



БАЙГАЛЬ ОРЧИН,  
АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН ЯАМ



# СТАНДАРТ АЖЛЫН ЗААВАР



БАРИСТА



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 баристагийн 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.....	6
SOP 2. АЖЛЫН БАЙРНЫ БЭЛТГЭЛ ХАНГАХ.....	8
SOP 3. ХӨДӨЛМӨРИЙН АЮУЛГҮЙ АЖИЛЛАГАА.....	12
SOP 4. КОФЕ БЭЛТГЭХ ТОНОГ ТӨХӨӨРӨМЖҮҮДИЙГ АЖИЛД БЭЛЭН БОЛГОХ.....	15
SOP 5. КОФЕНЫ МАШИНЫГ АЖИЛД БЭЛТГЭХ .....	19
SOP 6. ЭСПРЕССО БЭЛТГЭХ.....	20
SOP 7. КОФЕНЫ СҮҮ ХӨӨРҮҮЛЭХ .....	25
SOP 8. ҮЙЛЧИЛГЭЭ /КОФЕ УНДААНЫ ЗАХИАЛГА АВАХ, ҮЙЛЧЛЭХ .....	30
SOP 9. КОФЕГООР ҮЙЛЧЛЭХ.....	33
SOP 10. АЖИЛ ДУУСГАХ, АЖЛЫН БАЙР ЦЭВЭРЛЭХ.....	35

## БАРИСТА

### АЖЛЫН БАЙРЫН ТОДОРХОЙЛОЛТ

“Кофе бэлтгэгч” буюу Бариста нь кофе, ундааны үндсэн цэс, өглөөний цайгаар үйлчилж, баарны техник эзэмшиж, кофе, коктейль чимэглэж, зууш бэлтгэж, цэс зохиож, орлого, зарлагын тооцоо хийхээс гадна мэдээллийн технологи ашиглаж мэдээлэл авах чадвартай, үйлчилгээний англи хэлний мэдлэгтэй байна.

### АЖЛЫН БАЙРЫН ЗОРИЛГО

1. Кофе шоп, зоогийн газар, зочид буудал, жуулчны баазад кофе, ундаа бэлтгэх, олгох үйлчилгээ үзүүлнэ.
2. Кофе, ундааны үндсэн цэсээр үйлчилж, кофе чимэглэх үйлчилгээ үзүүлнэ.
3. Өглөөний цай, зууш бэлтгэх үйлчилгээ үзүүлнэ.
4. Цэс зохиох, орлого зарлагын тооцоо хийнэ.
5. Зочинд үйлчлэх үйлчилгээний стандарт, журмын дагуу үйлчилгээ үзүүлнэ.

### АЖИЛ ҮҮРГИЙН ХУВААРЬ

1. Үйлчилгээний ажилтны хувийн бэлтгэл хангах
2. Ажлын байрны бэлтгэл хангах
3. Кофе бэлтгэх тоног төхөөрөмжүүдийг ажилд бэлтгэх
4. Эспрессо бэлтгэх
5. Сүүг хөөрүүлэх
6. Кофены цэс бэлдэх
7. Үйлчилгээнд бэлтгэх, зочинд үйлчлэх, чанартай үйлчилгээг хүргэх
8. Ажил дуусгах, цэвэрлэх, үр ашигтай ажлын байрны орчныг бий болгох

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

### ЗОРИЛГО

Хоол ундааны үйлдвэрлэлийн бүтээгдэхүүн үйлчилгээ нь зочны эрүүл мэндтэй шууд холбоотой байдаг учир зөвхөн хүнсний аюулгүй байдалд анхаарахаас гадна үйлчилгээний ажилтнуудын хувийн ариун цэвэр, гадаад байдалд онцгой ач холбогдол өгдөг. Өөрийн хувийн ариун цэвэр, гадаад байдалдаа анхаарал тавьж цэвэр цэмцгэр байх нь үйлчлүүлэгчид таатай сэтгэгдэл төрүүлэхээс гадна бартендер өөртөө итгэлтэй байхад тусална.

### ДҮРЭМ

#### Үс засалт /эрэгтэй/

- Үсний өнгө хар, бор, тод биш, богино тайралттай, духны урдуур болон шилэн хүзүү рүү үс илүү гаргаж унжуулахгүй байх; гель хэлбэржүүлэгчийн тусламжтайгаар үсийг хэлбэрт оруулах, толийлгож самнана.
- Шашны онцлог, уламжлалаас бусад тохиолдолд сахлыг бүрэн гүйцэд хусна.

#### Үс засалт /эмэгтэй/

- Үсийг хойш нь толийлгож самнах, үс илүү гаргаж унжуулахгүй байх, гель хэлбэржүүлэгчийн тусламжтайгаар үсийг хэлбэрт оруулах, шууж боох, духны урдуур болон хүзүү, шанаа дагуулан илүү үс унжуулахгүй.
- Этгээд засалтгүй, этгээд өнгөөр будаагүй байна.
- Үсээ зориулалтын хавчаараар боож, нүүрнийхээ урдуур үс унжуулахгүй байх;
- Тортой хавчаар зүүх, богино үстэй бол үсээ задгай байлгаж болох боловч кофе болон бусад ундааны зүйл руу үс унахааргүйгээр урд үсээ хавчна.

#### Хумс

- Гар болон хумс нь цэвэрхэн толигор, өнгө будаггүй байх, урт ургуулахгүй.
- Гоёл, чимэглэл зүүлт зүүнэ.
- Сүйн болон хуримын бөгжнөөс өөрийг зүүхгүй.
- Чихэндээ ээмэг зүүхгүй, гартаа гоёл чимэглэлгүй цаг зүүнэ.
- Шашны зориулалттай биш бол бугуйвч зүүхгүй.

#### Үнэртэн

- Зөөлөн үнэртэй үнэр дарагч, үнэртэй усыг бага хэмжээгээр хэрэглэхийг зөвшөөрнө.

#### Амьсгал

- Архи, тамхины буруу хэрэглээ, ажлын байранд хэрэглэхгүй байна.
- Амны хөндийн ариун цэврийг маш сайн сахина.

- Хоол идсэний дараа амаа цэвэрлэх, амны хөндийн ямар нэг элдэв үнэргүй байлга.
- Шаардлагатай тохиолдолд эмчлүүлэх, хэт хурц амт үнэртэй хоол идэхгүй байх.
- Амны хөндийн эрүүл мэндийн хувьд эрүүл байх ёстой.

### Цамц

- Ханцуй тохойноос 5-10 см-ээс хэтрэхгүй урттай байна.
- Урагдаж сэмрээгүй, товч нь бүрэн бүтэн байна.
- Дотуур өмссөн зүйл гэрэлтэхгүй зузаантай.
- Зөв, цэвэр индүүдлэгтэй, угааж цэвэрлэнэ.
- Биед эвтэйхэн, хөлс шингээдэг, агаар нэвтрүүлж, солилцуулахад тохиромжтой материалтай.
- Хормогч зүүнэ.



### Гутал

- Хар, бараан өнгийн элдэв чимэглэл гоёлгүй байна.
- 3 см – ээс дээшгүй өндөртэй хальтардаггүй.
- Чийг бага татдаг.
- Ямагт цэвэрхэн, гялалзаж байна.
- Гутлын өнгө дагуу буюу баараан өнгийн оймс өмсөнө.

### Өмд

- Гутал дарсан урттай.
- Хар өнгийн костюмын өмд өмсөнө.
- Бүс зүүхээр бол өнгө дагуу хар бор өнгийн бүс зүүнэ.
- Биед эвтэйхэн, хөлс шингээдэг, агаар нэвтрүүлж, солилцуулахад тохиромжтой материалтай байна.

### Бусад

- Гар хуурайшаагүй, хурц үнэртэй тос түрхэхгүй.
- Сахал, хуузыг нямбай жигд хусна.
- Ил харагдахуйц шивээсгүй байна.

### Эрүүл ахуй, хөдөлмөр хамгаалал

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

## SOP 2. АЖЛЫН БАЙРНЫ БЭЛТГЭЛ ХАНГАХ

### ЗОРИЛГО

- Хөдөлмөрийн аюулгүй байдлын хувцас, бие хамгаалах хэрэгслийг зааврын дагуу бүрэн өмсөж хэрэглэнэ.
- Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн асуудал эрхэлсэн ажилтнаас ажлын байрны анхан шатны зааварчилгааг өдөр бүр авч гарын үсэг зурна.
- Ажлын үр ашигтай орчныг бүрдүүлж, үйлчилгээ үзүүлнэ.
- Орц найрлага, тоног төхөөрөмж зэргийг хялбараар ашиглахад бэлэн байлгах үүднээс кофе үйлчилгээний бүх хэрэглэгдэхүүнийг байх ёстой байранд нь бэлтгэнэ.
- Орц, найрлагуудыг тохирох сав хайрцагт бэлтгэн, бүтээгдэхүүний орц найрлагыг шинэлэг байдлаар нь х адгалах нөхцөлийг бүрдүүлнэ.
- Үйлдвэрлэгчийн зааварчилгааны дагуу үйлчилгээнд эспрессо кофены машин, нунтаглагч машин зэргийг бэлтгэнэ.
- Тоног төхөөрөмж, багаж хэрэгслийн нэр төрөл, ажиллах зарчимтай танилцана.

### ДҮРЭМ:

#### Mise en place

Mise en place буюу бүх зүйлийг байх ёстой байранд нь бэлтгэх. Үйлчилгээ үзүүлэхийн өмнө, ажилтнууд бүх хэрэглэгдэхүүнүүд байх ёстой байрандаа байгаа эсэхийг сайтар шалгаж, байрлуулах. Ажлын байрны эмх цэгц, эрүүл ахуйн шаардлагыг шалгаж, тоног төхөөрөмж, хэрэглэгдэхүүнийг ажиллагаанд бэлтгэн байр байрандаа байгаа эсэхийг шалгах шаардлагатай.

Mise en place/ бүх зүйлийг байх ёстой байранд нь бэлтгэхдээ та дараах хэсгүүдийг шалгасан байх ёстой. Үүнд:

#### Хэрэглэгдэхүүн:

- Цай, кофе /кофены үр/, шоколад, амт оруулагч, элсэн чихэр зэрэг орц материалуудын чанар, хадгалах хугацаа зэрэг нөхцөлүүдийг бүгдийг шалгах.
- Орц, найрлага нь шинэлэг, хэвийн нөхцөлд хадгалагдсан байгаа эсэхийг шалгах.

