

# **АДАЛ ЯВДАЛТ АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН ЭРСДЭЛ, АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН МЕНЕЖМЕНТИЙН УР ЧАДВАРЫГ БИЙ БОЛГОХ**

■ ТУР ОПЕРАТОРУУДАД ЗОРИУЛСАН ГАРЫН АВЛАГА



Implemented by

**giz** Deutsche Gesellschaft  
für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



“ЭДИЙН ЗАСГИЙН ӨСӨЛТ, БИЗНЕС ЭРХЛЭЛТИЙГ ДЭМЖИХ” ТӨСӨЛ

“МОНГОЛЫН АЯЛАЛ  
ЖУУЛЧЛАЛЫН ХОЛБОО” ТББ

## АДАЛ ЯВДАЛТ АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН ЭРСДЭЛ, АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН МЕНЕЖМЕНТИЙН УР ЧАДВАРЫГ БИЙ БОЛГОХ

ТУР ОПЕРАТОРУУДАД ЗОРИУЛСАН ГАРЫН АВЛАГА

**Орчуулсан:** Б.ЛХАМЦЭДЭН МУИС, Бизнесийн сургууль, доктор дэд профессор

**Эмхтгэсэн:** Д.ОТГОНБАЯР МАЖХ, Гүйцэтгэх захирал

@PROGRES, 2022

“ЭДИЙН ЗАСГИЙН ӨСӨЛТ, БИЗНЕС ЭРХЛЭЛТИЙГ ДЭМЖИХ” ТӨСӨЛ

Нэгдсэн Үндэстний гудамж

38-р байр, Здавхар

Чингэлтэй дүүрэг, 4-р хороо

Улаанбаатар, Монгол улс

**Энэхүү гарын авлагыг GIZ-ийн санхүүжилтээр хэвлэв.**

Номын хэмжээ: B5, 70x100 1/16

Үсгийн гарнитур: Mogul Freeset

Хэвлэлийн эхийг бэлтгэсэн: М.Ууганцэцэг

Алмазпресс хэвлэлийн үйлдвэрт хэвлэв.

## ӨМНӨХ ҮГ

Монгол улсын Засгийн газрын шинэчлэл нь эдийн засгийг төрөлжүүлэх, хөдөө аж ахуйн бүтээгдэхүүний нэмүү өртгийн сүлжээг дэмжих, аялал жуулчлал, хөнгөн үйлдвэр, эрчим хүчний салбарыг хөгжүүлэхэд чиглэгдэж байгаа төдийгүй уул уурхайн салбарт гадаадын хөрөнгө оруулалтыг нэмэгдүүлэхийг зорьж байна. Цар тахлын хямралын дараах жилүүдэд жижиг дунд үйлдвэрлэл эрхлэгчдэд үйлдвэрлэл, үйлчилгээгээ хэвийн явуулах, зах зээл дэх байр сууриа нэмэгдүүлж, ажлын байраа хадгалан үлдэхэд томоохон дэмжлэг шаардлагатай болжээ.

Жижиг дунд үйлдвэрлэгчид болон гарааны бизнес эрхлэгчдийн өсөлтийг дэмжих замаар ажил эрхлэлтийг нэмэгдүүлэх зорилготой “Эдийн засгийн өсөлт, бизнес эрхлэлтийг дэмжих” (PROGRES) төслийг Германы олон улсын хамтын ажиллагааны нийгэмлэг (GIZ) 2021 оноос эхлэн Монгол улсад хэрэгжүүлж эхэлсэн.

ХБНГУ-ын Эдийн засгийн хамтын ажиллагаа хөгжлийн яам болон Explore Worldwide аялал жуулчлалын компанийн санхүүжилтээр төр-хувийн хэвшлийн хамтын ажиллагааны хөгжлийн хөтөлбөрийн хүрээнд GIZ нь “Адал явдалт аялал жуулчлалын зорин очих газар дах эрсдэл, аюулгүй ажиллагааны менежмент” төслийг Киргизстан, Марокко, Македон, Гүрж, Турк улсад хэрэгжүүлж байна. PROGRES төсөл, “Адал явдалт аялал жуулчлалын зорин очих газар дах эрсдэл, аюулгүй ажиллагааны менежмент” төслүүдийн хамтын ажиллагааны хүрээнд аялал жуулчлалын салбарын сайн туршлагыг төсөл хэрэгжиж буй орнуудад түгээн дэлгэрүүлэхийг зорьж байна.

Дэлхий аялал жуулчлалд олон нийтийн буюу адал явдалт гэсэн хоёр зах зээл давамгайлж байна. Жирийн аялал жуулчлал жилд дөрөв орчим хувиар өсөж байхад адал явдалт аялал 17 хувиар өсөж байгаа юм. Монгол Улс адал явдалт аялал жуулчлалын орон юм гэдгийг олон улсад хүлээн зөвшөөрдөг байна. Тиймээс энэ төрлийн аяллыг сонирхогчид ч манай улсад ирэх нь нэмэгдэж байгаа.

Сүүлийн үед Монгол улсад рафтингийн аяллыг сонирхох хүн олон болсон. Энэхүү төрөл нь спорт, аялал жуулчлал гэсэн хоёр чиглэлээр хөгжих боломжтой байна. Ялангуяа тусгай сонирхлын буюу спортын, адал явдалт аяллын томоохон бүрэлдэхүүнд зүй ёсоор ордог билээ. Манай оронд боргио ихтэй гол мөрнүүд элбэг байдаг учир усан замын адал явдалт спорт аялал хийхэд тун тохиромжтой юм. Онцлог нь хүний хөл хүрээгүй онгон зэрлэг байгалийн сайхныг биеэрээ мэдэрдэгт оршино. Усан аялал хийхэд Туул, Хэрлэн, Орхон, Чулуут, Суман, Шишгэд, Идэр голууд хамгийн тохиромжтой. Гэхдээ ямар ч үед усыг басч болохгүй гэдгийг анхаарах нь чухал юм. Учир нь энэ спорт хамгийн барьцгүй гэнэтийн аюул элбэгтэй байдаг. Тиймээс нэг хүн шиг байж аюулыг урьдаас төлөвлөн нарийн тооцоолсон байх ёстой бөгөөд аялалд гарахын өмнө аюулгүй байдлын сургалт зохион байгуулах шаардлагатай. Мөн хамгийн эрсдэлтэй аялалд уулын аялал тооцогддог. Одоогоор 195 орны 67 улсад уулын аялал хөгжиж байна. Монгол бол уулархаг орон тиймээс Монгол Улсын аялал жуулчлалыг уулын аяллаар

хөгжүүлэх бүрэн боломжтой. Монгол улсад уулын аяллын чиглэлээр ирэх жуулчдын тоо жил ирэх тусам өсөж байна. Мөн Монголын хамгийн өндөр оргил болох Алтай Таван богдын Хүйтний оргил нь дэлхийн уулчдын гарахыг хүсдэг уулсын жагсаалтад багтдаг байна. Үүний тулд бид уулаа сурталчлах хэрэгтэй. Бидэнд мэргэжлийн хөтөч, боловсон хүчин зайлшгүй хэрэгтэй. Мөн авиралт хийх боломжтой уулуудын маршрутыг гаргаж, мэргэжлийн уулчдаар аюулгүй, зөв аялах үүсэж болох эрсдлийн талаарх сургалтуудыг тогтмол шат дараатай зохион байгуулдаг байх шаардлагатай.

Иймд “Адал явдалт аялал жуулчлалын эрсдэл, аюулгүй байдлын менежментийн ур чадварыг бий болгох” гарын авлагыг орчуулан Монгол орны нөхцөл, хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй хууль эрх зүйн баримт бичгүүдэд тохируулан PROGRES төслийн захиалгаар “Монголын аялал жуулчлалын холбоо” ТББ -ын сургагч багш нар боловсруулав.

Адал явдалт аялал жуулчлал нь өндөр үнэ цэнэтэй үйлчлүүлэгчдийг татах, орон нутгийн эдийн засгийн болоод тогтвортой үйл ажиллагааг нь дэмжих замаар аялал жуулчлалын хамгийн хурдацтай хөгжиж буй салбаруудын нэг юм.

Адал явдалт жуулчид ихэвчлэн удаан хугацаагаар амарч, их мөнгө зарцуулж, орон нутгийн иргэдтэй харьцдаг боловч ихэвчлэн «туршлагад суурилсан» амралт байдаг гэж тодорхойлдог. Адал явдалт үйл ажиллагаа нь археологийн экспедицэд нэгдэх, шувуу ажиглаж харах, майхантай аялах, агуйн аялал хийх, явган аялалд явах гэх мэт олон төрөл байж болно. Аялагчдын үүднээс адал явдалт үйл ажиллагааны тодорхойлолтууд үргэлж өөрчлөгдөж байдаг.

Адал явдалт аялагчдын сонголтод байгалийн үзэсгэлэнт байдал, үйл ажиллагаа болох боломжтой эсэх, очих газрын цаг агаарын уур амьсгал зэрэг олон хүчин зүйл нөлөөлдөг. Шийдвэрлэх эдгээр хүчин зүйлсийн дотроос аюулгүй байдал нь амин чухал бүрэлдэхүүн хэсэг бөгөөд аялагчид гадаад улс руу аялахтай холбоотой эрсдэлийг улам бүр ухамсарлаж, аюулгүй байдал нь тэдний очих газраа сонгох чухал шалгуур болж байна.

Адал явдалт аялал жуулчлалын хөтчийн туршлага, осол гэмтлийн үед эрүүл мэндийн зохих үйлчилгээ үзүүлэх байгууламж, аюулгүй тээвэрлэлт, яаралтай тусламжийн журам зэрэг асуудлууд нь зорьсон газраа “аюулгүй” гэсэн ойлголт, нэр хүндэд чухал үүрэг гүйцэтгэдэг.

Энэхүү гарын авлага нь хоёр бүлгээс бүрдэнэ. Эхний бүлэгт бид адал явдалт аялал жуулчлалын оролцогчдод эрсдэл ба аюулгүй байдлын тухай ойлголтын тухай танилцуулж. Хоёрдугаар бүлэгт эрсдэл, аюулгүй байдлын менежментийн төлөвлөгөөг хэрхэн хэрэгжүүлэх, түүний үндсэн алхмуудын талаар тайлбарласан.

Адал явдалт аялал жуулчлалын зорин очих газар дах эрсдэл, аюулгүй ажиллагааны шаардлагуудыг аялал жуулчлалын салбарын байгууллагуудад хэрэгжүүлж, өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа мөрдөхөд энэхүү гарын авлага тус нэмэр болно гэж итгэж байна.

**“Эдийн засгийн өсөлт, бизнес эрхлэлтийг дэмжих” төсөл**

## АГУУЛГА

Өмнөх үг..... 3

### **БҮЛЭГ 1. ЯАГААД БИДЭНД ЭРСДЭЛ БОЛОН АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН ТАЛААРХ УДИРДЛАГЫН СИСТЕМ ХЭРЭГТЭЙ ВЭ?**

- 1.1 Адал явдалт аялал жуулчлал болон эрсдэл ..... 6
- 1.2 Зохицуулалтын хамрах хүрээ ба аюулгүй байдлын менежмент..... 9
  - 1.2.1 Кейс судалгаа..... 10
  - 1.2.2 Орон нутгийн эрх зүйн орчин ..... 13

### **БҮЛЭГ 2. ЭРСДЭЛ, АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН УДИРДЛАГЫН СИСТЕМИЙГ ХЭРХЭН ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ВЭ?**

- 2.1 Эрсдэлийн үнэлгээ..... 14
- 2.2 Үйл ажиллагааны стандарт журам ..... 23
- 2.3 Онцгой байдлын бэлэн байдлын төлөвлөгөө болон гэнэтийн тохиолдлын мэдээлэл..... 26
- 2.4 Үйл ажиллагаа болон хяналтын төлөвлөгөө..... 29
- 2.5 Эрсдэл, аюулгүй байдлын удирдлагын системийг хэрхэн тохируулах вэ?..... 32

**Хавсралт:** Нэр томъёоны тодорхойлолт..... 34



# БҮЛЭГ 1

## ЯАГААД БИДЭНД ЭРСДЭЛ БОЛОН АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН ТАЛААРХ УДИРДЛАГЫН СИСТЕМ ХЭРЭГТЭЙ ВЭ?

