн хуудас солилцож байгаа бол тухайн хүний албан тушаалыг нягтлаад нэрийн хуудасны хайрцаг юм уу эсвэл хэтэвчиндээ авч хийнэ.
- Бизнес нэрийн хуудсыг хангалттай бэлдэж нэрийн хуудасны зориулалтын хэтэвчинд хийн цэвэрхэн хадгална.
- Нэрийн хуудсыг компани, салбараар нь ангилж нэрийн хуудасны цомогт хадгална.
- Барууныхан бизнес эрхлэхээс бусад тохиолдолд, эхний уулзалтаар бизнесийн картаа солилцдоггүй бөгөөд шаардлагатай бол уулзалтын эцэст солилцдог.
- Хэрэв танд нэрийн хуудас байхгүй бол эхлээд уучлал гуйж, шаардлагатай бол овог нэр, утасны дугаараа бичиж өгнө.

Нэрийн хуудас авах:

- Нэр, албан тушаалыг заавал үзнэ.
- Хэрэв гадаад хэлээр бол тухайн үед нь асууна.
- Нэрийн хуудас барьсан гараа бэлхүүсээс доошлуулж болохгүй.



SOP 3. ҮГЭН БУС ХАРИЛЦАА /БИЕИЙН ХЭЛЭМЖ/

ЗОРИЛГО

Зочлохуйн үйлчилгээний ажилчид, ялангуяа өөрийн биеийн хэлэмжийг ажлын байран дээр зорилготойгоор хийж, бусдынхыг уншиж ойлгож сурах нь чухал юм.

ДҮРЭМ

Хэдийгээр улс орнуудын соёл, улс орнууд харилцан адилгүй боловч биеийн хэлэмжийн үндсэн дохио ижил байдаг. Ихэнх харилцаа нь ярианы бус хэлээр явагддаг бөгөөд хүмүүс хэдэн мянган дохиогоор мессеж илгээх боломжтой байдаг. Биеийн хэлэмж гэдэг нь ярианы бус хэлээр, гар, хөл, харц зэргээр үг хэлийг оролцуулалгүйгээр явагддаг харилцаа юм. Бид үгэн бус харилцаа буюу биеийнхээ хэлэмжийг илэрхийлэхдээ ихэнхдээ бодолгүй ухамсаргүй төлөвт хийх нь олонтоо. Гэтэл үзүүлж буй хөдөлгөөнөөрөө, сэтгэл хөдлөлөө, доторх бодлоо илэрхийлж орхидог.

Үйлчлүүлэгчдийн зүрх сэтгэлийг эзэмдэх, харилцаа холбоог бий болгох арга бол логик сэтгэлгээнээс илүү сэтгэл хөдлөлтэй байж, илэрхийлэхийг хүсч буй мессежээ ойлгуулах хүчтэй хэрэгсэл болгох боломжтой юм. Юуны өмнө зочидтой мэндчилэхдээ биеийн хэлэмжээ аль болох нээлттэй байлгах хэрэгтэй. Энгэртээ гараа зөрүүлэх, элгэндээ ямар нэг юм барих тэврэх, гараа халаасандаа хийх зэрэг нь бүгд хаалттай биеийн хэлэмжийн илрэлүүд билээ. Тиймээс хоёр гараа аль болох ямар нэг хэлбэрээр зөрүүлэхгүй, хэвлий, цээжээ хаахгүй байхыг хичээ.

1. Нүүрний хувирлын ач холбогдол:

Бизнесийн үндэс суурь нь нүүрний хувирлаас эхэлдэг. Анхны сэтгэгдлийг нүүр царайгаар өгөхөд тухайн хүний царайны байдлаас гадна нүүрний хувирал нь маш чухал үүрэгтэй. Баяр баясгалантай царай сайхан сэтгэгдэл төрүүлэх бол уравгар, хэрцгий байвал царайлаг сайхан царайг ч сайхан сэтгэгдэл төрүүлэх боломжгүй болгодог. Бид янз бүрийн сэтгэл хөдлөл, мэдрэмжийг нүүрний хувирлаар илэрхийлж, мөн бусдын сэтгэгдлийг үнэлж дүгнэдэг. Бидний нүүрэнд байх 80 орчим булчин, 7000 гаруй нүүрний хувирлыг харуулах чадвартай. Энэ 80 орчим булчингаас бид ердөө 13-ыг нь ашиглаж инээдэг. Харин ярвайхдаа 64 булчинг ашигладаг. Нэмж дурьдахад инээхэд байгалийн үрчлээ нь гүехэн боловч ярвайхад гардаг хөмсөгний үрчлээс нь гүн ул мөр үлдээдэг. Нүүрний хувирлын сайхан төрх нь нийгмийн амьдралын эхлэл, хүний харилцааны сайн зэвсэг гэж үзэх ёстой бөгөөд үргэлж бусадтай харьцахдаа тод сайхан инээмсэглэдэг дадлыг бий болгох хэрэгтэй.

2. Нүүрний илэрхийлэл:

Хайрлуулж, хүлээн зөвшөөрөгдөх хүсэл хүн бүрт түгээмэл байдаг. Маслоугийн хэрэгцээний схемийг харахад л ойлгомжтой байна. Эндээс харахад сэтгэлийн хаалгыг нээх нь нэн тэргүүний асуудал байх ёстой. Учир нь үйлчлүүлэгчийн сэтгэл хаагдахад ямар ч хүсэл биелэдэггүй. Үйлчлүүлэгчтэй ингэж эхэлсэн харилцааны үед өгөхийг хүссэн мессежээ дамжуулж чадахгүй бөгөөд үр дүнд нь харилцаа холбоо тасрана. Тиймээс үйлчлүүлэгчтэй ярилцаж эхлэхдээ үйлчлүүлэгчийн нүүрний хувирлыг

харж, тухайн үеийн сэтгэлийн хөдөлгөөний байдлыг ажиглан, хөнгөн ярианаас эхлэх хэрэгтэй. Мөн анхаарал тавьж байгаагаа илэрхийлж хөнгөхөн түүний биед нь хүрч болох бөгөөд өөрөө түрүүлж ярихаас илүү түүний сэтгэл санаа, нүүрний хувирлыг ажиглан ярилцвал илүү үр дүнтэй болно. “Хэрэв аливаа нэг сэтгэл хөдлөлийг илэрхийлдэг нүүрний хувирлыг харуулбал бодитоор түүнд хамаарах сэтгэгдлийг үнэхээр мэдрэх болно” гэж нүүрний хувирал судлалын их хүн Пол Эгмен хэлжээ. Тэр тусмаа харц маш чухал. Хүн аз жаргал, баяр баясгаланг мэдрэх үед энэ нь сэтгэл хөдлөлийг хянах хэсгээс дохио болж, амны эргэн тойрон дахь булчингууд руу шилжиж, хацар руу дээшлэн, нүд нарийсч, нүдний эргэн тойронд үрчлээ үүсдэг. Нүүрээ үрчийлгэж байсан хүн ухамсраараа нүүрний булчингаа тэнийлгэж инээмсэглэх үед бодол санаа ч гэрэл гэгээтэй болж, сэтгэл хөдлөл нь мөрөөдөмтгий, аз жаргалтай болоход таны бодол өөрчлөгддөг шиг хүний нүүрний хувиралын дотогш нөлөөлдөг.

Зарим биеийн хэлэмжээс:



Сонсохоос залхсан.



Айж байгаа ч сэтгэл хөдөлсөн.



Би үнэн сэтгэлээсээ хэлж байна.



Би зүгээр л хэлж байна.

Нүдэн харилцаа:

Биеийн хэл ярианы үндэс бол нүдний харц юм. Бусдын нүд рүү чөлөөтэй, тайван, энгийн харна гэдэг нь өөртөө итгэлтэй байдал, анхаарч байгаа байдал, үнэн сэтгэлээ байгаа зэргийг илэрхийлдэг байна. Гэтэл бусдын нүд рүү харж чадахгүй бол ичих, худлаа ярих, тавгүй байгааг илэрхийлж байгаа юм. Биеийн хэлээр ярилцах нь харилцан ярьж байгаа хүнийхээ анхаарлыг татах боломжтой ба нүд нүүрний хувирал нь биеийн хэлэмжийн хувьд маш чухал үүрэг гүйцэтгэдэг.

- Хүний нүд рүү шууд эгцлэн ширтэхгүй. Азийн улс орнуудын хувьд энэ нь хэрүүл тэмцэлд дуудаж байгааг илэрхийлнэ.
- Хоёр нүдний хооронд буюу цох руу анхаарлаа хандуулна.
- Ам уруул хэсэг рүү ширтвэл өрнийн улс орнуудын хувьд сээтэгнэл гэж үзнэ.
- Харилцагчийнхаа нүд рүү нь харахгүй байгаа бол түүнийг хүндлэхгүй байгаа мэт сэтгэгдэл төрүүлнэ.

- Өөртөө итгэлтэй, элгэмсэг харснаар зочдод, тэдний хэлж буй зүйлс бидний хувьд чухал бөгөөд үнэ цэнтэй болохыг илэрхийлж өгдөг.
- Бусдын нүд рүү хэт удаан ширтэх нь бүдүүлэг, дайрсан шинжтэй болж харилцааны тааламжгүй уур амьсгал бий болгоно.
- Нэг удаад харахдаа хамгийн ихдээ 5-10 секунд байхад хангалттай.
- Нүд рүү нь харж байхдаа тохиромжтой үед толгой дохисноор та сайн харилцааг бий болгоод зогсохгүй итгэлийг олж авна.

Хамар, ам, эрүү, хүзүүгээр илэрхийлэх нь:

Хамраа гараараа барьж, нүдээ аних нь зөрчилдөөнийг илэрхийлдэг. Хэрэв та ярилцах үедээ хамраа барьвал эсрэг талынхаа хүндээ таагүй байна гэсэн үг бөгөөд хамрынхаа нүхийг харагдтал хамраа өргөвөл түүнийг үл тоомсорлож байгаагийн илэрхийлэл юм. Нөгөө талаар, ярилцаж байхдаа уруулынхаа хоёр талыг чих тал уруугаа өргөвөл нөгөө хүнийхээ үгийг анхааралтай сонсож байна гэсэн үг юм. Гараараа амаа таглан чимээгүй сонсох нь цаашид ярилцах хүсэлгүй байгаагийн дохио юм. Ярилцлагын үеэр эрүүндээ хүрэх нь сэтгэлдээ түгшүүртэйн илэрхийлэл бөгөөд шийдвэр гаргах явц үргэлжилж байгаагийн дохио гэж уншиж болно. Уур уцаар, заналхийлэл мэдрэх үедээ тайвширахын тулд шилэн хүзүүгээ илэх нь бий. Механикаар толгой дохио нь бусдын санаа бодлыг хүлээн зөвшөөрч байгаа мэт харагддаг боловч үнэндээ сөрөг утгатай байдаг. Хэрэв та цээжин биеэ хойш гэдийлгэн нөгөө хүнийхээ яриаг сонсож байгаа бол хэлж байгаа зүйлд нь анхаарлаа хандуулалгүйгээр ямар нэг зүйлийг шүүмжлэхийг хүсч байхдаа хийдэг үйлдэл.

Гарын байрлал:

Доош харж духаа үрчлийлгэн, ярвайх нь маш таагүй мэдрэмжийн илэрхийлэл юм. Анзаарагдахгүй ч гэсэн гараараа зүг чиг заахдаа болон гар барихдаа гараа хүчилж харагддаг. Толгойгоо гараараа тулах эсвэл духаа илэх нь үзсэн эсвэл сонссон зүйлдээ эргэлзэх эсвэл санал нийлэхгүй байгаагийн шинж юм. Мөн гар барих аргаасаа хамаарч өөр өөр харагдана. Гар барихдаа гараа чанга атгах нь илүү хүчирхэг гэдгээ харуулахыг хүссэн сэтгэгдэл хэмээн тайлбарладаг бол хэтэрхий сул гар барилт нь өөртөө итгэлтэй, сул дорой мэт сэтгэгдэл төрүүлэх бөгөөд идэвхгүй, тоомжиргүй байгаа мэтээр харагдаж, ойлгогдож болно. Иймээс та гар барихдаа тохирсон хүчийг өгч, нөгөө талынхаа хүнтэй ижил хүчээр барина. Толгойгоо салаавчлах нь уйтгартай байгаагийн шинж. Хэрэв үргэлж элгээ тэвэрч, сандлын түшлэгээ налан суудаг зуршилтай бол өөрийгөө хамгаалах мэдрэмжийг илэрхийлэх тул харьцаж буй хүн түүнтэй ойртох хэцүү байх болно. Үйлчлүүлэгч, эсвэл хэн нэгэнтэй ярилцахдаа тэмдэглэлийн дэвтэр, үзгийг албаар гартаа барих, гараа ширээн дээр байрлуулах зэргээр элгээ тэврэхээс зайлсхийх хэрэгтэй. Мөн элгээ тэврэх дургүй хүмүүс нь эд зүйлсээр хамгаалалт босгох эрмэлзэлтэй байдаг. Ялангуяа элгээ тэврэх нь дэлхий нийтэд хамгаалалт, сөрөг утгаар тайлбарлагддаг. Ярилцах явцдаа бас нэг анхаарах зүйл бол гараараа чиглэл эсвэл эд зүйлийг заахдаа гарын хуруунуудаа нийлүүлж алгаа дээш харуулах нь хүндлэлийн илэрхийлэл юм. Нударга зангидах, нэг хуруугаараа заах нь нөгөө талд сөрөг мэдрэмж төрүүлэх магадлалтай. Мөн энэ нь дэлхий нийтээр сөрөг утгаар тайлбарлагддаг тул хуруугаараа чичлэхээс болгоомжлох хэрэгтэй.

Хөлний байрлал:

Үйлчлүүлэгч шууд үр хэлээр ярихгүй байсан ч үйл хөдлөлөөр үйлчилгээг хүлээн авч нөхцөл байдлыг үнэлдэг. “Та тавтай морилно уу” гэж хичнээн сайхан хэлсэн ч нуруугаа үүрч хоёр хөлөө алцайн зогсож үйлчлүүлэгчийг дээрээс нь өнгийн харвал зөвхөн энэ байдлаараа үйлчлүүлэгчийг үл тоомсорлож, үл хүндэтгэж байна гэсэн үг юм. Харилцааны 93% нь ярианы бус хэлбэрээр явагддаг. Энэ нь нуухыг хүсч буй хэсгүүдийг хүртэл илчлэх тул харилцаанд чухал үүрэг гүйцэтгэдэг. Үг, үйлдэл нь хоорондоо нийцэж байвал тэдгээр нь үг ярианы хүчийг нэмэгдүүлж өгдөг боловч, хоорондоо нийцэхгүй байгаа тохиолдолд үйл хөдлөлд илүү итгэдэг. Хэрэв хэн нэгэнтэй ярилцаж байх үед бие, хөлөө хаалга уруу ойр ойрхон чиглүүлж байгаа бол тэр газраасаа гарах эсвэл яриагаа зогсоохыг хүсэж байгаагийн дохио. Цээжээ урагш түмбийлгэн эрүүгээ өргөж алхаж байгаа бол бардам зантай, толгойгоо гудайлган, хөлөө чирэн явж байвал өөртөө итгэлгүй, идэвхигүй байгаагийн шинж.