#### Кофены аяга:

- Үйлчилгээнд хэрэглэгдэх хангалттай тооны аяга байгаа эсэхийг шалгана.
- Тэдгээрийн ариун цэвэр, гэмтэлгүй байдал зэргийг шалгана. Цуурч гэмтсэн аяга хэрэглэгдэхүүн нь бактери бий болгож болзошгүй тул бүү хэрэглэ.
- Толбо тогтсон аяга хэрэглэгдэхүүнийг шалгах, цэвэрлэгээнд өг.
- Аяга хэрэглэгдэхүүн нь үйлчилгээ үзүүлэхэд бэлтгэн халаасан эсэхийг шалгана.



**Авч явах хэрэглэгдэхүүн:**

- Хуванцар болон цаасан аяга, соруул, таг зэргийг норох, чийг авах, бохир тоос зэргээс бохирдох газраас хол хадгалах шаардлагатай. Гэмтэж муудсан, цэвэр бус хэрэглэгдэхүүн бүү хэрэглэ.
- Нэг удаагийн болон авч явах хэрэглэгдэхүүнүүд тухайн өдрийн үйлчилгээнд хүрэлцэхүйц хэмжээний нөөц байгаа эсэхийг хянах, нөөцийг бүрдүүлнэ.

**Халбага сэрээ:**

- Кофе хутгах халбага болон бүх төрлийн хэрэглэгдэхүүнийг цэвэрлэн, арчиж хатааж бэлтгэсэн байна.

**Хурдан мууддаг бүтээгдэхүүн:**

- Сүү, сүүн крем, жимс зэргийг бүтээгдэхүүнийг сайтар бэлтгэн, хөргөгчид хадгална.
- Элсэн чихэр, бусад нэмэлт бүтээгдэхүүнийг хутгах халбага зэргийг цэвэрлэнэ.
- Аливаа хуучин, бохирдсон бүтээгдэхүүнийг устгана.
- Эхний үйлчлүүлэгч ирэх үед бүтээгдэхүүнийг хэрэглэгдэхүүнүүдэд дүүргэсэн байна.
- Кофены аяга, сүүний сав, бусад хэрэглэгдэхүүн:
- Кофе бэлтгэх бусад багаж хэрэгслүүд цэвэрлэсэн, хэрэглэхэд бэлтгэгдсэн байна.
- Ямар ч толбогүй цэвэрлэсэн сүүний төмөр савыг хөргөгчид хадгална.

**Эспрессо бэлтгэх машин:**

- Цэвэрлэсэн, хэрэглэхэд бэлтгэсэн байна.
- Машиныг асааж, халж буй эсэхийг урьдчилан шалгана.

**Кофе нунтаглагч:**

- Хэвийн ажиллагааг шалгаж, хангалттай кофены үр дүүргэн бэлтгэсэн байх хэрэгтэй.

**Халуун усны шинжтэй аяга, цайны шүүлтүүр, шоколадны болон бусад нунтаг, чимэглэгчийн сав:**

- Жижиг хэрэгслүүдийг сайтар цэвэрлэсэн, толбогүй байна.

**Цэвэрлэх тоног төхөөрөмж, алчуурууд, цэвэрлэгээний бодис:**

- Цэвэрлэгээний алчуур, салфетка, аяга таваг угаах зөөлөвч, угаах шингэн, машин цэвэрлэгээний бодис зэрэг хэрэглэгдэхүүнүүд нь үйлчилгээнд бэлэн байна.
- Алчуурууд шинэ, ариутгаж цэвэрлэсэн байх. Угаалтуурын цорго болон тосгуур тавцан хэсгүүдийг цэвэрлэнэ.

**Салфетка:**

- Таны хэрэглээнд мөн үйлчилгээнд зориулан хангалттай салфетка бэлтгэнэ.

**Үйлчилгээний цэс:**

- Цэсээс үйлчилгээнд гаргах бүтээгдэхүүнүүдийн нэр, онцлог, үнэ тарифыг тодорхой харах боломжтой байна.
- Цэс нь цэвэр бохирдолгүй, хуучирч гэмтээгүй байна.

**Үйлчилгээний орчин:**

- Үйлчилгээний заал орчин нь ерөнхий цэвэрлэгээний стандартыг хангасан байна.
- Лангуу, текийн хэсэг ариун цэврийн шаардлага хангасан, ширээ, сандал, шал, ариун цэврийн өрөө зэргийг сайтар цэвэрлэн бэлтгэнэ.
- Кофе, цай зэрэг халуун, хүйтэн уух зүйл, хөнгөн зууш амттаныг бэлтгэх бүх хэсгүүдэд ариун цэврийн шаардлага хангасан байна.
- Хуучин кофены үлдэгдэл, түүнээс үүсэх тос, сүүний үлдэгдэл, бусад бохирдсон хүнсний үлдэгдэл болон ажлын байрны бохирдлоос таны үйлчилж байгаа хоол, ундаанд бохир орох, хоолны хордлого үүсэхээс хамгаална.

**Орц найрлагыг хадгалах:**

- Кофе, цай бусад уух болон хөнгөн зууш, амттанд ашиглагдах бүх хэрэглэгдэхүүн, бараа бүтээгдэхүүн нь хадгалалтын шаардлага хангасан байна.
- Бараа бүтээгдэхүүн нь хүргэлтээр хүргэх үед бизнесийн үйл ажиллагааны журам болон холбогдох бичиг баримтын дагуу хадгалалт, сав баглаа боодлын шаардлага хангаж байх шаардлагатай.

**Хэвийн хадгалалтад нь:**

- Шинэлэг байдлыг хангасан.
- Бактерийн бохирдлоос хамгаалагдсан.
- Бохирдлоос сэргийлсэн байна.
- Бараа бүтээгдэхүүн, орц найрлага нь хэрэглэхэд хялбараар бэлтгэгдсэн байна.
- Бохирдлыг арилгасан байна.

БАРАА БҮТЭЭГДЭХҮҮН	ХАДГАЛАХ НӨХЦӨЛ
Задлаагүй, ууттай кофе	Хуурай, сэрүүн, харанхуй орчинд хадгална.
Задалсан, Bean Норрег-т байгаа кофе	Агааргүй, битүү саванд харанхуй, сэрүүн, хуурай орчинд хадгална.
Нунтагласан кофе	Дараагийн ээлжид хэрэглэж үл болно. Машин цэвэрлэгээ, туршилтад хэрэглэнэ. Битүү саванд, хаягжуулж хадгална.
Сүү	0-5 хэмд хадгална.
Шинэхэн сүүн крем	0-5 хэмд хадгална.

Задлаагүй крем	Чийгшилгүй хуурай орчинд хадгална.
Цайны идээ, цайны навч	Гэрлээс хол, агаар нэвтрэхгүй саванд лаазалж хадгална.
Шоколадны сироп, бусад амт оруулагч	0-5 хэмд хадгална.
Сахар, салфетка, авч явах цаасан аяга, таг	Чийгшилгүй хуурай орчинд хадгална.
Зүсэж бэлтгэсэн лимон	0-5 хэмд боож баглан хөргөгчид хадгална.
Marsh mallow хөөсөн чихэр	Гэрлээс хол лааз саванд хадгална.

### Кофены үндсэн сорт

Кофены тухай ойлголтоо сайтар мэддэг байх хэрэгтэй. Кофе нь дулаан бүсийн бутлаг ургамал юм. Кофены үр жимснээс үрийг хураан авч сайтар хатаасныг ногоон шош гэх бөгөөд ихэнхдээ ногоон өнгөтэй байх ба үүнийг хуурахад аажим аажмаар борлож шош кофе болдог. Үүнийг нунтаглан халуун усаар шахаж гаргаж авсан зүйлийг кофе гэнэ.

Кофены модыг 1753 онд Шведийн ургамал судлаач Линне Маддер, Кофеа дотроо ойролцоогоор 60 орчим сортоор ангилж бөгөөд хүмүүс худалдааны зорилгоор ашиглаж ирсэн сорт нь Arabica, Robusta мөн Liberica гэсэн 3 сортоор ангилна.

1. Арабика Этиоп улсын өндөрлөг газарт ургадаг ба дэлхийн кофены ойролцоогоор 70%-ыг эзэлдэг. Жилийн дундаж агаарын хэм 15~25С, далайн төвшнөөс 900 ~ 2,000 метрт өндөрлөг газарт тариалах боломжтой. Усалгаа сайтай эрдсээр баялаг галт уулын үнстэй хөрсөнд үндэс гүн ургадаг учир ган гачигтай үед ашигтай. Дархлаа сул учраас навчны өнгө шарлах өвчинд амархан өртдөг бөгөөд ургалт удаан. Тогтмол бороо, нарны гэрэл шаарддаг бөгөөд амттай сайхан үнэртэй ба ойролцоогоор 0.8-1.4% кофейн агуулдаг. Typica, Bourbon сортууд хамгийн эртнийх бөгөөд Catura, Catuai, Mundo Novo, Maragogype), Catimor зэрэг өөр сортууд үүсээд байна. Бразил, Колумб, Ямайка, Мексик, Гватемала, Кени, Энэтхэг, Танзани, Сетарикагэх мэт улсуудад тариалдаг.



2. Робуста (Канепора) Нийт кофе үйлдвэрлэлийн ойролцоогоор 30%-ийг Робуста ба Конилон сортууд эзэлдэг төлөөлөл болсон сортууд бөгөөд ногоон шошны хэлбэр дугуй, богино зуван хэлбэртэй байдаг. Робуста сорт нь үйлдвэрлэлийн ихэнх хувийг эзлэх ба Канепора сорт гэхээсээ илүү Робуста сорт гэж нэрлэгддэг. Кофейны агууламж 2~3% байх ба хэмжээ том, гашуун амттай зөөлөн үнэртэй. Бэлэн кофе болон савтай кофег хэрэглэхдээ шууд эсвэл блиндинг ашиглана. Вьетнам, Бразил, Малайз, Лаос, Конго, Камерун, Энэтхэг, Индонез гэх мэт орнуудад голдуу тариалдаг.

3. Либерика Африкийн Либери улсаас анх олдсон сорт бөгөөд 5-10 м хэмжээтэй ба үр жимсний зузаан учраас боловсруулахад хүндрэлтэй байдаг. Кофены сорт Робуста сорттой харьцуулахад тааруу учраас одоо Африкийн баруун бүсийн нутгуудад тариалдаг ба үйлдвэрлэлтийн хэмжээ маш бага.