### 1.1. АДАЛ ЯВДАЛТ АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛ, ЭРСДЭЛ

Адал явдалт бүх үйл ажиллагаанд эрсдэл өөр өөр түвшинд байдаг ч энэхүү гарын авлагын хүрээнд бид аялал жуулчлалын үйлчилгээнд анхаарал хандуулж байж болох эрсдэлүүд, ялангуяа хүмүүсийн эрүүл мэндэд нөлөөлж болзошгүй эрсдэлд голлон анхаарлаа хандуулсан юм. “Эрсдэл гэдэг нь аливаа аюулд өртсөн тохиолдолд хүмүүс хохирох, гэмтэх, эрүүл мэндэд нь сөрөг нөлөө үзүүлэх магадлал юм” гэж энгийнээр тайлбарлаж болно. Гэсэн хэдий ч эрсдэлийг үнэлэх нь хувь хүмүүсийн ойлголт, нөхцөл байдлаас шалтгаалан тодорхойлоход хүндрэлтэй байж болно. Энэ нь хүрээлэн буй орчны нөхцөл байдал, хөтчийн мэдлэг ур чадвар, зочдын өөрсдийн ур чадвар, дэд бүтэц, эрүүл мэндийн үйлчилгээ, тоног төхөөрөмжийн нөхцөл зэрэг янз бүрийн хүчин зүйлүүдтэй ихээхэн холбоотой байдаг: Жишээлбэл, туршлагагүй зааварлагч цаг агаарын таагүй нөхцөлд шүхрээр буулт хийхийг зөвшөөрвөл үхэлд хүргэж болзошгүй, хамгаалах бүс зүүхгүй байх нь амархан гэмтэл учруулж болно эсвэл гудамжны хоолыг амтлах нь хоолны хордлого ч авахад хүргэж мэднэ.

Эрсдэлийн тухай ойлголтыг судлахдаа энэ нь угаасаа л байх ёстойг санах хэрэгтэй. Эрсдэл өөрөө адал явдалт бүхий л үйл ажиллагаанд байдаг бөгөөд энэ нь аялагчдын хүлээж буй үйл ажиллагааны салшгүй хэсэг юм. Ихэнх жуулчид эрсдэлтэй хүчин зүйлээс шалтгаалан адал явдалт үйл ажиллагааг илүүд үзэж энэ аяллыг сонгодог.

Аялал жуулчлалын тур оператор эсвэл хөтчийн хувьд эрсдэлтэй гэдгийг урьдаас тооцоолж үйлчилгээгээ үзүүлдэг.

Дэлхийн өнцөг булан бүрээс олон тооны зочдыг хүлээн авдаг салбарын хувьд бид эдгээр ялгааг ойлгон нухацтай авч үзэж, аюулгүй байдлын үндсийг хангасан хүлээн зөвшөөрөгдсөн стандартуудыг хэрэгжүүлэх шаардлагатай байна. Аюулгүй байдлын стандартууд нь тухайн улсын хууль эрх зүйн орчин эсвэл олон улсын шаардлагад үндэслэн өөр өөр байж болно; Гэсэн хэдий ч бүх жуулчид аюулгүй байдлыг хүсдэг. Цаашилбал, олон улсын тур операторууд түншээ сонгохдоо аюулгүй байдлыг гол шалгуураа болгодог. Яагаад гэсэн асуултын хариулт нь маш энгийн. Үүнд:

- » Манай үйлчлүүлэгчид аюулгүй үйлчилгээг хүсэж байна
- » Олон улсын зах зээлд эрсдэлийн менежментийг анхаарч байна
- » Аливаа осол нь манай бизнест ноцтой хохирол учруулж болзошгүй
- » Хамгийн гол нь бид үйлчлүүлэгчдийнхээ аюулгүй байдлыг хариуцдаг

Гэхдээ бид аюулгүй байдлын асуудлыг хэрхэн системтэйгээр шийдвэрлэж болох вэ?

Эрсдэл, аюулгүй байдлын менежментийг ашиглах нь зөвхөн аялал жуулчлалд төдийгүй бусад олон салбарт түгээмэл хэрэглэгддэг арга юм. Бид аялал жуулчлалын эрсдэл ба аюулгүй байдлын менежментийг манлайллын үүрэг хариуцлага, тодорхой тодорхойлсон үүрэг хариуцлага, үйл явц, журам (жишээ нь үйл ажиллагааны дүрэм журам *SOP*, ажлын байрны бодлого журам *EPP*, *Ослын мэдээлэл*) зэргээр дамжуулан үйл ажиллагааны эрсдэлийг үр ашигтай удирдах замаар жуулчид, үйлчлүүлэгчид болон ажилтнуудын аюулгүй байдлыг хангахад чиглэсэн удирдлагын тогтолцоо гэж тодорхойлдог. Сургалтаар ажилтнуудыг чадавхжуулах, зорилго, зорилт бүхий практик үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх үр дүнг хянах явдал юм.

## RSMS -ИЙН ДӨРВӨН ЭЛЕМЕНТ



Эрсдэлийг тодорхойлохын тулд бид эрсдэлийн үнэлгээ хийх шаардлагатай (бид үүнийг 2-р бүлэгт дэлгэрэнгүй тайлбарлах болно). Удирдлагын бүх систем нь баримт бичгийн нэгдсэн мэдээллийг шаарддаг бөгөөд бидэнд арга хэмжээ, ур чадвар, тоног төхөөрөмжийг хянах заавар, хяналтын мэдээллүүд хэрэгтэй. Иймээс стандарт үйл ажиллагааны журам нь үйл ажиллагааг илүү нэгдсэн болоход тусалдаг. Маш их хүчин чармайлт гаргаж байгаа хэдий ч онцгой байдал тохиолдож болзошгүй тул хохирлыг багасгахын тулд бид яаралтай

тусламжийн төлөвлөгөө гаргаж, үндсэн шалтгааныг тодорхойлж, шаардлагатай арга хэмжээг авах нь чухал юм. Эцэст нь бид хүссэн үр дүндээ хүрэхийн тулд системийг тасралтгүй хянаж, нягталж байх хэрэгтэй.

### RSMS нь:

1. Эрсдэлийн үнэлгээ,
2. Үйл ажиллагааны дүрэм журам,
3. Үйл ажиллагаа хэрэгжүүлэлт ба хяналт,
4. Онцгой байдал ба яаралтай тусламжийн бэлэн байдал, ослын талаар мэдээлэх гэсэн үйл явц юм.

**Эрсдэл, аюулгүй байдлын удирдлагын тогтолцоотой байх нь бидэнд дараах ач холбогдолтой өгөх болно. Үүнд:**

- » Ослын тоог багасгах,
- » Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх
- » Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг хамгаалах, сайжруулах,
- » Мэргэжлийн дүр төрх имижийг эерэг харуулах,
- » Шүүхийн маргааныг багасгах,
- » Нөхөн төлбөрийн хэмжээг бууруулах,
- » Зардлаа бууруулах,
- » Шөнө бүтэн нойр авч ёс суртахууны гэм буруугаас зайлсхийх.

**Гэхдээ нөгөө талаас эрсдэл, аюулгүй байдлын системийг хэрэгжүүлэх нь маш их зүйлийг шаарддаг үйл явц юм.**

- » Үүнд цаг хугацаа, нөөц шаардлагатай,
- » Энэ нь надад хэзээ ч тохиолдож байгаагүй, надад хэзээ ч тохиолдохгүй гэсэн ойлголттой учраас ажилтнууд болон үйлчлүүлэгчдэдээ итгүүлэхэд бэрхшээлтэй байж магадгүй. Хамгийн хэцүү хэсэг нь энэ асуудлын талаарх мэдлэгийг дээшлүүлэх явдал юм, ялангуяа та аюулгүй байдлын талаар мэдлэг багатай орчинд ажиллаж байгаа бол, Та RSMS-ийг хэрхэн хэрэгжүүлэхээ мэдэхгүй байж магадгүй,
- » Та эрсдэл, аюулгүй байдлын талаар маш цөөхөн буюу огт шаардлага тавьдаггүй эсвэл бараг хэрэгждэггүй улсад үйл ажиллагаа явуулж байж магадгүй,
- » Эцэст нь хэлэхэд, та RSMS-ийг хэрэгжүүлэх сургагдсан боловсон хүчингүй байж магадгүй,

Тийм боловч осолд орсны үр дүн, түүний үр дагаврыг зөв арга барил ашигласнаар даван туулах боломжтой. Юуны түрүүнд, хамгийн хэцүү үе шатнаас эхэлцгээе: харах өнцгөө өөрчлөх: ийм зүйл надад тохиолдоогүй бас ийм зүйл надад тохиолдохгүй.

Зарим үр дүнгүүд хэн нэгний бодол, үйлдэл, сонголтоос үүдэлтэй байдаг. Эрсдэлтэй шийдвэр гаргах эсвэл эрсдэл дагуулсан үйлдэл нь хүн хүний хувьд өөр байх бөгөөд нэг хүний өөр хоорондоо ялгаатай зан авирууд ч эрсдэлтэйд тооцогдож болно. Зарим хүмүүс томоохон эрсдэлийг хүлээж авах чадвартай байхад зарим нь үүнээс зайлсхийдэг. Харах өнцгийн ялгаатай байдлын эрсдэл нь сэдвийн агуулгад чухал нөлөө үзүүлдэг.

- » Сэтгэл санааны стресс нь хүний харах өнцгийг өөрчилж, бидний эргэн тойрондох эрсдэлийг ойлгох ойлголтыг өөрчилдөг.
- » Хүн зөн совингоороо магадлалыг ойлгодоггүй.
- » Хүн статистикийн нотлох баримтуудыг үл тоон зарим нэг төрлийн эрсдэлийг бусад эрсдэлээс илүү эрсдэлтэй хэмээн боддог.
- » Хүмүүс байж болох сонголтуудаас хамгийн эрсдэл дагуулсныг нь сонгох магадлалтай байдаг.

Хүн болохын хувьд бид муу зүйлийг өөртөө тохиолдохгүй гэдэгт итгэдэг бөгөөд үүнийг өөдрөг үзэл (*optimism bias*) хэмээн нэрлэдэг.





Жишээлбэл, тамхичдын 67% нь тамхитай холбоотой өвчнөөр өвчилдөг ба 13-н төрлийн хорт хавдар тусах эрсдэлийг нэмэгдүүлсэн байдаг боловч тамхичид өөрсдийгөө өвчин тусахгүй хэмээн 33% нь итгэдэг.

Бас өөр нэгэн жишээ авч үзвэл:

Дунджаар нэг жолооч амьдралынхаа туршид 4-н хөнгөн төрлийн осолд орсон байдаг (үхлийн аюултай биш) болохыг статистик тоо баримт харуулж байгаа бөгөөд энэ нь бидэнд ч тохиолдож болно.

Зам тээврийн ослын давтамжийг авч үзвэл Турк улс ослын тоогоор Европт хоёрдугаарт жагсдаг. Эдгээрийн 90% нь жолоочийн буруутай үйл ажиллагаанаас болсон байдаг.

Хенрих Бирдийн аюулгүй байдлын пирамид нь яаж жижиг ослууд том ослууд руу хөтөлдөг болохыг дүрслэн харуулсан сайн жишээ болдог. Энэхүү пирамидын гол санаа нь үйл ажиллагаа нь маргаантай байж болох хэдий ч хэрвээ бид жижиг ослуудыг анхааралдаа авч, учир шалтгааныг тогтоож чадвал бид томоохон ослуудын тоог багасгах боломжтойг харуулдаг.

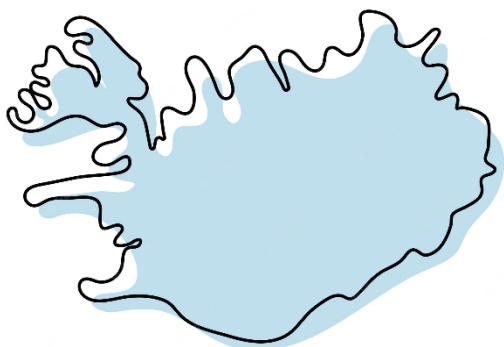
## 1.2. ЗОХИЦУУЛАЛТЫН ХҮРЭЭ БА ЭРСДЭЛ, АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН УДИРДЛАГА

Хэдийгээр адал явдалт аялал жуулчлалтай холбоотой олон төрлийн дэлхийн стандарт, чанарын баталгааны тогтолцоо байдаг ч адал явдалт аяллыг удирдах олон янзын арга барилыг дэлхий даяар олж болно. Цорын ганц стандарт гэрчилгээ бол ISO 21101, гэсэн хэдий ч үндэсний баталгаажуулах механизмыг илүүд үздэг.