Дуу хоолойны өнгө

Дуу хоолойны өнгө бол бусдад таны мессежний талаарх эерэг, сөрөг мэдрэмж төрүүлдэг ихээхэн чухал хүчин зүйл. Хүмүүс хамгийн чухал гэсэн хэсэгтээ өргөлттэйгөөр хэлэх нь элбэг тохиолддог юм. Уурласан, гайхсан, үл хүндэтгэсэн байдлыг ч дуу хоолойны өнгөнөөс уншиж болно.

- Дуугаа өндөрсгөж байгаа хүн, уурласан байх нь олонтоо. Харин сандарсан хүн хурдан ярьж эхэлдэг.
- Хэрэв ямар нэг зүйлийг хэлэхдээ өргөлтийг өгүүлбэрийн төгсгөлд авч байгаа бол мэдээллийг хүлээн авагчийн хувьд асуулт болж хүртэгдэнэ.
- Хэрэв бүтээгдэхүүн борлуулах гэж байгаа бол үнээ хэлэхдээ өгүүлбэрийн төгсгөлийн өнгийг буулгах нь зүйтэй. Үгүй бол та харилцагчаа, үнэ буулгах хэлцэлд уриад байна гэсэн үг.

Орон зай

Хүмүүсийн харилцахад зохимжит зай нь улс орны соёлоос шалтгаалан өөр өөр байдаг. Азийн улс орнууд бөхийж мэндчилэх хэмжээний зай үлдээдэг бол Латин Америкууд ойрхон зогсож ярьдаг.

- 7-45 см-ийг дотно харилцааны зай гэдэг байна. Ийм зайнд харилцаанд нууц мэдээлэл шивгэнэх, хувийн сэтгэл зүйгээ илэрхийлж байна гэх мэт дүгнэлтүүдийг хийж болно. Харилцаа ихэвчлэн хоёр хүний хооронд болдог.
- 120 см хүртэл хувийн зай. Найз нөхдийн хоорондын болон жижиг бүлгийн зай юм.
- 360 см хүртэл нийгмийн зай. Үдэшлэг дээрх яриа, анги танхим дахь харилцан яриа, тодорхой нэг илтгэгчгүй багийн ярилцлага байж болох юм.
- 600 см хүртэл олон нийтийн зай. Олон нийтийг хамарсан яриа ийм зайнд болно



Дохио зангаа:

Хэлж байгаа үгээ дэмжих дохио зангаа-толгой дохих, нүдэн харилцаагаар таны ярьж байгаа зүйлийн утгыг болон найдвартай байдлыг дэмжиж байдаг.

- Харилцаж байхдаа толгой дохих хэрэгтэй.
- Ямар нэг тоо ширхэгтэй зүйл хэлж байгаа бол хуруугаараа үзүүл.
- Том жижгийн тухайд гараа алдалж үзүүлж болно.
- Гарын алгыг харуулах нь харилцаж байгаа хүнд эерэг мэдрэмж өгдөг.
- Хүний бага наснаас бий болсон биеийн хэлэмж насан туршид илэрдэг. Хүүхэд айж сандрахаараа гараараа амаа дардаг.
- Ямар нэг юм нуусан, худлаа хэлсэн бол гараа амныхаа ойролцоо авчирдаг.
- Гарын хөдөлгөөнөөр яриагаа дэмжиж ярих нь илүү сэтгэгдэл үлдээнэ. Гэхдээ гараа хэт хөдөлгөж савчиж ярих нь зочдод дээрэнгүй, дайрсан шинжтэй харагдана.
- Зурагт үзүүлсэн хайрцгийг төсөөлөн бодож түүнээс гарахгүй хэмжээнд шаардлагатай үед гарын хөдөлгөөнийг хийнэ.

Санах зүйлс:

- Бид харилцааныхаа 35%-ийг үгээр, 65%-ийг үгэн бус хэлбэрээр илэрхийлдэг байна. Та дуугүй байсан ч харилцаанд орж л байгаа.
- Амны үнэр зэрэг ариун цэврээ байнга анхаарах хэрэгтэй.
- Тамхи татсанаас шарласан шүд хэнд ч сайхан сэтгэгдэл үлдээхгүй шүү дээ.
- Нэрс зэрэг өнгөтэй жимс идсэний дараа зочинтой харьцвал эвгүй сэтгэгдэл төрүүлэх тул заавал угаагаарай.
- Улс орон болгоны соёлд биеийн хэлэмж ялгаатай утгатайг анхаараарай.



SOP 4. САНАЛ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ

ЗОРИЛГО

Зочлох үйлчилгээний салбарт хамгийн их тохиолддог зүйл бол санал гомдол билээ. Зочид өөрийнх нь санаанд хүрээгүй үйлчилгээний талаар гомдол мэдүүлдэг. Хүн болгоны санаанд тааруулах боломжгүй. Гэвч салбарын онцлогийн хувьд тухтай, таатай үйлчилгээг үзүүлэх ёстой тул бид зочдын гомдол саналыг аль болох эергээр шийдэж өгөхийг хичээх хэрэгтэй.

ДҮРЭМ

Үйлчлүүлэгч сэтгэл ханамж:

Юуны түрүүнд таны зорилго бол зочныг сэтгэл ханамжтай буцаах ёстой гэдгийг санаарай. Компанийн орлого шинэ болон одоо байгаа худалдан авагчдын давтан худалдан авалтаас бүрддэг. Компанийн борлуулалт нь корпорацийн удирдлагын үндсэн зорилго тул борлуулалтыг бий болгох гол үйл ажиллагаа нь үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжаар дамжуулан тэднийг байнгын үйлчлүүлэгч болгон хадгалан үлдэх явдал юм. Энэ бол таны ажил.

Үйлчлүүлэгч сэтгэл ханамжийн бүрдэл:

Бүтээгдэхүүн	Бүтээгдэхүүний хард үнэ цэнэ	Үүрэг, чанар, хүчин чадал, үр ашигтай байдал, үнэ
	Бүтээгдэхүүний софт үнэ цэнэ	Дизайн, ашиглахад амар хялбар байдал, ашиглалтын заавар, загвар, сав баглаа боодол, өнгө, үнэр зэрэг бусад шинж чанар
Үйлчилгээ	Үйлчилгээний газрын уур амьсгал	Үйлчилгээний газрын байрлал, тааламжтай, тухтай орчин бүрдэлт
	Үйлчилгээний ур чадвар	Гомдол барагдуулах үеийн хандлага, үйл хөдлөл, гомдол барагдуулах ур чадвар, аргачлал
Байгууллагын имиж	Нийгмийн сайн сайхны төлөөх үйл ажиллагаа	Нийгмийн хариуцлага, нийгмийн сайн сайхны төлөөх үйл ажиллагаа, соёл спортын үйл ажиллагаанд зориулсан байгууламж
	Байгаль орчныг хамгаалах үйл ажиллагаа	Байгаль орчныг хамгаалах хөдөлгөөн, компанит ажил

Эдгээр бүрдлээс үйлчлүүлэгчийн сэтгэлд хүрээгүй бол гомдол гаргах үндэс болдог.

Санал, гомдлын ач холбогдол:

- Хэрэглэгчийн гомдлыг ойлгосноор үйлчлүүлэгчийн талаар үнэн зөв мэдээллийг олж авах боломжтой. Хэрэглэгч юу хүсдэгийг мэдэх нь чухал ба гомдол нь үйлчлүүлэгчийн хүсч буй зүйлийг илэрхийлдэг тул тэдний гомдлыг найрсгаар хүлээн авч чих тавин сонсох хэрэгтэй.
- Үйлчлүүлэгч гомдоллохгүй байгаа нь үйлчилгээ, үйлчлүүлэгчдийн хэрэгцээг хангаж байна гэсэн үг биш юм. Сэтгэл ханамжгүй үйлчлүүлэгчдийн 90 гаруй

хувь нь дуугүй явдаг. Тиймээс гомдол гаргаж буй үйлчлүүлэгчид илүү чин сэтгэлээсээ ханддаг бөгөөд тэдний гомдлыг сонсохын тулд идэвхтэй байх хэрэгтэй.

Санал хүлээн авч, гомдол барагдуулахын ач холбогдол:

- Чин сэтгэлээсээ гомдлыг барагдуулах нь үйлчлүүлэгчидтэй харилцаа холбоог бэхжүүлж, ихэвчлэн тэднийг үнэнч үйлчлүүлэгч болгодог.
- Биет бараа бүтээгдэхүүн согогтой бол солих, эргүүлэн татах, үйлчилгээ үзүүлэх боломжтой. Харин зочлох үйлчилгээ нь биет бус. Тиймээс, үйлчилгээ муу байгаагаас үүдсэн гомдлыг хэрхэн барагдуулахаас шалтгаалан сэтгэл ханамжийг сэргээх эсэх нь шийдэгдэнэ.
- Үйлчилгээг худалдаж авсны дараа үйлчлүүлэгч гомдлоо янз бүрээр илэрхийлдэг. Хэрэв зохицуулаагүй бол одоо байгаа болон боломжит худалдан авагчдыг алдах болно. Тиймээс гомдлыг хэрэглэгчийн үнэнч байдлыг сайжруулах боломж гэж үзэн үйлчлүүлэгчдийн гомдол барагдуулах шаардлагатай.

Санал, гомдлыг шийдвэрлэх:

- Инээмсэглэх хэрэггүй. Зочны асуудлыг маш анхааралтай, эцсийг нь хүртэл сонсож байгаагаа мэдрүүлэх нь чухал.
- Болсон явдалд үнэхээр харамсаж байгаагаа чин сэтгэлээсээ илэрхийлнэ. "Ийм юм болсонд уучлаарай. Ямар нэг байдлаар тохирсон шийдлийг олж өгнө гэх мэт.
- Хувийн сэтгэл хөдлөлийн зөрчилдөөнөөс зайлсхийхийн тулд сэтгэлийн хөдөлгөөнөө барь.
- Аль болох хэлж байгаа үгээ эерэг байлгахыг хичээ. Ашиглаж байгаа үгнүүддээ "...гүй" залгаврыг ашиглахгүй байхыг хичээ.
- Хэрэв зочин уурлаж, чанга чанга дуугарч байгаа бол түүнийг бусад үйлчлүүлэгчид саад болгохгүйн үүднээс тусдаа өрөөнд урих хэрэгтэй.
- Зочныг гомдоллож эхэлмэгц, хийж байгаа зүйлээ орхиж, анхаарал хандуулж байгаагаа илэрхийл. Тухайн асуудлыг шийдэхэд танд ямар нэг асуудал байхгүй гэдгийн илэрхийлэл болно.
- Зочны яриаг дуустал, тэвчээртэй сонс. Хэн нэгэн өөр хүн рүү алдааг бүү чих.
- Зочныг яриад дуусахаар нь гол хэсгүүдээ давтан лавлаж асуу.
- Зочны буруу байсан ч түүний буруу гэж шууд бүү хэл. Яагаад түүний хүсэлтийг биелүүлж чадахгүйгээ учир зүйн уялдаа холбоотой тайлбарлаж өг.
- Боломжтой бол шийдлийн саналыг тэр даруйд нь өг. Боломжгүй бол чадах бүхнээ хийх болно гэдгээ амла.
- Дахин уучлал хүсээд, асуудлыг гаргаж ирсэн, бидний ажилд тус дөхөм болох санал хэлсэнд таларх.
- Шууд удирдлагадаа асуудлыг хэлж мэдээл.
- Хамгийн сүүлд, асуудлыг шийдсэн бол түүнийгээ зочинд хэлж тайлбар өг.
- Өөр ямар нэг хангагдаагүй хэрэгцээ байгаа эсэхийг лавлаж асуу.
- Үйлчилгээний талаар саналыг хүлээн авч, энэ тал дээр анхаарч ажиллахаа хэлнэ.

SOP 5. МАГТАХ БОЛОН МАГТУУЛАХ

ЗОРИЛГО

Зочидтой харьцахдаа таатай эерэг уураг амьсгал бий болгох аргуудын нэг болох магтаалыг хэлж, магтуулж байх үедээ зөв хүлээн авна. Магтуулсан хүн, урам зоригтой болж хийж байгаа зүйлдээ улам хичээдэг. Үйлчилгээ сэтгэлд нь хүрсэн, гомдол саналыг нь хангалттай сайн шийдэж өгсөн үед зочид, ажилтнуудыг магтаж эсвэл талархдаг. Маш ухаалаг, ойлгомжтой магтаал нь танд санаанд оромгүй үр дүн авчирдаг.

ДҮРЭМ

Үйлчлүүлэгчид тав тухтай орчин, тусч, шаламгай байдал эсвэл энгийн зүйлд ч талархсанаа илэрхийлдэг. Тийм учраас магтаалыг эелдгээр хүлээн авч зочиндоо ч гэсэн өмссөн хувцас, шинэхэн үсний засалт, даашинз зохиж байгаа зэргийг магтаж болно. Магтаалын хувьд маш мэдрэмжтэй байх нь зүйтэй байх. Европ америк хүмүүсийн хувьд магтах, магтуулах нь хэвийн үзэгдэл, харин Азиудын хувьд ихэвчлэн бүрэг ичимхий, чөлөөтэй байх нь ховор тул, танихгүй хүмүүс бие биенээ магтах нь маш ховор.

Ингэснээр зочны хувьд дотно, харилцан яриа үүсгэхэд тусалдаг ба улмаар дахин үйлчлүүлэх ч сэдлийг бий болгоно. Эмэгтэй хүний хувьд зүс царай үсний засалт хувцас нь сайхан зохисон байвал магтахад буруудах зүйл байхгүй.

Зарчим 1: Тодорхой бай

- Үнэн сэтгэлээсээ хэлсэн ямар ч магтаал сайхан сэтгэгдэл үлдээх нь ойлгомжтой. Гэхдээ яг юуг нь магтаж байгаагаа тодорхой хэлснээр таны харилцагч чинь тэрхүү магтуулах үйлээ үргэлжлүүлэх сэдэл нь болж өгдөг.
- Бүтэн өгүүлбэрээр хүндэтгэсэн тайван хоолойны өнгөөр
- Өөртөө итгэлтэй, нүд рүү нь харан үл ялиг инээмсэглэн
- Дан ганц гадаад үзэмжийг илүүд үзэхгүйгээр ухаалаг магтах хэрэгтэй.

Тодорхой ба ерөнхий магтаал

ЕРӨНХИЙ	ТОДОРХОЙ
Гомдол саналыг сайн шийдлээ.	Тэр хүн гомдоллож байхад чи өөрийгөө үнэхээр сайн хянаж, асуудлыг ухаантай шийдэх хэрэгтэй.
Сүүлийн үед надад тусалж байгаад чинь би их баярлаж байгаа шүү.	Өвчтэй байхад минь цагийн хуваарьт маань уян хатан байсанд баярлалаа.
Чи сүүлийн үед ажлаа сайн хийж байна шүү.	Энэ сард авсан ажил болгоноо 2 өдрийн дотор дуусгаж чадаж байна шүү.