## SOP 3. ХӨДӨЛМӨРИЙН АЮУЛГҮЙ АЖИЛЛАГАА

### ЗОРИЛГО

Кафе, зоогийн газарт бариста өөрийн болон үйлчлүүлэгчийн эрүүл, аюулгүй ажиллагааг хангаж ажиллана.

### ДҮРЭМ

Баристад эрүүл, мэнд аюулгүй байдалд дараах асуудлууд тулгардаг.

- Халуун ус, кофенд түлэгдэх
- Хагарсан шил, шилэн аяганд гараа зүсэх
- Цэвэрлэгээний болон бусад химийн бодисуудаас харшил өгөх
- Бугуй, мөр, тохой өвдөх, зогсоогоор ажилласнаас нуруу, булчин өвдөх
- Хэт их дуу чимээтэй нөхцөлд ажилласнаас чих дүүгих
- Ус, мөс унасан газар хальтарч унах
- Амралтгүй олон цагаар ачаалалтай ажиллах
- Стресс
- Дээрэлхүү үйлчлүүлэгчтэй харьцаж, сэтгэлзүйн дайралтад өртөх
- Хагархай шилэн эдлэлд гараа зүсэх
- Их хэмжээний мөнгөтэй ганцаараа ажиллах
- Гал түймэр
- Улирлын томуу бусад вирусын халдвар авах

### Урьдчилан сэргийлэх арга зам:

- Өдрийн цайны цагаар үйлчлүүлэгч ихтэй үед ч яаралгүй тайван, зөв технологээр кофегоо чанах нь халуун зүйлд түлэгдэхээс сэргийлдэг. Кофены машиныг хангалттай сайн ашиглаж сурсан ч байнга болгоомжтой ажиллах хэрэгтэй.
- Байгууллагын аюулгүй ажиллагааны дүрэм судалж мэд.
- Замд хөндөлсөх утас, хоосон хайрцаг, хог хаягдлыг холдуулж чөлөөлөх нь ажлын үед тээглэх, хальтирч унахаас сэргийлнэ.
- Мөс, ус, ундаа зэрэг шингэн зүйл асгарсан даруйд арчиж байна.
- Эрүүл ахуйн зөв дадал хэвшлийг бий болгож, завсарлага, амрах цагтаа сунгалт хий.
- Хоол идэхээс өмнө, дараа, ариун цэврийн өрөө хэрэглэсний дараа, тамхи татсаны дараа, ажил эхлэхээс өмнө, бохир зүйлд хүрэлцсэний дараа, өдрийн төгсгөлд байнга гараа зөв, угаах шаардлагатай.



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

Мэндийн Байгууллага болон Монгол Улсын Онцгой Комиссын заавар, зөвлөмжийг хэрэгжүүлж ажиллах шаардлагатай.

### **КОВИД-19 ЦАР ТАХЛЫН ҮЕИЙН АЮУЛГҮЙ АЖИЛЛАГАА:**

#### **1. Бизнес эрхлэгчид, ажилчдын мөрдөх журам**

- Үйлчлүүлэгчдийн нэрсийн жагсаалтыг хөтлөнө.
- Үйлчлүүлэгчдийн биеийн байдлыг шалгаж, сэжигтэй байдал ажиглагдвал нэвтрүүлэхгүй.
- Ажил олгогч, ажилчид маск зүүж, үйлчлүүлэгчдийг маск зүүхийг шаардана.
- Ажилчдын биеийн халууныг өдөрт дор хаяж нэг удаа үзэж, шинж тэмдэг илэрвэл гэрт нь явуулах арга хэмжээ авна.
- Халдвар хамгаалал хариуцсан менежер томилно.
- Үйлчилгээний газруудыг нээхийн өмнө, хаасны дараа ариутгал, агааржуулалт хийнэ.
- Хаалганы бариул, хашлага гэх мэт хүний гар их хүрдэг газар, эд зүйлд халдваргүйжүүлэлтийг маш сайн хийнэ.
- Шилэн хаалтаар тусгаарлана. Маск, бээлий өмсөнө.

#### **2. Үйлчлүүлэгчийн мөрдөх журам**

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

## SOP 4. КОФЕ БЭЛТГЭХ ТОНОГ ТӨХӨӨРӨМЖҮҮДИЙГ АЖИЛД БЭЛЭН БОЛГОХ

### ЗОРИЛГО

Кофе бэлтгэх үндсэн тоног төхөөрөмжүүдийг бүтээгдэхүүн бэлтгэхээс өмнө техникийн бүрэн бүтэн байдлыг шалгаж тоног төхөөрөмжийн ажиллагааны зааварчилгааг мөрдөж ажиллах ба төхөөрөмжийг ажилд бүрэн бэлтгэж халуун чанартай кофег бэлтгэнэ.

### ДҮРЭМ

Кофе, ундаа бэлтгэх тоног төхөөрөмж, багаж хэрэгсэл бэлэн байлгана. Үүнд:

- Кофе нунтаглагч машин
- Кофены машин
- Сүү хөөрүүлэгч төмөр савнууд
- Үйлчилгээний аяга таваг, шилэн аяга, стакан
- Халбага- төрөл бүрийн зориулалтын халбаганууд, амттаны халбага, сэрээ, хутга
- Сав суулга, тоног төхөөрөмж, тамганы хэрэглэгдэхүүн
- Жинлэх төхөөрөмж – Шоколадны нунтаг, сүү зэргийн агууламжийг хэмжихэд ашиглах
- Tamper - Дагтаршуулагч
- Кофены машиныг цэвэрлэх шүүлтүүр, багаж хэрэгсэл, сойз
- Эспрессо машин болон нунтаглагч машиныг цэвэрлэх цэвэрлэгээний ариутгагч нунтаг
- Термометр - Дулаан хэмжигч
- Knock box - Хэрэглэсэн кофены шаарыг хаях сав
- Машины болон Баристагийн алчуурууд
- Мөсний машин
- Аяга таваг угаагч машин
- Мөс бутлагч

“Кофены үрийг нунтаглан бэлтгэх, сонгох” үйл явцад та нунтаглагч машины үйл ажиллагааны ялгаа, нунтаглалтын ширхгийн хэмжээг тохируулах, нунтаглах явцын дараалал, нунтаглагч машины цэвэрлэгээ үйлчилгээ гэсэн дараах ойлголттой болно.

### **Нунтаглагч машиныг сонгох, ялгааг таних:**

Үрэн кофегоор кофе бэлтгэхийн тулд бутлах хэрэгтэй болох ба үүнийг кофе хуурсан газар нь, дэлгүүрт, кафед эсвэл гэртээ ч буталж болно. Бутлагч нь дотроо ерөнхий 2 төрөл байдаг.

### **Гар эсвэл Цахилгаан бутлагч:**

Кофе шопод ажлын хурд ачааллаас үүдэн цахилгаан бутлагчийг ашиглана. Цахилгаан кофе нунтаглагч машин нь нэг болон хоёр аяга кофенд тохирсон хэмжээ

тунгаар нунтаг кофегоо нунтаглахаар зохиогдсон автомат тохиргоотой болон, гараар тун хэмжээг тохируулдаг механик гэсэн 2 төрөл байна. Нунтаглагчийн үрэн кофег тээрэмддэг зориулалт бүхий хутга нь хавтгай болон конус хэлбэрийг кофе шопт ашигладаг.

Гар болон цахилгаан бутлагчид нь Flat burr, Conycal burr, Blade гэсэн 3 төрлийн хутгатай байна. Эдгээрийн гол ялгаа нь төмрийн хэлбэр, ажиллах зарчим байдаг. Blade хутга нь сэнс хэлбэртэй нэг ширхэг нунтаглагч төмөртэй байдаг бол Flat буюу хавтгай хэлбэртэй, Conycal буюу конус хэлбэрийн хутганууд нь цагариг хэлбэртэй хос хутга байдаг. Blade хутга нь кофены үрийг нэгэн жигд бус том, жижиг хэмжээтэй нунтагладаг сул талтай бол бол Flat, Conycal хутга нь яг ижил хэмжээтэй нунтагладаг давуу талтай. Жигд ижил хэмжээтэй буталснаар кофены ширхэг бүрээс кофены амт жигд нэрэгдэж кофены амтанд сайнаар нөлөөлнө.

**Бэлтгэх аргатаа тохируулах нунтаглалтын ширхгээ тохируулах:**

Бутлагчаа сонгосны дараагаар ямар төрлийн машин, эсвэл чанах төхөөрөмжийг ашиглан кофе бэлтгэж уух гэж буйгаасаа хамаарч кофены ширхгийг тохируулан бутлах хэрэгтэй.

**Кофены нунтаглалтын хэмжээг тохируулах нь:** Кофег нунтаглах ширхгийн хэмжээгээр нь дараах байдлаар ялгана. Үүнд:

Coarse – Гүнжидийн үрийн хэмжээтэй адил

Medium – Элсний ширхгийн хэмжээтэй адил

Fine – Элсэн чихрийн ширхэгтэй адил

Extra fine – Элсэн чихрээс арай жижиг гурилаас арай том хэмжээ

Turkish – Гурилын ширхэгтэй адил



**EXTRA  
FINE**

**FINE**

**MEDIUM**

**COARSE**

**EXTRA  
COARSE**



## Кофе чанах машинууд

Шүүгч цаас ашиглах чанагч машин	 DRIP BREW	Medium
Френч прэс - French press	 FRENCH PRESS	Coarse
Эспрессо машин - Espresso machines	 ESPRESSO	Extra fine
Мока пот - Espresso mocha pots	 MOKA POT	Fine
Кофены битүү тогоо - Vacuum coffee pot	 SYPHON (VACUUM POT)	Coarse

### Кофег нунтаглах дараалал:

- Кофены үрийг bean hopper - үр ачаалах саванд хийн ачаална. Кофены үрийг нарны гэрлийн тусгал, халуун орчин, чийгтэй нөхцөлөөс хамгаалах ба агаарт ил задгай орхиоос сэргийлнэ.
- Кофе ачаалах савын нээх хавхалгыг татаж нунтаглагч хутганы хэсэг рүү үрэн кофег унагаад машины асаах товчийг асаахад нунтаглагдаж эхэлнэ.
- Ихэнх нунтаглагч нь on/off асаах унтраах товчлууртай байх бөгөөд төхөөрөмжийн хажуу хэсэгт эсвэл урд талд байрласан байна.
- Хутга хоорондын зайг тохируулах хүрдийг эргүүлж кофены ширхгийг томоос жижиг ширхэгт тохируулна.
- Нунтаглагдсан кофе ачаалж унах савнаас хэмжээг тохируулах хавхалга татуургаар кофены тун хэмжээг тохируулан унагаж авна.