Аюулгүй үйлчилгээ үзүүлэх нь бидний үүрэг боловч зах зээлийн шаардлага гэдгийг онцлон тэмдэглэхийг хүсэж байна. Ихэнх аялал жуулчлалын газрууд улс орныхоо дүр төрхийг «аюулгүй зорчих газар» болгохын тулд төрийн байгууллагуудтай хамтран ажиллаж байна. Шинэ Зеланд, Исланд, Их Британи зэрэг зарим оронд тодорхой үйл ажиллагааны хэрэгцээ, шаардлагыг тодорхойлсон засгийн газрын нарийвчилсан зохицуулалт байдаг бол зарим оронд идэвхтэй стандарт огт байдаггүй.

### 1.2.1 Исландын туршлага

Исланд нь дэлхийн галт уулын идэвхтэй бүсүүдийн нэг. Тиймээс сүүлийн 2 жил жуулчид ихээхэн ирж байгаа ба эдийн засаг гадаад валютын эзлэх хувь 2013 оноос 2017 оны хооронд 26,4-өөс 42,0% хүртэл өссөн байна. Исланд нь аялал жуулчлалын хамгийн алдартай газруудын нэг ба ажлын байрны орчин, эрүүл мэндийн салбарын талаар хөдөлмөрийн аюулгүй байдлын тухай хуульдаа заасан байдаг.



Исландын Ажлын байран дахь ажлын орчин, эрүүл мэнд, аюулгүй байдлын тухай хууль № 46/1980 нь Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн удирдлагын удирдамж, зааврын дагуу аюулгүй, эрүүл ажлын орчныг хангах зорилготой юм.

2010 онд Исландын Эрэн хайх, аврах нийгэмлэгээс SafeTravel нэртэй ослоос урьдчилан сэргийлэх

төслийг хэрэгжүүлсэн бөгөөд аялагчдад Исландад аюулгүй аялах аяллын нөөцийн талаарх боловсрол олгодог. Өнөөдөр ч уг төсөл олон нийтийн мэдээллийн хэрэгслээр идэвхтэй ажиллаж, аюулгүй байдлын талаарх цуврал мэдээлэл, зочдод зориулсан аюулгүй байдлын сэрэмжлүүлгийг хүргэж байна.

Исландын аялал жуулчлалын зөвлөл нь Исландын аялал жуулчлалын чанар, байгаль орчны баталгаажуулалтын систем болох Вакинныг удирддаг.

- » Вакинны зорилго нь Исландын аялал жуулчлалын чанар, аюулгүй байдал, байгаль орчны талаарх мэдлэгийг дээшлүүлэхийн зэрэгцээ аялал жуулчлалын үйлчилгээ үзүүлэгчдийн нийгмийн хариуцлагыг сурталчлах заавар, дэмжлэг үзүүлэхэд оршино.
- » Вакинн нь гишүүдийнхээ хувьд чанар, аюулгүй байдлыг нэмэгдүүлэх үр дүнтэй хэрэгсэл бөгөөд үйл ажиллагааны горимыг сайжруулахад хэрэг болохуйц төрөл бүрийн нэмэлт материал, заавар, өгөгдөл, хяналтын хуудсаар хангадаг.

### Кейс судалгаа: Шинэ Зеланд



Шинэ Зеланд нь эхэндээ дотоодынхоо зах зээлдээ, дараа нь гадаадын жуулчдын дунд адал явдалт аялал жуулчлалын анхдагч орон гэдгээрээ улам бүр алдаршиж байгаа. Тус улс нь зах зээлд байгалийн адал явдалт газар хэмээгдэж сурталчлагддаг. Шинэ Зеланд нь зөвхөн гайхалтай байгалиасаа гадна адал явдалт аялал жуулчлалыг аюулгүй байлгах арга хэмжээнд ихээхэн анхаарал хандуулдгаараа хүмүүсийн анхаарлыг татаж чадсан.

2008 онд тохиолдсон адал явдалт ослын хариуд 2009-2011 онд

Шинэ Зеландын адал явдалт аялал жуулчлалын салбарын талаар үндэсний хэмжээнд шалгалт хийсэн. Энэхүү шалгалтын үр дүнд адал явдалт аялал жуулчлалын бизнес эрхлэгчдэд заавал аудиторын шалгалтад орох тогтолцоог бий болгоход хүрсэн.

Хөдөлмөр эрхлэлтийн эрүүл мэнд, аюулгүй байдлын тухай (Адал явдалт үйл ажиллагааны журам 2011) нь 1992 оны Хөдөлмөр эрхлэлтийн эрүүл мэнд, аюулгүй байдлын тухай хуулийн дагуу ажилладаг. Тэд Шинэ Зеландад адал явдалт үйл ажиллагаа явуулдаг арилжааны адал явдалт аялал жуулчлалын болон гадаа үйл ажиллагаа явуулдаг тур операторуудаас аюулгүй байдлын шалгалтад хамрагдаж, бүртгүүлэхийг шаарддаг.

Журамд зааснаар адал явдалт үйл ажиллагаа эрхэлдэг арилжааны тур операторууд аюулгүй байдлын шалгалтыг давж, WorkSafe New Zealand-д бүртгүүлэх ёстой.

### **Хуулийн дагуу:**

- » Бүртгүүлэхийн тулд аюулгүй байдлын шалгалтад хамрагдах шаардлагатай.
- » WorkSafe нь адал явдалт үйл ажиллагаа явуулахдаа эрсдэлийг бууруулахын тулд адал явдалт үйл ажиллагаа эрхлэгчид дагаж мөрдөх ёстой шаардлагыг тодорхойлсон аюулгүй байдлын аудитын стандартуудыг боловсруулж, үргэлжлүүлэн хянаж байх ёстой.
- » Аюулгүй байдлын аудитын стандартууд нь операторууд болон тэдгээрийн ажилтнуудын хар тамхи, согтууруулах ундаа хэрэглэсэн эсэхийг шалгасан байх ёстой.
- » WorkSafe нь аюулгүй байдлын аудитын стандарт эсвэл аюулгүй байдлын аудитын стандартын өөрчлөлтийг Шинэ Зеландын сонинд нийтэлж болно.
- » Аюулгүй байдлын аудитыг WorkSafe-аас хүлээн зөвшөөрөгдсөн аюулгүй байдлын аудиторууд гүйцэтгэдэг. Аюулгүй байдлын аудиторуудыг операторууд шууд хэрэгжүүлэх ёстой.
- » Аюулгүй ажиллагааны аудитор нь оператораас өгсөн адал явдалт үйл ажиллагаанд хамаарах аюулгүй байдлын аудитын стандартад нийцэж байгаа эсэхийг шалгах ёстой.
- » Хэрэв тур оператор аюулгүй ажиллагааны аудитад тэнцсэн бол аудитор аудит хийсэн адал явдалт үйл ажиллагааг тодорхойлсон аюулгүй байдлын аудитын гэрчилгээ олгох ёстой.
- » Аюулгүй байдлын аудитын гэрчилгээ нь аудиторын тогтоосон дээд тал нь гурван жил хүртэл хугацаанд хүчинтэй байна. Хугацаа дуусахаас өмнө сунгах шаардлагатай.
- » Аюулгүй байдлын аудитын стандартад нийцүүлэн үйл ажиллагааны аюулгүй байдлыг хангахад шаардлагатай гэж үзсэн аливаа нөхцөл байдлын дагуу аудитор гэрчилгээ олгож болно.

2013 оны 3-р сард Адал явдалт үйл ажиллагааны аюулгүй байдлын аудитын стандартыг 2017 оны стандарт болгон шинэчилсэн. Энэхүү шинэчлэлтийн үндэслэл нь дараах үр дүнд бий болсон өөрчлөлтүүдийг хийх зорилготой юм: WorkSafe-ийг 2013 онд үүсгэсэн; Ажлын байрны эрүүл мэнд, аюулгүй байдлын тухай хууль 2015; болон Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал (Адал явдалт үйл ажиллагаа) журам 2016 он.

- » Энэхүү шинэ хувилбар нь тур оператор болон аудитын багийг дэмжих өөр өөр техникийн үүргүүдийн хэллэгийг мөн тодруулсан.
- » Энэхүү стандарт нь Дүрэмд хамрагдсан адал явдалт үйл ажиллагааг хангадаг операторуудад тавигдах аюулгүй байдлын удирдлагын тогтолцооны (SMS) шаардлагыг тодорхойлсон.
- » Бүртгэлд тавигдах зохицуулалттай шаардлагуудаас гадна энэ стандартын хамрах хүрээ нь ноцтой эрсдэлтэй (жишээлбэл, адал явдалт үйл ажиллагаа руу явах, буцах замаас тээвэр гэх мэт) оролцогчдод тур оператораас үзүүлж буй туслах үйлчилгээг багтаасан болно.



## 1.2.2 Орон нутгийн эрх зүйн тогтолцоо



Эрсдэлийг тодорхойлох, үнэлэхэд эрх зүйн тогтолцоонд үнэлгээ хийх нь онцгой чухал юм.

*Нэгдүгээрт:* эрх зүйн тогтолцоог мэддэг байх нь хууль тогтоомжийг дагаж мөрдөж байгаа эсэхээ (тухайлбал, ууланд авирахад тусгай зөвшөөрөл шаардлагатай эсэх, бүх хөтөч нар албан ёсоор бэлтгэгдсэн эсэх, сургалтад хамрагдаж гэрчилгээ авсан эсэх г.м) үнэлгээ хийх,

*Хоёрдугаарт:* тогтсон стандарт огт байхгүй эсвэл сул байх тохиолдолд эрсдэлээс урьдчилан сэргийлэхийн тулд өөрөө дүрэм журам боловсруулах

боломжийг танд олгоно.

### Хуулийн хүрээнд та юуг мэдэж байх ёстой вэ?

- » Ихэнх улс оронд аялал жуулчлалын үйл ажиллагаа эрхлэхэд хөдөлмөрийн эрүүл мэнд, аюулгүй байдлыг хуулийн хүрээнд явуулдаг. Ажил олгогч ажилтандаа эрүүл мэнд, аюулгүй байдлын шаардлагыг сайтар судалж үзэхийг зөвлөдөг.
- » Аяллын хөтчийн танилцуулга болон үйл ажиллагаанд шаардагдах ур чадвар байгаа эсэхийг шалгана. Тэдэнд эмнэлгийн анхан шатны тусламж үзүүлэх сургалтад хамрагдаж гэрчилгээ авсан эсэх, мэргэжлийн хөтөч тайлбарлагчийн сургалтад хамрагдаж гэрчилгээ авсан эсэхийг шалгана.
- » Хэрэв та тусгай сонирхлын аялал, усан спорт, ууланд авирах болон бусад хүнд төрлийн хэцүү ажиллагаатай аялалд явах тохиолдолд тухайн орон нутгаас тавигддаг шаардлагыг хангасан гэрчилгээтэй эсэхийг шалгана.
- » Тээврийн компаниуд тухайн тохиолдолд харилцагчтайгаа холбогдох дүрэм журамд нийцсэн гэрээ байгуулсан эсэхийг шалгана.



### **Аялал эхлэхээс өмнө үйл ажиллагаа хуулийн дагуу явагдахад бэлэн байгаа эсэхээ шалгаж байх хэрэгтэй.**

- » Эрсдэлийн үнэлгээ ба үйл ажиллагааны төлөвлөгөө байгаа эсэх
- » Тур операторын үйл ажиллагаа эрхлэх зөвшөөрөл
- » Аюулгүй байдлын даатгалтай байх
- » Харилцагч, нийлүүлэгчтэй хийсэн гэрээ
- » Хөтчийн ажил эрхлэх тусгай зөвшөөрөл
- » Хөтөч бэлдэх тусгай аяллын зөвшөөрөл
- » Орон нутагт үйл ажиллагаа эрхлэх зөвшөөрөл, хууль тогтоомж

## БҮЛЭГ 2

### ЭРСДЭЛ, АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН УДИРДЛАГЫН ТОГТОЛЦООГ ХЭРХЭН ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ВЭ?

Эрсдэл, аюулгүй байдлын удирдлагын тогтолцоонд дөрвөн үндсэн элемент байх ёстой.

1. эрсдэлийн үнэлгээ,
2. үйл ажиллагааны стандарт журам,
3. онцгой яаралтай үеийн бэлэн байдлын төлөвлөгөө ба ослын бүртгэл,
4. арга хэмжээ, хяналтын төлөвлөгөө.