Магтаалыг тодорхой хэлнэ гэдэг нь магтаалаас зайлсхий гэсэн үг биш. Магтаж байх үедээ аль тохиромжтойг нь сонгох хэрэгтэй.

Зарчим 2: Төгс төгөлдрийг бус үйл явцыг магт

Хамтран ажиллаж буй хэн нэгэнд эсвэл гэр бүлийнхэндээ магтаалын үг хэлэх гэж байгаа бол битгий хүлээ. Тэр одоо сайн байгаа бол, өчигдрөөс илүү л байвал магтаж, таларх. Тэгснээр, магтуулсан хүн хийж буй сайн үйлээ үргэлжлүүлэх сэдэлтэй болно.

Зарчим 3: Магтаалыг бүү хэтрүүл

- Хэт магтах нь хоолоо хэтрүүлсэнтэй адил байдалд оруулах болно.
- Байнга магтах нь хүнд худлаа яриад байгаа мэт санагдана.
- Магтаж, талархаж буй өгүүлбэрт тэмдэг нэр хэт орох, магтах өнгө хэтийдэх нь магтуулж байгаа хүнд эвгүй сэтгэгдэл төрүүлнэ. Жишээ нь: тэгтлээ их дотно биш хүн гэнэт “Миний найз үнэхээр үзэсгэлэнтэй, сайхан бүсгүй шүү. Би чамаар бахархаж байна. Чам шиг хүн яагаад томоохон албан тушаал хашдаггүй байна” гэх мэтээр харьцаад ирвэл худлаа мэт санагдана.

Зарчим 4: Цагаа олж, үнэн магт

- Цагийг нь олж магтсанаар магтаж байгаа хүнээсээ талархлын сэтгэгдэл авч, багийн нэгэн гишүүн гэх статусаа бататган, бусад хүмүүсийн ач холбогдол өгч байгаа зүйлийг тодорхой болгож өгнө гэсэн үг.
- Өөртөө итгэлтэй, бусдаас илүү нэгэн бусдыг магтах чадвартай байдаг. Тиймээс бусдыг магтахаасаа бүү нэрэлх, бүү хүлээ.

Зарчим 6: Сайныг дамжуулдаг нэгэн бай

Та бусдын хэлсэн магтаалыг хэлж “магтаал дамжуулагч” байж болох юм. Ингэснээр мөн л магтуулсан хүн тэрхүү эерэг зан төлөвөө үргэлжлүүлэн, танд, магтагчид болон өөртөө сэтгэл хангалуун байх болно.

Зарчим 7: Үнэн сэтгэлээсээ магт

- Сэтгэлээсээ биш магтсанаас магтаагүй нь дээр.
- Магтах үгээ буруу сонгох эсвэл сэтгэлээсээ бус магтсанаар харилцагч чинь магтуулах зүйл юу ч үгүй мэт сэтгэгдэл төрөх, эсвэл та түүнийг дорд үзэж гэнэн хүн гэж үзсэн гэсэн үг.
- Бид худлаа яриад байгаа хүнийг мэдэрдэг.

Зарчим 8: Соёлын болон хувь хүний онцлогийг бодолцох

Магтаалыг хэлэхдээ соёлын нөлөөг бодолцож үзэх хэрэгтэй. Зарим Коллективист соёлд бусдын өмнө магтуулах нь эвгүй байдаг. Мөн олон хүний хажууд магтуулахаасаа ичиж зовдог ч хүн байдгийг санан болгоомжтой хандана уу.

Зарчим 9: Бусдыг магтах, бусдад талархах сэтгэлийн тэнхээтэй бай

Өөртөө итгэлтэй хүн л бусдыг магтаж чаддаг. Яг л том хүн хүүхэдтэй харьцдагтай адил. Зочин ямар ч зантай, авиртай байсан та “үйлчлүүлсэнд баярлалаа, дахин ирээрэй” гэж талархах хэрэгтэй. Учир нь та “мэргэжлийн” хүн.

Магтаалыг хүлээн авах

Миний ажлыг, манай үйлчилгээг зочид магтаж, талархаж байвал зүгээр л хүлээн ав. Бид ажлаа сайн хийсэн л хүмүүс. Хэт хөөрч баярлах, эсвэл үл тоомсорлох хэрэггүй. Магтаалыг хүлээн авах дараах аргууд байж болно.

- Магтаалыг хүлээн авахдаа “Баярлалаа” гээд эелдэг инээмсэглэлтэй зөв хослуул.
- Таны магтуулах шалтгаанд чинь бусдын хүч хөдөлмөр орсон бол тэдэнтэй хүлээн авсан магтаалаа хуваалц.
- Биеийн хэлэмжээ хааж болохгүй.
- Магтаалыг үнэгүйдүүлэх, инээдэм болгосны хэрэггүй. “Таны өмссөн хувцас их сайхан юмаа.” Хариулт: “Өө зөндөө олон жил өмссөн хуучин юмаа” гэх мэт.
- Магтаалд бүү эргэлз. “Таны ур чадвар үнэхээр сайн юмаа” “Та нээрээ хэлж байна уу” гэх мэт.
- Таны үйлчилгээ, харилцааны ур чадвар танай хамт олны нүүр царай, нэр хүндийг илтгэж байгааг санан өөрөөрөө бахарх.

SOP 6. ТУСЛАМЖ САНАЛ БОЛГОХ

ЗОРИЛГО

Хүрэлцэн ирсэн зочдод сайхан сэтгэгдэл үлдээх анхны боломж болох туслахыг санал болго, эерэг харилцааг эхлүүлэх явдал. Зочлохуйн үйлчилгээний ажилтан таны хувьд бусдад туслахыг өөрийн зүгээс санаачлан санал болгодог онцлог бүхий салбарт ажиллаж байгаа билээ. Заримдаа үүнийг хийх ёстой болдог ч ихэнх тохиолдолд энгийн эерэг харилцааны нэг болдог. Энэ нь танаас ур чадвар мэдлэг эсвэл ердөө л туслах сэтгэл л шаарддаг.

ДҮРЭМ

Аль ч тохиолдолд, та ямар хариу үйлдэл эсвэл үг ашиглахаа мэддэг байх нь чухал. Үйлчлүүлэгч туслалцаа хэрэгтэй гэдгээ илэрхийлээгүй гэдэг нь туслалцаа огт хэрэггүй гэсэн үг биш. Зочноос, танд тусламж хэрэгтэй юу гэдгийг асуун шалгах нь зөв алхам юм. Ингэснээр ямар нэгэн зүйл хэрэг болоход таны тусламж үргэлж ойрхон байгаа гэсэн сэтгэгдлийг төрүүлж өгнө.

Тусламж санал болгох дараах аргууд байж болно. Үүнд:

- Асуухыг нь бүү хүлээ. Та ажлаа мэддэг мэргэжилтэн тул шууд очоод хийх ёстой зүйлээ эелдэг хэлээд ажиллаж эхэл. Жишээ нь “таны ачааг оруулаад өгөх үү”. “Хоолны орцын талаар мэдээлэл өгч болох уу”, “Хоолны илчлэгийн талаар сонирхож байвал би тайлбарыг нь аваад ирье” гэх мэт.
- Нэг удаагийн саналаар бүү хязгаарла. Зочинд тухайн хэрэгцээ давтан гардаг байж болно шүү дээ. Тиймээс марталгүй дахин санал болгож болно.
- Зарим үед нөхцөл байдлыг ойлгож, мэдэж байгаа бол шууд туслаад эхэлж болно. Жишээ нь: тусгай хэрэгцээт зочныг цахилгаан шат хүртэл хүргээд өгөхийн тулд асуугаад байх шаардлагагүй шүү дээ.
- Таны хийж байгаа үйлдэл бүр зочдын төлөө байдаг тул таны зүгээс түрүүлээд очоод санал болгосон байх хэрэгтэй. Энэ нь зочдын хувьд тусалж байгаа гэх сэтгэгдэл үлдээнэ.
- Энэ үед биеийн хэлэмж нээлттэй, дуу хоолой намуухан байх хэрэгтэй.
- Зочинд тусламж санал болгохдоо “уучлаарай болох уу” гэх мэтээр эелдэг харилцааны хэв маягийг байнга баримтална.
- Зочдын хувьд өөрийн сайн мэдэхгүй газраа анх удаа ирсэн байх магадлалтай тул, соёлын талаар, газар орчны талаар зөвлөгөө өгөх нь мөн л нэг төрлийн тус болно.
- Таксигаар явах автобусаар явах нь үнийн хувьд хэр зөрөөтэй болох, ойрхон дэлгүүр худалдааны төв хаана байж болох ... гэх мэт таны өгөх зөвлөгөө хязгааргүй шүү дээ.
- “Үнэгүй” гэдэг ид шидтэй үг байдаг. Хэрэв байгууллагын зүгээс зочдод ямар нэг “үнэгүй” зүйлийг санал болгодог бол та хүргэж өгдөг эсвэл түүнийг хаа байгааг нь зааж өгдөг хүн байхад хангалттай.
- Өрнийн улс орнуудад, нэрээр нь дуудах гэх мэт “хувийн” харилцаанд оролцохоос татгалздаггүй. Гэхдээ хүндлэлийн зураасыг хэзээ ч бүү даваарай.

SOP 7. СОНСОХ

ЗОРИЛГО

Бид сонсох үйлийг зөвхөн аливаа мэдээллийг санах, цээжлэхийн тулд бус харин шийдвэр гаргах, хэрэглэгчид, удирдлага, ажилчдаа ойлгох гэж хийдэг. Зочин, үйлчлүүлэгчээ, хамтран ажиллагчаа сонсож сурах нь амжилттай харилцааны чухал хэрэгсэл болдог тул сайн эзэмших хэрэгтэй.

ДҮРЭМ

Зочид үйлчлүүлэгчийг сонсож, ойлгох:

Ажил хэргийн харилцааны 30% ярихад, 9% бичихэд, 16% уншихад ашиглагддаг бол бол 45%-ийг сонсоход зарцуулдаг байна Өөр юм хийж байлаа ч сонсголын эрхтэн маань ажиллаж л байгаа болохоор сонсдог л байж таарна. Гэвч бид идэвхтэй сонсож, сонсож буй “дүр”- ээ байнга илэрхийлэх хэрэгтэй болдог.

Идэвхтэйгээр сонсох гэдэг нь бид хүлээн авч байгаа мэдээлэлд анхаарал тавьж, өөртөө хөрвүүлэн ойлгож, үгээр болон үгэн бусаар хариулж байгаа явдал юм.

- Идэвхтэй сонсоход өөрийгөө бэлд. Сэтгэл зүйн хувьд сэргэг байж дотоод саадуудаа багасга.
- Тухайн сонсож байгаа зүйлээсээ давтагдаж буй бүтэц, дараалал, формат, ерөнхий бүдүүвчийг олохыг хичээ. Мэдээллийг тоймло.
- Цээжилмээр байгаа ойлголтуудаа хооронд нь юм уу эсвэл өөрийн аль хэдийн мэддэг зүйлтэйгээ хамааруулан холбо. Боломжтой бол багцал.
- Оюун санаандаа зурагла. Санамаар байгаа зүйлээ зураглаж харснаар, тэрхүү зураглалаар дамжуулан эргэн санах боломжтой юм. Түлхүүр санаануудыг оюун санаандаа хар.
- Давт. Тухайн ойлголтыг давтсанаар, компьютероор бол санах ойдоо суулгаж байгаа хэрэг болно.
- Тэмдэглэл хий. Оюун санаандаа болон бичгээр тэмдэглэл хий.
- Асуулт асуу. Өөрийнхөө зөв эсэхийг шалгахын тулд асуулт асуу.
- Өөрийгөө сонсоход бэлтгэж байнга хөгжүүл. Мэдээ, мэтгэлцээн, баримт байнга сонсож өөрийн сонсох чадварыг хурцал.
- Гэртээ харих замдаа тухайн өдөрт сонссон, чухал мэдээллээ дүгнэн бодоод үзээрэй. Хэрэв санаанд чинь сонссон зүйлийн чинь талаарх учир зүйн уялдаатай зураглал буухгүй бол, тухайн мөчид “сонсоогүй” болохыгоо хүлээн зөвшөөрч өөртөө дүгнэлт хийгээрэй.

Зочид ямар нэг зүйлд гомдоллож, эсвэл санал болгож байвал бид “мэдрэмжтэй” сонсох шаардлагатай болно.

Мэдрэмжтэй сонсохын тулд:

- Сонсох цаг гарга – Ярьж буй хүний байгаа байдал, ярьж байгаа зүйл нь надад ч бас чухал гэдгийг ойлгуул.
- Ярьж буй хүнийг тайвшруулах - Яригч ямархуу сэтгэгдэлтэй байгааг мэдэрч, ойлгохыг хичээ. Яригчийн сэтгэл зүйн хөдлөл, мэдрэмжид анхаарал тавь.
- Зүгээр л яриулах - Яригчид сэтгэл зүйн байдлаа бүрэн илэрхийлэх боломжийг олго.
- Шүүмжлэхээс зайлсхий - Яриаг нь шууд бүү эсэргүүц. Нөгөө талын байр суурьт бүү оч. (... гэж бодсоны хэрэггүй, тийм ч муу биш л байна ... гэх мэт яригчийн сэтгэл зүйг доош нь хийх).
- Дээрээс бүү харьц (...би бас тэгж боддог байсан...) гэх мэт.
- Зөвлөгөө өгөх - Яригч өөрөө хүсэлт гаргаагүй л бол хувийн асуудлаар нь зөвлөгөө өгөх, асуудлыг нь шийдвэрлэж өгөхөөс зайлсхий.
- Үгэн болон үгэн бус хэлбэрээр дэмж - Хэлсэн үгийг нь өөрийнхөөрөө давт. “Үнэхээр л хэцүү байж дээ”, “аан тийм үү, ммхн” гэх мэт авиа гаргаж мэдрүүл. Ингэснээр харилцагч чинь таныг өөрийгөө ойлгож байна гэж үзнэ. Толгой дохих гэх мэт биеийн хэлэмжээр дэмжих нь үр дүнтэй аргуудын нэг.

SOP 8. АСУУЛТ АСУУХ

ЗОРИЛГО

Зочинтой харилцахдаа таатай уур амьсгалыг бий болгох зорилготой.

ДҮРЭМ

Бусдыг ойлгож сонсоно гэдэг нь зөвхөн хэлж байгаа хүний дуу хоолойных нь чанга сулын асуудлаас болж байгаа юм биш юм. Хүн болгон үгээ хэлэх онцлогтой байдаг. Амандаа бувтнаж ярих, үг хэллэг өвөрмөц онцлогтой, нутгийн аялгуу хүчтэй, ярих үедээ гараа амандаа авчирдаг эсвэл хэт хурдан ярьдаг гэх мэт байж болно. Сонсож сайтар ойлгоогүй зүйлээ дахин давтаж асуух дараах аргууд байж болно.

