СИТИ SCIENCE

ЭРДЭМ ШИНЖИЛГЭЭ, СУДАЛГААНЫ СЭТГҮҮЛ

МЭДЛЭГ БОЛ ХҮЧ, ЭРХ ЧӨЛӨӨ - SCIENTIA EST POTENTIA, LIBERTAS

БИЗНЕСИЙН СУРГУУЛЬ | ХУУЛЬ ЗҮЙН СУРГУУЛЬ | ХҮМҮҮНЛЭГИЙН СУРГУУЛЬ | БАРИЛГА, АРХИТЕКТУР ДИЗАЙНЫ СУРГУУЛЬ | УРЛАГИЙН СУРГУУЛЬ | ГОО САЙХНЫ СУРГУУЛЬ

THE RELATIONSHIP BETWEEN URBAN CROSSROADS AND PEDESTRIANS
(The influence of different factors on pedestrians' behaviour around the crossroads)
JIAMING BI

Operational benefit evaluation of optical storage and charging system based on improved matter-element extension model
HAO PINGAN

STUDY ON THE RELATIONSHIP BETWEEN HIGH COMMITMENT HUMAN RESOURCE MANAGEMENT, JOB AUTONOMY AND JOB SATISFACTION
HU CHUN.

AN EMPIRICAL STUDY ON THE INFLUENCING FACTORS OF ONLINE LIVE SHOPPING SERVICE QUALITY FROM THE PERSPECTIVE OF CONSUMERS
HUANG JING

АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН САЛБАРЫН СТАТИСТИКИЙГ БОЛОВСРОНГУЙ БОЛГОХ ШААРДЛАГА
Б.МӨНХТОГТОХ, Б.ГАНТУЛГА

ШИНЭ СЭТГҮҮЛ ЗҮЙ БА ЁС ЗҮЙ
Б.ОЮУНГЭРЭЛ

"БОГД ХААНЫ ОРДОН МУЗЕЙ"-Г ХӨГЖЛИЙН БЭРХШЭЭЛТЭЙ ИРГЭДЭД ЭЭЛТЭЙГЭЭР ЗОХИОН БАЙГУУЛАХ БОЛОМЖ
Б.САЙХАНДЭЛГЭР, Х.АДИЛБЕК

МАНЛАЙЛЛЫН ХЭВ МАЯГ БАЙГУУЛЛАГЫН ХАМТ ОЛНЫ УУР АМЬСГАЛД НӨЛӨӨЛӨХ НЬ
Ж.МӨНХБААТАР

СОЁЛ ХООРОНДЫН ХАРИЛЦААНЫ ҮҮДНЭЭС ХЯТАД, МОНГОЛ ХОЁР ОРНЫ ЦАЙНЫ СОЁЛЫГ ХАРЬЦУУЛАХ НЬ
Ш.МӨНХЦЭЦЭГ

2022.03 / No 01 / www.citi.edu.mn

CITI SCIENCE
2022 он №01

1 Ш. МӨНХЦЭЦЭГ. Доктор (Ph.D)
«СИТИ» Их сургуулийн Хүмүүнлэгийн сургуулийн Гадаад хэлний тэнхимийн хятад хэлний багш
СОЁЛ ХООРОНДЫН ХАРИЛЦААНЫ ҮҮДНЭЭС ХЯТАД, МОНГОЛ ХОЁР ОРНЫ ЦАЙНЫ СОЁЛЫГ ХАРЬЦУУЛАХ НЬ....4

2 Ж.МӨНХБААТАР. Доктор (Ph.D). Дэд профессор.
Хүний нөөцийн удирдлага, аудитын газар Ахлах шинжээч, Хүний нөөцийн аудитор
МАНЛАЙЛЛЫН ХЭВ МАЯГ БАЙГУУЛЛАГЫН ХАМТ ОЛНЫ УУР АМЬСГАЛД НӨЛӨӨЛӨХ НЬ 8

3 Б.МӨНХТОГТОХ Магистр. «СИТИ» Их сургуулийн Бизнесийн сургуулийн Аялал жуулчлалын тэнхимийн багш
Ц.ДАШЦЭРЭН СЭЗИС. Соёл иргэншил, аялал жуулчлалын тэнхимийн ахлах багш
Б.ГАНТУЛГА Докторант. «СИТИ» Их сургуулийн Бизнесийн сургуулийн Аялал жуулчлалын тэнхимийн багш
АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН САЛБАРЫН СТАТИСТИКИЙГ БОЛОВСРОНГУЙ БОЛГОХ ШААРДЛАГА 19

4 Б.ОЮУНГЭРЭЛ
«СИТИ» Их сургуулийн Хүмүүнлэгийн сургуулийн Сэтгүүл зүйн тэнхимийн багш
ШИНЭ СЭТГҮҮЛ ЗҮЙ БА ЁС ЗҮЙ 29

5 HAO PINGAN
CITI University, Business School, Master of business administration.
OPERATIONAL BENEFIT EVALUATION OF OPTICAL STORAGE AND CHARGING SYSTEM BASED ON IMPROVED MATTER-ELEMENT EXTENSION MODEL 34

6 JIAMING BI
CITI University. School of Art.
THE RELATIONSHIP BETWEEN URBAN CROSSROADS AND PEDESTRIANS (The influence of different factors on pedestrians' behaviour around the crossroads).....42

7 HU CHUN.
Doctor of business administration. CITI University, Business School.
STUDY ON THE RELATIONSHIP BETWEEN HIGH COMMITMENT HUMAN RESOURCE MANAGEMENT, JOB AUTONOMY AND JOB SATISFACTION 54

8 HUANG JING
Doctor of Business Administration. Business school. Citi University.
AN EMPIRICAL STUDY ON THE INFLUENCING FACTORS OF ONLINE LIVE SHOPPING SERVICE QUALITY FROM THE PERSPECTIVE OF CONSUMERS 60

9 Б.САЙХАНДЭЛГЭР. «СИТИ» Их сургуулийн Бизнесийн сургуулийн Аялал жуулчлал, агаарын тээврийн тэнхимийн III ангийн оюутан
Х.АДИЛБЕК. Аялал жуулчлал, агаарын тээврийн IV ангийн оюутан.
«БОГД ХААНЫ ОРДОН МУЗЕЙ»-Г ХӨГЖЛИЙН БЭРХШЭЭЛТЭЙ ИРГЭДЭД ЭЭЛТЭЙГЭЭР ЗОХИОН БАЙГУУЛАХ БОЛОМЖ 73

Редакцын зурвас

Цар тахлын дэгдэлт буурахтай зэрэгцэн дэлхийн аялал жуулчлалын салбар хөл дээрээ босож эхэллээ. Энэ онд тус салбар дэлхийн эдийн засагт 8,6 их наяд ам.долларын ашиг өгч, тахлын өмнөх үеийнхнээс ердөө 6,7 хувиар бага болох төлөвтэй байна хэмээн дэлхийн аялал жуулчлалын зөвлөлөөс мэдээлээд буй. “Ковид-19” дүрээ хувирган олон хувилбартай бүртгэгдсэн ч вакцинжуулалтын аян болон хязгаарлалтыг хөнгөвчилснөөр ажлын байр 58 саяд хүрч, 2020 онтой харьцуулахад 21,5 хувиар өсөх боломжтой тооцоо ч гарав.

Монгол Улсын Засгийн газраас “Шинэ сэргэлтийн бодлого”-ын хүрээнд “Аялал жуулчлалын үйлдвэрлэлийг хөгжүүлж, эдийн засгийн өсөлтийг нэмэгдүүлэх, аялал жуулчлалын бүс нутгийн хөгжлийг хангах, орон нутгийн түүх соёл, угсаатны өвд тулгуурласан соёлын бүтээлч үйлдвэрлэлийг хөгжүүлэх” зорилтуудыг дэвшүүлж, Эдийн засгийн чуулганы үеэр зарласан билээ.

Аялал жуулчлалын салбар нь манай улсын хувьд уул уурхай, хөдөө аж ахуйн дараа орох томоохон салбар бөгөөд Монгол Улсыг хөгжүүлэх урт хугацааны хөгжлийн баримт бичиг “Алсын хараа 2050”-д тус салбарыг эдийн засгийн тэргүүлэх салбар хэмээн зарласан байдаг.

Аялал жуулчлалын чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулж буй аж ахуйн нэгж, байгууллагууд 2020 онд 936 болж, өмнөх оноос 26,3 хувиар буурсан байна. Эдгээрт нийт 88 мянган ажлын байр байгаа хэмээн Үндэсний статистикийн хорооноос мэдээлэв. Энэ мэтчилэн аялал жуулчлалын салбар их хэмжээний хохирол амссан нөхцөл байдал энэ жил дахин давтагдахгүй байхад төр, хувийн хэвшил анхаарч жуулчдын урсгалыг огцом нэмэгдүүлэх, салбараа хэвийн хэмжээнд хүргэхэд илүүтэй анхаарсан жил болж байна.

Энэ удаагийн манай сэтгүүлд уншигч танд аялал жуулчлалын салбарт тулгамдаж буй асуудал, түүнийг шийдвэрлэх арга замуудын талаарх илтгэл, шүүмж, материалуудыг дэлгэн хүргэж байна. Таалан соёрхоно уу.

Эрхэм уншигч Та бүхэн Сити-Science сэтгүүлд нийтлэгдсэн өгүүлэл, бүтээлийн талаарх санал, хүсэлтээ info@citi.edu.mn хаягаар ирүүлээрэй. Бид уншигчдынхаа санал, бодлыг анхаарч ажиллах болно.

Мэдлэг бол Хүч, Эрх чөлөө!
Scientia est Potentia, Libertas!

СЭТГҮҮЛИЙН ЗӨВЛӨЛИЙН БҮРЭЛДЭХҮҮН:

ДАРГА:

Д.Мөнх-Эрдэнэ
/«СИТИ» Их сургуулийн удирдах зөвлөлийн дарга/

ДЭД ДАРГА:

Ц.Байгалмаа
/«СИТИ» Их сургуулийн Ерөнхийлөгч/

ГИШҮҮД:

Х.Наранхүү
/Захиргаа, хүний нөөцийн газрын захирал/
С.Энхжин
/Сургалтын бодлого, зохицуулалтын газрын захирал/
Т.Алтанцэцэг
/Гадаад харилцааны албаны захирал/
Д.Отгонзаяа
/Барилга, архитектур, дизайны сургуулийн захирал/
Г.Алтантовч
/Бизнесийн сургуулийн захирал/
Б.Одонгэрэл
/Хууль зүйн сургуулийн захирал/
И.Ундрахгэрэл
/Хүмүүнлэгийн сургуулийн захирал/
Ч.Дэлгэрцэцэг
/Урлагийн сургуулийн захирал/
Н.Чанцалдулам
/Гоо сайхны сургуулийн захирал/

НАРИЙН БИЧГИЙН ДАРГА

Д.Сандагсүрэн
/Сэтгүүл зүйн тэнхимийн эрхлэгч/

ЭХ БЭЛТГЭСЭН

З.Райымбек
/Мэдээлэл, технологийн газрын захирал/

СЭТГҮҮЛИЙН ЗӨВЛӨЛ

Сэтгүүлийн зөвлөл нь дарга, гишүүд, нарийн бичгийн даргаас бүрдэнэ. Уг зөвлөл нь сэтгүүлийн нийтлэлийн бодлогыг тодорхойлох, түүний хэрэгжилтэд хяналт тавих, сэтгүүлийг цаашид хөгжүүлэх бодлого, чиглэлийг боловсруулж батлуулах эрхтэй.

https://www.citi.edu.mn/citi-science/

Ш. МӨНХЦЭЦЭГ. Доктор (Ph.D)
“СИТИ” Их сургуулийн Хүмүүнлэгийн сургуулийн
Гадаад хэлний тэнхимийн хятад хэлний багш

СОЁЛ ХООРОНДЫН ХАРИЛЦААНЫ ҮҮДНЭЭС ХЯТАД, МОНГОЛ ХОЁР ОРНЫ ЦАЙНЫ СОЁЛЫГ ХАРЬЦУУЛАХ НЬ

Түлхүүр үг: Соёл хоорондын харилцаа, цайны соёл, харьцуулалт

ХУРААНГУЙ

Эдийн засгийн глобалчлалын хөгжлийг дагаад манай орны дэлхийн бусад улс орнуудтай явуулах эдийн засгийн харилцаа өдрөөс өдөрт гүнзгийрч байна. Үүн дотроо хөрш орон Хятад улстай харилцах харилцаа нэн тэргүүнд тавигдаж байна. Хятад, монгол хүмүүсийн түүх, нийгмийн тогтолцоо, сэтгэлгээний хэв маяг, үнэт зүйл, зан заншил, амьдралын хэв маяг, үзэл баримтлалын талаарх ойлголт, түүнийг илэрхийлэх байдал нь харилцан адилгүй юм. Энэхүү нийтлэлээр Хятад оронд анх цай үүсэж, үүний дараагаар дэлхийн бусад улс орон руу тархсан түүх мөн бусад хэлнээ цайг илэрхийлэх дуудлага хятад хэлний авиалбар дуудлагын үндсэн дээр үүсэж бий болсныг мэдэж авах болно. Иймээс тодорхой харилцааны явцад соёлын системд тулгуурласнаар түүний цар хүрээг тэлж, тухайн харилцааг улам бүр гүнзгий шатанд аваачих болно.

“Үндэстнүүд өөр хоорондоо харилцсанаар өөр өөр соёл иргэншилт улс орны ард түмэн бие биеэ ойлгож улмаар элэгсэг дотноор харилцах, мэдлэгээ бусад орны соёлын үнэт зүйлээр баяжуулан тэлэх, туршлагаас нь суралцах боломж нээлттэй болдог”[1] . Соёл хоорондын харилцааны явцад ямарваа нэгэн саад бэрхшээлгүй өөр хоорондоо харилцаж, тухайн харилцааг илүү үр дүнтэй болгохын тулд олон талт уусалцлыг хэрэгжүүлж, гүнзгий харилцааг бий болгоно. Хятад, Монгол хоёр орны цайны соёлыг харьцуулан судалж, өөрийн гэсэн өвөрмөц хэрэглээний үнэ цэнэтэй болохыг олж мэдэх ба хоёр орны цайны соёл дахь хэл, нийгэм хүмүүнлэгийн ялгаатай байдлыг олж илрүүлэн соёл хоорондын харилцааны далд утга агуулгыг мэдэх боломжтой юм.

[1] Оюун Ц. Хэл, соёл, сэтгэлгээ. УБ., 2019. х.80.