#### 2.1. ЭРСДЭЛИЙН ҮНЭЛГЭЭ

Эрсдэлийн үнэлгээ гэдэг нь үнэлж буй аюулын эрсдэл, хяналтын арга хэмжээний хүртээмж, үр ашгийг харгалзан үзэх үйл явц юм. Үнэлсэн эрсдэлийг тодорхой төрлийн аяллын хувьд хүлээн зөвшөөрөгдөх эсвэл үгүй гэж тодорхойлдог. Эрсдэлийн үнэлгээнд дараах зүйлс орно.

- » эрсдэлт хүчин зүйлүүд/аюулуудыг тодорхойлох
- » аюул үүсэх магадлал болон ийм үйл явдлын үр дагаврын ноцтой байдлын үнэлгээ
- » эрсдэл нь оператор, үндэсний хууль тогтоомж, жуулчид болон/эсвэл олон улсын стандартаас тогтоосон зөвшөөрөгдөх хэмжээнд байгаа эсэхийг үнэлэх

Бид эрсдэлийг үнэлж, тэдгээрийг багасгахад шаардлагатай, тохиромжтой арга хэмжээг авдаг. **VAKINN** – (Бизнесийн үйл ажиллагаандаа өндөр стандартыг баримталдаг, Вакинны үнэлгээний иж бүрэн шалгуурыг хангасан аялал жуулчлалын байгууллагууд албан ёсны чанар, байгаль орчны шошго авах.) Аялал Жуулчлалын Аюулгүй Байдлын Төлөвлөгөө-өөс авсан дараах график нь үйл явцыг харуулж байна:



Эрсдэлийн үнэлгээ хийхийн тулд эхлээд хамрах хүрээгээ шийдэх хэрэгтэй: ямар үйл ажиллагаа, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг үнэлэх вэ? Бид танд өөрийн бүх үйл ажиллагаа/бүтээгдэхүүнээ хамруулахыг зөвлөж байна, гэхдээ хүний нөөц, цаг хугацаа гэх мэт хязгаарлалт дээр үндэслэн та эхлээд дараах үйл ажиллагаанд хүчин чармайлтаа зориулах нь зүйтэй:

- » Хамгийн алдартай бөгөөд таны үйлчлүүлэгчдийн ихэнх нь ашигладаг үйлчилгээ
- » Танай байгууллагаар дамжин үйлчилгээ явуулдаг
- » Өндөр эрсдэлтэй адал явдалт үйл ажиллагаа үйлчилгээ бүтээгдэхүүн

Хэрэв та эрсдэлийн хүчин зүйлийн дагуу үйл ажиллагаагаа хэрхэн ангилахаа шийдэж чадахгүй байгаа бол Исландын аялал жуулчлалын албан ёсны гэрчилгээжүүлэх схемийг ашиглаж болно.

### Vakinn (Чанар болон байгаль орчны шошго) хүснэгт

Ангилал	Тайлбар	Дүрслэл
I	Бидний хүлээж, даван туулж чадах өдөр тутмын эрсдэлүүд	Музейгээр аялах, хотоор зугаалах
II	Оролцогчдын туршлагагүйгээс шалтгаалж үүсэх эрсдэлүүд. Жишээлбэл, тээврийн хэрэгсэлтэй харьцах эсвэл ер бусын нөхцөлд осол гарах эрсдэлтэй	Хөлсний морь, хөдөө хээр явган аялал хийх
III	Оролцогчид эрүүл мэндэд аюултай нөхцөл байдлын улмаас хэрэв үйлчилгээ үзүүлэгч үүнийг өөрчлөхгүй бол эрсдэлд орох байр сууринд тавигдана.	Усанд шумбах, завиар аялах, агуйгаар аялах

### АЛХАМ 1: ЭРСДЭЛИЙН ХҮЧИН ЗҮЙЛ – АЮУЛЫГ ТОДОРХОЙЛОХ

Үнэлгээний хамрах хүрээг шийдсэний дараа эрсдэлт хүчин зүйлүүд-аюулуудыг тодорхойлох хэрэгтэй. Аялал жуулчлалын нөхцөл, үйл ажиллагааны төрөл гэх мэт өөр өөр хүчин зүйлээс хамаарч эрсдэлт хүчин зүйлийн төрлүүд өөр өөр байж болно.

Жишээлбэл, хүнд хэцүү адал явдалт аялал жуулчлал/үйл ажиллагаа нь бие махбодын аюул, эрсдэлийн элементийг агуулж болох (жишээлбэл, акултай шумбах, шүхрээр үсрэх, ууланд авирах гэх мэт) бөгөөд маш их үүрэг хариуцлага, ахисан ур чадвар шаарддаг; адал явдал багатай үйл ажиллагаа нь эрсдэл багатай бөгөөд эхлэх ур чадвар шаарддаг (жишээ нь, явган аялал...). Гэсэн хэдий ч эрсдэлийн түвшин нь зөвхөн үйл ажиллагааны төрөлд хамаарахгүй; физик орчин, бүлгийн шинж чанар, тоног төхөөрөмж зэрэг бусад хүчин зүйлүүд чухал үүрэг гүйцэтгэдэг.



Температур: Хэт халуун/хүйтэн/чийглэг байна уу?  
Нөхцөл: Замын нөхцөл байдал ямар байна вэ?  
Өдрийн цаг: Удахгүй харанхуй болж байна уу?  
Цаг агаар: Урьдчилан таамагласан шуурга, үер байна уу?  
Байгаль: ямар нэгэн аюултай эсвэл зэрлэг амьтан, шавж байдаг уу?

### Физик орчин- Газар



Үйл ажиллагааны бүлгүүдийн хэмжээ (жишээ нь, хүчтэй голын урсгалд нэгэн зэрэг олон тооны завиар явах нь аюулгүй юу?)  
Хувийн эрүүл мэнд, чадвар: бүлгийн бүх гишүүд үйл ажиллагаа явуулахад хангалттай байх уу? Эрүүл мэндийн ямар нэг нөхцөл байдлыг харгалзан үзэх шаардлагатай юу?

### Бүлгийн шинж чанар



Үйл ажиллагаа явуулах тоног төхөөрөмж: хүн бүр үйл ажиллагааг аюулгүй явуулахад хангалттай тоног төхөөрөмж байгаа юу? Жишээ нь: аврах хантааз, хамгаалалтын малгай... Тоног төхөөрөмж сайн нөхцөлд байна уу? жуулчдад тохирсон хэмжээтэй байна уу?  
Тээвэр: тээврийн хэрэгсэл аюулгүй юу? Анхны тусламжийн хэрэгсэл байгаа юу?

### Тоног төхөөрөмж

## Дан Meyer-ийн матрицын дагуу осолд хүргэж болзошгүй гурван төрлийн нөхцөл байдаг.

- » Гэмтэх хүчин зүйлс, бүс нутгийн хамгаалалт хангалтгүй (бие физиологийн, улс төр, соёлын), цаг агаар, тоног төхөөрөмжийн хувцас, хурдан хүйтэн ус, амьтан ургамал, оролцогчид ба/эсвэл ажилчдын бие/сэтгэл зүйн дүр төрх зэргээс шалтгаалж болзошгүй аюултай нөхцөл байдал,
- » Зохисгүй хамгаалалт, хангалтгүй зааварчилгаа, хангалтгүй хяналт, аюулгүй бус хурд (хурдан/удаан), хангалтгүй эсвэл зохисгүй хоол хүнс, эм бэлдмэл, буруу байрлал, зөвшөөрөлгүй/зохисгүй журам (зааврыг дагаж мөрдөхгүй байх зэрэг) зэргээс шалтгаалж болзошгүй аюултай үйлдлүүд,
- » Бусдад таалагдах хүсэл, хуваарийг баримтлах оролдлого, буруу ойлголт, шинэ эсвэл гэнэтийн нөхцөл байдал (айдас, сандрал орно), ядрах, анхаарал сарниулах, буруу харилцах, зөн совингоо үл тоомсорлох зэргээс шалтгаалсан шүүлтийн явцад гарч болзошгүй алдаа.

Боломжит аюулыг тодорхойлохын тулд эхлээд үйл ажиллагаа-үйл явдал, эдгээр үйл ажиллагааг явуулахад шаардлагатай бүх ур чадварыг анхаарч



үзэхийг бид танд зөвлөж байна. Жишээлбэл, зарим адал явдал багатай үйл ажиллагааг (жишээ нь, явган аялал) эрсдэл багатай гэж үнэлж болох ч явган аялал хийх үндсэн дүрмийн талаар мэдээлэл дутмаг, бүлгийг удирдан чиглүүлэх зааварчлагчийн туршлага дутмаг, эсвэл тохиромжгүй хувцас гэх мэтээс шалтгаалж бүлгийн гишүүд амархан осолд орох боломжтой. Тиймээс ажилтнуудын ур чадвар, туршлагыг шалгаж, эрсдэлийн талаарх мэдлэгийг нь үнэлэх нь бас тустай. Жишээ нь:

- » Манай бүх хөтөч аяллын эхэнд жуулчдадаа эрсдэлийн талаар мэдээлэл өгдөг үү?
- » Манай жолооч нар хамгаалах бүсээ зүүх шаардлагатайг мэддэг үү?
- » Манай хөтөч нар жаргахаас өмнө аяллаа дуусгахад шаардлагатай цагийн менежментийг удирдах ур чадвартай юу?
- » Манай хөтөч онцгой байдлын үед ажиллахад шаардлагатай мэдлэг, чадвартай юу?

Эдгээр төрлийн асуултууд нь таны чадавх, ажилтнуудын ур чадварт тулгуурлан эрсдэлийг ойлгоход онцгой чухал юм. Үйл ажиллагаатай холбоотой эрсдэлийг тодорхойлсны дараа та физик орчин гэх мэт бусад зүйлийг анхаарч үзэх боломжтой (тохиромжтой явган аялал хийх газрыг сонгох; цаг агаарын таатай нөхцөл); эрсдэлийг оролцогчдын чадвар. Жишээ нь, энэ нь анхан шатны явган аялал байх уу? Энэ нь эрүүл мэнд, туршлага шаардах уу? Хүүхдүүд хамрагдаж болох уу?) болон тоног төхөөрөмжид тааруулах (жишээ нь, зохих тоног төхөөрөмж юу байх вэ? Анхны тусламж? Тээвэрлэлт? гэх мэт)

Энд бид адал явдал багатай үйл ажиллагаа (явган аялал) болон хүнд хэцүү адал явдалт үйл ажиллагаа (Уулын ууланд явган аялал) зэрэгт тодорхойлогдсон эрсдэлүүдийн талаар хоёр багц жишээг үзүүлэв.

<b>Даалгавар/Үйл ажиллагааны тодорхойлолт</b>	<b>Энэ бол ууланд алхах үйл ажиллагааны эрсдэлийн үнэлгээний жишээ бөгөөд тодорхой газар болон орон нутгийн удирдлагын үйл ажиллагааны журмын элементүүдийг багтаасан болно.</b>
Байршил	Эдинбургийн герцог Мөнгөн сургалтын экспедиц-3 өдрийн аялал

<b>ЗҮЙЛ</b>	<b>АЮУЛ</b>
1	Чадваргүй боловсон хүчин
2	Тохиромжгүй төлөвлөгөө
3	Зуслангийн газар дээрх зохисгүй үйлдэл
4	Хоол хийх, зуух
5.A	Цаг агаарын тааламжгүй байдал (хүйтэн/салхи)
5.b	Цаг агаарын таагүй байдал (дулааны эрсдэл)
6	Унах / хальтрах
7	Гол гатлахтай холбоотой асуудал

8	Хорт могой хазуулах
9	Замын хөдөлгөөний асуудал
10	Шөнийн харанхуй
11	Эрүүл мэндийн асуудал, ядрах
12	Яаралтай тусламжийн үйлчилгээг хойшлуулах

Шинэ Зеландын засгийн газар сэлүүрт завиар аялах үедээ гэмтэх, агуйд унах, усанд шумбахдаа осолох зэрэг адал явдалт үйл ажиллагаанд маш нарийвчилсан аюулгүй байдлын удирдамжийг өгдөг.

Уулын явган аялал нь цаг агаарын нөхцөл байдал, газар нутаг, үйл ажиллагааны алслагдсан байдал зэрэг янз бүрийн хүчин зүйлээс шалтгаалж өндөр эрсдэлтэй байж болно. Дээрх ууланд аялах үйл ажиллагааны аюулгүй байдлын удирдамжаас аюулын жагсаалтыг сонгосон болно.