Яриаг сонсож, анхаарч байгаа гэдгээ үе үе мэдэгдэх нь зүйтэй. Үүний тулд тохиромжтой үед нь асуулт тавих хэрэгтэй. Асуултын олон төрөл хэлбэр байдаг. Үүнд:

Нээлттэй асуулт:

- Энэ үед ярилцаж байгаа хүндээ, хариултаа чөлөөтэй сонгох боломжийг олгодог. “Яагаад, яаж, ямар аргаар” гэх мэтчилэн асуух үгнүүдийг ашиглана. Энэ тохиолдолд харилцагч чинь, зөвхөн “тийм, үгүй” гээд зогсох боломжгүй болдог тул, дэлгэрэнгүй хариулт өгөх болно. Жишээ нь: Та ямар программ дээр илүү ажилладаг вэ?

Хаалттай асуулт:

- Хаалттай асуулт нь ямар нэг асуух үг ашигладаггүй. Ийм асуултад “тийм, үгүй” л гэж хариулах боломжтой. Хаалттай асуултыг шийдвэр гаргах үед ашиглах нь тохиромжтой байдаг. Харин хэт олон хаалттай асуулт асуувал, харилцагчид чинь эвгүй сэтгэгдэл төрж, байцаагдаж байгаа мэт санагдах магадгүй юм. Жишээ нь: Танд албан бичиг боловсруулж байсан туршлага бий юу?

Чиглүүлэх асуулт:

- Ийм асуулт нь ярилцаж буй хүнийхээ бодол санааг ярилцах шаардлагатай асуудал руу хандуулах эсвэл өөрийн хүссэн хариултыг авахын тулд ашиглагддаг. Жишээ нь: Өмнө ажиллаж байсан байгууллага чинь чухал шаардлагатай үед илүү цагаар ажиллуулахад, танай гэр бүл болон та хэрхэн ханддаг байсан бэ?

Сонголттой асуулт:

- Ярилцаж буй хүндээ хариултын сонголтыг хязгаартайгаар өгдөг. Жишээ нь: Та аль төслийг дэмжиж байна вэ? А төсөл үү, Б төсөл үү?

Шалгах асуулт:

- Ярилцаж буй хүнээс ярианы явцыг ойлгосон эсэх эргэх холбоог бий болгохын тулд шалгах асуултыг хэрэглэнэ. Мөн, энэ төрлийн асуултыг ашиглан яриа төгсөж буйг илэрхийлж болно. Жишээ нь: тэгэхлээр, та босоо душтэй өрөөг сонгож байгаа гэж ойлголоо, зөв үү.

Өдөөн хатгах төрлийн асуулт:

- Ийм асуултыг нуугдмал санаа бодлыг илрүүлэх зорилготой ашиглана. Ажил хэргийн харилцаанд хязгаартайгаар ашиглах нь зүйтэй. Жишээ нь: Та өмнөх ажил дээрээ, ганц хоёр удаа ч болов бие даан төсөл удирдаж байсан биз?

Сэдэлжүүлэх асуулт:

- Нөхөрсөг хэлбэрээр илэрхийлэгддэг тул ярианы уур амьсгалд таатай нөлөө үзүүлдэг. Жишээ нь: Та оффисын программ дээр ажиллаж байсан туршлагыг чинь харгалзан шинэ төсөл дээр ажиллуулах хүсэлтэй байгааг минь та зөвшөөрөх үү? (Менцел & Б.Ононтуул, 2013)

Тодорхой асуух:

- “Уучлаарай та арай удаан дахиад хэлээд өгнө үү”, “ та илүү тодруулаад хэлээд өгөөч” гэх мэт.
- “Юу?”, “яасан гэнээ?” зэргээр харилцах нь таны талаар “мэргэжлийн бус” гэх сэтгэгдэл үлдээнэ.
- Дахин давтан хэлэхийг хүсэхдээ, бага зэрэг урагшаа бөхийж өгөөд, үнэхээр ач холбогдол өгч байгаагаа харуулсан нээлттэй биеийн хэлэмжтэй байна
- Шаардлагатай бол бичиж авахад бэлд.

Асуултад хариулах:

Ажлаа мэддэг, хариуцлагатай байх. Зочны сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх. Зочлохуйн үйлчилгээний ажилтнууд үргэлж хариуцлагатай, ажлаа мэддэг, тухайн хүнд “найдвартай” гэдгээ харуулж мэдэгдэж байх хэрэгтэй. Үүний тулд өөрийн зөрж борлуулж буй үйлчилгээ, бүтээгдэхүүний талаар маш сайн мэдлэгтэй байх шаардлагатай. Зочны асуудал, гомдол саналд байгууллагын зүгээс барьж буй бодлогыг сайтар ойлгосон байх шаардлагатай.

1. Байгууллагад гарч буй шинэ үйлчилгээ, бүтээгдэхүүний талаарх мэдлэгээ байнга дээшлүүл. Тэдгээрийг өөрөө турш, амталж үз. Бүтээгдэхүүн үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийг байнга гарын дор байлга. Ингэснээр гэнэтийн асуудалд самгардаж сандрахгүй шүү дээ.
2. Зочныг тайван яриул. Зочин гомдоллож байвал ярьж байх үедээ өөрөө ч тайвширчих магадлалтай. Хариултыг ч мөн аль болох тайван өгөх хэрэгтэй. Зочны сэтгэл зүйн төлөвт үүсэж дагалдаж болохгүй.
3. Асуултад хариулахаасаа өмнө асуултыг зочинд өөрт нь давтаж хэлж сонсоорой. Ингэснээр та 2 яг нэг зүйлийн талаар ярилцаж байгаагаа ойлголцох болно.
4. Аль болох эерэг үг өгүүлбэр ашигла. Жишээ нь: “Засварчин ирэхээс нааш ямар ч арга алга” гэхийн оронд “Засварчин ирмэгц таны асуудлыг шийдвэрлэж өгнөө” гэх мэт.
5. Хийж чадах зүйлээ л амла. Үйлчилгээний үнэ хөлс, хугацааны талаар үнэнийг л хэл. Боломжгүй зүйлд ямар нэг найдвар бүү үлдээ.

SOP 9. ЗААВАРЧИЛГАА ӨГӨХ БОЛОН ТАЙЛБАРЛАХ

ЗОРИЛГО

Ажилчдыг аливаа зүйлийн талаарх зааварчилгаа өгөх болон танилцуулах илэрхийлэмж, үг хэллэгийн ашиглаж сургана. Цөөн тохиолдолд зочид буудлын ажилчид нь үйлчлүүлэгчдэдээ ямар нэгэн зүйлийг хэрхэн хийх нөхцөл байдал болон арга барилыг тайлбарлах, зааварчилгаа өгөх шаардлагатай байдаг. Зочдод тайлбарыг энгийн ойлгомжтой өгөх нь таны ажлын үр дүнгээс гадна, зочны сэтгэл ханамжийг дээшлүүлж өгнө.

Дүрэм 1:

Бусад хүн таны харж байгаа өнцөг, ойлгож байгаа зүйлсийг яг тань шиг ойлгосон байх албагүй юм. Хүн болгоны хүлээх авах чадвар хэлбэр өөр гэдгийг бүү мартаарай. Тиймээс “яагаад иймхэн юм ойлгодоггүй байна аа” гэж бүү уцаарла. Цөмийн физикийн энгийн томъёоллыг ойлгохгүй байгааг маань хараад физикчид инээж шоолдоггүй шүү дээ.

Дүрэм 2:

Энгийн зүйлийг байн байн асуугаад байх үед төвөгшөөх биеийн хэлэмж, нүүр царайны төрх гаргахгүйг хичээ. Асуултад хариулахаасаа өмнө, асуусан зүйлийг нь дүгнэж юм уу давтан хэл. “Тэгэхээр та энийг л асуугаад байна даа. Миний ойлгосон зөв үү” гэх мэт. Энэ нь олуулаа явж байгаа хүмүүсийн хувьд бүр ч хэрэгтэй юм. Таны тайлбарыг бүгд ижил ойлгоход нь нэмэр болно.

Дүрэм 3:

Хэзээ ч зочныг дорд үзэж бүү харьц. Тэд л бидний цалинг бий болгож байгаа шүү дээ. Хэтэрхий энгийн зүйлийг хүүхдэд тайлбарлаж өгч байгаа мэт хэлж яриад байвал зочинд “дорд” үзэгдсэн мэт сэтгэгдэл төрнө. Тиймээс тайлбараа хэт энгийн биш, хэт хүнд биш байхаар л хийхийг хичээ.

Дүрэм 4:

Зааварчилгаа тайлбараа өгсний дараа ойлгосон эсэхийг буцааж асуух хэрэгтэй. Үүний тулд дахин өөр асууж лавлах зүйл байгаа эсэхийг асуух аргыг ашиглаж болно.

Дүрэм 5:

Аль болох энгийн үг өгүүлбэрийг ашигла. Өгүүлбэр урт болох тусам, хавсарсан нийлмэл байх тусам ойлгоход төвөгтэй болж ирнэ.

Дүрэм 6:

Дарааллын тодотгогч үгсийг ашиглах. Дарааллын тодотгогч үгсийг ашигласнаар таны хэлж тайлбарлаж байгаа зүйлс чинь энгийн ойлгомжтой болно.

Ашиглах тодотгогч үгс: Нэгдүгээрт. Хоёрдугаарт. Гуравдугаарт... Үүний дараа. Үүний өмнө. Тэгээд. Сүүлийн алхам нь. Одоо. Эцэст нь гэх мэт.

Дүрэм 7:

Зочдод тайлбар зааварчилгаа өгч дууссаны дараа сүүлчийн асуултыг өөртөө тавь. Таны хэлснийг тэд үнэхээр ойлгосон болов уу. Зочид танд яг ярьж дууссаныг чинь эргээд тайлбарлаж өгч байна гээд төсөөлөөд үзээрэй.

SOP 10. ХАНДЛАГА

ЗОРИЛГО

Аливаа ажил үүргийг гүйцэтгэхдээ асуудлыг эерэгээ харж урам зоригтой, эрч хүч, эрмэлзэл дүүрэн байж ажлыг хийх хандалагад суралцана.

ДҮРЭМ

Харилцааны үйл явцын чухал хэсэг нь харилцагчдын зан байдал, үг яриа, сэтгэл хөдлөл зэргээр дамжин гаднаа илэрдэг тухайн хүн өөртөө, бусдад, нийгэмд хандах зан үйлийн шинж юм. Хандлага нь нөхцөл байдал, ямар нэг зүйлийн талаар тааламжтай эсвэл тааламжгүй үнэлэх үнэлэлт бөгөөд хүний сэтгэлгээтэй холбоотой байдаг.

Эерэг сэтгэлгээ нь сайн талыг олж, бэрхшээлийг хэрхэн даван туулах талаар боддог бол сөрөг нь байнга болж бүтэхгүй талыг харж, бэрхшээлээс зугтдаг. Эргэн тойрноосоо авч байгаа сөрөг мэддээллийг биш эерэг мэдээллээр цэнэглэвэл эерэг хандлагын эх үндэс болно.

Дуртай ажлаа л хий.

Ажилчид ажилдаа сэтгэл хангалуун байх эсэх нь компанийн дотоод уур амьсгалаас шууд хамаардаг. Судалгаагаар сэтгэл ханамжтай, аз жаргалтай ажилчид илүү бүтээмж өндөртэй байдаг нь тогтоогдсон. Олон улсад хийгдсэн судалгаануудаас дараах сонирхолтой үр дүнг хүргэж байна.

- Ажлын ханамжгүй байдал нь үйлчлүүлэгчдэд үзүүлэх үйлчилгээний чанар буурах, ажлаа таслах, эрт хугацаанд тэтгэвэрт гарах шалтаг болдог.
- Ажлын сэтгэл ханамжгүй байдлаас үүдэлтэй ажил амьдралын зөрчилдөөн үүсэх, ажлаас халшрах, ажлаас гарах тохиолдлууд хүйсийн хувьд эрчүүдэд илүүтэйгээр өртөнө.
- Ажлын дадлага туршлагын хувьд шинэ залуу мэргэжилтнүүдэд сэтгэл ханамжгүй байдал илүүтэй тохиолддог.

Ажилдаа урам зоригтой ажиллахын тулд юуны түрүүнд та хийж буй ажилдаа дуртай байх хэрэгтэй. Хэрэв та дургүй ажлаа хийж байгаа бол танаас ямар нэг эерэг үр дүн гарах боломжгүй. Иймээс юуны түрүүнд өөрийгөө ойлгох хэрэгтэй.

- Та яг өөртөө тохирсон дуртай ажлаа хийж байна уу?
- Хэрэв үгүй бол солих, дуртай ажлаа олох боломж байна уу?
- Эсвэл ажилдаа өөрийгөө дурлуулах боломж байна уу? гэдгээ тодорхойлох хэрэгтэй юм.

Өөрийгөө танихын тулд дараах аргуудыг ашиглаж болно. Үүнд:

Энэ агшинд орш.

- Өөрийн мэдрэмжээ “сонс”-хийг хичээ. Танд юу хэлээд байна вэ? Бид танихгүй орчинд явж байтал гэнэт үл мэдэгдэх биет ойртож ирвэл бидний нерв ажиллаж эхэлнэ. Энэ нь бидний мэдрэлийн системийн биед өгч буй аюулын дохио юм.

Үүнийг бид зөн билэг гэж нэрлэдэг. Жишээ нь, та ажилд орохоор шийдсэн гэж бодъё. Гэтэл гэнэт, танд нэг таагүй мэдрэмж төрж. Энэ нь танд юуг хэлээд байна вэ? Энэ тохиолдолд, энэ уур чамд юу гэж хэлж байна вэ? Яг тухайн мөчийг мэдрэх чухал юм.

Одоогийн та ямар хандлагатай вэ өөртөө дүгнэлт хий:

- Өөрийн шийдвэр болон үйлдлээ хянаж, өөрийгөө олж харах явдал юм. Тухайн гаргасан шийдвэрүүд эерэг байна уу сөрөг байна уу гэдгээ тунгаана.
- Өөрийн сэтгэл хөдлөлөө мэдрэн зөв үнэлэх нь, чиний үйлдэлд, зан төлөв, харилцаа холбоонд нөлөөлөх боломжтой. Түүнчлэн чи ганцаараа л ажилладаггүй юм бол чиний сэтгэл хөдлөл бусдад хэрхэн нөлөөлж байгааг ба бодолцож үзэх хэрэгтэй. Хамт байгаа хүмүүсийн сэтгэлийн төлөв байдал бидэнд нөлөөлдөг талаар олон жишээг бид мэднэ. Ялангуяа манлайлагчдын хувьд, өөрсдийнхөө сэтгэлийн хөдөлгөөний мэдрэхгүй бол хамт олны гүйцэтгэлд ноцтой нөлөө үзүүлэх юм.