А.ХЯТАДЫН ЦАЙНЫ ТҮҮХ

1. Домог өгүүлэх нь

Хятадын газар тариалан, эм тангийн сахиус гэгддэг Шэнь Нун зуун төрлийн өвс ургамлыг амталсан тухай домог байдаг. Шэнь Нун ойд өвс ургамал түүж яваад хордож, нэг ургамлын навчийг санаандгүй авч зажилж идсэнээр хороо тайлсан гэдэг. Зуун төрлийн өвс ургамал амталсан Шэнь Нун уг навчийг эмийн ургамал хэмээн тодорхойлжээ. Өөр нэг домогт Шэнь Нун болор гэдэстэй бөгөөд хоол идсэний дараа хоол унд хэрхэн өөрчлөгдөж буйг гаднаас нь харж болох ба нэг удаа Шэнь Нун сүү шиг цагаан өнгөтэй цэцгийн навчийг идэхүй дор дээш, доош ямар нэгэн зүйл хөдлөн гэдэс дотрыг сайтар цэвэрлэхийг хараад энэхүү навчийг “查” [2] гэж нэрлэж, хожим “茶” буюу цай хэмээн нэрийджээ. Дээрх домгоос бид бүхэн хүн төрөлхтөн 5000 гаруй жилийн өмнө цайны ургамлыг нээж, хэрэглэн ууж сурсан тухай мэдэж авав.

2. Түүх өгүүлэх нь

Хятадад анх цайг хэрэглэж байсан тухай тэмдэглэл Жөү хаант улсын үед хамаарах бөлгөө. Баруун Жөү-гийн хааны ордонд цайны талаар гаргууд мэдлэгтэй нэгэн түшмэл байжээ. Тэр түшмэл цайг тахилгын умдаан болгосноос гадна цайг хэрэглэх нэгэн төрлийн дэг жаягийг тогтоожээ. Жөү гүрний хаан Шангийн хаант улсыг мөхөөсний дараа Башу овгийн удирдагч Жөү гүрний хаанд тухайн газар орны онцгой цайг өргөн барьсан нь Баруун Жөү хаант улсын эхэн үед цайг ордонд хэрэглэж байсныг баталж юм. Хан гүрний үед цайны хэрэглээ улам бүр өсөн нэмэгджээ. Тэр үед цайг хэрхэн хэрэглэж байсан тухай бичиж үлдээсэн тэмдэглэл арвин бий. Баруун Хангийн дунд үеэс цай, цайны хэрэгсэл ихэд дэлгэрч, эрдэмтэн түшмэдийн өдөр тутмын амьдралд нэвтэрсэн байна. Тан гүрний эхэн үед цай уух хэв маяг улам бүр дэлгэрчээ. Энэ үед цайны соёлын талаар онцгойлон судалсан Лу Юй-гийн “Цайны судар” хэмээх бүтээл бичигджээ. Тан гүрний дунд үеэс хойд нутагт цайг өргөнөөр хэрэглэх болж, эрдэмтэн түшмэд төдийгүй энгийн ардын өдөр тутмын уух умдаан болсон байдаг. Лу Юй-гийн “Цайны судар”-т “Цайгаар ёс суртахууныг залруулмой” хэмээн тэмдэглэсэн байдаг. Тангийн үеийн нээлттэй үзэл санааны нөлөөгөөр цайны ёслол Бумбын суртал, Күнзийн сургаал, Буддын шашны үзэл санааг нэгдмэл цогц болгон, Күнзийн суртлыг голлон дундад ёсыг чухалчлан бусад суртлыг хавсарга болгосноор Тангийн үеийн цайны ёслолын утга учир бүрэлдэн тогтжээ. Тангийн үеийн цайны ёслолын утга учир нь өөрийгөө хөгжүүлэх эрхэм дээд зорилгыг баримталдаг нь цайны ёслолын утга учрыг илтгэн харуулж байгаа юм.

Б.ХЯТАД, МОНГОЛ ХОЁР ОРНЫ ЦАЙНЫ СОЁЛЫГ ХАРЬЦУУЛАХ НЬ

1.Хэлний талаас харьцуулах нь

Хятадын цайны соёл харилцан адилгүй түүхэн цаг үе дэх хэлний онцлогийг өөртөө шингээсэн байдаг. Үүнд эртний хятад хэл, дундад эртний хятад хэл, мөн орчин цагийн хятад хэл зэрэг багтана. “茶” Chá -цайны дуудлага дундад эртний хятад хэлнээс уг гаралтай бөгөөд эрдэмтэн судлаачдын үзэж буйгаар цайны соёл бүрэлдэн тогтсон эхэн цаг үе дор “茶” Chá-цай хэмээх ханзыг “荼” Tú гэсэн дуудлагаар уншдаг байв. Энэ нь бага зэргийн гашуун исгэлэн амт бүхий өвс, мөн цэцгийг нэрийдсэн дуудлага юм. Тангийн үед хятад хэл хөгжлийн шинэ үе шатанд хүрч олон ханзны авиа зүйн дуудлага тэр хэмжээгээр өөрчлөгдөн хувирчээ.

Европын улс оронд цайг “tea” хэмээн нэрлэдэг. Энэхүү нэршил Португали, Голланд хүмүүс Хятадаас цайг Европт дэлгэрүүлсэнтэй холбоотой. Хятадын Гуандун буюу кантон дуудлагын нөлөөгөөр цайг “chaw”, Фүжян мужийн миннань дуудлагаар “te” хэмээн дууддаг ба энэхүү хоёр дуудлага Европт нэвтэрч “chaw” болон “te” -гийн суурин дээр хэлний уусалцал явагдан “tea” болон өөрчлөгдөн хувирчээ. Түүнээс гадна орос хэлний “чай”, монгол хэлний “цай”, турк хэлний “чау” гэх энэ бүх дуудлага төв аялгууны “茶” Chá мөн Фүжян мужийн миннань дуудлагын “te” хэмээх хоёр системд хуваагдана.

Хятад соёлд цайг зүйрлүүлсэн утга санаагаар илэрхийлдэг. Залуу хосууд сүй тавихыг “受茶” буюу “цай хүлээн авах”, хурим хийх ёслолыг “吃茶” буюу “цай хүртэх” хэмээн нэрийдэж, инж бэлгийг “茶礼” буюу “цайны ёслол” хэмээнэ. Цайны эдгээр утга нь эр нөхөр нь нас нөгчсөн ч дахин үл гэрлэх гэсэн санааг агуулах ба үүнийгээ цор ганц гэсэн утга санаагаар зүйрлүүлдэг байна. Цайг хуримын бэлэг болгон өгдөг нь хурим, гэрлэлт цор ганц гэсэн утгыг бэлгэддэг. “Эмэгтэй хүн хоёр айлын цайг хүртдэггүй” гэсэн хэлц хятад хэлнээ байдаг нь эмэгтэй хүн сүй тавьсны дараа хүний хүн болдог тул ахин бусдын сүй бэлгийг хүлээж авдаггүй, хурим цор ганц нэг удаа болно гэсэн утгыг илтгэж байгаа юм. Монголчууд эрт дээр үеэс цайг эрхэмсэг, цэвэр ариун байдлын бэлгэдэл хэмээн

[2] **查**-шалгах, хянан байцаах гэсэн утгатай

үзэж ирсэн. Цай нь өдөр тутмын амьдралд ч, уламжлалт баяр ёслолын үед ч бэлгэдлийн соёлын утга учрыг онцгойлон илэрхийлж байдаг. Монголчууд цай сүүнийхээ дээжийг өргөдөг эртний сайхан уламжлалтай билээ. Өглөө цайгаа чанаад эхлээд бурхан шүтээндээ, дараа нь хангай дэлхий, уул овоондоо өргөдөг. Монгол зан заншлын нэгэн онцлог нь цайг дээдлэн төрөл бүрийн ёслолын ундаа болгон хэрэглэдэг явдал юм. Үүнд, цайны дээж өргөх ёслол, бэр буулгах ёслол, хүүхдийн угаалга зэрэг болно. Монголчуудын цайны ёс заншил нь дээр дурдсан олон талт шинж чанар, бэлгэдлийн утгыг агуулж байдаг бөгөөд монголчуудын ертөнцийг үзэх үзэл, эх дэлхий байгальтайгаа зохицож амьдрах чадвар, эгэл жирийн, шударга, зочломтгой зан чанарыг товойлгон харуулж байдаг юм.

Хятад, Монгол хоёр орны хувьд цайны соёл нь харилцан адилгүй зүйрлэл, бэлгэдлийн утгыг илэрхийлж байдаг. Иймээс тухайн соёл дахь утга агуулгыг сайтар мэдэж авснаар соёл хоорондын харилцааны явцад үл ойлголцол гарах явдлыг багасгана.

2. Нийгэм, хүмүүнлэгийн талаас харьцуулах нь

Хятад цай нь умдааны төрлөөс аажим аажмаар соёлыг тээгч болон хувирч нийгмийн харилцаанд зуучийн үүрэг гүйцэтгэх болжээ. Нийгмийн харилцааны явцад цайны соёлын хэрэглээг бэхжүүлж, сэтгэл санааны мэдрэмж харилцааг үр ашигтай дээшлүүлснээр өөр нэгэн мэдрэмжийг хүртэх болно. Хятад хүмүүс цайны хэрэглээ нь өөрөө ганцаар уух мөн анд найзтайгаа уух гэсэн хоёр төрөл байдаг. Хүн ганцаараа цай уухдаа дотоод сэтгэлийн амар амарлингуйг хайн, тайвшрах зорилготой байдаг бол анд найзтайгаа уух үед нийгмийн харилцааны хэрэглүүрийн үүрэг гүйцэтгэх ба цайны тайвшруулах байгалийн үүрэг нөлөөг ашиглан хүмүүний дотоод сэтгэлийг илэрхий, ухаан санааг сэргэлэн болгодог байна.

Монголчуудын цайны соёлд нийгмийн харилцааны шинж чанар алгуур бүрэлдэн бий болжээ. Монгол хүний зочлох, хүндэтгэх ёсонд цай маш чухал үүрэг гүйцэтгэхээс гадна цайгаар гэрийн эзний хандлага, байр суурийг бүрэн дүүрэн илэрхийлнэ. Түүнчлэн цайг "Идээний дээж" хэмээн бэлгэддэг. Мөн "цай ч үгүй, царай ч үгүй" гэсэн хэллэг байдаг. Үүгээр гэрийн эзэгтэйн зочныг хэр их хүндэтгэн дээдэлж байгаа хэр хэмжээг илэрхийлдэг. Гэрийн эзэгтэй ирсэн зочныг үл тоох харилцааг ийнхүү илэрхийлжээ. Эл байдал цай эс барих үйлээр илэрч байна. Цай умдаа хэрэглэх ёс жаяг монголчуудын амьдралд арвин баялаг утга агуулга, бэлгэдлийн соёлын мөн чанарыг шингээсэн байдаг.

Тангийн үед хилийн худалдаа эрчимтэй хөгжиж, голлох бараанд цай орж иржээ. Үүнээс улбаалан "цайны зам" гэх нэр томьёо үүсжээ. Худалдаа арилжаа өргөжихийн хэрээр алдарт торгоны замаар хятад цай Уйгар хийгээд баруун бүсийн олон улс орныг дайран чинагш Араб зэрэг улс орнууд руу хүрчээ. Цагаан хэрмийн гадна "Цайны морины зээл" дээр монгол худалдаачид худалдаа арилжаа хийн хятад дөрвөлжин цайг Хятадаас Сибирь түүнээс цааш Дундад Азид хүргэсэн байна. Юань гүрний үед цайны худалдаа улам цэцэглэн хөгжжээ. Үүнийг Евразийн эх газрыг бүхэлд нь эзэгнэсэн Монголын их эзэнт гүрэнд цайны хэрэгцээ шаардлага ихээхэн өндөр хэмжээнд хүрсэнтэй холбон үзэж болно. Чингийн үеийн "Баруун хязгаарын товчоон"-д Ойрад монголчуудын цайны ёс жаягийн тухай тэмдэглэн үлдээсэн байдаг. Үүнд "Язгууртан хүмүүн бээр зуны цагт сүү цагаагаа хүртэн, өвлийн улиралд үхэр хонины махаа хэрэглэх ба дорд ядуус нь сүүтэй цайгаар өдөр хоногийг өнгөрөөнө" хэмээжухуй. Түүхэн сударт бичиж үлдээснээр Тангийн үеэс агт морийг цайгаар арилжаалж эхэлсэн ба Мин гүрний үед нэг сайн морийг хамгийн ихдээ 120 жин цайгаар сольж байсан тухай тэмдэглэн бичиж үлдээжээ.

ДҮГНЭЛТ

Хятадын цайны соёлын агуулга арвин баялаг юм. Хятадын цайны өвөрмөц соёл нь хөрш орнуудад нөлөөлөөд зогсохгүй дэлхий даяар түгэн тархжээ. Хятад, Монгол хоёр орны ард түмэн эрт дээр үеэс цайны хэрэглээнд онцгой анхаарал хандуулж, цай уух явдлыг эрхэм дээд соёл гэж үздэг байжээ. Өнө удаан түүхийн явцад үндэстэн угсаатнууд өөр өөрсдийн цайны хэрэглээний өвөрмөц онцгой ёс заншлыг бий болгож, улмаар нийгмийн харилцааны явцад харилцан бие биедээ нөлөөлж, бие биедээ нэвтэрч, зарим нэг дэг жаяг бие биедээ уусан бүрэлдсэн нь ойлгомжтой байна. Гэхдээ цай нь улс орнуудад өөр өөрийн давтагдашгүй өвөрмөц дэг соёлыг бий болгосон нь маргашгүй үнэн билээ. Цайны соёл нь улс үндэстний зан заншил, харилцааны өвөрмөц онцлогийг хадгалан хөгжихийн зэрэгцээ, уг соёл нь бие биедээ нөлөөлөх, ёс дэгийг баяжуулах нэгэн хэрэгсэл болсоор байгаа нь харагдаж байна.
Монгол, Хятад улсын тухайд цай барих, цай хүртэх зэрэг ёс жаяг нь хүндэтгэл, хүний харилцааны дээд хэлбэрийг илэрхийлж байгаа нь адил талтай боловч, өөр өөрийн уламжлалт зан заншилтай холбоотойгоор өөрсдийн давтагдашгүй соёлын хэлбэрийг бий болгосон өвөрмөц онцлогтой байна.

АШИГЛАСАН БҮТЭЭЛИЙН ЖАГСААЛТ

Монгол хэл дээрх бүтээлүүд

1.Аръяасүрэн Ч., Нямбуу Х. Монгол ёс заншлын бага тайлбар толь. УБ., 1990.
2.Аръяасүрэн Ч., Бат-Ирээдүй Ж. Монгол ёс заншлын их тайлбар толь. УБ., 1999.
3.Оюун Ц. Хэл, соёл, сэтгэлгээ. УБ., 2019.

