

**“ЗАМАГ САЙТАЙ НУУРАНД
ЗАГАС ЦУГЛАНА, ЗАН САЙТАЙ
АЙЛД ХҮМҮҮС ЦУГЛАНА”**



ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТАН ТАНЫ ДАГАЖ МӨРДӨХ ЗАРЧИМ:

НЭГ: ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮЕИЙН ГОО САЙХАН.

- Даруу, ажил хэрэгч будалтыг байнга хийсэн байх,
- Хэт тод өнгийн уруулын болон хумсны будгийг хэрэглэхээс зайлсхийх,
- Хумсны будаг халцарсан байж болохгүй,
- Үзэгч, үйлчлүүлэгчдэд таагүй байдал үүсгэх хэт хурц үнэртэнг ихээр хэрэглэж болохгүй,

ХОЁР: ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮЕИЙН ХУВЦАСЛАЛТ.

- Дүрэмт хувцас өмсөж занших,
- Энгэрийн тэмдэг зүүж хэвших,
- Үсийг задгай тавихгүй, байнга үзэмжтэй янзалсан байх,
- Үсний боолт болон жижиг хэрэглэлийн өнгөнд хайнга хандаж болохгүй,
- Трико байнга өмсөж хэвших, (гэрээ, хэлэлцээр, хурал зөвлөлгөөн зэрэг арга хэмжээний үед хар өнгийн, хээтэй трико өмсөхгүй байх)
- Индүүн ултай, флатформ эсвэл хэт өндөр өсгийтэй (өсгийний өндөр 5-6 см байх нь стандартад нийцнэ), цагаан, улаан зэрэг өнгийн гутал өмсөхгүй байх,
- Углааш, ар нь онгорхой туфль, сандал, элдэв чимэг гоёлтой гутлыг өмсөхгүй байх,
- Жинсэн өмд, ноосон цамц, энгэр нь задгай хувцас өмсөхгүй байх,

ГУРАВ: ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮЕД ГАРГАЖ БОЛОХГҮЙ АЛДАА.

- ❖ Хоорондоо болон үзэгч, үйлчлүүлэгч, харилцагчтай маргалдах, өндөр дуугаар ярилцах, дуулах,
- ❖ Хувийн яриа дэлгэх, хов ярих, үзэгч, үйлчлүүлэгчдийг шинжих,
- ❖ Үзэгч, үйлчлүүлэгч, харилцагчийг онцолж, хэн нэгэнд нь илүү анхаарал хандуулах,

ДӨРӨВ: ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ҮЕИЙН ХАРИЛЦААНД ХОРИГЛОХ ЗҮЙЛС.

- ❖ Өөр тийшээ харцаа хандуулж ярих,
- ❖ Хэт хувийн чанартай асуулт тавих,
- ❖ Асуулт тавихгүй байх,
- ❖ Огт ярилцахгүй, дуугүй байх,
- ❖ Хийж буй үйлдлээ эс тайлбарлах,
- ❖ Ямар ач холбогдолтой болохыг ярьж ойлгуулахгүй байх,
- ❖ Хэт шохоорхон харах, удаан ширтэх,
- ❖ Огт харахгүй, анзаарахгүй, хайнга байдал үзүүлэх,
- ❖ Хөгжим чанга дуугаргах, сонин сэтгүүл унших,
- ❖ Чих эвчний хөгжим, хувийн жижиг телевизер мэт зүйлсийг хэрэглэх,
- ❖ Хооллох, бохь зажлах,
- ❖ Хуруу, хумс, үс гэзгээрээ оролдох,
- ❖ Эвшээх, суниах, будах,
- ❖ Ямар нэг зүйлийг засварлах, бусад эд зүйлээр оролдох,
- ❖ Утсаар ярих, тоглох, мессеж бичих,
- ❖ Үзэгч, үйлчлүүлэгч, харилцагчдын гадаад үзэмж, биеэ авч яваа байдлын талаар хоорондоо ярилцагүй байх,
- ❖ Үзэгч, үйлчлүүлэгч, харилцагчдад эвгүй, тааламжгүй байдал үүсгэх үгээр ярилцах,

ӨГЛӨӨНИЙ НАРЫГ ИНЭЭМСЭГЛЭЛЭЭР УГТАЖ,
ҮДШИЙН БҮРИЙГ АМЖИЛТААР ҮДЭЖ,
УРМЫН ҮГЭЭР ӨРӨӨЛИЙГ МЯЛААЖ,
УХААНАА УРГУУЛАН БИЕЭ ЧИМЬЕ.

ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТАН БАЙГУУЛЛАГЫН НЭРИЙН ХУУДАС

Үйлчилгээний ажилтан та мэргэжлийн өндөр ур чадвар, хүмүүсийн өмнө хүлээх өөрийн зан суртахууны үүрэг хариуцлагыг ухамсарлан, мэргэжлийн ёс зүйн шаардлагуудыг өөртөө бий болгохын тулд богино хугацаанд ч гэсэн бухимдал, цухалдалд автахгүйгээр өөрийн сэтгэл санааны байдлыг удирдаж чаддаг, өөрийн авир төрх, биеэ авч явах байдалд зөв үнэлгээ өгч, өөртөө шүүмжлэлтэй хандах арга зүйг эзэмшсэн байх ёстой.

ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТНЫ ЭЗЭМШИЖ, ХЭВШСЭН БАЙХ ЗАРЧИМ, ШААРДЛАГУУД.

1. Уриалгахан, эелдэг байх:
Уриалгахан, эелдэг харилцах нь ёс суртахуун, сэтгэлийн өндөр хүндэтгэлийг шаарддаг.

Үйлчилгээний ажилтан та эелдэг, дулаан уур амьсгал бүрдсэн харилцааны үед үзэгч, үйлчлүүлэгч өөрийгөө хүсэн хүлээж байсан зочин гэдгийг мэдрүүлэх ёстой. Энэ нь үзэгч, үйлчлүүлэгч хандаж буй үйлчилгээний ажилтны асуултын өнгө, уриалгахан байдал үзэгч, үйлчлүүлэгчтэй өрнүүлж буй ярилцлагын хэлбэрээр тодорхойлогдоно.

Эелдэг харилцаа нь үзэгч, үйлчлүүлэгчдэд баяр баясгалан, сайхан уур амьсгал, таатай орчин бүрдүүлж, амьдралын идэвхийг өрнүүлдэг.

Бусдыг үл ойшоосон, хайхрамжгүй хайнга, асуултад бүрэн төгс хариу өгдөггүй байдал нь таны өөрийн үнэлэмжийг унагааж, үзэгч, үйлчлүүлэгчдийг бүдүүлэг үг хэлүүлэх, бухамдахад хүргэдэг.

Иймд үйлчилгээний ажилтны мэргэжлийн анхдагч үүрэг нь үзэгч, үйлчлүүлэгчдийн ямар ч асуултад уриалгаханаар, бүрэн төгс хариулт өгөх явдал мөн.

2. Найрсаг байх:
Найрсаг байдал нь үйлчилгээний ажилтны үзэгч, үйлчлүүлэгчтэй харилцах харилцааны хэм хэмжээ, энэ нь тэдэнд тавьж буй анхаарлын үзүүлэлт болдог.

Үйлчилгээний ажилтан та үзэгч, үйлчлүүлэгчдэд хандан найрсагаар инээмсэглэн, **“Танд юугаар туслах вэ”** хэмээн туслахад бэлэн байгаагаа илтгэсэн асуултаар угтах нь зүйтэй.

Үйлчилгээний ажилтны найрсаг байдал нь үзэгч, үйлчлүүлэгчдийг өөртөө татах гол хэрэгсэл болдог ч тэдний өмнө эрээ цээргүй, ёс зүйгүй байдал гаргана гэсэн үг биш.

Зарим үзэгч, үйлчлүүлэгчид ирэхдээ л бухимдсан байдгаас үйлчилгээнд гаргасан хашгирах, бүдүүлэг үг хэлэх, санал гомдлын дэвтэр

жигигхэн алдаанаас үүдэн

шаардах, удирдлагыг дуудахыг шаарддаг. **Иймд үзэгч, үйлчлүүлэгчдийн хувьд аль болох хурдан, найрсаг үйлчлэх хэрэгтэй.**

3. Инээмсэглэж харилцах:
Инээмсэглэл бол үйлчилгээний ажилтны мэргэжлийн өндөр соёлын бэлэг тэмдэг юм.

Үйлчилгээний ажилтан та **“тавтай морилно уу, танд юугаар туслах вэ”** хэмээх асуулт тавин инээмсэглэн угтахад үзэгч, үйлчлүүлэгчид таатай хүлээж авна. Инээмсэглэл нь бухимдсан үзэгч, үйлчлүүлэгчдийг тайвшруулах увидастай.

Инээмсэглэлийн ач холбогдол нь ажил хэрэгч харилцаа холбоог хүн хоорондын харилцаанд шилжүүлдэгт оршино.

Сэтгэлээсээ инээмсэглэж буй үйлчилгээний ажилтныг гомдоох үг хэлэх үзэгч, үйлчлүүлэгч ховор байдаг.

Та үзэгч, үйлчлүүлэгчдийг үдэхдээ ч инээмсэглэж, **“баярлалаа, дараа дахин ирж үйлчлүүлээрэй”** гэдэг үгсийг заавал хэлэх нь зүйтэй.