Удирдамжид урилгад оролцогчид олон зүйлийг үнэлдэг гэдгийг анхаарах нь чухал юм. Хүрээлэн буй орчны талаар (алслагдсан байдал, газар нутаг, байгалийн үйл явдал, бусад хэрэглэгчдийн аюул, харшлын урвал, хүрээлэн буй орчныг хамгаалах); явган аялал (алхах, талбайн менежмент, гол гатлах, нисдэг тэрэгний тээвэр); үйл ажиллагааны менежмент (хөтөч мэдлэг, үйл ажиллагааны хяналт, харилцааны систем); ажилтнууд (аюулгүй байдлын үүрэг хариуцлага, ур чадварын шаардлага, ур чадварыг шалгах); оролцогчид (оролцогчдыг тухайн үйл ажиллагаанд тохирсон эсэхийг шалгах, оролцогчдод аюулгүй байдлын талаар мэдээлэх, оролцогчдод хяналт тавих); тоног төхөөрөмж (оролцогчид болон хөтөч төхөөрөмж, яаралтай тусламжийн тоног төхөөрөмж, тоног төхөөрөмжийн засвар үйлчилгээ); яаралтай тусламж (яаралтай тусламжийн тусламжид хандах, яаралтай тусламжийн хязгаарлагдмал хүртээмжтэй холбоотой болзошгүй нөхцөл байдал)



Ноцтой хохирол учруулах хамгийн их магадлалтай шалтгаан нь унах, гулгах, гулсах, нуранги, гаднын нөлөөлөл, живэх, гипотерми зэрэг болно.

**Эдгээрт нөлөөлж болзошгүй аюулууд нь:**

» Байгаль орчны тохиромжгүй нөхцөл, жишээлбэл цаг агаарын үзэгдэл, цасан шуурга

» Тохиромжгүй оролцогчид: фитнес, харьцаа болон өмнөх эрүүл мэндийн

ур чадвар, боловсон хүчний нөхцөл байдал

- » Маршрутын тохиромжгүй сонголт – газар нутгийн аюул, хэт урт, хэт техникийн шинжтэй эсвэл хэт ил
- » Үйл ажиллагаа эсвэл хоргодох байрны тохиромжгүй талбайн сонголт
- » Буруу удирдан чиглүүлэх шийдвэр, бүлгийн удирдлага тохиргоо,

нөхцөл байдлын талаарх мэдлэг, хяналт эсвэл зам, маршрут эсвэл талбайн талаар мэдлэг дутмаг

- » Тохиромжгүй ажилтан
- » Газар нутаг, хүрээлэн буй орчны нөхцөл, онцгой байдлын нөхцөлд тохирохгүй байх



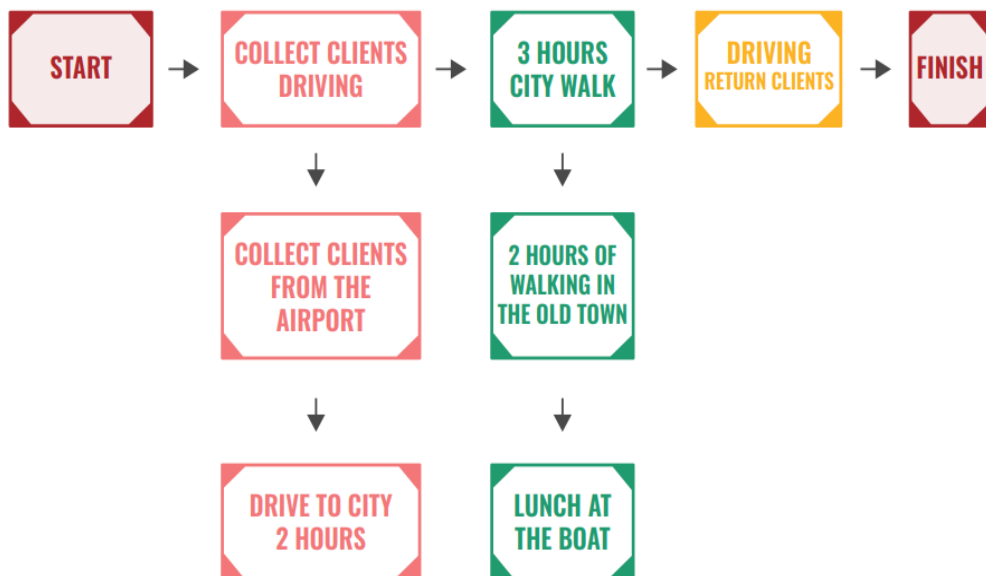
### **Бид хэрхэн эрсдэлийн хүчин зүйлсийг тодорхойлох вэ?**

Энэ жишээнүүдийг харж байхдаа «Бид энэ эрсдэлүүдийг яаж таних вэ?» гэж асууж магад. Оффисоос гаралгүйгээр энэ судалгааг хийж болох уу? Хариулт нь таны албан тушаал, туршлага, аялал жуулчлалд гарч болох нөхцөл байдлууд ба хийж болох зүйлсийг та хэр мэддэг вэ гэх мэт олон зүйлсээс шалтгаална. Зарим аюулыг та ширээн дээрээ сууж байгаад олж болох ч дэлгэрэнгүй судалъя гэвэл:

- » Аяллын маршрут дээр өөрөө очиж үзэх
- » Зураг болон газрын зураг судлах
- » Салбарын тур операторууд, техникийн мэргэжилтнүүд болон спортын клубүүдтэй хэлэлцэх
- » Стандарт үйл ажиллагааны журмыг хянах
- » Өмнөх ослууд болон асуудлуудыг харж үзэх

### **АЛХАМ 2: ЭРСДЭЛИЙН АНАЛИЗ**

Эрсдэлийн шалгалтад орох үйл ажиллагаануудаа сонгосон бол, эдгээр үйл ажиллагаанууд дээрээ тулгуурлан эрсдэлүүдийг тодорхойлж болно. Асуудал, осол үүсгэж магадгүй шалтгаанууд болон ослуудаас үүдэн гарах үр дагаврууд нь гол судлах зүйлс юм. Тодорхойлсон шалтгаанууд дээрээ тулгуурлаж хэр аюултай, ямар болохыг үндэслэж, эрсдэлийн матриц ашиглаж анализ хийж болно. Доорх хотын аяллын төрөл дээр хийгдсэн маршрутын жишээг харна уу.



---

**START** – ЭХЛЭХ

---

**COLLECT CLIENTS DRIVING** – МАШИНААР ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙГ ЦУГЛУУЛАХ

---

**3 HOURS CITY WALK** - ХОТООР 3 ЦАГ АЛХАХ

---

**DRIVING RETURN CLIENTS** - ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИД РҮҮ БУЦАХ ОЧИХ

---

**FINISH** - ДУУСАХ

---

**COLLECT CLIENTS FROM AIRPORT** - ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙГ ОНГОЦНЫ БУУДЛААС ЦУГЛУУЛАХ

---

**2 HOURS OF WALKING IN THE OLD TOWN** - 2 ЦАГ ХУУЧИН ХОТООР АЛХАХ

---

**DRIVE TO CITY 2 HOURS** - ХОТРУУ 2 ЦАГ МАШИНААР ЯВАХ

---

**LUNCH AT THE BOAT** - УСАН ОНГОЦОН ДЭЭР ҮДИЙН ЗООГ БАРИХ

---

### **Боломжит эрсдэлүүд:**

**Үйлчлүүлэгчийг мартах:** Үйлчлүүлэгч онгоцны буудалд мартагдан үлдэх

**Шалбарах:** Үйлчлүүлэгч машинд явж байхдаа гэмтэх

**Машины осол:** Машины осол болох

**Наранд түлэгдэх:** Үйлчлүүлэгч наранд түлэгдэх

**Шингэний дутагдал:** Үйлчлүүлэгч ус уухаа мартан шингэнээр дутагдах

**Завинаас унах:** Үйлчлүүлэгч завь руу гарж байхдаа эсвэл завин дээр байхдаа унах

**Төөрөх:** Үйлчлүүлэгч аяллын группээс тасран төөрөх

**Харшил:** Үйлчлүүлэгч хоолноос харшилтай байх тохиолдол илрэх зэрэг болно.

Эдгээр эрсдэлүүдийг авч үзэхдээ бид тохиолдох боломж ба хэр ноцтой вэ гэдэг 2 зүйлээр нь авч үзнэ.

**Ноцтой байдал:** Юу болох вэ? Хохирол хэр хүнд байж болох вэ? Хүмүүс гэмтэж эсвэл үхэж болох уу?

НОЦТОЙ БАЙДАЛ	
<b>Өндөр</b>	Аминд аюул учруулах гэмтлүүд
<b>Дунд</b>	Эмч дуудах аюулууд
<b>Бага</b>	Жижиг гэмтлүүд

ТОХИОЛДОХ МАГАДЛАЛ	
<b>Өндөр</b>	Байнга тохиолддог
<b>Дунд</b>	Заримдаа тохиолддог
<b>Бага</b>	Хааяа л тохиолддог

**Эрсдэлийн матриц**

<b>НОЦТОЙ БАЙДАЛ</b>	<b>Өндөр</b>	<b>ДУНД</b>	<b>ӨНДӨР</b>	<b>МАШ НОЦТОЙ</b>
	<b>Дунд</b>	<b>ДУНД</b>	<b>ДУНД</b>	<b>ӨНДӨР</b>
	<b>Бага</b>	<b>БАГА</b>	<b>ДУНД</b>	<b>ДУНД</b>
		<b>Бага</b>	<b>Дунд</b>	<b>Өндөр</b>
<b>МАГАДЛАЛ</b>				

**Хариу:**

Оноо (Ноцтой байдал + Магадлал)	Эрсдэлийн хэмжээ	Тайлбар
<b>2</b>	<b>Бага эрсдэл</b>	Ноцтой биш тэгээд стандарт үйл ажиллагааны журмаар шийдэгдэнэ. Тохиолдох магадлал багаас гадна үр дүн ноцтой биш. (Шалбархай)
<b>3-4</b>	<b>Дунд зэргийн эрсдэл</b>	Эрсдэлийг шинжилж, аргалах хэрэгтэй. Асуудал гарах нэлээдгүй боломжтой бөгөөд үр дүн нь дундаас (Анхны тусламж хэрэг болно) ноцтой (Эмнэлэгт хүргэгдэх шаардлагатай) байж болно.
<b>5</b>	<b>Өндөр эрсдэл</b>	Шууд үйлдэл үзүүлэх хэрэгтэй. Тохиолдох магадлал дундаас өндөр байх ба хохирогч урт хугацааны хөгжлийн бэрхшээлтэй болох ч боломжтой.
<b>6</b>	<b>Маш өндөр эрсдэл</b>	Яагаад ч тохиолдуулж болохгүй. Тохиолдох өндөр магадлалтай бөгөөд маш хүнд үр дүнтэй (Амьдралд маш хүнд хохирол үзүүлэх гэмтлээс авхуулаад үхэл ч тохиолдох магадлалтай)

Эрсдэлийг тооцохдоо ноцтой байдал дээр тохиолдох магадлалыг нэмж гаргаж ирнэ.

**Жишээ нь:** Жуулчин завинаас унах эрсдэл

Ноцтой байдал =2

Магадлал=2

Ноцтой байдал + Магадлал=4 Эрсдэлд хэр хурдан арга хэмжээ авах ёстой вэ  
Доорх хүснэгтэд бид соёлтой танилцах явган аяллын төрөлд тохиолдож болох хэд хэдэн эрсдэлийн үнэлгээг тодорхойлсон.

Эрсдэл	Ноцтой байдал	Тохиолдох Магадлал	Эрсдэлийн үед авах арга хэмжээ
Жуулчин аяллын үеэр төөрөх	1	2	3
Завинаас унах	2	2	4
Машины осолд өртөх	3	2	5

### АЛХАМ 3: ЭРСДЭЛИЙН ҮНЭЛГЭЭ

Эрсдэлийн шинжилгээдээр тулгуурлан, үйл ажиллагаагаа хэрхэн хуваарилах ёстойгоо олж болно. Өндөр эрсдэл ба тохиолдох магадлалтай эрсдэлтэй арга хэмжээ аяллуудыг компанийн үйл ажиллагааны төлөвлөгөөнөөс хасах шийдвэр гаргаж болно. Эсвэл ажилчдаа сургах, ийм тохиолдолд яах ёстой вэ? гэдэгт үйл ажиллагааны горим гаргаж өгөх, жуулчдад аяллын өмнө энэ талаар мэдээлэл өгөх гэх мэт магадлалыг багасгах арга хэмжээ авч болно.

Доорх хүснэгт танд хэрхэн арга хэмжээ авах тал дээр мэдээлэл өгөх болно.