Гадаад хэл дээх бүтээлүүд

1.贾蕙萱.(1998).中日饮食文化比较研究. 北京:北京大学出版社.
2.韩鉴堂.(2005). 中国文化. 北京大学出版社.
3.郭风平.(2004).中国传统文化概说.西北农林科技大学出版社.
4.糖得阳.(1993).中国文化的源流.山东:山东人民出版社.
5.民食卷.黄河文化丛书.(2001).山西：山西人民出版社.
6.品茶说茶. (2003). 浙江:浙江人民美术出版社.

Сайтууд

1.www.cctv.com/folk love/special/c12689/20040802/101691.shtml



Ж.МӨНХБААТАР. Доктор (Ph.D). Дэд профессор.
Хүний нөөцийн удирдлага, аудитын газар Ахлах шинжээч,
Хүний нөөцийн аудитор

МАНЛАЙЛЛЫН ХЭВ МАЯГ БАЙГУУЛЛАГЫН ХАМТ ОЛНЫ УУР АМЬСГАЛД НӨЛӨӨЛӨХ НЬ

Түлхүүр үг: Манлайллын хэв маяг (Leadership style), манлайллын хамтын хөгжлийн хэв маяг (Transformational leadership style), манлайллын удирдлагын давамгайллын хэв маяг (Transactional leadership style), удирдлагын идэвхгүй хэв маяг (Laissez-Faire), хамт олны уур амьсгал (Team climate)

ТОВЧ ХУРААНГУЙ

Улс орнуудын эдийн засгийн харилцаа, харилцан хамаарлын гүнзгийрэл, мэдээллийн технологийн хурдацтай хөгжлийн нөлөөнд байгууллагын дотоод төдийгүй гадаад орчин тааварлашгүйгээр өөрчлөгдсөөр байгаа билээ. Үүний нөлөөнд манлайллын онол, загварууд ч шинэчлэгдэн хөгжиж буй нь зүй ёсны асуудал юм. Байгууллагын төвшинд манлайллын хэв маяг нь хамт олныг байгууллагын эрхэм зорилго, алсын хараанд хөтлөх, төлөвлөгөөний хэрэгжилтийг хангуулах, хамт олныг урамшуулах, тэдэнд нөлөөлөх удирдлагын арга барилын цогц гэж тодорхойлогддог байна (Bergiel et al. 2008), (Voyce et al., 2016).

Энэхүү судалгаа нь байгууллагын удирдлага албан тушаалын эрх мэдлийн хүрээнд ажлын төлөвлөгөөний гүйцэтгэлд суурилан хамт олныг удирдах арга барил байгууллагын хамт олны уур амьсгалд эерэг үр нөлөөтэй юу, эсвэл удирдлага хамт олны хоорондын эерэг харилцаанд суурилан алсын хараанд хөтөлж, тэднийг хөгжүүлж гар нийлсэн шинэчлэгч хамт олон болгон төлөвшүүлж, байгууллагыг өөрчлөлтөд хөтлөх удирдлагын арга барил манлайллын үр нөлөөг нэмэгдүүлж, байгууллагын хамт олны уур амьсгалд эерэг нөлөөлөл үзүүлдэг үү, бүр эсрэгээрээ байгууллагын удирдлага шийдвэр гаргах эрх мэдлээ хамт олонд шилжүүлж, хамт олныг өөрсдийн арга барилаар ажлаа явуулах боломжийг нь олговол байгууллагын хамт олны уур амьсгалд үзүүлэх нөлөөлөл ямар байгааг судлан тогтоох зорилготой, тайлбар судалгааны төрөлд хамаарах тоон судалгаа юм. Судалгааг мэдээллийн технологи, харилцаа холбооны чиглэлийн төрийн өмчийн компаниудад тулгуурлан хийж, өгөгдлүүдэд корреляц, регрессийн шинжилгээ хийх замаар харилцан хамаарлыг тооцсон.

Судалгааны үр дүнгээр удирдлага хамт олны хоорондын эерэг харилцаанд суурилан алсын хараанд хөтөлж, тэднийг хөгжүүлж гар нийлсэн, шинэчлэгч хамт олон болгон төлөвшүүлж, байгууллагыг өөрчлөлтөд хөтлөх манлайллын хамтын хөгжлийн хэв маяг (Transformational leadership style) хамт олны уур амьсгалд илүү эерэг нөлөөлөл үзүүлдэг нь батлагдсан бөгөөд хурдацтай хөгжлийн өнөөгийн нийгэмд байгууллагыг хөгжилд хөтлөх, манлайллын үр нөлөөг нэмэгдүүлэх арга барил гэж үзсэн болно. Манлайллын орчин үеийн гол онолд суурилан статистик судалгааны аргачлалаар боловсруулалт хийгдсэн энэхүү судалгаа нь байгууллагын удирдлага, эрдэмтэн, судлаач хэн бүхэнд хэрэгтэй, шинэ санаа авахуйц судалгааны суурь хэрэглэгдэхүүн болсон гэж үзэж байна.

Оршил

Манлайллын онол, тэдгээрийн хөгжлийн чиг хандлага

Манлайллын онолуудыг ерөнхийд нь хөгжлийн дөрвөн шатанд хувааж үзэж болох юм. Нэгдүгээрт, хамт олныг хэн удирдаж байна вэ буюу удирдагчийн хувийн шинж чанар, төрх байдлыг харгалзсан (great man and leader's trait theories), хоёрдугаарт, хэрхэн манлайлж байгаа удирдагчийн манлайллын хэв маяг, зан байдлыг харгалзсан (leader's behavioral theories), гуравдугаарт, удирдлага ямар орчин өгөгдөл, нөхцөл байдалд хамт олныг манлайлж байна вэ буюу нөхцөл байдлын (contingency theories, situational theories), дөрөвдүгээрт, хамт олны хэн нь хэн бэ гэдгийг харгалзах буюу хүнд илүү төвлөрсөн хамтдаа хөгжих харилцан нөлөөллийн (relational based theories) зэрэг онол хандлагуудад ерөнхийд нь хувааж үзэж болохоор байна (Cleveland, Stockdale & Murphy, 2000).

Судлаач Нортхаус байгууллагын манлайлал гэдэг нь удирдлага байгууллагын хамт олныг нэгтгэн зангидаж байгууллагын зорилгод хүрэхэд нь чиглүүлэгч, хөтлөгч хүч буюу удирдагчийн хувийн зан чанар, хэв маяг, нөхцөл байдал, шийдвэр гаргах албан тушаалын эрх мэдэл ба хамт олны уялдаа холбоо зэрэг байгууллагын зорилгод чиглэсэн олон зангилаа асуудлыг хамарсан үйл явц юм гэжээ орчин цагт компанийн удирдлагууд ёс зүйтэй, нийгмийн хариуцлагатай байх, улмаар байгууллагын хамт олон төдийгүй харилцагч, үйлчлүүлэгч, хөрөнгө оруулагч нарын хүсэл сонирхлыг өдөр тутмын ажилдаа харгалзах зайлшгүй шаардлага үүссэн гэжээ (Northouse, 2006), (Northouse, 2016). Өөрөөр хэлбэл, байгууллагын дотоод орчин төдийгүй гадаад орчны хүчин зүйлийн нөлөөллийг манлайлалд авч үзэх зайлшгүй шаардлага үүссэн.

Эндээс үзэхэд удирдагч төрдөг болон удирдлагчийн шинж чанар, манлайллын зан байдлын онолыг уламжлалт (great leader, leader's trait & behavioral theories), орчин өгөгдөл, нөхцөл байдлын, болон харилцан нөлөөллийн (contingency, situational, and relational based theory of leadership) онолуудыг манлайллын орчин үеийн онолууд гэж ерөнхийд нь хувааж үзэж болохоор байна.
Сүүлийн жилүүдэд удирдагч төрдөг, удирдагчийн шинж чанарын болон манлайллын зан байдлын онолоос илүүтэй орчин өгөгдлийн, нөхцөл байдлын (contingency and situational theory of leadership) онолууд сүүлийн үед эрчимтэй судлагдаж байна. Учир нь удирдагчийн шинж чанар, зан байдлын онолууд нь манлайлагчийн тухай ойлголтыг цогц байдлаар гаргаж ирсэн хэдий ч удирдагчийн ажиллах орчин, өгөгдөл, нөхцөл байдал гэх манлайлалд зайлшгүй шаардлагатай бүрдэл хэсгийг авч үзээгүй байсан юм.

Манлайллын орчин үеийн гол онолуудад судлаач Фред Фидлерийн нөхцөл байдлын онол, судлаач Роберт Хаус нарын манлайллын замзорилго онол, судлаач Бернард Басс нарын манлайллын хэв маягийн онолууд зүй ёсоор ордог байна. Эдгээрээс судлаач Бернард Басс, Брьюс Аволио нарын манлайллын хэв маягийн онол практик хэрэглээ өндөртэй, судлаачдын судалгааны үзэл баримтлалаар сонгож судалгаа хийдэг орчин үеийн гол онолд тооцогдож байна (Northouse, 2016). Өөрөөр хэлбэл, өнөөгийн манлайллын судалгаанд өргөн хэрэглэгддэг нөхцөл байдал, харилцан нөлөөллийн (situational & relation-based) гол онолуудад судлаач Бернард Басс, Брьюс Аволио нарын манлайллын хэв маягийн онол зүй ёсоор ордог байна (Bass and Avolio, 1996). Судлаач Бернард Басс нар нь онолдоо хоорондоо эрс ялгаатай шинж чанар бүхий манлайллын гурван хэв маягийг тодорхойлж гаргаж ирсэн байдаг.

Судлаач Бернард Басс, Брьюс Аволио нарын манлайллын хэв маягийн онол

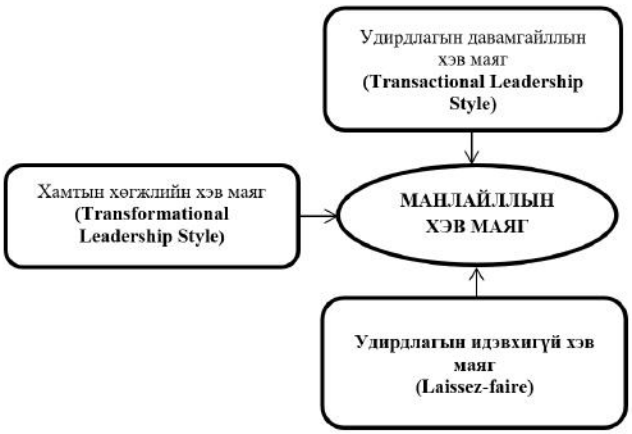
Манлайлагчийн шинж чанар, манлайллын зан байдлын (great leader, leader's trait and behavioral theories) уламжлалт онолуудаас илүүтэйгээр орчин өгөгдөл, нөхцөл байдлын болон харилцан нөлөөллийн онолууд сүүлийн үеийн манлайллын гол судлагдахуун болсон тухай дээр өгүүлсэн билээ.

Судлаач Жемс МакГрегор Беньсийн манлайллын трансформэйшнал, трансайкшнал хэв маягийн онолын үндсэн санааг судлаач Бернард Басс, Брьюс Аволио нар хөгжүүлж, хоорондоо эрс ялгаатай шинж бүхий манлайллын хэв маягийн онолыг загварчилжээ. Тодотговол, судлаач Бернард Басс, Брьюс Аволио нар энэхүү онолоор бусад судлаачдын дэвшүүлсэн манлайллын хэв маягийн онол, загваруудыг ерөнхийд нь багтаасан хоорондоо эрс ялгаатай шинж чанар бүхий манлайллын гурван хэв маягт хуваан авч үзсэн байна. Үүнд:
1. Удирдлагын идэвхгүй хэв маяг **(Laissez-faire)**
2. Манлайллын удирдлагын давамгайллын хэв маяг **(Transactional leadership style)**
3. Манлайллын хамтын хөгжлийн хэв маяг **(Transformational leadership style)**

Сүүлийн үед удирдлага албан тушаалын эрх мэдлийн хүрээнд ажлын гүйцэтгэлд суурилан

удирдах нь (Transactional leadership style) илүү үр дүнтэй юу, удирдлага хамт олонд суурилан тэдний ур чадвар, нөөц бололцоог нээн илрүүлж, тэднийг хөгжүүлэх, шийдвэр гаргалтад хамт олны саналыг тусгах зэргээр хамтдаа хөгжих, санаа зорилго нэгтэй гар нийлсэн хамт олон болгон төлөвшүүлэх арга барил нь (Transformational leadership style) илүү үр дүнтэй юу гэсэн асуултад хариу олох судалгаанууд дэлхийн олон орны үйлдвэр, аж ахуйн нэгжийн хүрээнд сүүлийн үед эрчимтэй хийгдэж байна. Судлаач Бернард Басс, Брьюс Аволио нарын манлайллын хэв маягийн онолын загварыг Зураг 1-д үзүүллээ.

Зураг 1. Бернард Басс, Брьюс Аволио нарын манлайллын хэв маягийн онолын загвар



"Эх сурвалж: Bass and Avolio, 2002"

Судлаач Андерсон нарын хамт олны уур амьсгалын онол

Судлаач Андерсон болон Вест нар 1998 онд дөрвөн хүчин зүйлээс бүрдсэн хамт олны уур амьсгалын онол, хамт олны уур амьсгалын төвшинг хэмжих аргачлалыг (Team climate inventory) тус тус боловсруулсан. Судлаач Андерсон нарын онолд хамт олны уур амьсгал нь дор дурдсан 4 хүчин зүйлээс бүрдэж байна (Anderson & West, 1998). Үүнд:

1. Алсын хараа. Хамт олон байгууллагын эрхэм зорилго, зорилго, зорилтын талаар тодорхой нэгдсэн ойлголттой байх үед шинэлэг арга замыг хамт олон байнга эрэлхийлж ажиллаж байгууллагын зорилгод тэмүүлдэг байна. Удирдлага хамт олныг байгууллагын алсын хараа, зорилго, хамт олны зорилгод чиглүүлэн гар нийлсэн хамт олныг бүрдүүлнэ.

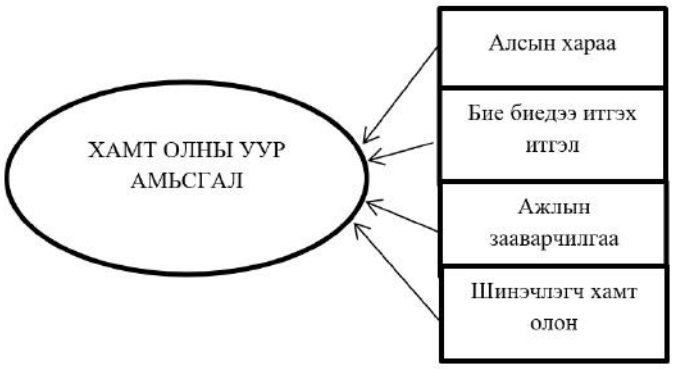
2. Хамт олны бие биедээ итгэх итгэл. Хамт олон нэг бүр бие биедээ итгэж хамтран ажиллах бөгөөд нэг нэгнээсээ болгоомжлох хандлагагүй гэсэн үг юм. Удирдлага хоорондын үл ойлголцлыг бууруулах, зорилгод нэгтгэх замаар хамт олны итгэлийг бэхжүүлэх арга хэмжээг авна.