- Автомат тохиргоо бүхий нунтаглагч нь тун хэмжээг өөрөө тохируулан унтрах бол механикаар тунг тохируулдаг машинд бариста өөрийн мэдрэмжээр тохирсон хэмжээний дагуу кофег ачаалж авна.
- Илүүдэл кофены нунтаг унах суурь тавцан дээрх кофег ашиглахыг хориглох бөгөөд, ажлын дараа үлдэгдлийг цэвэрлэнэ. Бариста нь аль болох кофены нунтгийн хорогдол гаргахгүйгээр арвич хямгач ажиллана.

#### **Нунтаглагч машины цэвэрлэгээ үйлчилгээ:**

- Ир муудсан шинж тэмдэг:
- Нунтаглалтын хурд удаашрана.
- Нунтаглалтын ширхэг жигд бус.
- Нунтаглагчаас чимээ гарна.
- Хутганы ирний гадаргуу гялгар болж элэгдэнэ.
- 1 хэмжээсээр өөрчлөхөд эспрессо гарах хугацаа өөрчлөгдөнө.

#### **Цэвэрлэгээ хийхдээ:**

- Их хэрэглэдэг бол сар бүр цэвэрлэнэ.
- Бүх хэсгийг задалж кофены үлдэгдэл, тосноос сайтар арчиж цэвэрлэнэ.
- Хуурай алчуур, зориулалтын багс ашиглана.
- Эрэг боолт зэргийг хаяж үрэгдүүлэхгүй.
- Цэвэрлэж дуусаад зөв бүрэн угсрана.

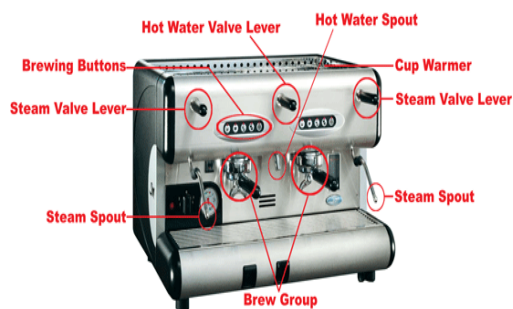
## SOP 5. КОФЕНЫ МАШИНЫГ АЖИЛД БЭЛТГЭХ

### ЗОРИЛГО

Худалдааны кофе бэлтгэх машин хэрэгсэл нь ажлын байрнаас хамааран өөр өөр байх хэдий ч тэдгээрт эспрессо кофе бэлтгэхэд шаардлагатай стандартууд бий. Тэдгээрийг мэдэж, ажилдаа бэлтгэх нь баристагийн чухал ажлын нэг.

### ДҮРЭМ

- Кофены машиныг ажил эхлэхээс өмнө 20-30 минутын өмнө асаана.
- Кофены машин бүрэн халсны дараа ажилд бэлэн эсэхийг уур, усны цоргыг нээж шалгана.
- Кофег нэрж байх явцад усны шахуургын даралтын хүч 8-10 бар байгаа эсэхийг шалгана.
- Бойлерын даралт хэмжигч 0.8-1.5 бар зааж байгаа эсэхийг шалгана.
- Аяга халаах тавиур цэвэр байгаа эсэх, ус дусалж норж бохирдсон эсэхийг шалгана.
- Арчиж хатаагаагүй аяга тавьсан эсэх, аяганы алчуур цэвэр хуурай эсэхийг шалгана.
- Portofilter–т Blind filter-г сольж өдөр бүрийн цэвэрлэгээ хийж буй эсэхийг хянана. (дунджаар 30 секундийн хугацаатай 10 удаагийн давтамжаар цэвэрлэх)
- Баристагийн 5-6 төрлийн алчуурыг цэвэр, зөв ашиглана. (Цэвэр ашиглах, өнгө материалаар ялгаатай байгаа эсэх, байр байранд нь тавьж буй эсэх)
- Машин болон сүүний цорго алчуурыг чийглэж тавьна.



### Аюулгүй байдал болон эрүүл ахуй:

- Кофены машин халуун, иймээс болгоомжтой ажиллах хэрэгтэй.
- Анхааралтай ажиллаж зөвхөн бариул тусгаарлагч хийсэн хэсгээс барих хэрэгтэй.
- Эргэн тойрны хүмүүсээ мэдэрч ажиллах ёстой.

### Бариста нь доорх тус бүрийн зориулалтын алчууртай байх:

- Баристагийн алчуур /Нунтаг кофе хүрэлцэх хэсгүүд
- Сүүний цоргоны алчуур
- Машины тавцан бусад хэсэг арчих алчуур
- Тавиур ширээний тавцан арчих алчуур
- Аяга, ширээний хэрэгслийн алчуур
- Гарын алчуур
- Алчууруудыг тогтсон байранд тавьж хэвших ба өнгө материал нь өөр өөр байвал сайн.

## SOP 6. ЭСПРЕССО БЭЛТГЭХ

### ЗОРИЛГО

Бүх кофены менюг бэлтгэх орцонд нь эспрессо кофе байдаг. Эспрессо кофег бэлтгэхийн тулд бариста дараах ажилбаруудыг дарааллын дагуу зөв техникээр гүйцэтгэнэ.

### ДҮРЭМ

#### Кофег нунтаглах - GRINDING

Үрэн кофег машин болон гар төхөөрөмжөөр нунтаглаж болох боловч тусгай зориулалтын цахилгаан нунтаглагч машиныг ашиглах нь хялбар бөгөөд цаг хэмнэдэг. Эспрессо бэлтгэхэд кофег элсэн чихрээс нарийн, дээд гурилаас бүдүүн ширхэгтэй буюу 2-р гурилын адил байхаар нунтагладаг. Гол нь нунтаглагчийн хутганы тохиргоог эспрессо 25-30 секундэд гарахаар тохируулна.

#### Нунтагласан кофены хэмжээг тохируулан хийх - DOSING

Нэг гарцтай /Single portafilter-т 7-8 грамм, хоёр гарцтай /Double portafilter-т 14-16 грамм нунтагласан кофег тохируулж хийнэ.

#### Дагтаршуулах - TAMPING

Portafilter-т хийсэн кофег дагтаршуулах ба ойролцоогоор 15-20 кг хүчээр fill line -зураас хүртэл зөв жигд дарж өгнө.

#### Кофег нэрэх - EXTRACTION

Portafilter-г Group head буюу машинд углахын өмнө ус гоожих товчийг даран 2-3 секунд халуун усыг гоожуулна. Энэ үйлдэл нь усны нэрэх хэсгийн усны даралтыг тогтворжуулах, толгой хэсгийг цэвэрлэх халаах гэсэн зорилготой. Ингээд portafilter-г head group-т углан зохих товчийг даран Эспрессог 25-30 секундэд demitasse аяганд тосож авна. Аяганы дулаан 40 градус халуун байх ёстой. Зөв гарсан эспрессо кофе нь 65-68 градус халуунтай, 25-30 секундийн хугацаанд жигд урсаж гарсан 30 мл/1oz хэмжээтэй байна. Эспрессоны дээр Crema буюу 2-3 минутын тогтоцтой, 2-3 мм зузаан, бор алтан шаргал тод өнгийн хөөсөрхөг давхарга тогтдог. Крем нь эспрессоны чанарыг илтгэдэг. Кофег бэлтгэх үед эспрессо машины усны температур 90-95 градусын халуун, эспрессо нэрэх явцад усны даралт нь 9-10 барын хүчтэйгээр урсах ёстой.

## Эспрессо кофены үндсэн үзүүлэлтүүд

ТЕХНИКИЙН ҮЗҮҮЛЭЛТ	МЭДРЭХҮЙН ҮЗҮҮЛЭЛТ
Орц: 7-8 гр Нунтаглалт хэмжээ: 0.3-0.5 мм Даралт: 9 бар Усны хэм: 95 С Гарах хэмжээ: 29.6 мл/1oz Гарах хугацаа: 25 секунд	КРЕМ Өнгө: Бор, алтан шаргал Тогтоц: 3 минут орчим Шалгах: Халбага болон элсэн чихрийн арга Зузаан: 3 мм Амт: Өтгөн цэвэр бөгөөд чихэрлэг гашуун амт
ОЛОН УЛСЫН ДУНДАЖ Орц: 6-10 гр Даралт: 8-10 бар Усны хэм: 90.5-96 С Гарах хэмжээ: 25-30 мл/1oz Гарах хугацаа: 20-30 сек	АМТ Чихэрлэг, гашуун, исгэлэн, давсархаг гм

## Кофе нэрэх хурд

Эспрессо	Хурдан (under) 25-с доош секундэд гарсан	Удаан (over) 30-с дээш секундэд гарсан
Тайлбар	Хурдан урсаж гарах	Удаан урсаж гарна.
Шалтгаан	-Кофег том нунтагласан -Кофены хэмжээ бага -Даралтын хүч сул -Усны хэм бага	-Кофег хэтэрхий жижиг нунтаглах -Кофе хэмжээ их бол -Даралтын хүч ихэдсэн -Усны хэм хэтэрхий халуун
Гарах байдал	-Кофенд агуулагдах бодис дутуу нэрэгдсэн -Крем нимгэн, тогтоц муу цайвар өнгө	- Хэт их бодис нэрэгдсэнээс амт үнэр өөрчлөгдөнө. -Кофены амт өтгөн гашуун байна. -Крем бараан өнгөтэй сүүлийн дусал цайвар толбо үүсгэнэ.

# What to look for

## Knowing you've got it right...



### Under Extracted

**Taste** = Bland  
**Flow** = Fast and pale  
**Color** = Pale whitish crema  
**Single Shot Volume**  
 = >1.5oz (40ml) in 20 seconds  
**Double Shot Volume**  
 = >2.75oz (80ml) in 30 seconds





### Over Extracted

**Taste** = Bitter  
**Flow** = Dripping and dark  
**Color** = Dark crema  
**Single Shot Volume**  
 = <0.75oz (20ml) in 20 seconds  
**Double Shot Volume**  
 = <1.5oz (40ml) in 30 seconds

### Balanced

**Taste** = Sweet & Creamy  
**Flow** = Thick, warm honey  
**Color** = Caramelized crema  
**Single Shot Volume**  
 = ~1oz (30ml) in 20 seconds  
**Double Shot Volume**  
 = ~2oz (60ml) in 30 seconds

## Эспрессо кофены төрлүүд

<b>Ristretto</b>	15-20 мл хэмжээтэй 20 секундэд урсаж гарсан.	
<b>Lungo</b>	“Long shot” буюу 45мл хэмжээтэй 45 секундэд урсаж гарсан.	
<b>Single Shot</b>	30 мл хэмжээтэй 25-30 секундэд урсаж гарсан	
<b>Double Shot</b>	60 мл хэмжээтэй буюу давхар Эспрессо.	