ТӨРӨЛ	ТАЙЛБАР
<b>Бага зэргийн эрсдэл</b>	Ноцтой биш тэгээд стандарт үйл ажиллагааны журмаар шийдэгдэнэ. Тохиолдох магадлал багаас гадна үр дүн ноцтой биш. (Шалбархай)
<b>Дунд зэргийн эрсдэл</b>	Эрсдэлийг шинжилж, тодорхойлох хэрэгтэй. Асуудал гарах нэлээдгүй боломжтой бөгөөд үр дүн нь дундаас (Анхны тусламж хэрэг болно) ноцтой (Эмнэлэгт хүргэгдэх шаардлагатай) байж болно.
<b>Өндөр эрсдэл</b>	Шууд үйлдэл үзүүлэх хэрэгтэй. Тохиолдох магадлал дундаас өндөр байх ба хохирогч урт хугацааны хөгжлийн бэрхшээлтэй болох ч боломжтой.
<b>Маш өндөр эрсдэл</b>	Яагаад ч тохиолдуулж болохгүй. Тохиолдох өндөр магадлалтай бөгөөд маш хүнд үр дүнтэй (Амьдралд маш хүнд хохирол үзүүлэх гэмтлээс авхуулаад үхэл ч тохиолдох магадлалтай)

### АЛХАМ 4: Эрсдэлийг багасгах

Эрсдэлийн шинжилгээ нь эрсдэлийг огт байхгүй болгох биш харин тохиолдох магадлалыг нь багасгахад оршино. Тиймээс эдгээр эрсдэлүүдийг багасгахын тулд зохих арга хэмжээг авах хэрэгтэй. Эрсдэлийн шалтгаануудыг багасгах эсвэл зогсоох арга хэмжээнүүдэд доорх зүйлс орно:

» Анхны тусламжийн сургалт ажилтнуудад зориулан явуулах

- » Аялалд оролцоход даган мөрдөх дүрэм ба аяллын нөхцөлийг аялагчдад сайнаар тодорхойлох
- » Байнгын бэлэн байдлын төлөвлөгөө болон осол гарсан үед авах арга хэмжээний төлөвлөгөө зохиох
- » Шинэ тоног төхөөрөмж ашиглах ба хяналтын хуудас (checklist) ашиглан үйл ажиллагаагаа хянах
- » Өөр үйл ажиллагааны хувилбар авч үзэн, төлөвлөх
- » Хаалт, хантааз, дуулга гэх мэт аюулгүй байдлын хэрэгсэл ашиглах эсвэл аюултай хөтөлбөрүүдийг цуцлах
- » Бичигдсэн дүрэм ба стандарт ажиллагааны журам боловсруулан мөрдөх

## 2.2 ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ СТАНДАРТ ЖУРАМ \SOP\

Үйл ажиллагааны стандарт журам нь байгууллагын үйл ажиллагааг аюулгүй ба нэгэн дүрмээр явуулах зорилготой, ажилчдын ямар нэг ажил хийхдээ анхаарах баримтжуулагдсан дүрэм юм.

Стандарт хэрэгжүүлснээр тухайн байгууллагад үзүүлэх ач холбогдол нь:

- » Аяллуудад үүсэх осол, аваарыг багасгах
- » Аюулгүй ажлын байр бүтээх
- » Компанийн нэр хүндийг өндөр байлгах
- » Аялал жуулчлалын салбар дахь аюулгүй байдлын стандартыг ихэсгэх
- » Чанартай, тогтмол үйлчилгээ үзүүлэх

Стандартын ерөнхий загвар нь байгууллага, байгууллагаасаа хамааран ялгаатай байна. Хяналтын хүснэгт (*Checklist*) хэлбэрийн байж болно. Энэ тохиолдолд хариуцлагатай ажилчин мэдээллийг тэмдэглэх, эсвэл үйл ажиллагааг маш нарийн бичиж болно.

Ажлын бүтээмжтэй байхын тулд, үйл ажиллагааны журмыг товч бөгөөд тодорхой бичнэ. Гэхдээ хяналтын хүснэгт дээр хэн хэн бичих вэ гэдэг дэс дарааллыг маш сайн тодорхойлж өгнө. Үйл ажиллагааны журам нь амьд бодит баримт бичиг учраас байнгын хянагдаж, өөрчлөгдөж байдаг. Журмыг тодорхойлж байхдаа хяналтын хүснэгт байх уу, эсвэл ажилчдад заавар өгөх зүйл байх уу, нэмэлт баримт бичиг хавсаргах уу гэх мэт зүйлсээ шийднэ. Үйл ажиллагааг хэр их нарийвчлан бичиж ажилчдадаа өгөх вэ? Эдгээр асуултуудын хариулт ажлын байрандаа хамгийн зохистой журмыг зохиож байхад гарч ирнэ. Журмын бүтэц нь ойлгож, ашиглахад маш хялбар байх ёстой. Бүх компанид тохирох загвар байхгүй гэдгийг хэлэх нь зохистой байх. Компанийн үйл ажиллагаа болон хэрэгцээнд тулгуурлан, журмын бүтэц өөр өөр байна. Жишээ харж байгаад өөрийн ажлын байр болон ажилчдадаа хамгийн тохирсон бүтцийг тодорхойлж болно. Энд аялал жуулчлалын хөтөч нарт зориулсан ерөнхий стандартын жишиг орууллаа. Өөрийн компанийн хэрэгцээ ба болзошгүй эрсдэл аюулуудад тулгуулан өөрчилж болно.

<b>ХӨТӨЧ \SOP \</b>		
<b>Олон улсын стандарттай</b>	<b>Тийм/Үгүй</b>	<b>Хяналтын арга хэмжээ</b>
<b>ЗОЧИД БУУДАЛ (Байр сууц)</b>		
Зочид буудлын аюулгүй байдал ба эрсдэлийг шалгадаг систем бий юу?		
<b>ЖОЛООЧ НАР \Автомашинууд \</b>		
Тээврийн хэрэгслүүдийн аюулгүй байдлыг шалгадаг систем бий юу?		
<b>КЕМП</b>		
Онцгой байдал гарвал цугларах цэг газраа товлосон уу?		
Гал гарсан тохиолдолд зогсоох аргаа тодорхойлсон уу?		
Майхан дотор тамхи татаж, лаа эсвэл цахилгаан эсвэл хийн газ халаагч ашиглаж болохгүй гэдгийг үйлчлүүлэгчдэд хэлж өгсөн үү?		
Аяллын сандал болон бусад хэрэгслүүд баталгаатай байгаа эсэхийг шалгасан уу?		
Гараа угаах хэсгийг майхан барьсан газар бүрд тусгайлан зааж өгсөн үү?		
Ус цэвэршүүлэх арга хэрэгтэй бол байгаа эсэхийг шалгасан уу?		
<b>ХООЛ</b>		
Худалдан авсан хоол хүнсний материал шинэ байж чанарын шаардлага хангаж байна уу?		
Хүнс бохирдуулж болох хүчин зүйлсээс хүнс тусдаа байгаа юу?		
Хүнс нь хэтэрхий эрт бэлтгэгдээгүй биз? Мөн хүнс хангалттай хүйтэн нөхцөлд хадгалагдаж байгаа юу?		
Хуучин хоол бүх бактерийг устгахын тулд хангалттай температурт халаагдсан уу?		
Хоол сайн гүйцэт болсон уу?		
Шувууны махнууд зөв аргаар гэсгээгдсэн үү?		
Болсон болон түүхий хоол хангалттай ялгагдсан уу?		
Бактери тараахгүйн тулд буфетүүдийг хангалттай хянаж байгаа юу?		
Хуурай хоол агаар гадагшлуулдаггүй зориулалтын саванд хийгдсэн үү?		
Хөргөгч байхгүй тохиолдолд мах ба загасан бүгээдэхүүнийг тэр дор нь худалдан авсан өдрөө ашиглаж чадсан уу?		



Лаазалсан болон савтай хүнс савлагаанд нь гэмтэл учруулахгүй аюулгүй газар хадгалагдаж байгаа юу?		
Хүнсний дуусах хугацааг баталгаатай дагаж мөрдөж байгаа эсэх? (хугацаа нь дууссан хүнс үйлчлүүлэгчид өгөхгүй байх)		
Ногоо ба жимсийг цэвэр савантай усанд угаагаад цэвэршүүлсэн, буцалсан ус эсвэл зориулалтын шингэнээр зайлсан уу?		
Гал тогоонд анхны тусламж үзүүлэх багц хэрэгсэл байгаа юу?		
Хоол үйлдвэрлэл явуулах газар ариун цэврийн шаардлага хангасан үү?		
Хоол үйлдвэрлэлийн ажилчид эрүүл ахуй, ариун цэврийг хангалттай сайн сахиж байгаа юу?		
<b>ЯВГАН АЯЛАЛ</b>		
Цаг агаарын байдлыг урьдчилж шалгасан уу?		
Аяллын замыг аюулгүй гэдгийг мэдэхийн тулд өөрөө алхаж үзсэн үү?		
Нуруун дээр байрлуулдаг тусгай таних тэмдэг тараасан уу?		
Яаралтай тусламжтай холбогдох аюулгүй, төхөөрөмж авч явж байгаа юу? (Телефон, радио гэх мэт)		
Аюул гарсан үед хэрхэн зайлсхийх хийх төлөвлөгөө бий юу?		
Үйлчлүүлэгч алхаж буй замд тохирсон гутал өмсөж байгаа эсэхийг шалгасан уу?		
Үйлчлүүлэгчид хангалттай амарч байгаа эсэхийг шалгасан уу?		
Шөнийн цагаар төлөвлөгөөгүй алхалт хийхгүй гэдгийг үйлчлүүлэгчдэд анхааруулсан үү?		
Өвдөгнөөс өндөр устай гол гатлахгүй гэдгээ анхааруулсан уу?		
Үйлчлүүлэгчид зэрлэг амьтан руу ойртож болохгүй гэдгийг хэлсэн үү?		
Аяллын бараа зөөвөрлөх цүнх үүргэвч гэх мэт нь хангалттай хувцас, хоргодох байр (майхан гэх мэт), хоол, эрүүл мэндийн анхны тусламжийн зүйлсийг багтаасан мөн хэт хүнд биш хөнгөхөн байгаа эсэхийг шалгасан уу?		
Үйлчлүүлэгчдийг алхах явцад хяналт тавьж бүрэн эсэхэд анхаарал хандуулж тоолж байгаа юу?		
Үйлчлүүлэгчдэд тухайн өдрийн алхалтын хуваарь, авч явах ёстой хэрэгсэл, тулгарч болох аюул, хог хаяхгүй байх зэргийг сануулж хэлсэн үү?		

Өндөр уулын өвчин буюу зарим хүнд ууланд авирахад нь илэрдэг өвчний шинж тэмдгүүдийг ба яаж эмчлэх талаар суралцсан уу?		
<b>УСАНД СЭЛЭХ АЯЛАЛ</b>		
Сэлэх ба шумбах		
Үйлчлүүлэгчид харанхуйд ганцаараа сэлж болохгүйг анхааруулж хэлсэн үү?		
Усанд шумбах үед үүсэх эрсдэл аюулыг тодорхой хэлсэн үү?		
Аялагчид архи болон согтууруулах ундаа хэрэглэсэн үед хяналт тавьж байгаа юу?		
Сэлэх газруудын усны урсгалыг мэдэж байгаа юу? Үйлчлүүлэгчдэд анхааруулсан уу?		
Үйлчилгээний чанар, үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдал, тав тухыг хангах төхөөрөмжүүд байгаа эсэхийг шалгасан уу?		
Үйлчлүүлэгчдэд зөв амьсгалах арга, шумбаж байх үед үүсэх эрсдэл, аюул үүсэх үед олон улсад ашиглагддаг ослын дохиог хэрхэн ашиглах талаар зөвлөгөө өгсөн уу?		
<b>ЕРӨНХИЙ ЭРСДЭЛҮҮД</b>		
Та үргэлж анхны тусламжийн хэрэгслүүдээ авч явдаг уу?		
Үйлчлүүлэгчдэд тохиолдох хамгийн түгээмэл эрүүл мэндийн асуудлуудыг (гэдэс мушгирах, наранд цохиулах, шингэн дутагдах, хоолны хордлого гэх мэт) шийдвэрлэх арга хэмжээ бэлдсэн үү?		