3. Ажлын зааварчилгаа (Ажлын байрны тодорхойлолт). Хамт олон нэг бүрийн дангаараа болон хамтран хийх ажил үүрэг нь тодорхой бөгөөд үнэлгээ нь шударга ил тод байна. Удирдлага хамт олны ажил үүргийг ажлын байрны зорилго, чиг үүргийн хүрээнд уялдуулах, ажлын ачааллыг тэнцвэржүүлэх аргаар хамт олны ажиллах чадавхыг нэмэгдүүлнэ.

4. Шинэчлэгч хамт олон. Хамт олон бие биенийхээ шинэлэг арга барил, санаачлалыг дэмжих хандлага орж байна (Anderson & West, 1998). Өөрөөр хэлбэл, удирдлага хамт олны шинэлэг санал, санаачлалыг өдөр тутмын ажилд хэрэгжүүлэх, тэднийг ажлын байрандаа манлайлах, хөгжиж дэвшихэд нь дэмжих, аливаа саад бэрхшээлийг хөнгөхөн даван гарах чадавхийг нэмэгдүүлэхэд чиглүүлэн ажиллана.

Зураг 2-д судлаач Андерсон, Вест нарын хамт олны уур амьсгалын төвшний онолын загварыг харуулав.

Зураг 2. Андерсон, Вест нарын хамт олны уур амьсгалын онолын загвар



"Эх сурвалж:Anderson, and West, 1998"

Судалгааны үзэл баримтлалын хүрээг Зураг 3-д загварчилна харуулав.

Зураг 3. Судалгааны үзэл баримтлалын хүрээ



"Эх сурвалж: Bass and Avolio, 1996"

Судалгааны таамаглал

Манлайллын хэв маягийн байгууллагын хамт олны уур амьсгалд хэрхэн нөлөөлдгийг

судлан тогтоох зорилгын хүрээнд судалгааны таамаглалыг дор дурдсан байдлаар дэвшүүлж байна.

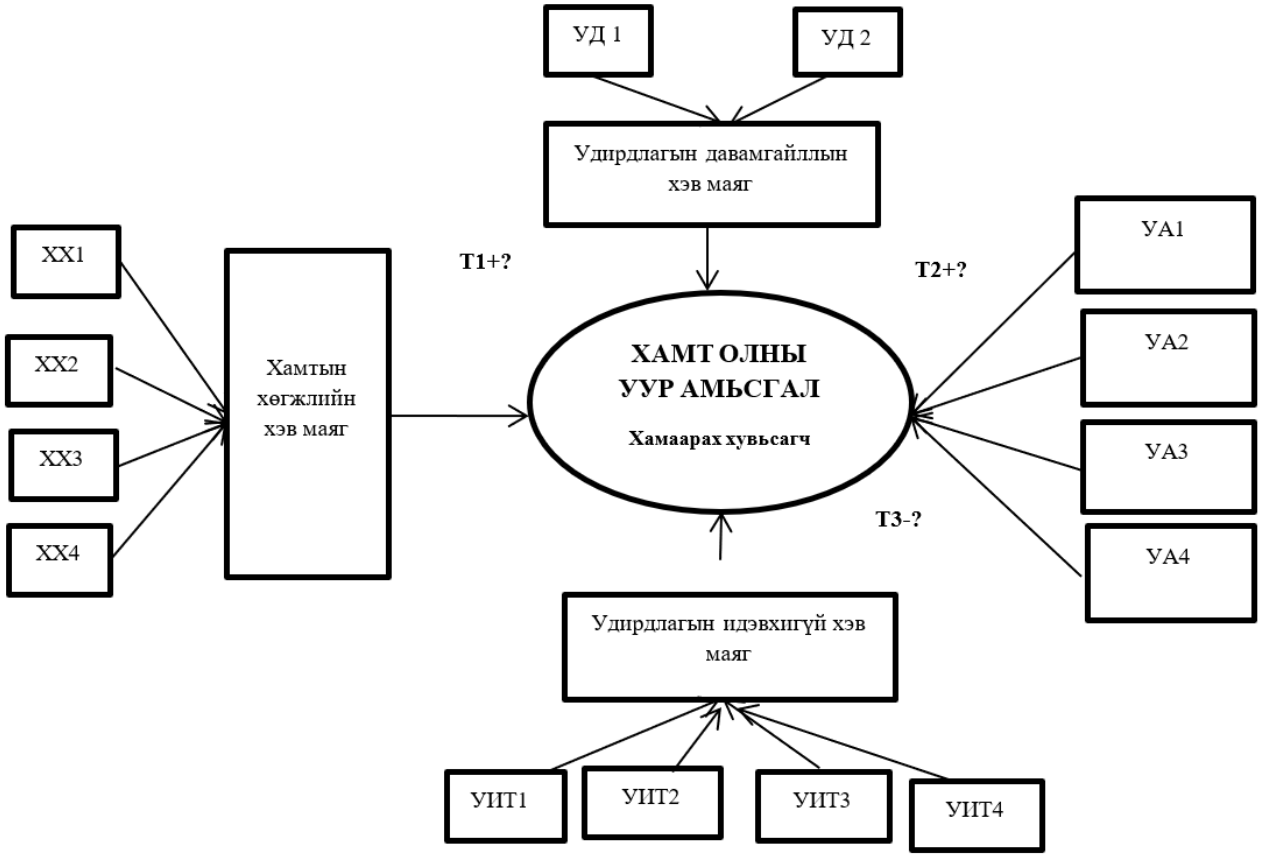
Таамаглал 1: Манлайллын хамтын хөгжлийн хэв маяг байгууллагын хамт олны уур амьсгалд эерэгээр нөлөөлнө.

Таамаглал 2: Манлайллын удирдлагын давамгайллын хэв маяг байгууллагын хамт олны уур амьсгалд эерэгээр нөлөөлнө.

Таамаглал 3: Удирдлагын идэвхгүй хэв маяг хамт олны уур амьсгалд сөргөөр нөлөөлнө.

Судалгааны таамаглалыг Зураг 4-д загварчлан үзүүлэв.

Зураг 4. Хувьсагчийн томьёололд суурилсан судалгааны таамаглалын загварчлал



"Эх сурвалж: Судлаачийн хийсэн"

Судалгаанд хэрэглэсэн арга

Судалгааны дэвшүүлсэн таамаглалуудыг батлахад шаардлагатай мэдээллийг олж цуглуулах, тэдгээрийг боловсруулж судалгааны зорилгодоо хүрэхийн тулд тоон судалгааны (Quantitative research method) аргыг сонгосон.

Тоон судалгааны (дидактив) аргыг хэрэглэснээр тоон үзүүлэлтүүдээр илэрхийлэгдсэн өгөгдлүүдийг цуглуулж, эдгээр тоогоор илэрхийлэгдсэн өгөгдлүүдийг боловсруулж мэдээллийг гаргаж ирдэг. Тодруулбал, тоон өгөгдлөөр статистик үзүүлэлтүүдийг ашиглан таамаглалыг шалгах (accept & тест) бөгөөд энэ аргын үед онолыг сөрөх, өөрчлөх хандлага ихэвчлэн байхгүй юм (Saunders et al, 2007).

Судалгааны стратеги

Нийгмийн шинжлэх ухааны судалгааны зонхилох стратегид туршилт хийх, санал асуулга явуулах, кэйс ажилбар, этнограф, архивын судалгаа орох бөгөөд судалгааны зорилго, асуулт, судлагдсан байдал, судалгааны материалын хүрэлцээ, судалгаа явуулах цаг хугацаа зэргийг харгалзан судалгааны стратегийг сонгодог (Saunders et al, 2007).

Судлаач Басс, Аволио нар нь манлайллын хэв маягийг тодорхойлох 45 асуулга бүхий аргачлалыг (Multifactor Leadership Questionnaire), судлаач Андерсон, Вест нар хамт олны уур амьсгалын түвшинг тодорхойлох 20 асуулга бүхий аргачлалыг (Team Climate Inventory) тус

тус боловсруулсан байдаг. Энэхүү судалгаанд дээрх аргачлалуудыг ашиглахаар санал асуулгын стратегийг сонголоо.

Судалгааны хамрах хүрээ, түүвэр бүрдүүлэлт

Энэхүү судалгааг Монголын цахилгаан холбоо ТӨХК, Мэдээлэл холбооны сүлжээ ТӨХК, Монгол шуудан ТӨХК-иудын удирдлага, ажиллагсдыг хамруулан хийлээ. Судалгаанд оролцогч байгууллагуудад гүйцэтгэх захирал, дэд захирал, стратеги, төлөвлөлтийн газар, захиргаа хүний нөөцийн газар, санхүү, хөрөнгө оруулалтын газар, бизнес хөгжүүлэлтийн газар, технологийн газар, гадаад хамтын ажиллагааны хэлтэс, хуулийн хэлтэс зэрэг нийтлэг бүтцүүд байна.

Судалгаанд гүйцэтгэх захирал, дэд захирал, бүтцийн нэгжийн дарга нарыг оролцуулан байгууллага тус бүрээс 12-15 удирдах албан тушаалтнаас манлайллын хэв маягийг тодорхойлох асуулгын анкетаар судалгааг авч аргачлалын дагуу боловсруулж судалгаанд оролцогч тус бүрийн манлайллын хэв маягийг тодорхойлсон бол судалгаанд оролцогч байгууллагын манлайллын хэв маягийг тодорхойлохдоо судалгаанд оролцогч тус бүрийн манлайллын хэв маягийн үнэлгээний дунджийг олох замаар, манлайллын хэв маяг тус бүрээр, манлайллын хэв маягийн хүчин зүйл тус бүрээр тодорхойлж үр дүнг танилцуулсан. Судалгаанд оролцогч гурван байгууллагаас нийт 42 удирдах албан тушаалтныг байгууллагын манлайллын хэв маягийг тодорхойлох судалгаанд хамруулсан.

Байгууллагын хамт олны уур амьсгалын түвшинг тодорхойлоход судалгаанд оролцогч байгууллагуудын төвийн нийт ажилтан, албан хаагчид (N) байх бөгөөд хугацааны хүчин зүйлийг харгалзан бүлэглэсэн түүвэрлэлтийн аргыг (stratification) хэрэглэж судалгаанд оролцогч байгууллагуудын бүтцийн нэгж тус бүрийн төлөөллийг оролцуулан тооцож байгууллага тус бүрээс 50-60 ажилтанг түүвэр олонлогоор (n) сонгон хамт олны уур амьсгалын түвшинг тодорхойлох асуулгын анкетаар судалгааг авч аргачлалын дагуу судалгаанд оролцогч тус бүрээр үнэлгээг гаргасан. Судалгаанд оролцогч байгууллагын хамт олны уур амьсгалын түвшинг тодорхойлохдоо судалгаанд оролцогч бүрийн үнэлгээг дундажлах замаар хамт олны уур амьсгалын түвшинг хүчин зүйл тус бүрээр тодорхойллоо.

Судалгаанд оролцогч гурван байгууллагаас нийт 165 ажилтан судалгаанд оролцсон.

Корреляцийн шинжилгээ

Корреляцийн шинжилгээ нь хувьсагчдын хамаарлыг илрүүлэх, хамаарлын хүчийг тодорхойлох зорилгоор хийгддэг. Корреляцийн шинжилгээний олон аргууд байдаг бөгөөд хамаарлыг судалж буй хувьсагчдын төрлөөс хамаарч хэмжээст (scale), дараалсан (ordinal), нэрлэсэн (nominal) аргуудаас аль тохиромжтойг нь сонгоно. Энэхүү судалгаанд хэмжээст Пийрсоны корреляцийн коэффициент тооцох аргаар манлайллын хэв маягийн байгууллагын хамт олны уур амьсгал, санхүүгийн үр ашигт үзүүлэх нөлөөллийг тооцохоор сонгож авсан.

Пийрсоны корреляцийн коэффициентийг тооцох зорилго нь шугаман хамааралтай хоёр хэмжээст (scale) хувьсагчийн хоорондын хамаарлын хүчийг тодорхойлоход ашигладаг.

Пийрсоны корреляцийн коэффициент, түүнийг хэрхэн үнэлэх талаар тодорхой аргачлал байдаг. Пийрсоны корреляцийн коэффициент, түүнийг үнэлэх аргачлалыг Хүснэгт 1-д үзүүлснээр ашиглана.

Хүснэгт 1. Пийрсоны корреляцийн коэффициент, түүнийг үнэлэх хүснэгт

<0.2	Маш сул хамааралтай
0.2-0.4	Сул хамааралтай
0.4-0.6	Дунд зэргийн хамааралтай
0.6-0.8	Хүчтэй хамааралтай
>0.8	Маш хүчтэй хамааралтай

Тодруулахад, статистик судалгааны програм "SPSS" нь бүх төрлийн корелляцийн коэффициентүүдийг тооцсоны дараа тэдгээрийн ач холбогдолтой эсэхийг шалгадаг. Энэ нь түүвэрлэн авсан тоон мэдээний хувьд тооцон гаргасан корреляцийн коэффициент нь үнэхээр тухайн хувьсагчдын хамаарлыг ерөнхийд нь төлөөлж чадах эсэхийг шалгаж байгаа юм. Пийрсоны корелляцийн коэффициентийн сигнификанс буюу ач холбогдлын утга нь 0.05 түвшнөөс бага гарсан тохиолдолд статистикийн хувьд ач холбогдолтой бөгөөд хүчинтэй гэж үздэг байна.

Регрессийн шинжилгээ

Корреляцийн шинжилгээ нь үл хамаарах, хамаарах хувьсагч гэж ялгалгүй хоёр хувьсагчийн хоорондын харилцан нөлөөллийг тооцдог бол регрессийн шинжилгээгээр үл хамаарах хувьсагчийн хамаарах хувьсагчид үзүүлэх нөлөөллийг харуулдгаараа ялгаатай юм.