### Олон улсын стандарт нэршил

<b>Portafilter</b>	Шүүлтүүртэй цорго	<b>Conygal/ Flat burr</b>	Конус/ тэгш хэлбэртэй бутлагч ир/хутга
<b>Steam nozzle</b>	Уурын цорго	<b>Grinding</b>	Бутлагч
<b>Shower nozzle</b>	Шүршүүрт цорго	<b>Leveling</b>	Шүүлтүүрийн цоргонд байгаа кофены тунг тааруулах
<b>Water nozzle</b>	Усны цорго	<b>Tapping</b>	Кофег нягтруулж, тэгш, жигд гоожуулах
<b>Blind filter</b>	Битүү шүүлтүүр	<b>Tamping</b>	Дагтаршуулах
<b>Filter basket</b>	Кофе шүүгч	<b>Dosing</b>	Хэмжээ тохируулах
<b>Group head</b>	Кофены машины кофе хийх хэсэг	<b>Polishing</b>	Кофены буурцгийг өнгөлөх
<b>Tamper</b>	Дагтаршуулагч	<b>Extracting</b>	Нэрэх/чанах
<b>Gasket/ rubber gasket</b>	Жийргэвч/резин жийргэвч	<b>Latte/ Lait</b>	Латте /Сүү
<b>Button</b>	Товчлууур	<b>Shot</b>	Тун хэмжээ
<b>Switch</b>	Унтраагуур	<b>Shot glass</b>	Кофены аяга, хундага
<b>Light</b>	Гэрэл	<b>Steam pitcher/ pot</b>	Уурын сав/ тогоо
<b>Thermometer</b>	Дулаан хэмжигч	<b>Tasting</b>	Кофе амтлах, шалгах
<b>Flowmeter</b>	Ус хэмжигч	<b>Cupping</b>	Кофе амтлах, шалгах
<b>Single</b>	7 гр буюу 30 мл эспрессор кофе	<b>Cleaner</b>	Цэвэрлэгч багаж
<b>Double</b>	14 гр буюу 60 мл эспрессо кофе	<b>Knock box</b>	Кофены шаарыг хаях сав
<b>Foamed milk</b>	Хөөсрүүлсэн сүү	<b>Brush</b>	Багс
<b>Steam milk</b>	Халуун сүү	<b>Towel</b>	Алчуур
<b>Boiler</b>	Чанагч	<b>Bean hopper</b>	Буурцагийн бункер
<b>Over extraction</b>	Хэт нэрэх	<b>Doser</b>	Тун, хэмжээ тохируулагч
<b>Under ex- traction</b>	Дутуу нэрэх	<b>Crema</b>	Крем
<b>Ristretto</b>	15-20 мл хэмжээтэй 20 секундэд урсаж гарсан кофе	<b>Regular coffee</b>	Энгийн кофе
<b>Lungo</b>	“Long shot” буюу 45 мл хэмжээтэй 45 секундэд урсаж гарсан кофе	<b>Brew coffee</b>	Нэрж хандалсан кофе



## SOP 7. КОФЕНЫ СҮҮ ХӨӨРҮҮЛЭХ

### ЗОРИЛГО

- Үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээнд нийцсэн хангалттай хөөстэй сүүтэй кофег бэлтгэнэ.
- Сүүний төрөл, кофеноос нэр төрлөөс хамааран сүүг тохируулан халааж хөөрүүлнэ.
- Сүүний халаах дулааны хэмийг тохируулах, сүү хөөрүүлэх техникийг эзэмшинэ.
- Сүүг хөөсрүүлэн халаах зориулалт бүхий төхөөрөмж, сав хэрэгслийг ашиглах, ажиллуулах техник эзэмших, цэвэрлэх, ариутгана.
- Захиалгын дагуу сүү, сүүний хөөсийг тохируулан хуваарилж аягална.

### ДҮРЭМ

**Сүүг халаан бэлтгэх ажлын үед дараах эрүүл ахуйн шаардлагыг хангаж ажиллана.**

- Хүйтэн сүү болон сүү хөөрүүлэх сав хүйтэн байх ба тэдгээрийг сонгох хэрэглэнэ.
- Сүү, сүүн бүтээгдэхүүн нь хурдан муудах болон хүнсний хордлогын нянд мэдрэмтгий байдаг, иймд эрүүл ариун цэврийн шаардлага хангасан орчинд хадгалах нь чухал. Сүүг халааж хөөрүүлэх төхөөрөмж хэрэглэгдэхүүн, сүүн бүтээгдэхүүн нь зориулалтын дагуу зүй ёсоор цэвэрлэсэн, цэвэр байна.
- Бохирдол, хоолны хордлого, муудах зэрэг аюул нь кофены бүтээгдэхүүний чанарт ихээр нөлөөлнө.
- Сүү, сүүн крем зэрэг нь зориулалтын тагтай саванд бусад бүтээгдэхүүн, бохирдуулагчаас хол хөргөгчид хадгалагдах шаардлагатай.
- Сүүг халаах сав нь металл гадаргуутай байх бөгөөд хүйтэн орчин, хөргөгчид хадгалах хэрэгтэй. Хүйтэн сүү, хүйтэн аяга нь сүүг хөөсрүүлэх явцад илүү нягт хөөс бүхий үр ашигтай хөөс үүсэх боломжийг бүрдүүлдэг.
- Кофе бэлтгэхдээ сүү, сүүн бүтээгдэхүүний хэмжээг захиалгын дагуу хянамгай тохируулна. Хөөрүүлсэн сүүг саванд үлдэх, хорогдол үүсэхээс аль болох татгалзах хэрэгтэй.

**Сүү болон сүү халаах савыг бэлтгэх цэсэд тохируулан сонгоно.**

- 2-5°C-ийн хүйтэн сүү
- 3-3.5 % тослогтой сүү
- Шинэ сүү (дахин хөөрүүлэхийг хориглоно)

Steam pitcher буюу сүү хөөрүүлэх сав 0.35л, 0.6л, 1л бүхий хэмжээ бүхий ган, төмөр сав байна. Найруулах кофенохоо тоо, хэмжээнд тохируулан сүүний савныхаа хэмжээг сонгох хэрэгтэй. Жишээ нь:

- 1 кофенд 300 – 400 мл -ийн сүүний сав
- 2 кофенд 600 мл -ийн сүүний сав

**Сүү халаан хөөрүүлэх дараалал:**

- Сүү, цоргоны усыг шавхах. Уурын цоргыг сүү рүү дүрэхээс өмнө илүүдэл ус, хуримтлагдсан уурыг заавал шавхаж өгнө. Энэ нь уурын хүчийг тогтворжуулахаас гадна урьдын үлдэгдэл сүү, илүүдэл усыг шавхаж ариутгах үйлдэл юм. Ийнхүү шавхсаны дараа чийгтэй цэвэр алчуураар шаардлагатай бол арчиж цэвэрлэнэ. Хэрвээ хэрэглэхийн өмнө ийнхүү сайтар цэвэрлээгүй бол сүү нь халаах явцад муугаар нөлөөлөх бөгөөд, ариун цэврийн хувьд шаардлага хангахгүй болно.
- Уурын цоргоны үзүүрийн 1/3 хэсгийг сүүнд дүрэх.
- Уурын цоргыг нээх.
- Сүүнд хий авах маягаар сүүг С хүртэл халаана. (чид чид гэж гарах чимээг сонсох).
- Сүүг эргэлдэх хөдөлгөөнд оруулахын тулд цоргыг сүүнд дүрнэ. Саваа тэгш байрлалд барьж сүүний эргэлтийг нэг чиглэлд болгоно.
- 60-70°C хүртэл халаах.
- Цоргыг хааж сүүтэй саваа сугалж авна.
- Цоргыг арчих.
- Сүүний цоргоны усыг шавхана.
- Дахин нэг арчаад алчуурыг байранд тавина.
- Сүүг аягална.

**Сүүний орц шаарддаг нийтлэг кофены төрлүүд:**

- Капучино
- Кафе Латтэ
- Флэйт Вайт
- Макиато
- Кафе Мока
- Мөстэй кофе

**Зөвлөмж:**

- Сүүг хүйтэн сэрүүн нөхцөлд, хөргөгчид 0-5 хэмд хүйтэн хадгална.
- Сүүг дахин халааж хэзээ ч болохгүй.
- Сүүг халаах хугацааг баримтлах, том бөмбөлөг үүсгэхгүй.
- Удаан хугацаанд хөөсрүүлэх, сүүг буцалгах нь шатамхай, гашуун амт оруулна.
- Сүүг удаан хугацаанд задгай үлдээхгүй.
- Сүүний хэмийг нь зөв эсэхийг мэдрэхийн тулд гараараа мэдрэхэд суралцана.
- Дулаан хэм хэмжигчийг ашиглаж, хөөсрөх явцын дулааны хэмийг тохируулан, сүүний шаардлагатай хэм хүртэл халаана.
- Сүүний дулаан нь 55-70 хэмийн халуунд тохируулан халаана. Хамгийн тохиромжтой хэмжээ нь 55-65°C байна. /Хамгийн ихдээ 70С, хамгийн багадаа 50С/
- Зөв хөөрсөн сүү нь сайхан амттай, зөөлөн нягт хөөстэй бэлтгэгдэн гарна.


Сүү нь дараах шалтгааны улмаас хөөс нь нягтрал муутай, амтгүй болдог. Үүнд:

- Сүү халаах төмөр сав нь хангалттай хүйтэн биш, хөргөөгүй
- Сүү нь хангалттай хүйтэн биш, хөргөөгүй
- Сүү нь хангалттай шинэ биш, эсвэл бохирдсон
- Аяга нь цэвэр бус бохир
- Сүүний буруу төрлийг ашигласан
- Кофены машин нь хангалттай халж бэлэн болоогүй
- Аяганд хангалтгүй хэмжээтэй эсвэл хэт их сүү хийсэн
- Уурын цорго нь хэт гүнзгий, эсвэл хэт гүехэн дүрэгдсэн
- Уурын даралтыг сүүний гадаргууд жигд бус буруу техникээр гаргасан гэх мэт.