Өөрийгөө зөв зүйтэй үнэлэхэд хамаарах хүчин зүйлс:

- Өөрийгөө үнэлэхэд өөрийн сэтгэл хөдлөлөө үнэнчээр үнэлэх асуудал чухал юм. Өөрийгөө үнэлэх чадвар сайтай хүмүүс, шинэ туршлагаас суралцах чадвартай байдаг. Учир нь тэд, өөрийнхөө аль хэсгийг хөгжүүлэх шаардлагатай байгааг мэддэг юм. Тэд, өөрсдийн сул талыг өсөх дэвжих боломж гэж хардаг. Тэд өөрсдийн сул талаа хөнгөнөөр хүлээн зөвшөөрч чаддаг. Тэд, нээлттэй асуудалд эергээр /proactive/ хандаж, эргэх холбоог бий болгож чаддаг.

Өөрийгөө үнэлэх хэрэгслүүд: Чамайг сэтгэлээр унасан үед, найз чинь ямархуу байгааг чинь асуусан гэж үзье. Таны хариулт аль нь байх вэ?

А. Маш сайн.

Б. Зүгээрээ баярлалаа.

В. Мэдэхгүй ээ. Гайгүй л байх шиг байна

ЯАГААД? Энэ л асуултад та өөртөө үнэн зөв хариулж байж өөрийгөө ухамсарлах боломжтой болох юм.

Хэрэв та ажилдаа дургүй бол:

- Таны бие энд тэндээ өвдөх нь элбэг.
- Таны ажил таны сэтгэлийг хөдөлгөхөө больсон. Ажил дээрээ маш хурдан туйлддаг.
- Та ажилдаа урьдынх шигээ сайн биш болсон.
- Зарим нэг жижиг боловч шаардлагагүй алдаа хийх нь ихэссэн.
- Урьд нь амархан чаддаг байсан зүйл дээрээ ойр ойрхон алдаа гаргаад байдаг болсон.
- Ажил дээрээ төвлөрөхөд хүнд болсон байна.

Иймд дуртай ажлаа хийх хэрэгтэй.

Өөрийн дуртай ажлаа хийж байгаа бол :

- Та хийх ёстой учраас биш олон ажил амжуулан хийх цаг хугацаа хүрэхгүй байгаад бухимддаг.
- Та өөрийнхөө ажлаас өдөр бүр ямар нэг шинэ зүйл олж харж байдаг. Та хийх ажил ихтэйдээ биш, алийг нь түрүүлж хийх вэ гэдэгтээ яарч сандардаг.
- Та бусдын алдаа, бүтэлгүйтлийг биш амжилтыг ярьж, бахархдаг. Учир нь та өөрийн байгаадаа, ажилдаа сэтгэл хангалуун байна.
- Та зочид болон хамтран ажиллагчдаа “хүн” л гэж хардаг. Тэдэнд ямар нэг шошго зүүдэггүй. Тэд ямар нэг “хэрэгцээтэй” хүмүүс. Та тэдэнд хэрэгтэй зүйлийг нь өгч чадаж байгаадаа сэтгэл хангалуун байдаг.
- Ажил дээрээ байх цаг хугацаанд та талархдаг. Ажлаа хийж дуусаад, гэр лүүгээ явах нь л “аз жаргалтай байх” цаг хугацаа руугаа зугтааж байгаа хэрэг биш юм. Та ажил дээрээ, гэртээ байгаа юм шиг л хөгжилтэй байдаг.
- Та ажилтай холбоотой хурал цуглаанд суухдаа дуртай. Учир нь тухайн ажлыг сайжруулах, сорилыг даван туулах асуудлын төв байх хүсэл танд байдаг.
- Хэрхэн амьд үлдэхдээ биш, хэрхэн даван туулах вэ гэсэн хандлагатай. Та азгүйдвэл яах вэ биш харин тухайн бизнесийн амжилтад хувь нэмэр оруулж чадаж байгаа эсэхдээ санаа зовдог.
- Та зорилгодоо хүрсэндээ сэтгэл ханадаг, мөнгөнд биш.
- Та ажил дээрээ бодож төлөвлөлгүй бусдад тусалдаг.

Сөрөг хандлагыг эерэг болгохын тулд өөрийгөө сэдэлжүүлж, зорилгоо SMART болгон, ажлаа зөв зохион байгуулж, өөртөө итгэлтэй байж, эрсдлээ тооцоолон, стресс болон бэрхшээлийг даван туулах шаардлагатай.

SOP 11. ӨӨРИЙГӨӨ СЭДЭЛЖҮҮЛЭХ

ЗОРИЛГО

Эерэг хандлагатай болоход нөлөөлөх зүйлийн нэг бол өөрийгөө зоригжуулж, сэдэлжүүлэх явдал. Ингэснээ сэтгэл санаа, ажлын бүтээмж нэмэгдэж, сайн үйлчилгээ үзүүлэх болно.

ДҮРЭМ

“Би чадна, надад боломж бий, энд боломж байна, үүнийг хийх боломжтой” гэх мэт эерэг утгатай дараах үгнүүдийг хэрэглэж, өөрийгөө зоригжуулж, бодитой зорилго тавих хэрэгтэй.

Өөрийгөө зориулж хөгжүүл:

Хэрэв та өөрийн дуртай ажлаа хийж байгаа бол танд баяр хүргэе. Та одоо ажил хийх шаардлагагүй боллоо. Өдөр болгон танд шинийг сурах, сорилтыг давах, сэтгэл дүүрэн байх боломжийг олгож байна. Өөрийгөө байнга хөгжүүлж, ажил амьдралдаа сонирхолтой, сэтгэл хангалуун байхын тулд та дараах хүчин зүйлсийг бодолцож үзээрэй.

- Өөртөө өндөр бөгөөд бодитой зорилго тавь.
- Боломжит эрсдэлийг хүлээн ав.
- Өөрийгөө болон нөхцөл байдлыг сайжруулах эргэх холбоог байнга эрэлхийл.
- Өөртөө болон байгууллагадаа үнэнч байж, өөртөө итгэ.
- Боломжийг идэвхтэй эрэлхийлж, ирсэн үед нь зөв үнэл.
- Бэрхшээлийг даван туулж, зорилгоосоо няцахгүй бай.

Өөртөө өндөр бөгөөд бодитой зорилго тавих:

Өөрийгөө сэдэлжүүлэх хувийн зорилго болон амжилтын хооронд хүчтэй хамаарал байдаг. Өөрийгөө зөв зүйтэй сэдэлжүүлэх, цаашлаад амжилтад хүрэхийн тулд эхлээд та юунд хүрэхийг зорьж байна вэ гэдгээ сайтар эргэцүүлэн бодох ёстой юм. Зорилго маань бидэнд “бид хэн болохыг хүсэж байна”, эсвэл “би хаашаа чиглэн явж байна вэ” гэдгийг тодорхой болгож өгнө. Өөрийн зорилгоо маш нарийн тодорхойлчих юм бол өөрийнхөө амжилтыг хэмжиж, хаана яваагаа мэдэх боломжтой болно. Зорилгодоо хүрэх замдаа бүдрэх тохиолдол гарвал нөхцөл байдлаа дахин үнэлж, өөр аргаар урагшлах аргыг хайх болно. Хувийн амьдралынхаа зорилгыг тодорхойлоод, нөхцөл байдал чинь өөрчлөгдөх үед дахин шинэчлэх амьдралынхаа туршид өөрийгөө сэдэлжүүлэх хүчтэй арга юм.

Амьдралын зорилго:

Амьдралдаа юунд хүрэхээр зорьж байна вэ гэдгээ тодорхойлох үедээ өөрчлөлт байнга тохиолдоно гэдгийг санах нь чухал юм. Чиний нөхцөл байдал, чухалд тавьж байгаа зүйл амьдралын чинь туршид өөрчлөгдөнө. 19 настайдаа мөрөөдөж байсан мэргэжил чинь 40 хүрэхэд чинь боломжгүй болсон байх вий. Гэвч мэргэжлийн болохгүй ч тухайн зүйлээсээ таашаал авдаг болж болох нэг хувилбар бийг санаарай.

Өөрийн амьдралын зорилгыг өөрийгөө сорьсон, сэтгэл хөдөлгөсөн байхаар төлөвлөх нь чухал. Өөрийн чадал боломждоо тулгуурлан зохиохоос гадна биелэгдэхүйц байхад анхаараарай.

Амьдралын зорилгоо дараах байдлаар хувааж болно:

- Академик зорилго: ямар мэдлэг, хэргэмтэй болмоор байна.
- Карьер: ямар ажил хийж, аль хүртэл явмаар байна.
- Мөнгө санхүү: амьдралынхаа тодорхой цаг хугацаанд хэр ихийг олдог болсон байх вэ?
- Ёс зүйн зорилго: цагийнхаа зарим хэсгийг улс төр, орон нутгийн зохион байгуулж буй үйл ажиллагаанд зориулах уу?
- Бүтээлч зорилго: өөрийн уран бүтээлч байдлыг хэрхэн авч явмаар байна
- Хувийн амьдрал: ирээдүйд хувийн амьдралаа ямар байлгамаар байна
- Биеийн хүчний: өөрийгөө ямар нэг спортоор хөгжүүлмээр байна уу гэх мэт. Үүнийг бодсоны дараа түүндээ хүрэх төлөвлөгөөгөө эхэл. Эхлээд жижиг зорилгуудад хуваа. 10 жилийн дараа.... 5 жилийн дараа.... 1 жилийн дараа... энэ сард ...

SOP 12. ЗОРИЛГОО SMART БОЛГО

ЗОРИЛГО

Амьдралд зорилгоо тодорхойлчихсон, одоо хүрнэ гээд махран зүтгээд байж болохгүй. Зорилгоо байн байн эргэн харж тодорхой, хэмжигдэхүйц, биелэгдэхүйц, хоорондоо хамааралтай, цаг зааж өгөх хэрэгтэй. Ингэснээр, таны хичээгээд байгаа зүйл чинь хүрэх гэсэн амжилттай чинь холбогдож байна уу, та зорилго руугаа хүрэх зам дээрээ ярьж байна уу гэдгээ шалгана.

ДҮРЭМ

S- Specific – Тодорхой

Зорилгоо, түүнд хүрэх алхмуудаа тодорхой хийх нь таны зорилгодоо хүрэх байдлыг бодит болгож өгдөг.

M – Measurable – Хэмжигдэхүйц

Зорилго бүр чинь хэмжигдэхүйц байх ёстой. Тэгснээр та өөрийн зорилгынхоо хаана нь явж байгааг мэдэх болно. Өөрийн зорилгоор юугаар хэмжиж болохыгаа бод. Жишээ нь “Би маш өндөр амжилтад хүрнэ” - энэ яг юу гэсэн үг вэ? Үүний оронд, “Би 35 насандаа өөрийн гэсэн 2 өрөө орон сууцыг авсан байх болно” гэвэл илүү тодорхой болж ирнэ.

A – Attainable - Биелэгдэхүйц

Боломжгүй зүйлээ зорилго болгон тавих хэрэггүй. Гэвч таны зорилго том байх тусам боломжгүй мэт санагдаж болох юм. Тиймээс, зорилгоо дэд зорилгуудад, түүнд хүрэх алхмуудад хувааснаар, алхам бүр биелэгдэхүйц болж ирнэ. “Би нэг л өдөр сансарт ниснэ” – энэ зорилго биелэгдэх магадлал хэдэн хувь байгааг өөртөө үнэнчээр хариулаарай.

R – Relevant – Хамааралтай

Дэд зорилгууд чинь амьдралын чинь ерөнхий зорилготой уялдаж байх ёстойг санана уу.

T – Time based -Хугацаатай

Зорилго болон дэд зорилгууддаа цаг хугацааны хувьд хязгаарыг тавьж өгөөрэй. Бодитой хугацаа тавьж өгвөл замд тохиолдох элдэв хэрэггүй зүйлд сатаарахгүй болно.



SOP 13. БОЛОМЖИТ ЭРСДЭЛИЙГ ХҮЛЭЭН АВАХ (ЭРСДЭЛИЙН МЕНЕЖМЕНТ)

ЗОРИЛГО

Зорилгыг хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаанд сөрөг нөлөө үзүүлдэг, тохиолдох хугацааг нь урьдчилан тооцох боломжгүй саад, бэрхшээлийг хүлээн авч, эрсдэлээс хамгаалах, эрсдэлийг бууруулах талаар стратеги боловсруулж, түүнийгээ амьдралд хэрэгжүүлнэ.

ДҮРЭМ

Эрсдэлээ үнэлэх аргууд:

- Хийж буй зүйлээс маань юу нь буруу тийш эргэж болох вэ?
- Хийж буй зүйлээсээ ямар нэг байдлаар буруу тийш эргэх магадлалтай зүйлсийг том жижиг гэлтгүй бич. Эдгээрийгээ ангил. Аль хэсэгт эрсдэл их гарахаар байна. Ангилал тус бүрд ямар хариуцлага байна гэдгийг тооцоол.
- Эрсдэл тохиох магадлалтай өдрүүдийг тооцоол.
- Эрсдэлээ үнэл. Хийж буй ажлаа бичээд, эрсдэлийн зэргийг хэмж. 1-5 ийн шатлалаар хэмж. Хамгийн өндөр эрсдэлтэйг нь 5, багыг нь 1 гэх мэт. Тухайн хэмжигдэхүүн бүхнээ тодорхой болго. Жишээ нь: Импакт нь 5 байвал, тухайн ажлыг хийхээ азнах гэх мэт. Магадлал импактаа үржүүлээд нийт эрсдэлээ гарга. Энэхүү эрсдэлийн хүснэгт нь нийт 0-25 ийн хооронд утга өгнө. 18-с дээш бол улаан, 10-18 бол шар, 10-с доош бол ногооноор тэмдэглээрэй. Шар улаанаар тэмдэглэсэн ажлуудаа эргэн харж, аргыг өөрчлөх, цаг хугацааг нь хүлээх гэх мэт арга хэмжээ авч болох юм.

Эрсдэл	Магадлал	Импакт	Нийт эрсдэл
Эрсдэл 1	2	2	4
Эрсдэл 2	4	5	20
Эрсдэл 3	4	3	12

Эрсдэлийг бууруулах аргууд:

Хүлээн зөвшөөрөх: Эрсдэлийг хүлээн зөвшөөрч, ямар нэг арга хэмжээ авахгүй байх. Импакт багатай эрсдэл эсвэл тохиолдох магадлал багатай үед авч болох арга хэмжээ.

Зайлсхийх: Тухайн эрсдэлээс аль болох зайлсхийх. Өндөр үнэтэй, сүйрэл дагуулах магадлал өндөртэй эрсдэлийн үед авах арга хэмжээ.

Хязгаарлах: Хамгийн өргөн ашиглагддаг. Магадлал болон импакт аль алиныг нь хязгаарлах нь үр дагаврыг нь багасгах зорилготой. Хүлээн зөвшөөрөх, зайлсхийх стратегийн холимог гэж хэлж болно.