Өөрөөр хэлбэл, статистикийн хамааралтай үзэгдлүүдээс ямар нэг функцэн хамаарлыг илрүүлж, хамаарлын хэлбэрийг тодорхойлох, энэ хамаарал нь судалж буй хамаарлыг хир зэрэг илэрхийлж байгааг тодорхойлсны үндсэн дээр гарган авсан функцэн хамаарал буюу регрессийн тэгшитгэлийн хамаарлыг тайлбарлахад ашигладаг байна. Тодруулбал, шугаман хамааралтай хоёр хувьсагчийн хувьд тэдгээр утгуудад хамгийн ойр орших, хамаарлыг хамгийн сайн илэрхийлж чадах шулууны тэгшитгэлийг олно гэсэн үг юм.

Хамаарлыг хэлбэрээр нь шугаман ба шугаман бус гэж ангилах бөгөөд хамаарлын хэлбэрийг тодорхойлохын тулд скаттер (Scatter) диаграмыг байгуулна. Скаттер диаграм дээр цэгүүд шулууны ойролцоо хэлбэлзэж буй байдалтай байрласан бол шугаман хамаарал, харин ямар нэгэн муруйн дагуу хэлбэлзэж буй байдалтай байрласан бол шугаман бус хамаарал гэнэ.

Регрессийн шинжилгээг шугаман регрессийн шинжилгээ (Linear regression), муруй шугаман регрессийн шинжилгээний (Curve estimation) аргаар хийж болох бөгөөд судалгаанд шугаман регрессийн арга өргөнөөр хэрэглэгддэг. Регрессийн шинжилгээ хийхэд үр дүнгийн хувьсагч буюу хамаарах хувьсагч (dependent variable) болон нөлөөлөгч хүчин зүйл буюу үл хамаарах (independent variable) хувьсагчийг зөв тодорхойлох нь чухал байдаг. Энэхүү судалгаанд шугаман регрессийн болон муруй шугаман регрессийн шинжилгээг хийсэн.

Детерминацийн коэффициент (R squire)

Регрессийн тэгшитгэлийг тодорхойлсны дараа тухайн тэгшитгэл хамаарлыг хэр зэрэг сайн илэрхийлж чадаж байгааг үнэлэх хэрэгтэй болдог. Регрессийн тэгшитгэлийг үнэлэхдээ детерминацийн коэффициент (R squire) тэгшитгэлийн ач холбогдолтой эсэхийг шалгах зэрэг аргуудыг ашигладаг.

Детерминацийн коэффициент нь хамаарах хувьсагчийн хэлбэлзлийн хэдэн хувийг үл хамаарах хувьсагч тайлбарлаж байгааг буюу хамаарах хувьсагчид нөлөөлж байгаа хүчин зүйлсийн хэдэн хувь нь судалж буй үл хамаарах хувьсагчдаас хамаарч буйг харуулдаг. Өөрөөр хэлбэл, детерминацийн коэффициент өндөр байх тусам регрессийн шулуун хэлбэлзлийг сайн тайлбарлаж чадаж байна гэсэн үг юм. Хүснэгт 2-д детерминацийн коэффициент, түүнийг үнэлэх аргачлалыг харуулав.

Хүснэгт 2. Детерминацийн коэффициент, түүнийг үнэлэх хүснэгт

<0.1	Маш сул
0.1-0.3	Дунд зэрэг
0.3-0.5	Нэлээн сайн
>0.5	Маш сайн

Судалгааны үр дүн

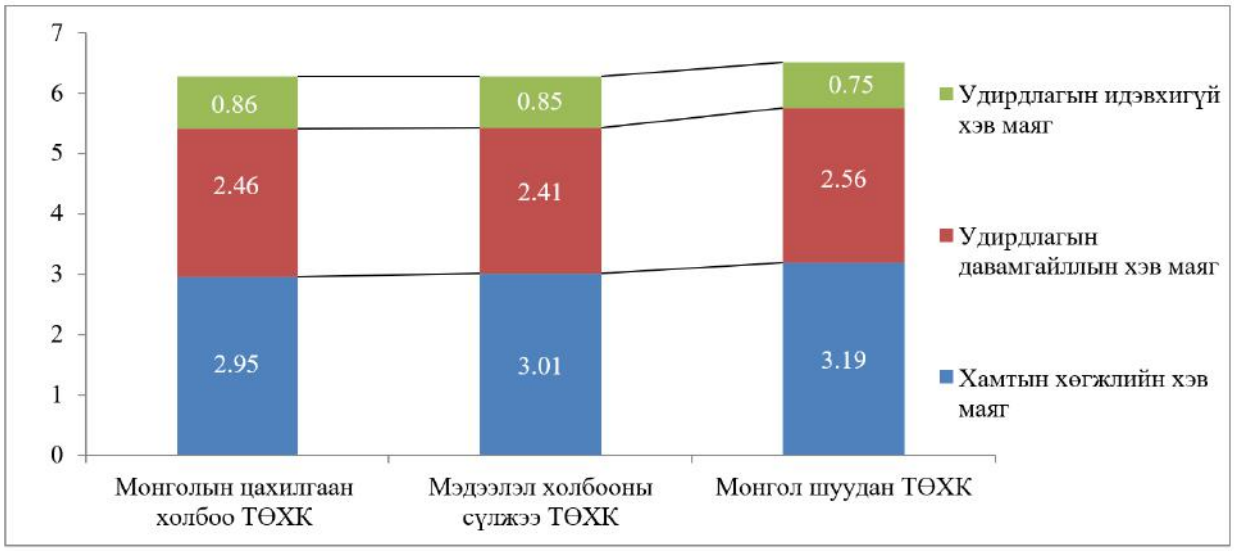
Судалгаанд оролцогч байгууллагуудын манлайллын хэв маягийг тодорхойлох асуулгын онооны дунджуудыг тооцоход байгууллага бүрд манлайллын 3 хэв маяг тодорхой хувиар илэрсэн. Онцлуушталь нь судалгаанд оролцогч байгууллага бүрд манлайллын хамтын хөгжлийн хэв маяг бусад хэв маягтай харьцуулахад өндөр хувьтай гарсан.

Эндээс үзэхэд, судалгаанд оролцогч компаниудын менежерүүдийн бизнес, менежментийн онолын мэдлэг, ажлын ур чадвар боломжийн, гар нийлсэн чадварлаг хамт олон бүрдсэн, хөгжин дэвших хандлагатай байна гэж үзэж болохоор байна.

Удирдлагын идэвхгүй хэв маяг Монгол шуудан компанид хамгийн бага 0.75 хувьтай гарсан бол Монголын цахилгаан холбоо компанид 0.86, Мэдээлэл холбооны сүлжээ компанид 0.85 хувьтай илэрсэн.

Удирдлагын давамгайллын хэв маяг Монголын цахилгаан холбоо компанид 2.46, Мэдээлэл холбооны сүлжээ компанид 2.41, Монгол шуудан компанид 2.56 хувьтай хувьтай байна. Судалгаанд оролцогч компаниудын манлайллын хэв маягийн харьцуулалтыг тоймлон Зураг 5-д үзүүллээ. Удирдлагын идэвхгүй хэв маягийн түвшинг ногоон, манлайллын удирдлагын давамгайллын хэв маягийн түвшинг улаан, манлайллын хамтын хөгжлийн хэв маягийн түвшинг цэнхэр өнгөөр тус тус харууллаа.

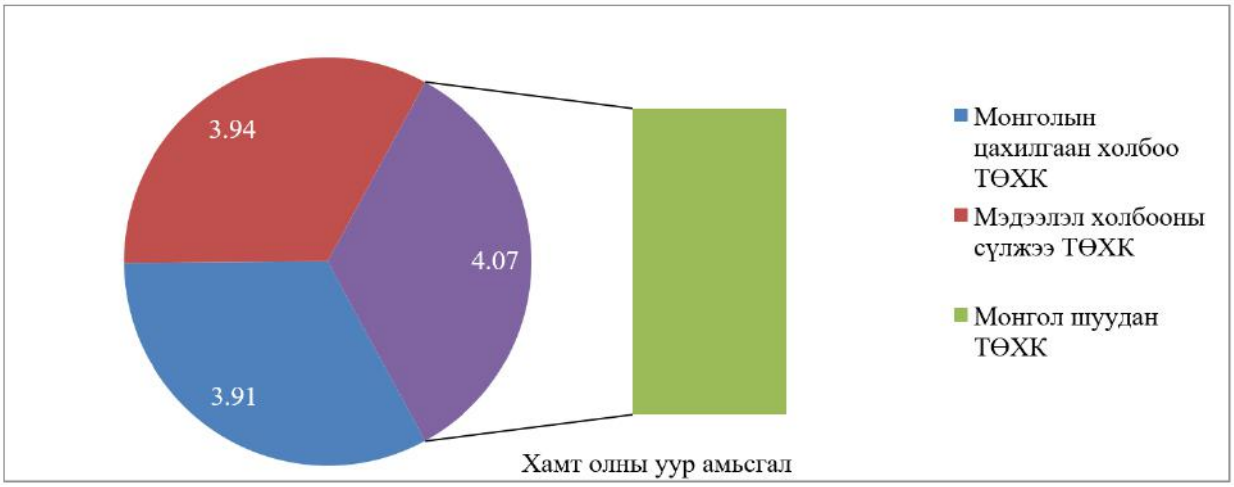
Зураг 5. Судалгаанд оролцогч байгууллагуудын манлайллын хэв маягийн харьцуулалт



Судалгаанд дэвшүүлсэн таамаглалыг шалгах зорилгоор судалгаанд оролцогч байгууллагуудын хамт олны уур амьсгалын түвшинг тодорхойлох судалгааг судлаач Андерсон болон Вест нарын хамт олны уур амьсгалын 4 хүчин зүйлийн онол, аргачлалын хүрээнд судалгаанд оролцогч компанийн газар, хэлтсийн ажилтан, албан хаагчдын дунд явууллаа. Цуглуулсан өгөгдлүүдийг судлаач Андерсон нарын аргачлалын дагуу тухайн байгууллагын ажилтан тус бүрийн уур амьсгалын үнэлгээг тогтоосны дараа өгөгдлүүдийг нэгтгэн дундаж оноог олох байдлаар байгууллага тус бүрийн хамт олны уур амьсгалын түвшинг тодорхойлсон. Судалгаанд оролцогч байгууллагуудын хамт олны уур амьсгалын түвшинг Зураг 6-д үзүүллээ.

Судлагаанд оролцогч компаниудын хамт олны уур амьсгалын түвшинг дунджаар харьцуулан үзэхэд Монголын цахилгаан холбоо компани 3.91, Мэдээлэл холбооны сүлжээ компани 3.94, Монгол шуудан компани 4.07 хувьтай байна.

Зураг 6. Судалгаанд оролцогч байгууллагуудын хамт олны уур амьсгалын түвшний үнэлгээний дунджийн харьцуулалт



Судалгаанаас харахад хамт олны уур амьсгалын түвшин судалгаанд оролцогч байгууллагуудад ойролцоо байна.

Энэхүү судалгаа нь тайлбар судалгааны төрөлд хамаарах бөгөөд манлайллын хэв маяг байгууллагын хамт олны уур амьсгалд хэрхэн нөлөөлдгийг судлан тогтоох зорилгын хүрээнд цуглуулсан өгөгдлүүдэд нийгмийн шинжлэх ухааны статистик судалгааны програм "IBM SPSS statistics 20" ашиглан корелляцийн шинжилгээ, регрессийн шинжилгээ хийж судалгааны таамаглалуудыг шалгасан үр дүнг танилцууллаа.

"Манлайллын хамтын хөгжлийн хэв маяг байгууллагын хамт олны уур амьсгалд эерэгээр нөлөөлнө" гэсэн судалгааны нэгдүгээр таамаглалыг шалгахад манлайллын хамтын хөгжлийн хэв маягийн хамт олны уур

амьсгалд маш хүчтэй эерэг хамааралтай Пийрсоны корелляцийн коэффициент 0.998, ач холбогдлын утга нь 0.042 түвшинд гарсан бол "Манлайллын удирдлагын давамгайллын хэв маяг байгууллагын хамт олны уур амьсгалд эерэгээр нөлөөлнө" гэсэн судалгааны хоёрдугаар таамаглалыг шалгах шинжилгээ хийхэд манлайллын удирдлагын давамгайллын хэв маяг хамт олны уур амьсгалд үзүүлэх нөлөөлөл 0.853 хүчтэй эерэг нөлөөлөлтэй байна. "Удирдлагын идэвхгүй хэв маяг байгууллагын хамт олны уур амьсгалд сөрөг нөлөөлөлтэй" гэсэн судалгааны гуравдугаар таамаглаллыг шалгах шинжилгээ хийхэд удирдлагын идэвхгүй хэв маягийн хамт олны уур амьсгалд үзүүлэх нөлөөлөл -0.997 буюу маш хүчтэй сөрөг нөлөөлөл үзүүлсэн. Тодруулбал, удирдлага шийдвэр гаргах эрх мэдлээ хамт олонд шилжүүлж, тэднийг өөрсдийн арга барилаар ажлаа явуулахыг зөвшөөрөх нь байгууллагын хамт олны бие биедээ итгэх итгэлийг бууруулах, ажлын давхардал, хийдэл ихсэх, зөрчил нэмэгдэх зэргээр хамт олны уур амьсгалд шууд сөргөөр нөлөөлдөг гэж үзэж болохоор байна.

Манлайллын хэв маягийн байгууллагын хамт олны уур амьсгалд үзүүлэх нөлөөллийн шинжилгээний үр дүнг нэгтгэн Хүснэгт 3-д харуулав.

Хүснэгт 3. Манлайллын хэв маяг тус бүрийн байгууллагын хамт олны уур амьсгалд үзүүлэх нөлөөллийн шинжилгээний үр дүнгийн нэгтгэл

№	**Манлайллын хэв маяг**	Байгууллагын хамт олны уур амьсгалд үзүүлэх нөлөөллийн шинжилгээний үр дүн **Пийрсоны корелляцийн коэффициент**
T1	Манлайллын хамтын хөгжлийн хэв маяг	**0.998**
T2	Манлайллын удирдлагын давамгайллын хэв маяг	**0.853**
T3	Удирдлагын идэвхигүй хэв маяг	**-0.997**

Хамаарлын хэлбэрийг тодорхойлох зорилгоор шугаман регрессийн шинжилгээ хийлээ. Судалгаанд дэвшүүлсэн "Манлайллын хамтын хөгжлийн хэв маяг байгууллагын хамт олны уур амьсгалд эерэгээр нөлөөлнө" гэх таамаглалын хүрээнд шугаман регрессийн шинжилгээ хийхэд детерминацийн коэффициент (R squire) 0.996, засварлагдсан детерминацийн коэффициент 0.991 гарсан. Энэ нь ойролцоогоор хамаарах хувьсагчийн хэлбэлзлийн 99.1 хувийг судалж буй үл хамаарах хувьсагч тайлбарлаж чадаж байгаа гэсэн үг юм. Өөрөөр хэлбэл, байгууллагын хамт олны уур амьсгалын түвшин нь 99.1 хувиар манлайллын хамтын хөгжлийн хэв маягаас хамаарч байна. "Манлайллын удирдлагын давамгайллын хэв маяг байгууллагын хамт олны уур амьсгалд эерэгээр нөлөөлнө" гэх судалгааны хоёрдугаар таамаглалын хүрээнд шугаман регрессийн шинжилгээ хийхэд детерминацийн коэффициент (R squire) 0.728, засварлагдсан детерминацийн коэффициент 0.457 гарлаа. Байгууллагын хамт олны уур амьсгалын түвшин нь 45.7 хувиар манлайллын удирдлагын давамгайллын хэв маягаас хамаарч байна. Судалгааны "Удирдлагын идэвхигүй хэв маяг байгууллагын хамт олны уур амьсгалд сөргөөр нөлөөлнө" гэх таамаглалын хүрээнд шугаман регрессийн шинжилгээ хийхэд детерминацийн коэффициент (R squire) (0.994), засварлагдсан детерминацийн коэффициент (0.988) гарч удирдлагын идэвхгүй хэв маяг нь байгууллагын хамт олны уур амьсгалд 98.8 хувиар сөргөөр нөлөөлнө гэсэн үр дүн гарч байна.