4. Өөриймсөг байдал:
Өөриймсөг байдал нь үйлчилгээний ажилтны ажил үүргийн хуваарийн дагуу гүйцэтгэхээс илүү ихийг хийхэд бэлэн байгаа байдлаар илэрнэ.

Үйлчилгээний ажилтан та үг, яриагаа чин сэтгэлээсээ, найрсаг инээмсэглэн хэлсэн бол үзэгч, үйлчлүүлэгчид үйлчилгээг чанартай хийх юм байна гэсэн өөриймсөг байдал, итгэлийг төрүүлдэг.

Үйлчилгээний ажилтан та “за”, “баярлалаа”, “дахин зочлон ирээрэй”, “баяртай” зэрэг үгийг байнга хэлж, хэвшсэн байх ёстой.

Таны духаа атируулан, хөмсгөө зангидан, ийш тийшээ харж, хайнга хэлсэн үг, яриа үзэгч, үйлчлүүлэгчдэд таатай сэтгэгдэл төрүүлэхгүй.

5. Тэвчээртэй байх.
Тэвчээртэй байдал нь өөрийн сэтгэл санааны байдал болон мэдрэмжийг хянах чадвар юм.

Үйлчилгээний ажилтан та үзэгч, үйлчлүүлэгчдийн дотор янз бүрийн авир төрхтэй буюу **“хүнд огт итгэдэггүй, олон үгтэй, ширүүн догшин авиртай, тэвчээргүй”** нэгэн байдаг гэдгийг байнга санан, биеэ барьж, эелдэг байдлаа хадгалан, тэвчээртэй байж, аль болох эгдүүцэхгүйгээр, оюун

ухааны саруул байдлаа хадгалан харьцах ёстой.

Иймээс үйлчилгээний ажилтан та **“Үзэгч, үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжгүй байдлыг арилгахын тулд бололцоотой бүхнийг хийх”** үүрэгтэй юм.

6. Ур чадвартай байх:
Мэргэжлийн ур чадвар нь үйлчилгээний ажилтныг ажилд бүтээлчээр хандах, өөрийн ажил үүргийг мэргэжлийн түвшинд биелүүлэх боломжийг бүрдүүлнэ.

болно. Өөрөөр хэлбэл, ажилдаа харахад сайхан байдаг.

Үйлчилгээний ажилтан та өөрийн ажилдаа мэргэшсэн ажилтан бол өөрийн хүслээ ойлгомжтой, тодорхой илэрхийлээгүй үзэгч, үйлчлүүлэгч юу хүсч байгааг шууд ойлгодог, хүний онцлогийг орчин үеийн хэв загварын хандлагатай хослуулж чаддаг.

Үйлчилгээний ажилтны мэргэжлийн **ур чадвар нь** түүний гадаад байдлаар илэрч түүртэхгүйгээр дадмаг, сэтгэлээсээ хийж байгааг

7. Мэдлэг чадвартай байх:
Үйлчилгээний ажилтны мэргэжлийн мэдлэгийн өргөн цар хүрээ нь тухайн байгууллагын, зарим үед үйлчилгээний бүх салбарын нэр хүндийг тодорхойлдог.

Хэрвээ үйлчилгээний ажилтан үзэгч, үйлчлүүлэгчдийн асуусан асуултад мэдлэг чадвартайгаар чадмаг хариулж чадахгүй тохиолдолд тэрээр энэ байгууллагад үйлчилгээний түвшин доогуур байна гэж тооцон, дахин ирж үйлчлүүлэх эсэхдээ эргэлздэг.

Иймд үйлчилгээний ажилтан үгсийн сангаасаа **“Би чадахгүй, мэдэхгүй, боломжгүй, үгүй, байхгүй”** гэдэг үгсийг хасах нь зүйтэй.

Харин та үзэгч, үйлчлүүлэгчдийн асуултад тодорхой, бүрэн төгс өгөх нь тэдэнд анхаарал хандуулж байгаагийн илэрхийлэл болно.

8. Байгууллагын нэр хүндийг эрхэмлэх:
Үйлчилгээний ажилтан өөрийгөө байгууллагын бүрэн эрхт төлөөлөл гэдгийг байнга мэдэрч, байгууллагынхаа нэр хүндийг хамгаалах үүрэгтэй.

ойлголцлын зөрүү, үйлчилгээний

Үйлчилгээний ажилтан та зарим үед хамтран ажиллагсдын болон хэн нэгний гаргасан алдаанаас харилцан биесээ буруутгах нь нөхцөл байдлыг сайжруулахад нөлөөлөхгүй.

Энэ тохиолдолд үйлчилгээний ажилтан өөрийн байгууллагын нэрийн өмнөөс **“УУЧЛАЛТ”** гуйж, зөв, боловсон харилцаагаар таатай орчин бүрдүүлж, доголдлыг цаг алдалгүй арилгаж ажиллах ёстой.