### Сүүний цоргыг цэвэрлэх:

- Сүү халааж хөөсрүүлэх уурын цоргыг сүү халаах явц болгоны дараа цэвэрлэх ба өдрийн ажил дууссаны дараа ариутган цэвэрлэнэ.
- Ийнхүү тогтмол хугацаанд цэвэрлэж ариутгах нь сүүн бүтээгдэхүүн бохирдохоос сэргийлэхээс гадна, кофены машины ашиглалт, эвдрэлгүй байхад мөн нөлөөлдөг.
- Өдрийн төгсгөлд сүүний үлдэгдлийг уурын цоргыг нээж сайтар шавхаж гаргаад гадар хэсгийг цэвэр алчуураар арчиж цэвэрлэнэ. Сүүний үлдэгдэл ихээр хатаж үлдсэн бол цоргыг задалж цэвэрлэх эсвэл цэвэрлэгээний бодисоор ариутган цэвэрлэнэ. Ийм цэвэрлэгээ хийсний дараа уурын цоргыг хэрэглэхийн өмнө химийн ямар нэгэн цэвэрлэгээний бодис үлдсэн эсэхийг шалгана.

### Кофены сүү хөөрүүлэх

<p><b>Cappuccino</b> Капучино</p>	<p>Эспрессо дээр хөөрүүлсэн сүүг нэмж бэлтгэсэн өөрийн гэх өвөрмөц амттай зөөлөн кофе юм. Орц: - Эспрессо 30 мл - Халуун сүү 150 мл Бэлтгэх дараалал: 1. 180 мл-н аяганд эспрессо гаргаж авна. 2. Хөөрүүлсэн халуун сүүг хөөстэй нь жигд оруулж аягална. 3. Бэлэн болсон кофены кофе, сүү, сүүний хөөсний хэмжээ 1:1:1 харьцаатай байна. Шоколадны нунтаг болон соус, синамон нунтагар чимэглэн олгож болно.</p>	
---------------------------------------	--	---

<p><b>Café Latte</b> Кафэ Латтэ</p>	<p>Эспрессо дээр халуун сүү нэмж бэлтгэсэн Caffelatte нь кофе шопын хамгийн түгээмэл сонголт хийдэг цэс юм. Italian Style, Seattle Style гэсэн 2 янз байдаг. Italian Style нь хөөсгүй, Latte art-гүй байдаг бол Seattle Style нь дээрээ бага зэргийн хөөстэй заримдаа Latte art-тай байна. Орц: - Эспрессо 30 мл - Халуун сүү 180 мл Бэлтгэх дараалал: 1. 240 мл хэмжээтэй аяганд эспрессог гаргаж авна. 2. Сүүг хөөрүүлнэ. 3. Халуун сүү нэмнэ. Хэрэв хөөсрүүлсэн сүү сонгосон бол сүүний хөөсний зузаан 3-4 мм-с ихгүй байна. Хамгийн багадаа 240 мл хэмжээтэй, хамгийн ихдээ 360 мл байна. Том хэмжээтэй аяганд давхар Эспрессог хийж өгнө.</p>	
<p><b>Espresso Macchiatto</b> Эспрессо Макиато</p>	<p>Macchiato гэдэг нь толбо гэсэн утгатай Итали үг юм. Macchiato нь дотроо American style, Italian style гэсэн 2 төрөл байдаг бөгөөд Эспрессо дээр хөөс халбагадаж хийнэ. Эспрессог бага зэрэг зөөлрүүлж уух хүсэлтэй хүнд зориулсан цэс. Орц: - Эспрессо 30гр - Халуун сүү 30мл Бэлтгэх дараалал: 1. Эспрессо аяганд эспрессог гаргаж авна. 2. Сүүг хөөрүүлж халаана. 3. Гаргаж авсан эспрессо дээр хөөсрүүлсэн сүүгээ нэмнэ. Санамж: Аягалахдаа caffè Macchiato-ны онцлогийг бүрдүүлж эспрессоны гол хэсэгт сүүний хөөсөөр цагаан толбо үлдээнэ.</p>	
<p><b>Café Americano</b> Американо</p>	<p>Американо бол нэрсэн хар кофе, эсвэл эспрессон дээр халуун ус нэмж шингэрүүлсэн хар кофе юм. Орц: - Эспрессо 30 гр - Халуун ус 150 мл Бэлтгэх дараалал: 1. 300 мл-ын аяганд эспрессо гаргаж авна. 2. Дээр нь халуун ус нэмнэ. Үйлчлүүлэгчийн хүсэлтээр усны хэмжээ, мөн хэмийг тохируулж болно. Нэг шот Эспрессон дээр 120-150 гр ус нэмэхэд хамгийн тохиромжит ханд болдог. Хамгийн ихдээ 200 гр ус нэмнэ.</p>	

<p><b>Espresso con Panna</b> Эспрессо кон Панно</p>	<p>Con – гэдэг нь –тай, хамт, Pan – гэдэг нь cream гэсэн Итали үг тул Caffe Con Panna нь сүүн кремтэй /whipping cream/ эспрессо гэсэн утга илэрхийлж байна.</p> <p>Орц:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Эспрессо 30 мл</li> <li>- Сүүн крем</li> </ul> <p>Бэлтгэх дараалал:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Эспрессо аяганд Эспрессо гаргаж авна.</li> <li>2. Сүүн кремээ дээр нь хийнэ.</li> <li>3. Сүүн кремийг шахахдаа аягыг тойруулан аятайхан чимэглэж өгнө.</li> </ol> <p>Санамж: Чимэглэсэн сүүн крем дээр 2 ширхэг кофены үр гол хэсэгт тавьж дээрээс нь шоколадны нунтаг цацаж олгоно.</p>	
<p><b>Caffe Mocha</b> Кафе Мока</p>	<p>Шоколадны үнэртэй Caffe Mocha нь шоколадны амттай учраас хамгийн их борлогддог цэс юм. Ялангуяа анх кофе ууж буй хүний уух дуртай ундаа.</p> <p>Орц:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Эспрессо 30 мл</li> <li>- Халуун сүү 150 мл</li> <li>- Шоколадны соус 30 мл</li> <li>- Сүүн крем</li> <li>- Шоколадны соус</li> </ul> <p>Бэлтгэх дараалал:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Аяганд шоколадны соус хийнэ.</li> <li>2. Эспрессо нэмнэ.</li> <li>3. Халуун сүү нэмнэ.</li> <li>4. Сүүн крем хэлбэр гаргаж тавина.</li> <li>5. Шоколадны соусаар чимэглэнэ.</li> </ol>	

## SOP 8. ҮЙЛЧИЛГЭЭ /КОФЕ УНДААНЫ ЗАХИАЛГА АВАХ, ҮЙЛЧЛЭХ

### ЗОРИЛГО

Бизнесийн тасралтгүй хөгжил дэвшлийг дагуулахын тулд үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг өндөр байлгах нь чухал юм. Үүнд үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээ шаардлагад нийцсэн хамгийн чанартай үйлчилгээг үзүүлэх болон хүсэл сонирхолд нийцсэн бараа бүтээгдэхүүнийг санал болгох, тэдний ойлголт, сэтгэгдлийг эерэг байлгах гэх мэт. Товчоор хэлбэл таны санал болгосон бараа үйлчилгээ нь хэрэглэгчийн сонирхол, хэрэгцээтэй нэгдэж өгөх юм.

### ДҮРЭМ

#### Захиалга өгөх:

- Үйлчлүүлэгчийг анхааралтай сонсоно.
- Чанартай бараа үйлчилгээний талаарх мэдээлэлтэй байж, асуусан асуултад хариулна.
- Захиалгыг тодруулж, холбогдох асуултыг асууна.
- Үйлчлүүлэгчийн илүүд үзэж буй бараа үйлчилгээг тодруулж богино асуулт хариулт тавьж шалгаж баталгаажуулна.
- Үйлчлүүлэгчдээ захиалгыг давтан хэлж баталгаажуулна.

Борлуулалтын гол цөм нь сайхан харилцаа, бүтээгдэхүүний талаарх өндөр мэдлэг билээ. Үйлчлүүлэгчдэд үйлчилж буй ажиллагсад нь тэдний хэрэгцээ шаардлагад /идэвхтэй асууж хариулах, сонсох/ нийцүүлэн тэдэнд туслалцаа үзүүлэх харилцааны чадвартай байх шаардлагатай. Ингэснээр тэдний хэрэгцээнд нийцэх болно. Тэд үйлчлүүлэгчдийнхээ хүсэл сонирхлыг ойлгож, чанар стандартад нийцсэн үйлчилгээг өгөх, ойлголцох шаардлагатай. Ажиллагсдын бүтээгдэхүүн үйлчилгээний мэдээллийг улам бүр нэмэгдүүлэх нь таны санал болгох бараа үйлчилгээ тэр хэмжээгээр нэмэгдэнэ гэсэн үг. Ажиллагсад нь цаг үеийг дагаж, мэдээллийг явуулах ил тод нээлттэй, найдвартай мэдээллээр хангах нь бараа үйлдвэрлэл, үйлчилгээнд эергээр нөлөөлнө. Нийт ажиллагсад нь үйлчлүүлэгчийнхээ сэтгэл хангамжийн төлөө ажиллаж, шаардлагатай стандартад нийцсэн бараа үйлчилгээг явуулах, хангах хэрэгтэй. Ажиллагсад нь бараа бүтээгдэхүүн, үйлчилгээндээ байнгын амт чанарын шалгалт тогтмол явуулж, илүү олон төрөл зүйлийн мэдээлэл, үйлчилгээгээр хангах үйлчлүүлэгчдэдээ хэрхэн эерэг хандлага бий болгож тайлбарлах тухай суралцаж байх нь зөв.

#### Үйлчлүүлэгч мэдэхийг хүсдэг зүйлс:

- Ямар бүтээгдэхүүнээр хэрхэн хийгдсэн (Кофены үрийн чанар болон хууралтын түвшин, амтны онцлог гм)
- Харагдах байдал, амт (амт, үнэрийн онцлог болон эрүүл, тэжээллэг чанар)
- Үнэ тариф

- Танайх юугаараа хажуугийн хаалган дахь эсвэл замын хажуугийн кофе шоп, ресторанаас ялгагдах давуу тал, онцлогийг тайлбарлана.
- Танайхаас худалдаа хийхийн давуу талыг тодорхойлно.
- Танайх өрсөлдөгч байгууллагаасаа ялгагдах онцлог үйлчилгээ, бүтээгдэхүүний онцлох хэсгийг тодорхойлно.