Өөрчлөх: Хэн нэгэн боломжит хүн рүү эрсдэлийг шилжүүлэх. Өөрийн чадахгүйг заавал өөрөө хийх гэж зүтгэх хэрэггүй.

Эрсдэлийг дахин үнэлэх: Эрсдэл бүрийг өөрөөр харах гэж оролдох. Магадлал, импактийг таны авсан арга хэмжээ хэр зэрэг бууруулж чадав?

Хариуцлагыг шилжүүлэх: Эрсдэл болгонд хариуцагч байх ёстой. Тухайн асуудалтай холбоотой хэн нэгэн түүнийг хариуцах болно.

Асуудал бичсэн дарааллаа тодорхой хугацаанд эргэн харж бай.

- Авч байгаа арга хэмжээний явц
- Арга хэмжээг болих цаг болсон эсэхийг шалгана.

Асуудалтай тул: Болоод өнгөрсөн асуудал, асуудал болж байгаа зүйл болон та түүнийг хэрхэн зохицуулж байгаагаа хяна, бүртгэ.

SOP 14. ӨӨРИЙГӨӨ БОЛОН НӨХЦӨЛ БАЙДЛЫГ САЙЖРУУЛАХ ЭРГЭХ ХОЛБООГ БАЙНГА ЭРЭЛХИЙЛЭХ

ЗОРИЛГО

Бусдын хийж байгаа үйлдэл болон байгаа байдалд нь санаа бодлоо хэлж эргэх холбоо үүсгэх нөхцөл байнга тулгардаг. Иймд бусадтай харилцах, эргэх холбоо үүсгэх ур чадвартаа анхаарал хандуулах хэрэгтэй.

ДҮРЭМ

Эргэх холбоо үүсгэх ур чадвараа хөгжүүлэхэд дараах хэдэн дүрмүүд хэрэгтэй.

- Эргэх холбоо гэдэг нь зан чанар биш /төрмөл/ зан төлөв /олдмол/ юм. Эргэх холбоо үүсгэх хамгийн чухал дүрэм бол хүний ямархуу хэв шинжийн болох, юунд итгэдэг, ямар үнэ цэнэтэй болох талаар бодлоо хэлэх хэрэггүй юм. Хувь хүний төрмөл чанаруудын талаар ярилцахаас илүү зан төлөвийг нь ярилцсан нь дээр. Танд гаргаж буй зан төлөвт л анхаар. Та зөвхөн өөрийн мэдрэмж, өөрийн бодлыг л мэдэрнэ. Түүнийгээ л хэл. Та хариу хэлж байсан ч гэсэн, өөрийн бодлоо хэлэх нь хүлээн авагчид ч гэсэн ойлгоход хялбар болно. Бусдын мэдрэмжийг дамжуулагч болох нь утгагүй хэрэг юм.
- Хариу хэлж ярьж байгаа чинь аль болох тодорхой байх ёстой. “Ямар сонин нөхөр вэ?” гээд байгааг сонсож байгаа хүн өөрийнхөөрөө л хөрвүүлэн буулгана. Яг хэлэх гэснээ л хэл.
- Хэн нэгэн хүнд баярласан гомдсоноо 6 сарын дараа хэлэх нь ямар ч ач холбогдолгүй. Эргэх холбоо чинь, хэн хэн нь хэлж байгаа зүйлээ санаж байх хугацаанд байх хэрэгтэй. Хүнд хэлмээр зүйл байвал шууд л хэл. Гэхдээ бодож байгаад. Хэлэх зүйлээ “хэрхэн, яаж” гэдгээ заавал бодох хэрэгтэй.
- Хэлэх үеэ анхаар. Хүмүүст эргэх холбоо буюу хариултыг сонсох үе гэж бий.

Бусдаас эргэх холбоог хүлээн авах нь:

Эргэх холбоог хүлээн авахад нээлттэй бай. Үүний тулд та сонсож сурах шаардлагатай.

- Юу гэж хариулахаа бүү бод. Эхлээд зүгээр сонс. Бүхий л мэдрэмжээр сонсохыг хичээ.
- Сонсож буйгаа мэдрүүл. Сонсож байхдаа толгой дохин инээмсэглэ. Нүд рүү нь хар. Биеийн хэлэмжээ нээлттэй байлга.
- “Толь” аргыг ашигла. Энэ нь нөгөө хүний хийж байгаа үйлдлийг санаандгүй байдлаар давтан хий гэсэн үг.
- Асуулт тавиад, өөрийнхөө болон харилцаж буй хүнийхээ үгэн бус үйлдэлд анхаараарай.

SOP 15. ӨӨРТӨӨ БОЛОН БАЙГУУЛЛАГАДАА ҮНЭНЧ БАЙЖ, ӨӨРТӨӨ ИТГЭХ

ЗОРИЛГО

Өөртөө болон байгууллагад үнэнч байх нь та өөрөө өөртөө хэр зэрэг итгэлтэй байхаас ихээхэн шалтгаална. Иймд өөртөө итгэж, амжилтаа ахиулахад суралцах хэрэгтэй.

ДҮРЭМ

Хүн амжилтад хүрэх тусмаа өөртөө илүү итгэж эхэлдэг. Өөртөө итгэх итгэл өсөх тусам амжилтад хүрэх магадлал өснө. Нөгөө талаар, амжилтад хүрч чадахгүй байх тусам өөртөө итгэх итгэл буурч, сэдэлжихээ больдог.

Өөртөө итгэлтэй байх алхмууд:

- Өдөр бүр амжилтад бэлэн бай. Үүний тулд хамгийн түрүүнд бид маш цэвэрхэн хувцаслах хэрэгтэй юм.
- Эергээр бод. Өөрт тохиолдож байгаа үйл явдлын эерэг талыг хар. Хэн нэгэн танд их муу зүйл хийж гэж үзье. Тэрхүү үйл явдлаас хохирсон өөрийгөө өрөвдөж сэтгэлээр унах уу? Эсвэл “Нэг зүйл шинээр сурлаа. Ахиж ийм алдаа гаргахгүй” гэж өөртөө өөрийгөө хөгжүүлэх үү? Сонголт таны гарт бий.
- Сөрөг бодлыг багасга. Та өдөрт маш олон цаг өөртэйгөө ярьдаг болохоо мэдэх үү? Гудмаар алхах, цайгаа уух зэрэг ганцаараа байх хугацаа л олдвол бид өөртэйгөө ярьж байдаг. Гэтэл энэ үедээ өнгөрсөндөө харамсах, өөрийгөө шүүмжлэх гэх мэт сөрөг зүйлсийг их боддог гэсэн судалгаа байдаг аж. Иймээс өөрийгөө битгий байнга муугаар, сөргөөр тэжээ. Та хэн баймаар байна. Тийм л хүн байна.
- Өөрийгөө таньж ойлго. Тулаанд ялахад хамгийн чухал нь дайснаа сайн мэдэх явдал. Та өөрийнхөө талаар сөрөг мэдрэмжээ эерэг болгох өөрчлөхөд хамгийн том дайсан нь та өөрөө. Өөрийгөө танихын тулд юу боддог болохоо анзаар. Өөрийн мэдэлгүй л бодчихсон байдаг зүйлд чинь л хамаг учир байгаа юм шүү дээ. Яагаад тэр бодол руу л орчихоод байгаадаа анализ хий.
- Эерэг үйлдлүүд хийж эхэл. Өөрийгөө шагна. Чи юу хийж, ярьж явна, тийм л хүн. Би “бүтэлгүй хүн” гэж байгаа бол бүтэлгүй л хүн. Тиймээс одоогоос “би их хичээнгүй хүн шүү” гэж бодож эхэлсэн бол хичээж эхэл.
- Өгөөмөр, энэрэнгүй бай. Ямар хүн бусдыг магтаж, бусдад гар сунгаж чаддаг вэ? Бусдаас илүүгээ мэддэг хүн бусдад энэрэнгүй байх боломжтой. Хүүхэд том хүний харилцааг бодоод үз л дээ. Гудамд ядарсан яваа хэн нэгэнд бага зэрэг ч болов тус хүргээд үзээрэй. Хамгийн их баярлах хүн нь та өөрөө болдог.
- Өөртөө итгэлтэй байхад шаардлагатай ур чадвар, мэдлэгээ одоогоос сайжруул. Хэрэв та ямар нэг шалгалтад орох гээд түүндээ итгэлгүй байгаа бол бэлдэж эхэл. Санаа зовсноор бид юунд ч хүрэхгүй шүү дээ.
- Өөртөө зарчим бий болго. Түүндээ үнэн бай. Таны амьдралд тохиолдох олон

асуудлыг та өөртөө үнэнч буюу өөрийнхөө аливаад хандах зарчимдаа үнэнч байснаар даван туулна.

- Тайван ярь. Энэ нь маш энгийн арга юм. Тайван удаан ярьснаар, бусад хүн таныг итгэлтэй, нухацтай, найдвартай хүн гэж ойлгох болно. Бусад хүн таныг сонсохын тулд цаг гаргах ёстой гэдэг мэдрэмжийг өгч байгаа юм. Хэд хэдэн удаа туршаад үз. Гэхдээ битгий хэтрүүлээрэй.
- Биеэ цэх авч яв. Яг одоо биеэ цэхлээд үз. Үүний тулд гэдсээ л татчих. Цээж өргөгдөөд ирэхээр таны харц дээшилж, өөртөө итгэлтэй төрхийг танд бий болгож өгнө. Ер нь биеэ цэх авч явдаг хүн өөртөө итгэлтэй харагдахаас гадна, сэтгэл татам төрхийг бий болгож байдаг.
- Зорилгоо багаар тавьж, аажмаар ахиулаарай.

SOP 16. БОЛОМЖИЙГ ИДЭВХТЭЙ ЭРЭЛХИЙЛЖ, ИРСЭН ҮЕД НЬ ЗӨВ ҮНЭЛЭХ

ЗОРИЛГО

Бэрхшээлээс юуг сурч болох, ямар сургамж авч байгаа, асуудлыг шийдвэрлэснээр надад ямар боломж гарч ирэх, түүний тулд өөрийнхөө юуг өөрчлөх хэрэгтэй тухай бодитоор тунгаана.

ДҮРЭМ

Бэрхшээлийг сорьж буй сорилт гэж үзэх:

Саад бэрхшээл дундаас боломжийг олж харсан хүн амжилтыг бүтээдэг. Өөрийнхөө хүч чадал, боломжийг та олж харж чадахгүй бол бэрхшээл дундаа байсаар л байх болно.

Иймд зоригтой байж үйлдэл хийх хэрэгтэй. Зоригтой байх гэдэг нь юунаас ч айхгүй байх гэсэн үг биш юм. Айдсаа удирдаж, давж гардаг тул үйлдлээ хийж чаддаг байна. Зориг гэдэг нь маш үнэтэй мэдлэг юм. Өөрөөр хэлбэл зорилгодоо хүрэхээр боломжийг идэвхитэй эрэлхийлэн сорьж үзсэн хүний байр байршил өөрчлөгдөөд хэлэх үгтэй, хийж үзсэн оролдлогоосоо юм сурсан, дараагийн зүйлээ туршиж үзэхэд бэлэн болсон байдаг.

- Өөрийнхөө нөөцийг тодорхойлж, сорилтонд хийхэд дараах асуултууд туслана.
- Би юуг хийж чадна гэж итгэж байна вэ?
- Миний хийж чадах зүйл ямар өөрчлөлтийг авчирч чадах вэ?
- Миний үйлдэл үр нөлөөг авчирна гэж би яаж мэдэж байна вэ? Тэрхүү үр нөлөөг нь ямар нэг сөрөг зүйл дагуулахгүй гэж би яаж мэдэж байна вэ?

Боломж гарч ирэхэд:

Хүн бүр боломжийг хүсдэг. Бэрхшээл байгаа газар боломж байна. Шийдэл гэдэг нь тулах даваа болгон дээр гарч ирэх учраас зөв ч бай, буруу ч бай байнга урагшлах ёстой. Зорилгынхоо төлөө урагшилж, өөрийгөө өөрчилж, бэлдэж явахад боломж гарч ирнэ.

Боломжийг ирэхэд бэлэн байхын тулд сурч, боловсорч, бэрхшээлийг туулна. Харин боломж гарч ирэх цагт түүнийг алдахгүй, таних хэрэгтэй. “Гэхдээ.., чадахгүй байх” зэргээр өөрийгөө хойш татаж алдаж, хажуугаараа өнгөрөөж болохгүй. Ашиглаж чадсан боломж амжилтын эхлэл болдог.

SOP 17. БЭРХШЭЭЛИЙГ ДАВАН ТУУЛЖ, ЗОРИЛГООСОО НЯЦАХГҮЙ БАЙХ

ЗОРИЛГО

Бэрхшээлийн цаана боломж байдаг тул зорилгоосоо няцахгүй даван туулахын тулд алдаа гаргасан бол түүнээсээ суралцан, уян хатан байж, хүрэх арга замаа өөрчилж болдог.

ДҮРЭМ

Хамгийн сайн төлөвлөсөн төлөвлөгөө ч урьдчилан тооцоолоогүй бэрхшээлтэй тулгарах нь бий. Бэрхшээлийг давахад асуудлаа тодорхойлж, мэдээлэл цуглуулж, түүнийг даван туулах боломжит шийдлийг олж, арга замаа эрэлхийлнэ. Алдаанаасаа суралцаж, дүгнэн, тохирохгүй арга зам байсан бол шийдлийн хувилбаруудыг тооцон, уян хатан байж, өөр замаар чиглэлээ өөрчлөн, шаардлагатай арга хэмжээ авч, зорилгодоо хүрэх боломжтой.

Уян хатан байх нь “резин бөмбөг” буюу ямар нэг асуудал тулгарсан үед буцаад үсрэх чадвар юм. Энгийнээр хэлбэл, уян хатан байх гэдэг нь амьдралд тохиолдох зайлшгүй сорилт, ухралт, асуудлыг даван туулж, улам хүчтэй болон эргэн ирэх чадвар юм. Уян хатан байх нь олон ур чадвараа буюу бөгөөд рациональ байдлаар бодох, бие сэтгэл зүйн эрүүл байдал, өөрийн эргэн тойронд байгаа хүмүүстэй харилцах хэлбэр зэргээс шалтгаална.

Уян хатан байх нь дараах 4 үндсэн бүрэлдэхүүнээс шалтгаална. Үүнд:

- Өөрийгөө мэдрэх (Awareness)- чиний эргэн тойронд болон толгой дотор чинь юу болж байгааг мэдрэх
- Бодох (Thinking) болж буй үйл явдлыг рациональ байдлаар өөртөө хөрвүүлэн ойлгох.
- Тусламж хүсэх (Reaching out) Бидний өмнөө тулгарсан сорилтыг даван туулахад бусдаас тусламж эрэлхийлэх байдал. Учир нь уян хатан байхын нэг тал нь хэзээ тусламж хүсэхээ мэдэх асуудал юм.
- Ачаалал даах чадвар (Fitness) бидний сэтгэхүйн болон биеийн өвчин даах чадвар.