## **2.3. ОНЦГОЙ \ ЯАРАЛТАЙ БАЙДЛЫН БЭЛТГЭЛИЙН ТӨЛӨВЛӨГӨӨ БОЛОН ОСЛЫН ТАЛААРХ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ МЭДЭЭЛЭЛ**

Яаралтай тусламжийн төлөвлөгөө нь тухайн тохиолдолд гарах хохирол, алдагдлыг багасгах арга хэмжээнүүдээс бүрдэнэ. Яаралтай тусламжийн хэрэгцээг хангахад чиглэгдсэн удирдлагын тогтолцоо гэж бас тодорхойлж болно. Онцгой байдлын үед нэрвэгдсэн ард иргэдийг цаг тухайд нь, шилжүүлэх, үр дүнтэй хэрэгжүүлэх. Онцгой байдлын төлөвлөгөөнүүд онцгой байдлын үед идэвхжиж, онцгой байдлын шалтгааны дараа дуусдаг. Онцгой байдлын үед бэлтгэлтэй, зохицуулалттай, нөөц шаардлагатай. Яаралтай байдлын төлөвлөгөө нь янз бүрийн төрлийг оновчтой тодорхойлсон байх. Онцгой байдлын нөхцөл байдал, тэдгээр нь энгийн бөгөөд ойлгомжтой, хэрэгжүүлэхэд хялбар байх ёстой.

## Яаралтай тусламжийн төлөвлөгөөг хэрхэн бэлтгэх вэ?

ОНЦГОЙ БАЙДЛЫН ӨМНӨ

ОНЦГОЙ БАЙДЛЫН ҮЕД

ОНЦГОЙ БАЙДЛЫН ДАРАА

Стандарт гэх мэт урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээний тусламжтайгаар онцгой байдлын тохиолдлыг багасгахыг зөвлөж байна.

**Үйл ажиллагааны журам:** Ажилчдад анхны тусламж үзүүлэх сургалтад хамрагдаж дуусгах шаардлагатай тэдний үйл ажиллагаанд зориулсан сургалт. Яаралтай тусламжийн үед ашиглах шаардлагатай бүх материал, дугаар яаралтай тусламжийн дуудлагыг онцгой байдлын үед ажилчдад өгөх ёстой.



### Онцгой байдлын үед 3 хүчин зүйлийг анхаарч үзэх хэрэгтэй.

#### Анхны тусламж (*First aid*)

Гэмтлийн зэрэгт үндэслэн: Аялал жуулчлалын ажилтан анхны тусламж үзүүлэх, яаралтай хохирогчийг хамгийн ойр байрлах эрүүл мэндийн төвд шилжүүлж, аяллын бусад оролцогчдын тайван байдлыг хангах.

#### Харилцаа холбоо (*Communication*)

Аяллын хөтөч нь тур операторт яаралтай мэдэгдэж тусламж үзүүлэх багт шилжүүлэх,

Яаралтай тусламжийн баг байх ёстой. Хохирогчийн биеийн байдлын талаар үнэн зөв мэдээлж эрсдэлийг зөв тодорхойлох

#### Эрсдэлийн үнэлгээ болон хүрээлэн буй орчны нөхцөл байдал (*Risk assessment and environmental conditions*)

Үргэлжлэх эрсдэл, болзошгүй ослоос урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ авах шаардлагатай.

#### Ослын талаарх мэдээлэл

Ослын тайлан дор хаяж дараах мэдээллийг агуулсан байх ёстой.

- » Хохирогчийн тухай бүрэн мэдээлэл
- » Хохирогчийн шийдвэр (анхны тусламжийг хүлээн авах эсэх, шилжүүлэх загварын талаарх шийдвэр)
- » Үйл явдлын шалтгаан
- » Хэрэг явдал хэрхэн болсон
- » Байгаль орчны дэлгэрэнгүй мэдээлэл
- » Үйл явдлын талаар ямар байгууллагад мэдээлэл хийсэн зэрэг болно.



## НӨХЦӨЛ БАЙДЛЫН ТАЙЛАНГИЙН ЖИШЭЭ

### Хэсэг 1: Ерөнхий мэдээлэл

Мэдээлсэн	
Хөтчийн нэр	
Аяллын нэр	
Нөхцөл байдлын үнэлэмж	<input type="radio"/> Осол <input type="radio"/> Хөнгөн осол <input type="radio"/> Бусад _____
Өдөр, Цаг	Өдөр: _____ Осол гарсан цаг: _____
Нөхцөл байдлын байршил	
Нөхцөл байдлын тодорхойлолт	
Хөтчөөс авсан арга хэмжээ	

### Хэсэг 2: Өвчтөний мэдээлэл (нөхцөл байдалд шууд оролцсон үйлчлүүлэгч бүрт нэг маяг)

Өвчтөний нэр	
И-Мэйл	
Гэмтлийн тодорхойлолт	
Өвчтөн эмнэлэгт хүргэгдсэн эсэх?	<input type="radio"/> Тийм <input type="radio"/> Үгүй
Өвчтөн эмчилгээ авахаас татгалзсан эсэх?	<input type="radio"/> Тийм <input type="radio"/> Үгүй
Түргэн тусламжаар хүргэгдсэн эсэх?	<input type="radio"/> Тийм <input type="radio"/> Үгүй
Өөр төрлийн тээврийн хэрэгсэл?	
Хэргийн газар цагдаа дуудсан эсэх?	<input type="radio"/> Тийм <input type="radio"/> Үгүй
Аврах баг оролцсон уу?	

### Хэсэг 3: Бусад өвчтөн

Тусламж (гэмтлийн) шаардлагатай өөр бүлгийн гишүүд байсан уу?	<input type="radio"/> Тийм <input type="radio"/> Үгүй	
Тусламж (гэмтлийн) санал болгосон эсэх?	<input type="radio"/> Тийм <input type="radio"/> Үгүй	<input type="radio"/> Өвчтөн тусламжаас татгалзсан
Өвчтөнд авсан бусад арга хэмжээ		

	Нэр	Утас	И-Мэйл	Үндэс
Ослын гэрч				

## 2.4. ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА БОЛОН ХЯНАЛТЫН ТӨЛӨВЛӨГӨӨ

Үйл ажиллагаа ба хяналтын төлөвлөгөө нь үйл ажиллагааны аюулгүй байдлын нөхцөлийг сайжруулахад чиглэсэн үйл ажиллагааны багц юм. Үйл ажиллагаа ба хяналтын төлөвлөгөө (Action and Monitoring Plan) нь аюулгүй байдлын ерөнхий стратеги, зорилгодоо хүрэхийн тулд хийх шаардлагатай үйл ажиллагааг тоймлон харуулдаг. Төлөвлөгөө нь даалгавар (юу хийх), хариуцлага (хэн хийх), үргэлжлэх хугацаа (хэзээ хийх) болон хяналтын аргуудыг (хэрхэн дагаж мөрдөх) тодорхойлдог.

Эрсдэлийн үнэлгээ, үйл ажиллагааны дүрэм журам, үйл ажиллагаа хэрэгжүүлэлт ба хяналт, онцгой байдал ба яаралтай тусламжийн бэлэн байдал, ослын талаар мэдээлэх гэсэн эрсдэлийн менежментийн үндсэн зарчмуудын (RSMS) гол зорилго нь шаардлагатай арга хэмжээнүүдийн тусламжтайгаар ослын хохирол, магадлалыг багасгах явдал юм. Тиймээс үйл ажиллагааны төлөвлөгөөгүй бол эрсдэлийн үнэлгээ хийх нь утга учиргүй болно. Тасралтгүй сайжруулахын тулд бид өгөгдөл цуглуулж, системийг хянаж, үр ашгийг хангах арга хэмжээг дагаж мөрдөх шаардлагатай.

- » Шаардлагатай бол засч залруулах
- » Төлөвлөгөө болон SOP-уудыг тогтмол хянах

- » Аялаас өгөгдөл цуглуулах
- » SOP-ууд болон төлөвлөгөөнүүд зөв хэрэгжсэн эсэхийг шалгах
- » Үйл явцыг процессыг хэмжих



- » Эрсдэл болон аюулыг тодорхойлох
- » Эрсдэл болон аюулд дүн шинжилгээ хийх
- » Тухайн системийн зөрүүг тодорхойлох

- » Үйл ажиллагааны стандарт журам SOP
- » Гэнэтийн нөхцөл байдлын төлөвлөгөө
- » Нөхцөл байдлын тайлан
- » Үйл ажиллагааны төлөвлөгөө
- » Ажилтаны сургалт/бэлтгэгдсэн байдал

Удирдлагын үүрэг хариуцлагын хүрээнд RSMS нь удирдлагын манлайллыг шаарддаг: хүлээгдэж буй үр дүн, алсын харааг тодорхой тодорхойлсон үйл явц, стратегийг удирдан чиглүүлж, үүрэг хариуцлага хүлээдэг байх юм.

### **Манлайлал, стратегийн талаар шийдвэр гаргахад дараах асуултууд болон үйл явцыг удирдахад тусална:**

- » Үйл явцыг хэн удирдаж даган мөрдөх вэ?
- » Янз бүрийн үйл ажиллагааг хэн хариуцах вэ? (газар дээрх болон баримт бичигт суурилсан)
- » Ямар стратеги барих вэ? Энэ үйл явцын алсын хараа юу вэ? (чанарын аюулгүй байдлыг хангах үйлчилгээ, аюулгүй байдлаар салбарт анхдагч байх, ослыг багасгах ...)
- » Хэрэв өөрийн стратегитай холбоотой зорилт тавьсан бол гүйцэтгэлээ цаг хугацааны явцад хэмжиж болно. Ахиц дэвшил болон мониторинг хийхэд дараах зөвлөмжүүд тус болно:
- » Эрсдэлийн үнэлгээ, журмыг ойр ойрхон хянаж байх. Эрсдэл нь цаг хугацааны явцад эсвэл шинээр өөрчлөгдөж болно. Үйл ажиллагааг хөтөлбөрт нэмж оруулах боломжтой тул баримт бичгийг шинэчилж байх нь чухал юм.
- » Ослын бүртгэл, ослыг хянах нь байгууллагад журмыг сайжруулах алдаа дутагдлыг илрүүлэх шалтгааныг нь ойлгоход тусална.
- » Ажилтан, хөтөч, ханган нийлүүлэгчдэд сургалт явуулна.



### **ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА БА МОНИТОРИНГИЙН ТӨЛӨВЛӨГӨӨ**

Үйл ажиллагаа ба мониторингийн төлөвлөгөө нь тур операторуудад зориулан боловсруулсан өөрийн үнэлгээний хэрэгсэл юм. Төлөвлөгөө нь 3 үндсэн хэсгээс бүрдэнэ.

#### **Компанийн танилцуулга**

Компанийн профайл хэсэгт та янз бүрийн мэдээллийг оруулах хэрэгтэй үндсэн үйл ажиллагаа, үйлчилгээ, ажилчдын тоо, хөтөч зэрэг компанийн бүтэц байна. Энэ мэдээлэл, профайл нь холбогдох хэрэгцээг илүү сайн ойлгоход шаардлагатай.

#### **Аюулгүй байдлын төлөвлөгөө боловсруулах**

Энэ хэсэг нь байгууллагынхаа аюулгүй байдлын системийг үнэлж, дутуу цэгүүдийг тодорхойлох боломжийг олгодог. Аюулгүй байдлын үндсэн систем нь эрсдэлийн үнэлгээ, стандарт үйл ажиллагааны журам, яаралтай тусламж

болон бэлэн байдал, тохиолдлыг мэдээлэх, үйлчлүүлэгчийн үзлэг зэргийг шаарддаг.

- » Та эдгээр газруудын бүх эрсдэлийг үнэлдэг үү?
- » Эдгээр асуудлыг шийдвэрлэх стандарт үйл ажиллагааны журам танд байна уу? Та ослын бүртгэлийн системийн бүртгэл хөтөлдөг үү?
- » Эдгээр асуултад хариулснаар та системийнхээ цоорхойг олж мэдэх болно.