Манлайллын хэв маягийн байгууллагын хамт олны уур амьсгалд үзүүлэх нөлөөллийн шинжилгээний үр дүнг нэгтгэн Хүснэгт 4-д харуулав.

Хүснэгт 4. Манлайллын хэв маяг тус бүрийн байгууллагын хамт олны уур амьсгалд үзүүлэх нөлөөллийн шинжилгээний үр дүнгийн нэгтгэл

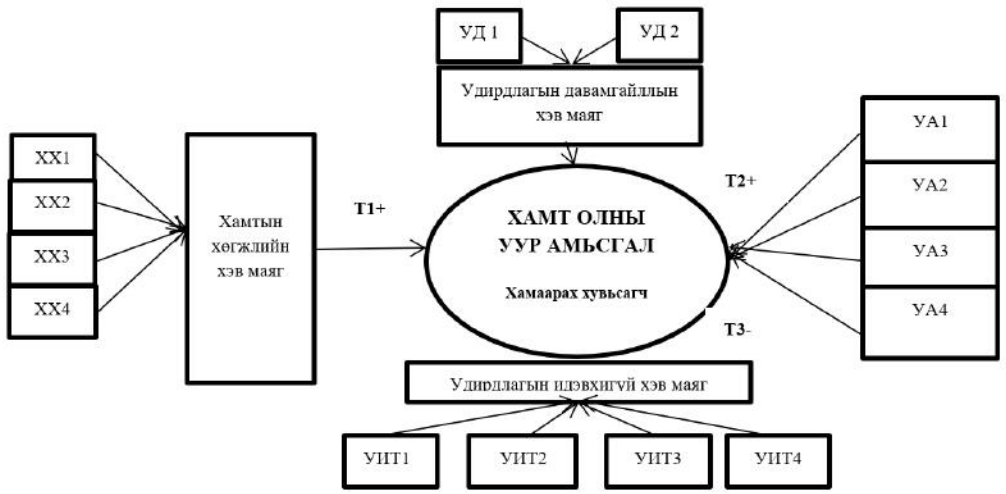
№	**Манлайллын хэв маяг**	Байгууллагын хамт олны уур амьсгалд үзүүлэх нөлөөллийн шинжилгээний үр дүн **Засварлагдсан детерминацийн коэффициент**
T1	Манлайллын хамтын хөгжлийн хэв маяг	**0.991**
T2	Манлайллын удирдлагын давамгайллын хэв маяг	**0.457**
T3	Удирдлагын идэвхигүй хэв маяг	**(0.988)**

"Манлайллын хамтын хөгжлийн хэв маяг байгууллагын хамт олны уур амьсгалд эерэгээр нөлөөлнө" гэх судалгааны нэгдүгээр таамаглал, "Манлайллын удирдлагын давамгайллын хэв маяг байгууллагын хамт олны уур амьсгалд эерэгээр нөлөөлнө" гэх судалгааны хоёрдугаар таамаглал, "Удирдлагын идэвхгүй хэв маяг байгууллагын хамт олны уур амьсгалд сөргөөр нөлөөлнө" гэсэн судалгааны гуравдугаар таамаглалууд өгөгдлүүдэд хийсэн корелляцийн болон регрессийн шинжилгээгээр нотлогдож байна. Судалгааны таамаглалын биелэлтийг Хүснэгт 5-д үзүүллээ.

Хүснэгт 5. Судлагааны таамаглалын биелэлт

Таамаглал	Биелэлт	
	Нотлогдсон	Няцаагдсан
Т1: Манлайллын хамтын хөгжлийн хэв маяг байгууллагын хамт олны уур амьсгалд эерэгээр нөлөөлнө	+	
Т2: Манлайллын удирдлагын давамгайллын хэв маяг байгууллагын хамт олны уур амьсгалд эерэгээр нөлөөлнө	+	
Т3: Удирдлагын идэвхигүй хэв маяг хамт олны уур амьсгалд сөргөөр нөлөөлнө	+	

Зураг 7. Судалгааны таамаглалын биелэлт



ДҮГНЭЛТ

Манлайллын онолуудыг уламжлалт болон орчин үеийн онолууд гэж хуваах үзэх бөгөөд манлайлагчийн шинж чанар, зан байдалд төвлөрсөн онолуудыг уламжлалт, манлайлагч ямар орчин, нөхцөлд ямар хамт олонтой ажиллаж байна вэ, ямар ажил үүргийг гүйцэтгүүлэх вэ, хамт олон нэг бүрийн чадвар, нөөц бололцоо ямар төвшинд байна вэ, хамт олны итгэл, уур амьсгал ямар байна вэ, хамт олны хоорондын харилцаа, байгууллагын соёл ямар байна вэ зэрэг харилцан хамаарлын олон хүчин зүйлийг харгалзан, харилцан нөлөөллийг тооцох аргачлалд суурилан хөгжиж байгаа онолуудыг орчин үеийн онолууд гэж үздэг байна.

Манлайллын орчин үеийн гол онолуудад судлаач Фред Фидлерийн манлайллын онол, Роберт Хаус, Мартин Иванс нарын Зам-Зорилго онол, судлаач Бернард Басс, Брьюс Аволио нарын манлайллын хэв маягийн онолууд зүй ёсоор тооцогддог байна. Судлаач Бернард Басс, Брьюс Аволио нарын манлайллын хэв маягийн онолд хоорондоо эрс ялгаатай шинж бүхий манлайллын хамтын хөгжлийн хэв маяг (Transformational leadership style), манлайллын удирдлагын давамгайллын хэв маяг (Transactional leadership style), удирдлагын идэвхгүй хэв маяг (Laissez-faire) тодорхойлогдсон.

Судалгаанд оролцогч байгууллагуудын манлайллын хэв маягийг тодорхойлох судалгааны үр дүнгээр манлайллын хамтын хөгжлийн хэв маяг, манлайллын удирдлагын давамгайллын хэв маяг, удирдлагын идэвхгүй хэв маяг тус бүр тодорхой хувиар илэрсэн. Байгууллагын удирдах ажилтнуудын мэргэжлийн болон удирдахуйн ухааны онолын мэдлэг, чадавхи, албан ажлын туршлага, харилцааны соёл, ур чадвар, ажлын онцлог зэргээс хамаарч байгууллагад

манлайллын аль нэг хэв маяг давамгайлдаг гэж дүгнэж байна.

Байгууллагын удирдлага хамт олныг өөрсдийн арга барилаар ажлаа хийхийг зөвшөөрөх, шийдвэр гаргах эрх мэдлээ хамт олонд шилжүүлэх үедажилчдын удирдлагадаа итгэх итгэл буурах, байгууллагын газар, хэлтэс төдийгүй нийт хамт олны ажлын уялдаа холбоо сулрах, ажилчдын бие биедээ итгэх итгэл буурах, санхүүгийн сахилга бат алдагдах, үргүй зардал нэмэгдэх, хөрөнгө мөнгө дутах, санхүүгийн гэнэтийн эрсдэл үүсэх зэргээр байгууллагын хамт олны уур амьсгал, байгууллагын санхүүгийн үр ашигт сөрөг нөлөөлөл үзүүлдэг нь судалгааны үр дүнгээр нотлогдлоо.

Удирдлага албан тушаалын эрх мэдлийн хүрээнд хамт олныг байгууллагын зорилго, зорилт, ажлын төлөвлөгөөнд чиглүүлэн ажлын гүйцэтгэлд суурилан удирдах арга барил нь байгууллагын хамт олны уур амьсгал, санхүүгийн үр ашигт эерэг нөлөөлөлтэй нь судалгааны үр дүнгээр нотлогдож байна.

Судалгаанд оролцогч байгууллагуудад хамтын хөгжлийн хэв маяг хамгийн өндөр хувьтай илэрсэн бөгөөд судалгаанд оролцогч байгууллагуудын удирдлага хамт олныг байгууллагын алсын хараанд хөтлөн, шийдвэр гаргах үйл ажиллагаанд оролцуулахаас гадна тэдний шинэлэг санаа санаачлалыг өдөр тутмын ажилд нэвтрүүлэх, дэмжиж туслах, хөгжүүлэх зэргээр гар нийлсэн хамт олон болгон төлөвшүүлж улмаар байгууллагад шинэ соёл, өөрчлөлт авирахад чиглэсэн удирдлагын арга барилыг хэрэгжүүлж байна гэсэн дүгнэж байна.

Хамт олныг алсын хараа, өөрчлөлтөд хөтлөх, хамт олон нэг бүрийн ур чадвар, нөөц бололцоог нээн хөгжүүлэх, шийдвэр гаргахад татан оролцуулах зэргээр санаа зорилго нэгтэй гар нийлсэн, бүтээлч, шинэчлэгч хамт олон болон төлөвшихөд чиглүүлэх хамтын хөгжлийн хэв маягийн манлайлал нь байгууллагын хамт олны уур амьсгал илүү бүрдэх, санхүүгийн үр ашиг дээшлэх нөхцөлийг илүү бүрдүүлж өнөөгийн хурдацтай хөгжлийн орчинд дасан зохицох чадавхыг нэмэгдүүлдэг нь судалгааны үр дүнгээр батлагдаж байна.

Цаашид хийгдэх судалгааны боломж

Цаашид төрийн өмчийн компаниудын манлайллын хэв маягийн талаарх судалгааг өргөжүүлэн салбар хоорондын манлайллын хэв маягийн судалгаа, ижил төрлийн үйл ажиллагаа явуулдаг хувийн өмчийн болон төрийн өмчийн компаниудын манлайллын хэв маягийн харьцуулсан судалгаа, манлайллын хэв маягийн байгууллагын соёлд үзүүлэх нөлөөллийн судалгаа, манлайллын хэв маягийн байгууллагын үйл ажиллагаа, инновацид үзүүлэх нөлөөллийн судалгаа гэх зэргээр нарийвчилсан судалгаануудыг өргөжүүлэн хийх боломжтой юм.

АШИГЛАСАН БҮТЭЭЛИЙН ЖАГСААЛТ

1. Voyce, Li., Rebecca, M., & Brendan, B. (2016). "The Divergent Effects of Transformational Leadership on Individual and Team Innovation", Group & Organization Management, 41 ,66-97.
2. Northouse, P.G.(2016). Leadership Theory and Practice (7th Edition). London, United Kingdom: SAGE Publications, Inc.
3. Saunders, M; Lewis, P & Thornhill, A (2007). Research Methods for Business Students. 4th Edition. Harlow: FT Prentice Hall.
4. Northouse, P (2006). Leadership - Theory and Practice. London: Sage. London.
5. Bass, B.M., Avolio, B.J. (1996). The Transformational and Transactional Leadership of Men and Women. Applied Psychology: An International Review, Vol. 45, 5-34.
6. Anderson, N.R., & West, M.A.1998. Measuring climate for work group innovation: development and validation of the team climate inventory.Journal of organizational behavior, 19,235-258.
7. Cleveland, J., Stockdale, M. & Murphy, K.R. (2000). Woman and Men in Organizations. London: Lawrence Erlbaum Associates.



СИТИ Их сургууль
Нээлттэй зарлагдаж буй
ажлын байрууд
https://citi.edu.mn/cv-2/

Б. МӨНХТОГТОХ
Магистр.Сити их сургуулийн Бизнесийн сургуулийн Аялал жуулчлалын тэнхимийн багш,
munkhtogtokh.batjaragl@citi.edu.mn

Ц.ДАШЦЭРЭН
СЭЗИС. Соёл иргэншил, аялал жуулчлалын тэнхимийн ахлах багш
dashtseren.ts@ufe.edu.mn

Б.ГАНТУЛГА
Докторант. Сити их сургуулийн Бизнесийн сургуулийн Аялал жуулчлалын тэнхимийн багш
gantulga.batsaikhan@citi.edu.mn

АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН САЛБАРЫН СТАТИСТИКИЙГ БОЛОВСРОНГУЙ БОЛГОХ ШААРДЛАГА

УДИРТГАЛ

Аливаа орны эдийн засгийн хөгжилд хүргэх онцлог нь өөрийн орны давуу талд суурилсан салбарыг хөгжүүлж тогтвортой, хүртээмжтэй өсөлтийг бий болгох явдал юм. Уул уурхайн салбараас өндөр хамааралтай Монгол Улсын хувьд олон тулгуурт эдийн засгийн бүтцийг бий болгох улмаар валютын орох урсгалыг нэмэгдүүлэх, төлбөрийн тэнцлийг сайжруулах нь эдийн засгийн дархлааг бэхжүүлэхэд чухал ач холбогдолтой. Аялал жуулчлалын салбар нь Монгол Улсын эдийн засгийг төрөлжүүлэх, ажлын байрыг нэмэгдүүлэх, түүхэн соёл, уламжлал, зан заншлыг түгээх, таниулан сурталчлах, гадаад харилцааг сайжруулах зэрэг замаар эдийн засаг болон нийгмийн тогтвортой хөгжилд өндөр хувь нэмэр оруулдаг онцгой салбар.