Бариста нь ажил үүрэг гүйцэтгэх явцдаа дараах зүйлсийг баримтална. Үүнд:

### **1. Кофены талаарх мэдлэгээ үргэлж дээшлүүлэх**

- Кофены цэсийг судлах, технологи дарааллыг мөрдөнө.
- Үйлдвэрлэгч, менежер, хянан шалгагч болон бусад ажиллагсдаас өөр өөр төрлийн бүтээгдэхүүн үйлчилгээг тайлбарлуулж, асууж суралцана.
- Үйлдвэрлэгч /Импортлогчийн тайлбар, зааварчилгааг сайтар уншина.
- Кофе бэлтгэх, бусад үйлчилгээг хийж, харж суралцана.
- Машин, төхөөрөмжийн ажиллагаа, гар ажиллагааны гарын авлагыг судлана.
- Холбогдох ном сурах бичиг, гарын авлагаас кофе, кофены бүтээгдэхүүний талаар судлана.
- Интернэтээс мэдээлэл харах, ашиглана.
- Үйлчлүүлэгчидтэй болон борлуулж буй ресейпштэй холбогдох, ярилцана.
- Олон төрлийн кофе болон дээж хийж туршиж үзэж байна.
- Туршлагажиж, нэмэлт санал хүсэлт авна.

### **2. Ажлын байранд дараах үйлдлийг хориглоно. Үүнд:**

- Бохь зажлах.
- Үйлчилгээний танхимд хоол унд идэх.
- Гар утас чихэвч хэрэглэх.
- Хоол ундаа зөөж байхдаа эсвэл зочны ойролцоо өнгөрч байхдаа ханиаж найтаах, /найтаах бол ам хамраа дарж найтаана/.
- Удаан хугацаагаар ажлын байрыг орхиж явах.
- Ажлын байран дээр хана, сандал ширээ налан биеэ сул хаяж унжийж зогсох.
- Үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа өөр тийшээ харах, анзаараагүй, сонсоогүй дүр эсгэх, удаан хүлээлгэх, загнах, доромжлох.
- Үйлчлүүлэгчийн нүүр царай, эд хөрөнгө бусад зүйлд хэт анхаарах, тийм яриа дэлгэх, хувийн чанартай юм асуух.
- Ажилтан, албан хаагчдад ажлын өрөө, тасалгаанд тамхи татах /зөвхөн зориулалтын цэгт татна/.
- Гараараа чичиж заах.

### **3. Зочинтой харьцах дүрэм**

- Зочин орж ирэхэд 30 секундийн дотор мэндлэнэ.
- Цэс танилцуулах, нэмэлт тайлбар хийнэ.
- Захиалгаа авч, захиалгын дагуу түргэн шуурхай үйлчилнэ.

- Захиалгын дагуу үйлчлээд 60 секундийн дараа таалагдаж байгаа талаар лавлана.
- Өөр ямар нэг зүйл хэрэгтэй талаар лавлана.
- Зочинтой эелдэг зөөлөн харьцана.
- Бусдын сэтгэл хөдлөлийг мэдрэнэ.
- Өөрийгөө сайн хянаж, сэтгэл хөдлөлөө зөв удирдаж сурсан байна.
- Зөв ярьж, бодсоноо зөв илэрхийлнэ.
- Зочинтой харилцахдаа анхаарлаа төвлөрүүлнэ.
- Зочдын зан чанарыг ойлгож, тэдний сонголтод нөлөөлнө.
- Бүх зочинтой эрх тэгш эелдэг хандаж харьцана.



## SOP 9. КОФЕГООР ҮЙЛЧЛЭХ

### ЗОРИЛГО

- Кофены төрлийн ундааг асгаж, дуслуулахгүйгээр цэвэр байдлаар зочинд хүргэнэ.
- Кофе төрлийн уух зүйлийг шаардлагатай хэмд тохиромжтой дагалдах хэрэгслийн хамт үйлчлүүлэгчдэд өгнө.
- Кофег зочинд хүргэх хурд, ажлын эмх цэгцийг мөрдөх, нэг аяга кофег бэлтгэж үйлчлэхэд баристад 1-2 минутын хугацааг олгодог. Өөрөөр хэлбэл захиалга өгснөөс хойш хамгийн удаандаа 2 минут зарцуулна.

### ДҮРЭМ

#### Анхаарах зүйлс:

Баристагийн кофе бэлтгэх үзүүлбэр, бэлэн бүтээгдэхүүний харагдах хэв маяг нь бүхэлдээ таны ажиллаж буй байгууллагыг тодорхойлно. Иймд аливаа бүтээгдэхүүн, уух юм төрлүүдийн харагдах байдалд дараах хэсгүүд чухал нөлөөтэй:

- Цэвэр цэмцгэр байдал
- Ариун цэврийн байдал
- Нүдэнд тусахуйц, үзэмжтэй байх
- Нэмэлт хэрэгслүүд нь тухайн үйлчилгээний төрөл, бүтээгдэхүүний хэв маягтай нийцэлтэй байх.

Чимэглэл, цэвэрлэгээ, орчин нөхцөл гэдэг нь тухайн байгууламжийн хувьд худалдан авч худалдаа хийх эсэхээ тодорхойлоход чухал нөлөөтэй. Бараа бүтээгдэхүүний харагдах байдал нь мөн бизнесийн эргэлтийн томоохон хөшүүрэг хөрөнгө оруулалт ба эхний сэтгэгдэл гэдэг тун чухал.

#### Ариун цэврийн шаардлага:

- Ширээ, буйдангийн дээд хэсгүүд цэвэрхэн, ариун цэврийн шаардлага хангаж байх ёстой.
- Гал тогооны хэсэг цэвэрхэн, ариун цэврийн шаардлага хангах хэрэгтэй.
- Хэрэглэгдэж буй тоног хэрэгсэл илтэд цэвэрхэн, зохион байгуулалт, эмх цэгцтэй.
- Ажиллагсад нь зөв зүйтэй хувцасласан, цэвэрхэн, ариун цэврийн шаардлага хангана.
- Үйлчилгээний цэс нь уншихад ойлгомжтой байдлаар харагдаж байна.

Үйлчлүүлэгчдэд үйлчлүүлэхэд ая тух, тавтай морил гэсэн хандлагыг бий болгож ажиллагсад эелдэг байдлыг төлөвшүүлэх хэрэгтэй. Үйлчлүүлэгчид нь худалгаа хийгээгүй ч үйлчилгээ авч байгаа гэж ойлгож бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ, орчны аль аль талын чанарыг эрхэмлэж ажиллана. Харагдах байдал нь үйлчлүүлэгчдийн эрэлт хэрэгцээ, сонирхолд нийцэх эсэхээс шалтгаалж чанарын шаардлагын нэг хэсэг гэж ойлгогдоно. Аливаа шинэ үйлчлүүлэгч нь ойлгомжгүй цэс, удаан үйлчилгээ, амт

муутай уух зүйл, бүтээгдэхүүний тодорхойгүй байдал, өндөр үнэ зэргийг олж харвал тэд дахин үйлчлүүлэхгүй. Иймээс бүтээгдэхүүн үйлчилгээ, тоног төхөөрөмж, кофе үйлчилгээндээ бага боловч шинэчлэлт хийж байх, маркетингийн арга хэрэгсэл ашиглах зэргийг шаардах ба байгууллагын ажилчид, бүтээгдэхүүн бол тухайн байгууллагын төрх ч болж болзошгүй.

Үйлчлүүлэгчид нь цаг хугацаа, ажиллагсдын хандлага, цэсийн ойлгомжтой байдал, бараа бүтээгдэхүүний төрөл, амт, ая тух, өнгө төрх, харагдах байдал орчин гэх бусад нөлөөлөх хүчин зүйлсэд тулгуурлан худалдан авалт хийх эсэхээ шийддэг. Үнэ нь шийдвэр гаргах боловч хамгийн тулгуур хүчин зүйл биш. Үйлчлүүлэгч нь бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ хоёрыг хамтад нь хайж энэ нь тэдний хүсэж буй чанарын үзүүлэлтэд хүрч байдаг. Үйлчлүүлэгчдэд эрэлттэй бараа, үйлчилгээг хүргэснээр эргэн үйлчлүүлэх сэдлийг нь төрүүлэх юм.

### **Нэмэлт дагалдах хэрэгсэл, хольц хачир**

Кофегоор үйлчлэх үед кофены бүтээгдэхүүн, дагалдах хачрын хамтаар үйлчилгээнд орох боломжтой. Ая тухтай байдлын үүднээс бүх төрлийн уух юманд хачир, нэмэлт дагалдаж болно.

### **Нэмэлт хачирт:**

- Жигнэмэг
- Шоколад
- Гаа
- Сүү
- Амт оруулагч сироп
- Ликёр
- Бялуу, торт, жигнэмэг, жижиг амттан
- Сэндвич
- Бяслаг
- Амттан-Амтлаг, чихэрлэг /гашуун хүчиллэг/
- Зөгийн бал /Хүйтэн сүүнд хүртэл дагалдуулна/
- Шоколадны үйрмэг
- Шоколад
- Самар
- Шагшуурга
- Цайнд хийх нимбэг
- Кофены уураг
- Халуун ногоо
- Хөөсөн чихэр
- Крем, зайрмаг гэх мэт

## SOP 10. АЖИЛ ДУУСГАХ, АЖЛЫН БАЙР ЦЭВЭРЛЭХ

### ЗОРИЛГО

Кофены үрийн нунтаг хаягдал, сүү болон бусад бүтээгдэхүүний савыг ялган хаях, зөвшөөрөгдөөгүй хог хаягдлыг бий болгохгүй байхад анхаарна.

### ДҮРЭМ

#### Хог хаягдлыг багасгах:

Ашиг орлого нь аливаа бизнесийн хувьд мэдээж тун чухал юм. Бизнесийн үр ашигтай байхад маш олон зүйл багтах ч энд үр ашиггүй зардлыг багасгаснаар санхүүгийн үр ашгийг хэрхэн өсгөх тухай яригдах юм. Үүний тулд ажилтнууд шаардлагагүй хог хаягдал, үргүй зардлыг багасгахад суралцах хэрэгтэй. Хог хаягдал нь үйл ажиллагааны зардлыг нэмэгдүүлж ашигт ажиллагаанд сөргөөр нөлөөлөхөөс гадна байгаль орчинд сөрөг нөлөөлнө. Хэрэгцээ, борлуулалтаа зөв тооцохгүй хэт их барааны захиалга хийх нь ч гологдол, хэрэггүй хог хаягдал үүсэх эрсдэлийг бий болгоно.