Уян хатан байдлаа нэмэгдүүлэх:

- Мэдээлэл цуглуулах:

Шийдвэр гаргахын өмнө илүү мэдээллийг олж авах. Жишээ нь могой. Шууд л айх байх. Гэвч, нэг минут бодоод үзвэл, үхсэн байж магадгүй, хоргүй байж болно.... олон шалтгаан байж болно. Хувилбаруудыг үнэл.

- Хувилбар боловсруулах:

А. Бид мууг эхэлж бодохдоо сайн. Дарга чинь дууджээ гэж бодъё. Гэтэл чиний толгойд шууд л намайг халах нь уу ... гэх мэтээр хөвөрч эхэлдэг.

Б. Боломжит эерэг хувилбарыг төсөөлөөд үз дээ.

В. Хамгийн магадлал бүхий үр дүнг бодоод үз. Хариултаа төлөвлө.

SOP 18. СТРЕСС

ЗОРИЛГО

Стресст өрвөл оюун санаа, бие махбод ядарч, ажлын бүтээмж муудна. Стресст орж байгаагаа мэдэж, ангижирч сурах шаардлагатай.

ДҮРЭМ

Стресс бол орчин үеийн амьдралын томоохон асуудал юм. Үүнийг хэрхэн удирдах вэ? Ямар нэг хэрэгцээ нь хувь хүний дайчилж болох хувийн болон нийгмийн нөөцөөс хэтэрлээ гэдгийг ухамсарлах мэдрэмж эсвэл нөхцөлийг стресс гэдэг. Харилцааг шинээр эхлүүлэх, нэгэнт бий болсон харилцаанд хүндрэл гарах, мөн сургууль дээрээ шалгалт өгөхөөс эцэг эхтэйгээ муудалцах, авьяасаа үзүүлэх мөн гэр бүл болох хүсээгүй жирэмслэлт, өртэй байх гэх мэт олон зүйлс багтана. Сургуульдаа явах, хүүхэд төрүүлэх, ажилд орох, гэрлэх зэрэг аз жаргалтай зүйлс ч стресс үүсгэх шалтгаан болох нь бий. Шинж тэмдэг нь ерөнхийдөө бие махбод, сэтгэлийн хувьд тайван бус байх явдал юм.

Стрессийн 3 үе шат:

- Түгшүүрийн үе: Бие махбодод нойргүйдэх, толгой өвдөх, ходоод өвдөх зэрэг стрессийн илрэлүүд бий болж эсэргүүцэх чадвар нь буурч ирнэ.
- Эсэргүүцэх чадвар нэмэгдэх үе: Дахин давтагдсан үйлчилгээнд бие махбод дасан зохицдог. 1-р үед илэрч байсан шинж тэмдгүүд арилж, дасан зохицолтыг харуулсан өөрчлөлт бий болж эсэргүүцэх чадвар нь нэмэгддэг.
- Эцэж цуцах үе: Удаан үргэлжилсэн стресс нь хүч барагдуулж, уцаар хүргэж, сэтгэлээр унагаж яваандаа эхний үед байсан шинж тэмдгүүд дахин илэрч эхэлдэг.

Стрессээс ангижрах арга замууд:

- Стресст оруулаад байгаа хүчин зүйлийг олж тодорхойл.
- Шаардлагагүй стресст орохоос зайлсхий
- “Үгүй” гэж хэлж сур. Өөрийнхөө боломжоос давсан ажил үүргийг хүлээж авахаасаа зоригтойгоор татгалзаж сур.
- Чамайг стресст оруулаад байгаа хүмүүсээс холхон байхыг хичээ. Ажлын байран дээр холдох ямар ч аргагүй тохиолдолд аль болох харилцаагаа багасгаж, яг л албан дүрэм журмын хэмжээнд л бай.
- Өөрийнхөө орчныг өөрөө удирд. Хэрэв мэдээллийн нэвтрүүлэг таныг бухимдуулдаг бол телевизороо унтрааж болно шүү дээ. Машин барих нь таныг үнэхээр стрессдүүлдэг бол автобусаар эсвэл алхаж болно.
- Стресстэй байхдаа бага багаар олон идэх хэрэгтэй.
- Caffeine чихэр давсаа багасгах хэрэгтэй.
- Эрүүл хооллолт, унтах, дасгал хөдөлгөөн ихээхэн чухал

Харилцаанаас үүдсэн стрессээс гарах арга зам:

- Хүлээн зөвшөөрөх - Бусдыг байгаагаар нь хүлээн авч хүндлэх.
- Итгэл - Харилцаа нь амлалт хүлээлтээс гаралтай учраас бие биедээ итгэлтэй хандах нь чухал байдаг.
- Хэлэлцэх - Бие биеэсээ хүсэж байгаагаа чөлөөтэй хэлэх
- Тодорхой асуудлуудад бие биеийнхээ санал хүсэлтийг хүлээж авахгүй байсан ч болох эрх чөлөөг урьдчилан тохирох.
- Зөрчил маргаан хоёр талд ашигтайгаар шийдэгдсэн байх.
- Бууж өгч татгалзах - Санаа бодлыг нь хүлээн зөвшөөрч дагах.
- Эрх мэдэл өгч хөөргөх.
- Дутагдалтай талаа хүлээн зөвшөөрч бусадтай хуваалцах.
- Өөрийн эрх мэдлийг хязгаарлах.
- Уучлах.
- Дэмжих.

SOP 19. ЁС ЗҮЙ

ЗОРИЛГО

Зочлохуйн үйлчилгээний ажилтнууд ёсзүйн хэм хэмжээг сахиж ажилласнаар өөрийнхөө болон байгууллагынхаа нэр хүндийг өргөн, үйлчилгээний чанарыг үнэлэх үндсэн нөхцөлд болно.

ДҮРЭМ

Эртний Грекийн их сэтгэгч Аристотель хүний зан аашинд ямар нэгэн өвөрмөц шинж байдгийг ажиглаад үүнийгээ “ethos” гэж томъёолсон ажээ. Энэ цагаас эхлэн хүн төрөлхтний соёлд нэгэн шинэ нэр томъёо бий болсон. Аристотель “Этос” гэдгээр нь эр зориг, үнэнч шударга байдал, хүний мөс зэрэг хүний сайн чанарыг тэмдэглэж үүнийгээ оюун ухааны сайн үйлээс ялгаатай авч үзсэн. Хамгийн энгийнээр хэлбэл, ёс зүйтэй байснаар бид араатнаас ялгаатай болж байгаа юм. Ёс зүйн зарчмууд:

Honesty – Шулуун шударга:

- Өөрийгөө болон бусдыг хүндэлж байгаа хүн шулуун шударга байж чаддаг. Бусдад эелдгээр шударга хандах нь таныг сэтгэл татам болгодгийг бүү мартаарай.
- Өөрийгөө хүлээн зөвшөөрсөн “нас биед хүрсэн” хүн л шулуун шударга байж чаддаг. Та хэн баймаар байна, тэр л хүн байна гэдгийг бүү мартаарай. Энэ бол таны сонголт юм.
- Шулуун шударга хүн бусадтай “жинхэнэ” харилцааг үүсгэж чаддаг. Тэгснээр харилцан бие биеэ хурцалж, амжилттай амьдрахад нь тусалж өгдөг.
- Ил тод, шулуун байснаар та сэтгэлдээ ямар нэг хэрэггүй зүйл тээж явах шаардлагагүй болно.
- Шулуун шударга байснаар та аливаа “асуудлаас” холхон байх боломжтой. Шулуун шударга хүнтэй хэн нэг нь хуйвалдаан, хов жив ярихаас зайлсхийдэг.

Integrity – Жудагтай байх:

- Юуны өмнө та энэ ажилд өөрөө ирсэн. Хэн нэгэн таныг хүчилж албадаагүйг санана уу. Энэ байгууллагад, энэ ажлыг хийснээр өнөөдөр гэрт маань хоолтой, орон гэртэй байгаа зэрэг давуу талуудаа эргэцүүлж нэг бодоорой. Тиймээс бид хийж байгаа ажил, байгууллагадаа жудагтай хандах хэрэгтэй.

Кейс

1. Тогооч - өвчтэй үедээ хоол үйлдвэрлэлд оролцох, түүхий эд материалыг завших, хүнсний бүтээгдэхүүийг муутгах буруу горимоор хадгалах, хорогдол их гаргах, зөөгч нартай эв түнжингүй харилцах, өөрийн дайсан гэж үздэг зочны хоолонд элдэв муу амтлагч холих, муудсан бүтээгдхүүнээр хоол хийх.
2. Бартендер - зохицохгүй ундаа ус архи дарсаар дур мэдэн холимог ундаа найруулах, зочны захиалгаас грамм дутааж хундагалах, тооцооноос хумслах, хагархай эмтэрсэн шилэн эдлэлд ундаа ус хундагалах.

Жудагтай байхын тулд:

- Ажлаа үнэн сэтгэлээсээ хий. Хамгийн эхэнд бодох зүйл чинь та дуртай ажлаа хийж байгаа юу? Ажлаа эхлэхээсээ өмнө өөртөө үнэнчээр хариулаарай. Таны ажилдаа дуртай, дургүй байгаа чинь эргэн тойронд чинь илэрхий байж, зочинд хүрч гэрэлтдэгийг санаарай.
- Зочинд таларх. Учир нь тэр л хүн цалинг маань өгч байгаа шүү дээ.
- Алдаа гаргасан бол түүндээ өөрөө хариуцлага хүлээх бядтай байх нь жудагтай байгаагийн нэг илрэл юм.

Trustworthiness – Итгэл даахуйц байх:

- Зочны үнэ цэнтэй зүйлтэй харьцдаг ажилтай таны “Итгэл даахуйц” байдал нь байгууллагын хамгийн чухал илэрхийлэл юм. Таны бүхий л үйлдлээс тухайн байгууллагад ажиллаж буй бусад ажилчдын нэр хүнд, цаашилбал амьдрал шалтгаална гэдгийг санаарай.
- Итгэл даахуйц байна гэдэг нь таны хамтран ажиллагчид болон үйлчлүүлэгчид танд найддаг гэсэн үг. Та тэдний итгэлийг алдах л юм бол тухайн орчинд байх боломжгүй болох юм.
- Итгэл даахуйц байснаар та бусдад хүндлэгдэнэ. Бид нийгмийн л “амьтад”. Бусадгүйгээр амьдарч чадахгүй шүү дээ.
- Итгэл даахуйц байх биднийг гэр бүл, найз нөхөд, хамт олонтой байлгадаг гол түлхүүр юм.
- Та ажлаа “мэргэжлийн” түвшинд хийж, авч буй цалингаа цэвэр хөдөлмөрөөрөө олж байгаа бол байгууллагын “итгэлийг дааж” байна гэсэн үг юм.

Кейс 2

1. Өрөө үйлчлэгч - Зочны гоо сайхны бүтээгдэхүүн хэрэглэх, хувцас эдлэлийг өмсөж хэрэглэх,
2. Зөөгч - Зочноос мөнгө зээлэх, зочны тооцооноос завших, зочны гэсэн мартсан зүйлийг хувьдаа ашиглах нуун дарагдуулах.

Loyalty – Үнэнч шударга:

- Албан ажил дээр ч хувийн амьдралд ч үнэнч шударга чанар нь “аюулгүй тайван” байдлыг бий болгож байдаг.
- Үнэнч шударга байснаар та бусадтай эерэг “харилцаа холбоог” бий болгож байдаг.
- Бид өөрсдийн итгэл үнэмшил, үнэт зүйл, хариуцлагадаа үнэнч хандах хэрэгтэй. Ингэснээр өөртөө ч “аюулгүй тайван” байдлыг бий болгож байгаа юм.
- Үнэнч бус байсан нэг л үйлдэл таны хурааж, хөдөлмөрлөж ирсэн бүхий “нэр хүнд, баялаг”-ийг чинь сүйрүүлэх магадлалтай.
- Үнэнч шударга байснаар та “муу” хүмүүсийн зэвсгийг хурааж авч байна гэсэн үг. Таны үнэнч чанарыг мэддэг хүмүүс хэзээ ч таны талаар элдэв хов живийг хүлээн авахгүй.
- Та ажил дээрээ номер 1 биш байсан ч хүмүүс таныг “үнэнч” чанараар чинь хүндлэх болно.

Fairness – Ялгаваргүй хандах:

Ялгаваргүй тэгш хандах нь яагаад чухал вэ? Учир нь таны хийж байгаа ажлыг хэн ч хийчих ажил биш юм. Та бол “мэргэжлийн” ажилтан. Зочлохуйн үйлчилгээний салбарын онцлог нь хэнийг ч үл ялгаварлан зочлох үйлчлэх шүү дээ. Бусдыг ялгалгүй харьцдаг хандлагатай ажилтан:

- Аливаад оновчтой шийдвэр гаргадаг
- Илүү бодит үнэнийг эрэлхийлдэг
- Нээлттэй сэтгэдэг
- Бусдад боломжийг тэгш олгодог
- Дүрэм журмыг сахидаг
- Ярихаас илүү хийдэг
- Хувиа боддоггүй

Кейс

Зочин хүлээн авагч - Зочныг өөрөө өдөх, зочныг ялгаварлан харьцах, хэт их инээж чанга ярих, хувийн сэтгэл хөдлөл, уур омгийг зочинд илэрхийлэх. Зочны харьцах дохио зангаа, тухай улс орны зан заншил ёс зүйг мэдэхгүйгээр харьцах.

6. Concern and Respect for Others – Хүндэтгэлтэй:

- Бид ялгаатай зан төлөв, сонирхол, давуу сул талтай ч “хүмүүн” гэх утгаараа ижил ойролцоо тал нь их юм.
- Бусдад хүндэтгэлтэй хандаж, тэдний хүсэл сонирхлыг бодолцож үзэхийн тулд өөрөө түрүүлж үйлд.
- Амлалт өгсөн бол түүнийгээ биелүүл. Чадахгүй зүйлээ бүү амла.
- Бусдын цагийг дэмий бүү үр. Энэ бол хүндлэлийн томоохон илрэл юм.
- Хов жив бүү ярь. Таны ярих гэж байгаа хүн яг таны хажууд байна гэж үргэлж төсөөлөөрэй. Хүн болгонд л сайн болон муу тал байдаг шүү дээ.
- Үргэлж хэт найрсаг байх гэж оролдохоо боль. Сайхан сэтгэл болон хэт найрсаг байхын хязгаарыг тогтоо. Хэт найрсаг байх гэж оролдоод өөрийгөө алдсанаар та “худлаа” хүн болж хоцорно.
- Өөрийн гэсэн ёс суртахууны кодтой бай. Та юунд итгэдэг вэ? Танд юу чухал вэ? Таны уурыг юу хүргэдэг вэ? Эдгээр асуултуудад хариулснаар та өөрийн моралийн кодыг бий болгож болно.