Мэдээллийн үнэ цэнэд суурилсан өнөөгийн ертөнцөд салбарын статистик мэдээлэл нь тухайн салбарын хөгжлийн түүх, өнөөгийн байдал, хэтийн төлөвийг тодорхойлох гол тулгуур баримт болдог ач холбогдолтой. Аялал жуулчлалын статистик нь юуны түрүүнд тухайн салбарын хөгжлийн түүхэн тоон мэдээллийн лавлах болдог. Тухайлбал, жуулчдын өсөлт, бууралтад нөлөөлдөг гол хүчин зүйлсийг тодорхойлох, голлох зах зээлийн тухай мэдээллийг авах, түүнчлэн бүс нутгийн жуулчны урсгалын ачаалал, ТХГН болон жуулчдын зорин очих газрын даацыг тогтоох, аялал жуулчлалаас үүдэн гарах сөрөг нөлөөллийг бууруулах гэхчлэн олон асуудлыг тодотгох боломжтой юм. Аялал жуулчлалын салбарын үнэн зөв, оновчтой статистик мэдээлэл, өнгөрсөн ба өнөөгийн статистикт тулгуурлан аялал жуулчлалын аж ахуйн нэгжийн эдийн засгийн үйл ажиллагаа, зах зээлийн төлөв байдал, чиг хандлагад дүн шинжилгээ хийх, зах зээл дэх үйл ажиллагааны стратеги, тактикийг боловсруулахад чухал ач холбогдолтой юм.

Аялал жуулчлалын статистик мэдээллийн чанарын ахицад салбарын яам, статистикийн газар, Хилийн хамгаалах ерөнхий газар, бодлого боловсруулагчид анхаарал хандуулж, олон улсын статистик бүрдүүлэлтийн сайн жишгээс судлан улс орны хэмжээнд ашиглах боломж бүхий хувилбарыг бий болгож аялал жуулчлалын бодит тоон мэдээлэл бүхий, баталгаатай, найдвартай, судалгаа, шинжилгээний эх сурвалжуудыг нэмэгдүүлэх шаардлагатай байна. Судалгааны зорилго: Монголын аялал жуулчлалын статистик мэдээллийн өнөөгийн тогтолцоог олон улсын түвшинтэй харьцуулан судалж, сайжруулахтай холбогдсон санал зөвлөмжүүдийг дэвшүүлэх, өнөөгийн байдалд үнэлэлт, дүгнэлт өгөх үндсэн зорилготой.

СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛТУУД:

1. Олон улсын аялал жуулчлалын статистикийн хөгжлийн чиг хандлага, дэлхийн аялал жуулчлалын байгууллагын зөвлөмжийг судлах;
2. Монголын аялал жуулчлалын статистик мэдээллийг цуглуулах ба боловсруулах үйл ажиллагааг сайжруулахад тулгамдаж буй бэрхшээлүүдийг тодорхойлж, шийдвэрлэх арга замыг тодорхойлон санал зөвлөмж боловсруулах;

ОЛОН УЛСЫН АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН СТАТИСТИКИЙН ХӨГЖЛИЙН ӨНӨӨГИЙН БАЙДАЛ

1. Олон улсын аялал жуулчлалын статистикийн үзүүлэлтүүд

Аялал жуулчлалын салбарыг хүрээлэн буй орчин, нийгэм, эдийн засагтай нягт уялдуулан хөгжүүлэх, аялал жуулчлалаас үүдэн гарах аливаа сөрөг нөлөөллийг багасгахад байнгын тасралтгүй судалгаа, шинжилгээ хийх нь чухал. Дэлхийн аялал жуулчлалын байгууллагаас "Засгийн газар, аж үйлдвэр, мэргэжлийн байгууллагууд хийгээд аялал жуулчлалтай холбоотой төрийн бус байгууллагууд нь судалгаа шинжилгээний нээлттэй сүлжээг байгуулахыг дэмжиж идэвхийлэн оролцох, түүнчлэн аялал жуулчлалын салбар дахь шинэ мэдээ мэдээлэл, хүрээлэн буй орчны тогтвортой аялал жуулчлалын технологийг түгээж байх ёстой" хэмээн дурдсан байна. (http://www.insula.org/tourism/charte.htm) Аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээ нь эдийн засгийн бусад салбаруудын адилаар практикт тогтвортой хөгжлийг амжилттай хэрэгжүүлэх, нөөцийн зохистой хэрэглээг бүрдүүлэх, шинэ бүтээгдэхүүн - үйлчилгээг бий болгох болон бусад бүхий л асуудалд янз бүрийн техник хэрэгсэл болон мэдээллүүдийг ашиглан байнгын тасралтгүй судалгаа, хяналт шинжилгээг хэрэгжүүлэх ёстой. Аялал жуулчлалын судалгаа, шинжилгээний үйл ажиллагаа амжилттай байх үндэс нь түүний хамрах цар хүрээ, шийдвэрлэх асуудлуудыг нарийн тодорхойлсон байх явдал юм. Багахан хэмжээний нутаг дэвсгэрээс эхлээд бүс нутаг, улс орон, олон улсын хэмжээний судалгаа ч үүнд хамаатай.

Аялал жуулчлал хөгжиж ирсэн цагаас хил гаалийн хяналт шалгалт зайлшгүй мөрдөх шаардлага бүхий эрхзүйн орчин үүссэн. Аялал жуулчлалд оролцож байгаа хүмүүсийг бүртгэх түүний статистик ангиллыг гаргаж ирэхийн тулд үндсэн бичиг баримт, түүнийг дагалдах баримтууд бий болжээ. Олон улсын жуулчлалд байнгын оршин сууж буй газраасаа жуулчлалын зорилгоор аялах хүмүүс багтдаг ба аяллынхаа явцад улсын хил хязгаарыг дамжин гарахдаа албан ёсны тодорхой хэд хэдэн ёс журмыг дагаж мөрдөх хэрэгтэй болдог (ДАЖБ гаргасан зөвлөмж, 1963).

Орчин үед аялал жуулчлалын статистик тооцооны үзүүлэлтүүдийг 1991 онд Оттава хотод болсон олон улсын бага хурал дээр тодорхойлж өгссөнөөр томьёолж аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарт ашиглаж байна. Жуулчин, аялагчийг ердийн байдлаас өөр тийш шилжих, тогтоосон газраа байрлах хугацаа, аяллын зорилго гэсэн гурван үндсэн шинжээр ялгаж статистикт оруулан тооцож байна.

Олон улсын аялал жуулчлалын статистик үзүүлэлтүүд нь жуулчдын тоо бүртгэлийн мэдээлэл дээр үндэслэгдэн тооцогддог. Дэлхийн II дайнаас өмнө тоо бүртгэл нь биеэ даасан тодорхой ухагдахуун болж чадаагүй байсан хэдий ч жуулчдын талаарх тоон мэдээллийг цуглуулах, боловсруулах нь үндэсний аюулгүй байдлын ашиг сонирхол, үйл ажиллагаанд тавьж байгаа шалгалт, татвар оногдуулах, хуулийн хэрэгжүүлэлт зэрэг асуудлуудад ач холбогдолтой учраас улс орнууд статистик мэдээлэл чухал байв.

Өнөөг хүртэл хэрэглэж ирсэн олон улсын аялал жуулчлалын статистик үзүүлэлтүүдийг тодорхойлох, бүртгэх аргууд ач холбогдлоо алдаж эхэлсэн учир нь бүх улс орны аялал жуулчлалын үзүүлэлтийг олж цуглуулах, тооцох нэгдмэл арга байхгүй байсан нь аялал жуулчлалын статистик мэдээллийг үндэсний, бүс нутаг, дэлхийн түвшинд нэгтгэхэд шаардлагыг хангаж чадахгүйд хүрч байв. Аялал жуулчлалын хэмжээ, эдийн засгийн ач холбогдол өсөхийн хэрээр статистик, ялангуяа олон улсын аялал жуулчлалын бүртгэл тооцооны салбарт хөгжил дэвшил гарч байна. Жуулчлалын тоо бүртгэлийн үйл ажиллагааны дүнд үүссэн тодорхой чиглэлүүдийн ар талд түүнийг авч ашиглах сонирхол бүхий мэдээллийн тодорхой хэрэглэгчид байдаг. Жуулчдын урсгалын тоо бүртгэл, жуулчдын орлого, зарлагад үндэслэн эдийн засгийн үр ашгийг тооцоолох гэсэн үндсэн 2 хэсгээс бүрдэж байгаа хэдий ч тооцоолох олон аргууд байна. Олон улсын аялал жуулчлалын салбарт статистикийг нягтлан бодох бүртгэлийн нэгдсэн систем, аргачлалтай хослуулан хөгжүүлэх нь төрийн болон хувийн хэвшлийн аль алиных нь зайлшгүй хэрэгцээ болжээ.

2. Олон улсын аялал жуулчлалын статистикийн тооцооны аргууд

Олон улсын жуулчлалын статистик мэдээллийг цуглуулахад төрөл бүрийн олон арга, хэлбэрүүдийг ашигладаг. Эдгээрээс статистик дүрмийг тайлагнах, хил гаалийн болон тусгай бүртгэлийн аргуудыг түгээмэл ашиглаж байна (ДАЖБ зөвлөмж, 1967).

Схем №1 Статистик мэдээлэл цуглуулах нийтлэг аргууд



Хүснэгт №1 Статистикийн аргуудын онцлог

№	Аргууд	Аргазүйн онцлог
1	Тайланд тулгуурласан статистикийн ажиглалт хийх арга	Статистик мэдээллийг аж ахуйн нэгж, байгууллага, үйлчилгээний газруудаас тогтоосон хэлбэрийн дагуу тодорхой хугацаанд авдаг. Үйл ажиллагааны болон нягтлан бодох бүртгэлийн мэдээлэлд үндэслэн тайлангуудыг бөглөж, статистикийн байгууллагад хүргүүлнэ. Аялал жуулчлалын талаарх мэдээлэл дийлэнх хэсгийг агуулсан байна.
2	Хил гаалийн статистик бүртгэлийн арга	Энэхүү аргыг олон оронд ашигладаг. Зарим улс орнууд хилийн статистикийн чиглэлээр хоёр талын нягт хамтын ажиллагаа тогтоож хил орчмын статистикийг хөтөлдөг. Жишээлбэл, Канад улс АНУ-д аялж байгаад буцаж ирсэн иргэдийнхээ мэдээллийг цуглуулж, энэ мэдээллийг АНУ-ын Үндэсний аялал жуулчлалын албанд өгдөг. АНУ, Канад улсаас гадна Их Британи, Ирланд, Испани, Кипр, Португал, Австрали, Сингапур, Турк, Төв болон Зүүн Европын улсууд (Польш, Унгар, Болгар) энэхүү аргыг хэрэглэнэ.
3	Байршуулах хэрэгслээр жуулчдыг бүртгэх арга	Хил гаалийн статистикийг нөхөх зорилгоор орлуулдаг. Зочид буудал болон бусад байрших хэрэгсэлд статистикийн ажиглалт хийх явцад цуглуулсан мэдээлэл нь тус улсын бүс нутгуудад ирсэн хүмүүсийн тархцыг дүгнэх, байрших хэрэгслийн сонголтыг харж гадаад, дотоодын жуулчдын сонирхлыг тодорхойлох, хяналт тавих боломжийг олгодог. Энэ арга нь харьцангуй энгийн боловч нягтлан бодох бүртгэлийн анхан шатны үйл ажиллагаа явуулж буй ажилчдаас анхаарал, нарийвчлал, сахилга бат шаарддаг.
4	Аялал жуулчлалын орлого, зарлагад үндэслэсэн аргачлал	Аялал жуулчлалын орлого, зарлагад үндэслэн жуулчдын биет урсгалыг тооцох арга юм. Зардлын үзүүлэлтийг аялал жуулчлалын салбарын аж ахуйн нэгжүүдийн холбогдох тайлан, эсвэл банкны тайланд үндэслэн гаргадаг.
5	Банкны арга	Банкны арга нь олон улсын жуулчдын хийсэн гадаад валютын гүйлгээний талаарх мэдээллийг цуглуулан анализ хийх арга. Төв (Үндэсний) банк нь арилжааны банкууд болон валют солих газруудаар дамжуулан аялал жуулчлалын зардлыг бүртгэж, гадаад мөнгөн дэвсгэртийг аялал жуулчлалаар дамжуулан худалдах, худалдан авах тухай мэдээлэл авч судалгаа хийдэг. Банкны аргыг Франц болон бусад орнуудад ашигладаг.
6	Хиймэл дагуулын тооцооллын арга	Олон улсын стандартад хиймэл дагуулын тооцоолох аргыг ашиглах болсон. Энэхүү арга нь нийгэм, эдийн засаг, нийгмийн хөгжлийн зарим чухал салбаруудад илүү нарийвчилсан дүн шинжилгээ хийхэд зориулагдсан. Байгаль орчныг хамгаалах, аялал жуулчлалын хөгжил, эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ гэх мэт зарим асуудлын талаар гүнзгий шинжилгээ хийх зорилгоор ашиглаж байна.
7	Туслах тооцооны арга дараах боломжийг олгоно	Үйлдвэрлэлийн үйл ажиллагаа, салбар хоорондын харилцааны талаар нэмэлт мэдээлэл авах, зохих үзүүлэлт, нэгтгэлийг ашиглан дараагийн өгөгдөлд дүн шинжилгээ хийх, биет үзүүлэлтүүдийг (жишээ нь жуулчны урсгал, ажил эрхлэлт) зардлын үзүүлэлттэй холбож ашиглана.