#### Хаягдал болгохоос зайлсхийх:

- Нийлүүлэгч, үйлдвэрлэгчийн хангасан бүтээгдэхүүнийг сайн нөхцөлд хадгална.
- Чанартай бүтээгдэхүүнийг ашигла.
- Хурдан муудах бүтээгдэхүүнийг хүлээн авмагц тохирох хадгалах газарт шилжүүлэн нөөцлө.
- Хүнсний аюулгүй байдал, чанарыг хангахын тулд бүх нөөц бололцоо ашиглах горимыг мөрд.
- Шаардлагатай үед шинэ бүтээгдэхүүн нийлүүлж чадах дотоодын ханган нийлүүлэгчдэд захиалга өгөх, хамтран ажилла.
- Кофе, материалыг зохих хэмжээг захиалж, үйлчилгээнд бэлтгэнэ.
- Цахим захиалга авах гэх мэт цаас хэрэглэдэггүй тогтолцоонд шилжих хэрэгтэй.
- Багцын олноор захиалах бараанаас зайлсхийнэ.
- Хуванцар зүйлсийг захиалж ашиглахын оронд хэрэглэгчдийн авч явах бүтээгдэхүүнд цаасан аяга болон савнууд ашиглах нь зүйтэй.
- Дахин ашиглах боломжтой савлагаатай бүтээгдэхүүнийг худалдаж авна.
- Ажилтнууд хог хаягдлыг хэрхэн боловсруулах, хаях талаарх мэдээллээр зохих ёсоор авсан, суралцсан байна.

#### Кофены машин, төхөөрөмж, хэрэгслийг цэвэрлэх:

- Эспрессо машины тухайн орчныг цэвэр цэмцгэр, үйлчилгээнд бэлтгэн хуурай орчныг бүрдүүлэх ба тухайн үйлчилгээний орчныг сайтар цэвэрлэж, (нэг удаагийн цаасан алчуураар) арчиж хаях боломжтой.
- Эспрессо машин, тоног төхөөрөмж, багаж хэрэгсэл нь өдөр бүр, долоо хоног тутмын цэвэрлэгээ, засвар үйлчилгээ хийж хэвших. Бохирдол нь

кофены бүтээгдэхүүний чанар, амт хийхэд муугаар нөлөөлөхөөс гадна тоног төхөөрөмжийн эвдрэл элэгдэлд нөлөөлдөг.

- Кофе үйлдвэрлэх тоног төхөөрөмжийг цэвэрлэхдээ үйлдвэрлэлээс гаргасан зааварчилгаа, зөвлөмжийг дагаж мөрдөнө. Кофе үйлдвэрлэх, бэлтгэх тухайн талбайн эргэн тойронд янз бүрийн хэсгүүдийг цэвэрлэх зориулалттай нэг удаагийн, цаасан алчууруудыг бэлтгэн ашиглана. Энэ нь үйлчилгээний орчинд үүсэх бохирдлоос сэргийлнэ.

### Нунтаглагч машины засвар, шалгах:


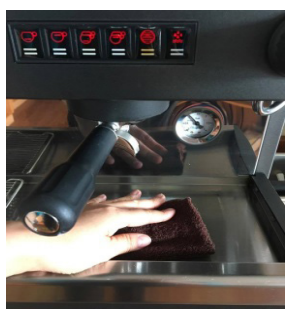
Нунтаглагч машиныг хуурай алчуураар өдөр бүр арчиж, зориулалтын сойзоор нарийн хэсгүүдийг цэвэрлэнэ. Хутга хоорондын зайг тохируулж, нунтаг кофены тун хэмжээг тохируулна. Нунтаглагчийн хутгыг хамгийн багадаа жил болгон солино. Ингэснээр кофены нунтаглалтын ширхэг жигд бус нунтаглагдаж кофены чанар, амт өөрчлөгдөхөөс сэргийлнэ. Кофены үлдэгдэл тос, тоосонцрыг цэвэрлэж, сойздож, хуурай болтол тогтмол цэвэрлэнэ.

### Эспрессо машиныг цэвэрлэх:



Кофены амт чанараа сайн байлгах, ариун цэвэр эрүүл ахуйг хангах, тоног төхөөрөмжөө үр ашигтай ашиглах үүднээс кофены машиныг өдөр тутам, долоо хоногийн, улирлын, жилийн гэсэн хуваарьт байдлаар цэвэрлэх шаардлагатай.

### Эспрессо машины өдөр тутмын цэвэрлэгээний дараалал

Ажлын дараалал	Ажлын зураг	Ажлын дараалал, мөрдөх зүйл
1		Ажлын багаж хэрэгсэл бэлтгэнэ. Үүнд: - Цэвэрлэгч бодис - Машин цэвэрлэгч сойз - Машин задлах зориулалтын багаж - Цэвэрхэн даавуун алчуур
2		Portofilter-ын нүхтэй сагсыг \Filter basket\ нүхгүй сагсаар \Blind filter\ -р сольж хийнэ.
3		Blind filter-т жижиг халбагаар нэг буюу 2-гр орчим цэвэрлэгч бодис хийнэ. Portofilter-г машинд угсарч Stop буюу кофе нэрэх товчийг дарж цэвэрлэгээг эхэлнэ.

4		<p>Товчлуурыг 10-20 секундйн хугацаатай ажиллуулаад 10 секунд зогсооно. Дахин 10-20 секунд ажиллуулна. Энэ үйлдлийг 4-5 удаагийн давтамжтай хийж машины кофе нэрэх хэсгийг бүхэлд нь сайтар цэвэрлэнэ. Энэ явцад portofilter-г машинаас сугалж авахгүй.</p>
5		<p>Portofilter-г сугалж аван цэвэрлэгч бодистой үлдэгдлийг машины усыг гоожуулан цэвэрлэнэ. Portofilter-г машинд угсарч аван урсаж буй усыг цэвэр болтол нь хэд хэдэн удаа цэвэрлэнэ.</p>
6		<p>Машины бүх хэсгийг цэвэрхэн даавуун алчуураар сайтар арчиж цэвэрлэнэ. Үүнд: Машины бүхэл гадар Аяга халаах хэсэг Кофе нэрэх толгой Сүү хөөрүүлэх цорго Кофены ус урсах тавцан доод хэсэг гэх мэт</p>

\*Долоо хоног тутмын цэвэрлэгээг өдөр тутмын цэвэрлэгээг үргэлжлүүлэн гүйцэтгэнэ.

Ажлын дараалал	Ажлын зураг	Ажлын дараалал, мөрдөх зүйл
7		<p>Зориулалтын багажаар кофе нэрэх хэсгийг \Group head\ задална.</p>
8		<p>Зураг дээрх шиг толгой хэсэг байгаа хэсгүүдийг салгаж авна.</p>

<p>9</p>		<p>Машины задалж авсан хэсгүүдийг хаяж үрэгдүүлэхээс болгоомжилж эмх цэгцтэй тавих</p>
<p>10</p>		<p>Portofilter-с мөн филтэр сагс, баригч нарийн төмрийн хамт салгана.</p>
<p>11</p>		<p>Бүх хэсгүүдийг цэвэрлэгч бодис хийсэн халуун усанд хэсэг хугацаанд байлгасны дараа сойзоор сайтар зүлгэж угаана. Бүх хэсгийн гадаргуу дээр тогтсон кофены өнгөр арилж өнгө ортол нь угаана. Цэвэрлэгч бодистой усанд хонуулж маргааш ажил эхлэхийн өмнө цэвэрлэсэн ч болно.</p>
<p>12</p>		<p>Бүх хэсгийг цэвэр усаар сайтар зайлж угсарна. Угсарсны дараа мөн хэд хэдэн удаа халуун ус гоожуулан сайтар зайлна. Машин цэвэрлэсний дараах эхний нэрж гаргасан кофег ашиглахгүй асгана.</p>

**Байгаль орчны нөлөөлөл:**

Эрчим хүч, усны нөөцийг үр ашигтай ашиглаж байгаль орчинд сөрөг нөлөөг бууруулна. Бүх бизнесийн байгууллагууд байгаль хамгаалал, экологийн тогтвортой байдалд хувь нэмрээ оруулж болно. Үүний тулд ажиллагсдыг хангалттай мэргэшүүлэх, энэ талаар холбогдох мэдлэг сургалт, бодлого журмыг мөрдүүлэх нь чухал.

- Байгаль орчны сөрөг нөлөөллийг бууруулах нь:
- Байгаль орчинд ээлтэй, химийн сөрөг нөлөөгүй ариутгалын бодис ашиглах
- Эрчим хүчний хэмнэлттэй төхөөрөмж ашиглах
- Кофе машин, халаах төхөөрөмжүүдийг шөнөдөө унтраах
- Эрчим хүчинд хэмнэлттэй гэрэл ашиглах
- Ногоон энергийг ашиглах
- Шаардлагагүй ажиллаагүй үед гэрлээ унтраах
- Хэрэглээгүй үедээ эрчим хүчээ салгах
- Ус хэмнэх чадвар бүхий тоног төхөөрөмжийг ашиглах

- Усны боломжоороо хэрэглээг багасгах
- Цорго угаалтуур гоожуулж үлдээгүй байх
- Гоожиж байгаа аливаа усны гоожуурыг нэн даруй засах
- Хөргөгчийн үлээж буй сэнс агаарт тархах зай байгаа эсэхийг шалгах
- Шаардлагатай биш хүйтэн өрөөний хаалгыг нээлттэй орхихгүй байх
- Хүйтэн өрөөний хаалгыг сайтар битүүмжлэх
- Экологийн сөрөг нөлөөллийг багасгахын тулд дотоодын ханган нийлүүлэгчидтэй хамран ажиллах
- Тогтвортой бүтээгдэхүүнд анхаарлаа хандуулж ажиллах
- Боломжтой бол дахин боловсруулалт явуулах
- Байгаль орчныг хамгаалах агентлаг (EPA) болон орон нутгийн засаг захиргааны удирдамжийн дагуу бүх хог хаягдлыг зааврын дагуу зөв зохистой хог хаягдлыг зохицуулах

Үр ашигтайгаар хаягдлыг боловсруулах менежмент, эрчим хүчний удирдлага нь байгууллагын хий, ус, эрчим хүчний хэрэглээг бууруулах тал дээр эергээр нөлөөлнө.



БАРИСТА

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

 (+976) 7777-7001

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