7. Commitment to Excellence – Хүч чадлаа дайчилж, хичээдэг:

- Ажиллаж байгаа газар, хамт олон, ажилдаа өөрийгөө дурлуул. Ажил бүрд таалагдах, таалагдахгүй хэсэг бий.
- Асуудалд бус харин шийдэлд анхаардаг зуршлыг өөртөө бий болго.
- Өөрийн карьерын эс ширхэг бүрийг хүндэл. Жижиг амжилтаас агуу зүйл бүтээнэ шүү дээ.
- Ямар нэг сорил ирэхэд түүнийг даваад гарна гэсэн сэтгэл зүйн бэлтгэлтэй бай. “Ямар нэг сорилт, чадахгүй зүйл ирвэл би яана” гэх айдас чамайг улам жижиг болгоно.

- Ажлын чинь амжилт, ажлаа хийх ёс зүйгээр хэмжигдэнэ гэдгийг санаарай. Хэрэв амжилт гэдгийг мөнгөөр хэмжвэл, байхгүй байгаадаа төвлөрч, хоосон мөрөөдөл рүү таныг авч одох болно.
- Хичээж ажилласнаар таныг материаллаг зүйл өөрөө дагаад ирдэг гэдэгт итгэ.
- Тууштай бай. Тэвчээр, уян хатан байдлыг тууштай байдалтай хослуулж чадвал амжилтын шатаар өгсөөд байна л гэсэн үг. Танд шууд ямар нэг материаллаг ашиг өгөхгүй ч хичээгээд л бай. Ингэвэл шагналын тавцанд та зогсож байх болно.

8. Leadership – Манлайлал:

- Бусдын үйл хөдлөлд нөлөөлөх боломжтой хүнийг бид манлайлагч гэдэг. Хэн ч манлайлж болно. Манлайлагч байхын тулд та ямар нэг албан тушаалтан байх албагүй юм. Манлайлагчийн дараах хэв шинжүүд байж болно.
- Харизма – өөрийн сэтгэл татам байдлаараа бусдад нөлөөлж болно. Гэхдээ энэ нь гоё сайхан царай зүс, бие хаа биш юм. Та цэвэрхэн хувцасласан, өөртөө итгэлтэй, ажлаа мэддэг байхад л энэ дүр төрхийг бий болгож болно.
- Бусад хүнийг өөрөөсөө илүү болгож тусалж чаддаг хүнийг манлайлагч гэж тодорхойлж болно.
- Нөхцөл байдалдаа зохицох чадвар. Аливаад уян хатан ханддаг манлайлагчид ямар ч ажлыг хийхэд бэлэн байдаг. Тэд зочны ачааг үүрээд алхах, шалан дээр унасан хогийг цэвэрлэх зэрэгт ханцуй шамлан орж чаддаг.
- Манлайлагчид байнга шинийг эрэлхийлж байдаг. Албан тушаалтан эсэхээс үл хамааран тэд ирээдүйд хаана хүрэхээ аль хэдийн төлөвлөсөн, түүндээ хүрэх бүхий л арга замыг эрэлхийлж байдаг.
- Тэд өдөр тутмын ажилдаа чин сэтгэлээсээ ханддаг. Чин сэтгэл нь хүчин чармайлт, сэтгэл хөдлөл, найрсаг байдал зэргээр нь илэрдэг.

9. Reputation and Morale – Нэр хүнд, ёс суртахуунтай байх:

Зочлохуйн салбарынхны хувьд зах зээл дээр урт хугацаанд оршин тогтнохын хамгийн гол хүчин зүйл бол тэдний нэр хүнд юм. Байгууллагынхаа нэр хүндийг тогтвортой сайн авч явах нь тухайн байгууллагад ажиллаж буй хэн бүхний үүрэг юм. Үүний тулд:

- Хийнэ гэсэн бол хий. Маш энгийн сонсогдож байгаа боловч энэ л жижиг үйлдэл таны болон байгууллагын чинь нэр хүндийг авч явдаг юм. Таны өрөөнд аваачаад өгье л гэсэн бол заавал аваачиж өг.
- Зочдод туслах боломжийг өөрийн зүгээс санаачил. Ачаагаа даахгүй байгаа хүүхдэд туслахыг заавал хэлүүлэх шаардлагатай гэж үү.
- Өөрийнхөө хийх ёстойгоос илүүг хий. Хамт олноос чинь хэн нэгэн чамд тусалсан “баярлалаа” гэсэн мессежийг гараараа бичиж өг.
- Эргэн тойрныхондоо жудагтай ханд. Хүний ач тусыг бүү март. Таны зүгээс алдагдал гарах байсан ч шаардлагатай үед өөрөөсөө золиос гаргаж бусдад тусал.
- Хүний сэтгэлийг тат. Инээмсэглэ, мэндчил, яриа эхэл,баяр хүргэ, сайн сайхныг хүс. Эдгээр үйлдлүүд таныг сэтгэл татам болгоно.

10. Accountability – Хариуцлагатай байх

Дээр дурдсан бүхий л зүйлийг бид хариуцлагатай хийснээр албан болон хувийн амьдралаа амжилттай байх боломжтой болно. Хариуцлагатай байхын тулд:

- Үйл ажиллагааныхаа үр дүн, үр дагаврыг урьдчилан тооцоол. Таны үйлдэл хэчнээн хүний хувьд чухал, нөлөөтэй байна вэ гэдгийг бодолц.
- Шударга байж, үнэнийг хэлэх зоригтой бай. Тэгж байж дараагийн гарах эрсдэлээс сэргийлэх боломжтой болно.
- Урт хугацааныхаа зорилгыг тодорхой болгоод түүнийгээ байнга санаж бай. Өнөөдөр яагаад хичээх ёстойгоо та харах болно.

Кейс

Бариста-буруу хадгалсан хугацаа дууссан кофегоор үйлчлэх, зочны харшилтай бүтээгдэхүүнийг кофенд нэмэлтээр оруулах, эелдэг бус харилцаа үг хэллэг хэрэглэх.

Хаалгач, ачаа зөөгч - зочны ачаа тээшийг унагах, хагалах, ерөөнд андуурч оруулах, зочны ачаа тээшийг хүргэж өгөөд мөнгө нэхэх, захиалгыг буруу хүргэх гэм мэт.

SOP 20. ЦАГИЙН МЕНЕЖМЕНТ

ЗОРИЛГО

Ямар ажлыг түрүүнд хийж, юунд төвлөрч, цагийн нөөцөө хуваарилах талаар судлана.

ДҮРЭМ

600 гаруй жилийн өмнө Geoffrey Chaucer нэгэнт өнгөрсөн цаг хугацааг дахин хэзээ ч нөхөж болохгүй гэдгийг ухаараад гайхширан шагширч байсан гэдэг. Гэвч хүн төрөлхтөн цаг хугацааг хянах оролдлогуудыг тасралтгүй хийсээр байсан боловч амжилт олоогүй юм. Peter F. Drucker “Цаг хугацаа бол хамгийн аймшигтай нөөц. Үүнийг л удирдаж чадвал, юуг ч удирдаж болно” гэж хэлсэн байдаг.

Цагийг үр ашигтай удирдах аргууд:

- Үр ашигтай ажилчид өөрсдийн цагийг хэрхэн өнгөрч байгааг мэддэг. Тэд цагаа богино хугацаанд системтэй удирддаг ба бүгдийг хяналтаа байлгаж чаддаг.
- Үр ашигтай ажилчид юунд төвлөрөхөө мэддэг. Тэд ажилд биш ажлын үр дүнд төвлөрч ажилладаг. Тэд ажлаа хийж эхлэхийн өмнө “би юу хийх ёстой билээ” гэхээсээ илүү “надаас ямар үр дүнд хүлээж байгаа вэ?” гэдгийг асуудаг.
- Үр ашигтай ажилчид хамтран ажиллагсад, удирдлага, нөхцөл байдалд өөрийн давуу талыг бий болгож чаддаг. Тэд сул талыг бий болгодоггүй. Тэд хийж чадахгүй зүйлээсээ эхэлдэггүй.
- Үр ашигтай ажилчид хүлээгдэж буй үр дүнд хүрэхийн тулд дийлэнх гүйцэтгэлийг бий болгох цөөн хэдэн гол ажлуудад төвлөрдөг. Тэд өөрсдийн шийдвэр гаргах байр сууриндаа бат байж хамгийн эхэнд хийх ёстой ажлаа эхэнд нь хийж, хийх ёсгүй зүйлээ хийхгүй гэдгийг маш сайн мэддэг.
- Үр ашигтай ажилчид үр ашигтай шийдвэр гаргадаг. Зөв алхам нь зөв үр дүн авчирна гэдгийг мэддэг. Тэд хурдан шийдвэр гаргах нь буруу шийдвэр гаргаж болзошгүй, зайлшгүй гаргах ёстой үндсэн шийдвэрүүд юу болохыг маш сайн мэддэг.

SOP 21. ЦАГИЙГ УДИРДАХ АРГУУД

ЗОРИЛГО

Хүн бүрт байгаа 24 цагийг хэрхэн зөв удирдсанаар, ажлын бүтээмж нэмэгдэж, өөртөө ч зарцуулах цаг нэмэгддэг. Иймд цагаа удирдаж сурахад суралцана.

ДҮРЭМ

Бидэнд нэг долоо хоногт 168 цаг байгаа. Хүн бүрийн зохих арга барил, хийж байгаа ажлынх нь онцлог болон шаардлага өөр тул цагаа янз бүрээр удирддаг. А ажилтны ажлын төлөвлөгөөнд үндэслэн цагаа юунд зарцуулдаг болохоо тооцож үзвэл.

Ажлын цаг	60 (7 хоногийн дундаж ажлын цаг)
Унтах	56 (7 хоног, өдөрт дунджаар 8 цаг)
Хувийн	20 (Хоол идэх, ариун цэвэр сахих зэрэг)
Гэрийн ажил	14
Нийт	150
Үлдсэн	18 (Чөлөөт цаг)

Энэ цагаа хэрхэн зохион байгуулж, бүтээмжээ нэмэгдүүлэх вэ?

Хийх зүйлсийн жагсаалт гарга:

Хийх зүйлсийн жаргаалт гаргах бол цагийн менежментийн экспертүүдийг зөвлөдөг хамгийн түгээмэл техник юм.

Хамгийн царай муутай мэлхийг түрүүлж ид:

Brian Tracy-н “Eat That Frog” номдоо ямарваа нэг ажлыг хийж гүйцэтгэхдээ хамгийн хэцүүгээс нь эхэлж хийж байхын зөвлөсөн байдаг. Өөрөөр хэлбэл танд өнөөдөр хийх ёстой зүйлсийнхээ хамгийн том, хамгийн хэцүү, хамгийн чухал ажлаа эхэлж хийхийг зөвлөдөг байна.

Jar of life:

Амьдрал бол тэр чигээрээ багтаж ядан халгиж байгаа сав юм. Хэрвээ та хийх ёстой ажлуудаа замбараагүй, дараалалгүй хийвэл савны хэмжээ хязгаартай учир хэзээ ч багтаж шингэхгүй. Харин хамгийн чухал ажлуудаа эхлээд хийгээд дараа нь жижиг жижиг ажлуудаа хийвэл магадгүй саванд бүх зүйл багтаж болох юм.

Олон нийтийн харилцаа, сүлжээнээс холдох:

Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn зэрэг олон нийтийн мэдээллийг хэрэгсэлд хэтэрхий их цаг зарцуулж байна. Магадгүй та ажил дээрээ ирээд компьютероо асаагаад интернэт ороод хамгийн хуруу тань өөрийн эрхгүй ‘f’үсэг дээр дарж байгаа

бол та хэзээ ч түүнээс гарч чадахгүй. Ажлаа хугацаанд нь дуусгахыг хүсэж л байгаа бол хуруугаа үсгээс хол байлгах хэрэгтэй. Тиймээс олон нийтийн харилцаа холбоогоо түр зуур “sign out” хийгээрэй.

Бүгдийг нэг дор хийх гэж оролдох:

Хийгдэхээр хүлээж буй маш олон ажлууд байгаа гэхдээ бүгдийг нэг дор хийнэ гэдэг боломжгүй. Тиймээс ажлуудаа нэг нэгээр нь хийх хэрэгтэй.

SOP 22. ТИР БУЮУ ГАРЫН МӨНГӨ

ЗОРИЛГО

Зочлохуйн үйлчилгээний салбарт байдаг “Гарын мөнгө”-ний тухай үндсэн ойлголтыг өгнө.

ДҮРЭМ


Tip буюу цайны мөнгийг өөрөөр Grattitute болон Service charge гэдэг.

- Үндсэндээ таны үзүүлсэн сайн сайхан үйлчилгээний төлөө үндсэн төлбөр дээр нэмж өгч байгаа мөнгийг “гарын мөнгө” гэнэ.
- Хамгийн чухал зүйл нь та тухайн зочинд үнэхээр сэтгэл хангалуун үйлчилсэн тохиолдолд л энэ мөнгө ирнэ.
- Улс орон болгонд энэхүү “гарын мөнгө”-ийг өгдөггүй. Тиймээс сэтгэл хангалуун байсан ч “гарын мөнгө” өгөх шаардлагагүй гэж үзэх зочин, үйлчлүүлэгч ч байна.
- “Гарын мөнгө” өгөх боломжгүй үйлчлүүлэгч байж болно.
- Та нэгэнт өөрийнхөө ажлыг хамгийн төгс хэлбэрээр хийж гүйцэтгэх үүрэгтэй тул ёс суртахууны хувьд “гарын мөнгө”-ийг хэзээ ч нэхэж болохгүй юм.
- Та ажлаа сэтгэл дүүрэн хийхдээ дараах аргуудыг ашиглаад үз.
- Өөрийнхөө нэрийг хэлж танилцуул.
- Сууж байгаа үйлчлүүлэгч, зочинтой ярилцахдаа доош суу.
- Хөгжилтэй байж, инээмсэглэ. Та ажлаа үнэхээр дуртай хийдэг гэдгээ харуул
- Цэвэрхэн хүн бусдын сэтгэлийг илүүтэй татдаг шүү дээ.
- Шаламгай бай. Зочинд шаардлагатай зүйлсийг өгөхөд байнга бэлэн бай.
- Зочинтой санал зөрж болохгүй.
- Зочинд ямар нэг байдлаар гар хүрч болохгүй. Харин танд хүрвэл “Танд юугаар туслах вэ?” гэж инээмсэглэн асууна.
- Гарын мөнгийг шууд авсан тохиолдолд эелдэг инээмсэглэн талархана.
- Зочин, үйлчлүүлэгч төлбөрөө төлөөд, “гарын мөнгө” өгөөд гарахынхаа яг өмнө эргэж харах магадлал маш өндөр. Та талархсан хэвээр инээмсэглэн, үл ялиг толгой дохин үдэж өгөх хэрэгтэй.



ХАРИЛЦАА,
ХАНДЛАГА

 www.mto.mn

 (+976) 7777-7001

 info@mto.mn