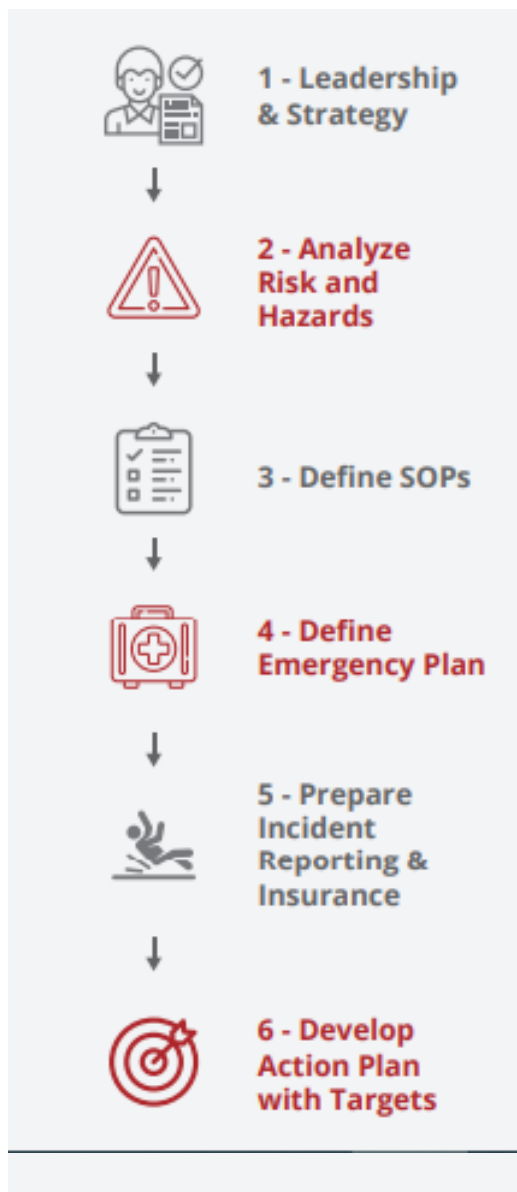
### Аюулгүй байдлын төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх

Хэрэгжүүлэх хэсэг нь залруулах арга хэмжээ боловсруулах, хяналт тавих, зэрэг үндсэн элементүүдийг хамардаг тасралтгүй сайжруулах төлөвлөлт юм. Удирдлагын тогтолцооны гол зорилго нь эрсдэл тохиолдохоос урьдчилан сэргийлэх явдал юм, гэхдээ энэ нь эрсдэл тохиолдсон үед зохих ёсоор хандан дахин давтагдахаас сэргийлэх арга хэмжээ авах хэрэгтэй. Энэ хэсэгт та дараах асуултаудад хариулах болно:

- » Эрсдэлийн үнэлгээнд тодорхойлсон асуудлууд эсвэл ослын талаар засаж залруулах арга хэмжээ авдаг уу?
- » Танай ажилтнууд зохих сургалт, журмын талаар мэдлэгтэй юу?
- » Үйл ажиллагаагаа хянадаг журам хэрэгжиж байна уу?..

**Үйл ажиллагааны болон мониторингийн төлөвлөгөө нь системийнхээ цоорхойг олж харах, арга хэмжээ аван дагаж мөрдөхөд тусалж чадна.**

## 2.5. ЭРСДЭЛ, АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН УДИРДЛАГЫН СИСТЕМИЙГ ХЭРХЭН ТОХИРУУЛАХ ВЭ?



Өмнөх хэсгүүдэд бид RSMS-ийн үндсэн элементүүдийг авч үзсэн. Системийн үндсэн 9 алхмыг жишээгээр дараах байдлаар танилцуулав.

### 1. Манлайлал ба стратеги

Шинэ системийг боловсруулах явцад энэ үйл явц нь танай үйлчилгээ үзүүлэгч болон тэдний ажилтнуудыг оролцуулаад багийн бүх гишүүдэд хүрэх нь чухал юм. Манлайллыг харуулах, хариуцлага хүлээх нь энэ үйл явцын эхний шат юм. Стратегийг тодорхойлох нь танай байгууллага эрсдэл, аюулгүй байдлыг чанарын ерөнхий зорилго, алсын харааны нэг хэсэг гэж үзэж байгаа эсэхийг харуулдаг. Танай байгууллагын ерөнхий стратеги нь үйлчлүүлэгчдийн аюулгүй байдал/ баталгаат байдлыг хамарсан тохиолдолд байгууллага эрсдэл, аюулгүй байдлын удирдлагын шинэ стратеги боловсруулах шаардлага байхгүй. Гэсэн хэдий ч, энэ ажлыг хариуцах хүмүүсийг журам эсвэл ажлын байрны тодорхойлолтоор тодорхой тодорхойлсон байх ёстой.

### 2. Эрсдэл, аюулд дүн шинжилгээ хийх.

Өмнөх хэсэгт тайлбарласанчлан эрсдэлийн үнэлгээ нь эрсдэлийг тодорхойлох, дүн шинжилгээ хийх, үнэлэх шаардлагатай.





### 3. SOPS-ийг тодорхойлох

Эрсдэлийн үнэлгээнд үндэслэн осол, гэмтэл гарах магадлалыг бууруулахын тулд урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ авах шаардлагатай SOP-уудыг тодорхойлно

### 4. Онцгой байдлын төлөвлөгөөг тодорхойлох.

### 5. Ослын мэдээ

### 6. Зорилттой үйл ажиллагааны төлөвлөгөө боловсруулах.

**7. Ажилтан болон ханган нийлүүлэгчдээ сургах:** Танай ажилтнууд болон ханган нийлүүлэгчид эрсдэлээс урьдчилан сэргийлэх, удирдахад шаардлагатай ур чадвар, мэдлэгтэй байх шаардлагатай. Ажилтнууд болон ханган нийлүүлэгчдийн сургалтад хамрагдахын тулд та хэрэгцээ (жишээлбэл, тодорхойлсон эрсдэлд шаардлагатай гол ур чадварууд

юу вэ) болон гол ажилтнуудын дүн шинжилгээ хийх хэрэгтэй: (сургалтад хамрагдах хүмүүс). Эрсдэл, аюулгүй ажиллагааны журмын талаар бүх ажилтан, ханган нийлүүлэгчдээ ойлгуулах нь чухал. Холбогдох ажилтнуудад тусгайлсан сэдвийн сургалт зохион байгуулж болно (жишээ нь жолооч нарт зориулсан жолоодлогын дэвшилтэт техник, хөтөч нарт анхны тусламж үзүүлэх сургалт гэх мэт)

### 8. Аюулгүй байдлын арга хэмжээнд хяналт тавих.

### 9. Байнга сайжруулалт хийхийг хичээх



## **ХАВСРАЛТ:** НЭР ТОМЬЁНЫ ТОДОРХОЙЛОЛТ

Стандарт болон чанарын менежментийн талаар хангалттай ойлголт, мэдлэггүй хүмүүсийн хувьд эрсдэл, аюулгүй байдлын удирдлагын нэр томьёо хэтэрхий техникийн мэт сонсогдож болох ч ихэнх хэрэгслүүд нь практик зорилготой байна. Бодлогын хувьд танай ажилтнууд, бизнесийн түншүүд болон үйлчлүүлэгчдэд үнэ цэнийг таниулах; журам нь үйлчилгээний нэгдсэн дадлагад, үйл ажиллагааны төлөвлөгөө нь үйлчилгээг сайжруулахад зориулагдсан болно. Энэхүү баримт бичгийн туршид байнга хэрэглэгдсэн нэр томьёоны тодорхойлолтыг доор оруулав.

**Эрсдэл:** Эрсдэл гэдэг нь аливаа аюулд өртөх тохиолдолд хүн хохирох, гэмтэх, эрүүл мэндэд нь сөрөг нөлөө үзүүлэх магадлал юм. Энэхүү төслийн үзэл баримтлалын хүрээнд эрсдэлийг зөвхөн жуулчин/үйлчлүүлэгч, ажилтнуудын эрүүл мэнд, аюулгүй байдлын хүрээнд үнэлдэг.

**Зөвшөөрөгдөх эрсдэл:** Тодорхой аяллын үндсэн маршрутын нэг хэсэг болгон хүлээгдэж, хүлээн зөвшөөрөгдсөн болзошгүй аюулууд. Дүрмээр бол эдгээр эрсдэлийг урьд нь тодорхойлж, үнэлж, хүлээн зөвшөөрөх боломжтой гэж тодорхойлсон. Зөвшөөрөгдөх эрсдэлийг тодорхой арга хэмжээнүүдийн тусламжтайгаар удирдаж бас хянадаг.

**Эрсдэлийн үнэлгээ:** Аюулын эрсдэлийг үнэлж, хяналтын арга хэмжээний хүртээмж, үр ашгийг харгалзан үзэх үйл явц юм. Үнэлсэн эрсдэлийг тодорхой төрлийн аяллын хувьд хүлээн зөвшөөрөгдөх эсвэл үгүй гэж тодорхойлдог. Эрсдэлийн үнэлгээнд дараах зүйлс орно:

- » Эрсдэлт хүчин зүйлс/аюулуудыг тодорхойлох
- » Аюул тохиолдох магадлал болон түүний үр дагаврын ноцтой байдлын үнэлгээ
- » Эрсдэл нь тур оператор, үндэсний хууль тогтоомж, жуулчдын тогтоосон зөвшөөрөгдөх хэмжээнд байгаа эсэхийг үнэлэх

**Эрсдэл ба Аюулгүй байдлын удирдлагын систем:** Удирдлагын үүрэг хариуцлага, тодорхой үүрэг, үйл явц, журам (жишээ нь: SOPs, EPP, Incident Reporting) зэргээр дамжуулан үйл ажиллагааны эрсдэлийг үр ашигтай удирдах замаар жуулчид/үйлчлүүлэгчид болон ажилтнуудын аюулгүй байдлыг хангахад чиглэгдсэн удирдлагын систем юм. Сургалтаар ажилтнуудын чадавхыг бэхжүүлэх; зорилго, зорилт дэвшүүлэн практик, үр дүнг хянах явдал юм.

**Эрсдэлийн матриц:** эрсдэл үүсэх магадлал, үр дагаврын ноцтой байдалд үндэслэн эрсдэлийг хүлээн зөвшөөрөх боломжтой эсэх, эсвэл түүнээс зайлсхийх шаардлагатай эсэхийг үнэлэх арга юм.

**Аюул:** Хүний эрүүл мэнд, аюулгүй байдалд сөргөөр нөлөөлж болзошгүй хор хөнөөлийн эх үүсвэр. Эрсдэл нь эрсдэлтэй байж болох хүчин зүйл, байгаль, хүн эсвэл объект, үйл ажиллагаанаас үүдэлтэй байж болно.

**Осол:** Нас барах, өвчин эмгэг, гэмтэл, бусад хохирол учруулсан санамсаргүй, урьдчилан таамаглах боломжгүй үйл явдал.

**Бага зэргийн осол:** Осолд хүргэж болзошгүй үйл явдал юм.

**Үйл ажиллагааны стандарт журам:** Байгууллагын үйл ажиллагааны аюулгүй байдал, үйл ажиллагааны нэгдмэл байдлыг хангах зорилгоор тодорхой үйл ажиллагааны даалгаврыг гүйцэтгэх ажилтнуудын дүрэм-хяналтын цэгүүдийг тодорхойлсон баримтжуулсан багц заавар юм.

**Үйл ажиллагаа ба хяналт-шинжилгээний төлөвлөгөө (АРМ):** Үйл ажиллагааныхаа аюулгүй байдлын нөхцөлийг сайжруулахад чиглэсэн үйл ажиллагааны багц. Үйл ажиллагаа ба хяналт-шинжилгээний төлөвлөгөө нь аюулгүй байдлын ерөнхий стратеги, зорилгодоо хүрэхийн тулд хийх шаардлагатай үйл ажиллагааг тоймлон харуулав. Үйл ажиллагаа ба хяналт-шинжилгээний төлөвлөгөө (юу хийх), хариуцлага хүлээх (хэн хийх), үргэлжлэх хугацаа (хэзээ хийх), хяналтын аргуудыг (түүнийг хэрхэн дагаж мөрдөх) тодорхойлдог.

**Онцгой байдлын үед бэлэн байдлын төлөвлөгөө (EPP):** Онцгой байдал, ослын үед үр дүнтэй удирдаж, хохирлыг багасгах зорилгоор ажилтнууд аяллын хөтөч ашигладаг заавар, үйл ажиллагааны багц юм.

**Ослын тайлан:** Байгууллагын үйл ажиллагааны явцад ажилтан, ханган нийлүүлэгч, жуулчдад тохиолдсон ихэнх осол, ослыг бүртгэх хэрэгсэл.

**Хүнсний аюулгүй байдал:** Бохирдсон хоол хүнс, эмгэг төрүүлэгч бактери, вирус, шимэгч хорхойноос үүдэлтэй хоол хүнсээр дамжих өвчнөөс урьдчилан сэргийлэх арга замаар хоол хүнсийг боловсруулах, бэлтгэх, хадгалахад шаардлагатай бүх үйл явцыг тодорхойлдог.

**Галын аюулгүй байдал:** Галын аюулгүй байдал гэдэг нь гал түймрийн улмаас учирсан хохирлыг бууруулах зорилготой арга хэмжээний цогц бөгөөд гал асаахаас урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ, гал түймэр гарсны дараа үүсэх үр нөлөөг хязгаарлах арга хэмжээнүүдийг багтаасан болно.