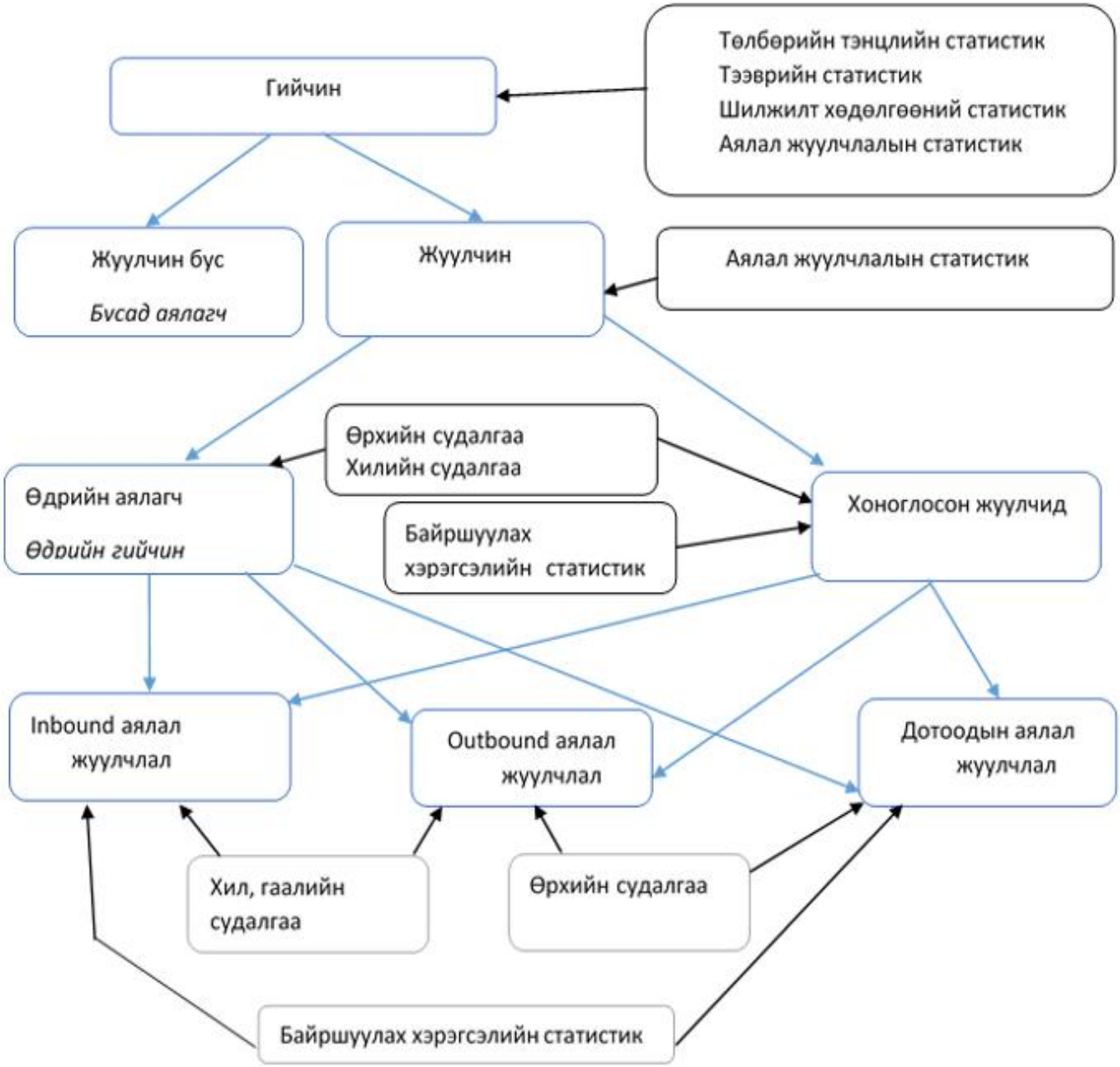
Хүснэгт №2 Статистикт үүсэх хүндрэл ба боломж

№	Статистикт гардаг бэрхшээл хүндрэл	Статистикт гардаг боломж
1	Тухайн жилийн статистикийг асуулга судалгаагаар цуглуулах ба хэвлэгдэх хүртэлээ тодорхой хугацаа шаарддаг нь тоон мэдээллийг уншихад хугацаа хоцорсон байх магадлалтай. Явцын тоон мэдээллээр мэргэжлийн болон судалгааны байгууллагуудыг хангаж өгч чаддаггүй.	Цаг хугацаанд авсан мэдээлэлд үндэслэн өнөөгийн чиг хандлагыг мэдрэх, урьдчилан сэргийлэх.
2	Бодит байдал дээр аялал жуулчлалын статистик жинхэнэ байдлыг хэтийдүүлсэн хэмжээ, цуглуулж буй аргаасаа шалтгаалаад алдаатай байдаг.	Шийдвэр гаргах, аялал жуулчлалын маркетингийн стратеги боловсруулах хэрэгжүүлэх.
3	Жуулчид нь үргэлж хөдөлгөөнд байдаг, шилжин нүүж байдаг хүн амын хэсэг учир нарийн статистикийг асуулгын аргаар авах нь хэцүү.	Олон улсын аялал жуулчлалын мэдээллийн санг ашиглах.
4	Жуулчид хөдөлгөөнтэй хүн амын хэсэг учир ярилцлага авах үед судалгаа явагдаж буй орчин нь чимээ шуугиантай боомт, нисэх онгоц, галт тэрэгний буудал байдаг нь тэдний хариултанд нөлөөлдөг.	Гаргасан шийдвэр, үр дүнгийн өөрчлөлтөнд хяналт тавих.
5	Цаг агаар, эрүүл мэндийн байдал, сэтгэлд хоногшсон дурсамж болон бусад хүчин зүйлс судалгаанд нөлөөлдөг байна.	Салбарын бодлогын бичиг баримтанд статистик мэдээлэл, судалгааг ашиглах, боловсруулах.
6	Жуулчдын насны бүтэц, хүйс зэрэг нь судалгаа авахад нөлөөлнө.Жишээ нь: Өндөр настай жуулчид, тусгай хэрэгцээт иргэдээс судалгаа авах нь хэцүү.	Ойрын ирээдүйн чиг хандлагыг урьдчилан харах.
7	Судалгааны асуулга, боловсруулалт, судалгаа авах судлаачаас хэлний ихээхэн ур чадвар шаарддаг зэрэг олон асуудлууд тулгардаг.	Салбарт үүсэн буй сөрөг нөлөөллийг бууруулах хөтөлбөр төлөвлөгөө боловсруулах, урьдчилсан арга хэмжээ авахад үр дүнтэй.

Орчин үеийн аялал жуулчлалын статистик нь өргөн хүрээний асуудлыг хамарч аялал жуулчлалын улс орны эдийн засагт оруулах хувь нэмэр, ялангуяа төлбөрийн тэнцэлд үзүүлэх нөлөөг үнэлэх, хөгжлийн үндсэн чиглэл, чиг хандлагыг тодорхойлох, материаллаг болон техникийн баазыг төлөвлөх, маркетингийн судалгаа хийх, аялал жуулчлалын бүтээгдэхүүнийг боломжит хэрэглэгчдэд сурталчлах зорилгыг агуулсан өргөн хүрээнд хийгдэж байна.

Аялал жуулчлалын салбартай шууд болон шууд бусаар холбоотой олон улсын төрийн болон төрийн бус байгууллага, агентлагууд, засгийн газар, төрийн болон хотын төрийн захиргааны байгууллагууд энэ чиглэлээр төрийн бодлого боловсруулж хэрэгжүүлдэг үндэсний аялал жуулчлалын байгууллагууд зэрэг бүх түвшинд статистикийн мэдээлэл шаардлагатай нь дээрх схемээс харагдаж байна.

Схем №2 Европын холбооны улсуудад аялал жуулчлалын статистик цуглуулах арга



СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

Монгол Улсын хувьд аялал жуулчлалын статистик мэдээллүүд хангалтгүй, өөр хоорондоо зөрүүтэй байдаг нь статистик бүртгэл аргын хувьд тодорхой бус, эх үүсвэрийн хувьд хангалтгүй, түүнчлэн энэ салбарын статистик мэдээлэл цуглуулах болон боловсруулах үйл ажиллагааны байгууллага хоорондын хамтын ажиллагаа дутагдалтай байдаг зэрэг бэрхшээлүүд судалгааны явцад ажиглагдаж байна.

Учир нь аялал жуулчлалын статистикийг бүрэн цуглуулах боломжгүй, алдаа их гардаг, түүвэрлэлтийн аргаар авсан статистикийг ашиглах учир дутагдалтай. Бид судалгааны эх сурвалж ашиглахдаа 2019 оны статистик тоон мэдээллийг судалгааны суурь болгож ашиглав. Монгол улсын аялал жуулчлалын статистик мэдээллийн боловсруулалтанд ахиц дэвшлүүд гарч байгаа хэдий ч зарим зөрчилтэй асуудлууд байсаар байна.

Хүснэгт №3 Судалгааны харьцуулалт

№	Хүчин зүйлс	Судалгааны үр дүн
1	Мэдээллийн зөрүү гарч байна. БОАЖЯ-ны гаргасан мэдээллээр 2019 оны 11 сарын байдлаар 518792 жуулчин ирсэн гэсэн судалгаа байна. Харин суралцах чиглэлээр Монгол улсад орж ирсэн нийт 39 орны 2970 гадаадын иргэн байна. Энэ тоо өмнөх жилүүдтэй харьцуулахад 28 хувиар нэмэгджээ. Төрийн, хувийн хэвшлийн их дээд сургуульд оюутнуудын тоо өсөж буй гэсэн судалгааг гадаадын иргэн харьяатын газар хийжээ. БСШУЯ-наас 2275 оюутан үүнээс бакалаврт 1235, магистр 731, докторын сургалтанд 309 суралцаж байна гэсэн судалгааг хийжээ.(Зөрүү 695 гадаад иргэн) Гадаадын харьяат 652 суралцагч Монгол Улсын ЕБС-ийн сургуульд суралцаж байна.	**28268 *** • Монгол Улсад өнөөдрийн байдлаар түр ирэгч, албан болон хувийн хэргээр оршин суугаа 131 улсын 28268 гадаадын иргэн оршин сууж байна. **97154 *** • Гадаадын иргэний эрх зүйн байдлын тухай хуулийн 27.4-д "Монгол Улсын нутаг дэвсгэрт хувийн хэргээр оршин суугч гадаадын иргэдийн тоо нь Монгол Улсын харьяат хүн амын гурван хувь буюу 97154 гадаадын иргэн байж болохоор боловч өнөөдрийн байдлаар 126 улсын 25419 гадаадын иргэн оршин сууж байгаа нь Монгол Улсын харьяат хүн амын 0.8 хувийг эзэлж байна. Үүний дотор нэг улсын иргэн нэг хувь буюу 32.384 гадаадын иргэн байж болохоор боловч хамгийн өндөр хувийг эзэлж буй улс болох БНХАУ-ын 13248 иргэн нь Монгол Улсын харьяат хүн амын 0.4 хувийг эзэлж байна. **10292 *** • Гадаадын иргэн, харьяатын газар энэ оны эхний 10 сарын байдлаар 971 аж ахуй нэгж, байгууллагад ажиллаж буй 36 улсын 10292 гадаадын иргэнд шалгалт явууллаа. Эдгээр гадаадын иргэд нь боловсрол, эрүүл мэнд, шашин, авто засвар, уул уурхай, барилга, малын гаралтай бүтээгдэхүүн үйлдвэрлэлийн чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг аж ахуй нэгж, байгууллагад ажиллаж байна. **9929 *** • Монгол Улсад HG буюу хөдөлмөр эрхлэгчээр 87 улсын 9929 иргэн оршин сууж байна. **13633 *** Засгийн газрын 7 удаагийн тогтоолоор 13633 гадаадын иргэнд ажиллах хүчний квот гарсанаас хөдөлмөр эрхлэх визийн зөвшөөрөл авсан БНХАУ-ын 8522 иргэнээс 6993 иргэн буюу 82 хувь нь Монгол Улсад оршин суух зөвшөөрөл авсан байна. Үүнд газрын тос, зам, гүүр, уул уурхайн салбар ихэнх хувийг эзэлж байна. **372 *** • 2019 онд 22 улсын 372 гадаадын иргэнийг Монгол Улсаас албадан гаргалаа. Тодруулбал, Эрх бүхий байгууллагын зөвшөөрөлгүй хөдөлмөр эрхэлсэн, ирсэн зорилгоосоо өөр үйл ажиллагаа явуулсан 245, визийн хугацаа хэтрүүлсэн 66, тус улсын шүүхээр ял шийтгүүлж, ялаа эдэлж дууссан 30, оршин суух зөвшөөрлийн хугацаа нь дууссан боловч тус улсаас гарч явахаас зайлсхийсэн 19, бусад үндэслэлээр 12 гадаадын иргэнийг албадан гаргасан байна. Албадан гаргасан гадаадын иргэний 311 буюу 83.6 хувь нь түр ирэгч /"B", "J" ангиллын визтэй иргэд/ бөгөөд үүнээс 267 нь БНХАУ-ын иргэд байна.
2	Мэдээлэл авч байгаа зорилго нь ялгаатай 2 байгууллага нэг судалгааг ашигладаг.	Монголд ирж буй гадаадын иргэдийн суурь гэж хэлж болох судалгааг Хил хамгаалах ерөнхий газар "Хилийн шалган нэвтрүүлэх албаны бүртгэл, судалгаа, мэдээ хөтлөх журам"-ын дагуу авдаг нь хил, гаалийн бүртгэл жуулчны статистикт дорвитой нөлөөлж чадахгүй шалтгаан болж байна. Тодруулбал тус байгууллагын хувьд гаалийн мэдүүлгийг өөрийн үйл ажиллагааны зорилго, зорилтын хүрээнд л нийцүүлж авдаг, гэтэл тэр мэдээллийг БОАЖЯ өөрийн зорилгод нийцүүлэн боловсруулахад хүндрэлтэй.
3	Нийт гийчдээс гадаадын жуулчдыг хэрхэн ялгаж байгаа нь тодорхойгүй байна.	Тухайн жилд ирсэн нийт гийчдээс "Олон улсын гийчдийн ангилал"-д заасны дагуу жуулчинд тооцогдохгүй хүмүүс буюу "нэг өдрийн гийчид"-ийг яаж ялгаж тооцдог нь Монголын статистикийн үндэсний газар, Байгаль орчин, аялал жуулчлалын яамны статистик мэдээлэлд тодорхойгүй байдаг нь уг мэдээллийн хэрэглэгчдийн хувьд эргэлзээ төрүүлэх шалтгаан болж байна.

4	Орос Хятад 2 хөрш орны иргэдийн эзлэх хувийн жин их байх ба салбарын орлогыг буруу тооцсон байх магадлалтай.	Аялал жуулчлал хөгжсөн орнуудад хөрш зэргэлдээх орнуудын жуулчид ихэнхийг бүрдүүлдэг. 2018 онд 529 370 жуулчин иржээ. БНХАУ-аас 163979, ОХУ-аас 129095 жуулчин ирсэн бол бөгөөд нийт жуулчдын 73.8 хувийг бүрдүүлсэн байна. Эдгээр хүмүүсийг "Олон улсын гийчний ангилал"-д заасны дагуу жуулчин хэмээн бүртгэж болох хэдий ч эдгээр жуулчдын дийлэнхи нь хилийн түр боомтуудаар орж ирсэн байна. 2015 онд 994 /1233/ жуулчнаас АЖҮТ, Монгол банкны хийсэн түүвэр судалгаанаас энэ 2 хөрш орны жуулчид нийт судалгаанд хамрагдагсад 34% эзлэж байгаа ч хилийн түр худалдаагаар ирээд, малчин айлд, эсвэл хямдхан гэр буудалд нэг хоноод буцсан тэдгээр хүмүүсийг тоог аялал жуулчлалын байгууллагаар үйлчлүүлж, зочид буудалд хоноглоод буцсан жуулчдын дундаж зардлаар үржүүлж, салбарын орлогоо тооцож байгаа нь уг статистик мэдээллийн үнэн зөв, бодит байдлыг бууруулахад хүргэж байна.
5	Жуулчдын тоон мэдээлэл алдаатайгаас салбарын орлого, ДНБ эзлэх хувь хэмжээ буруу гардаг.	Дэлхийн аялал жуулчлалын байгууллагаас гаргасан зөвлөмжийг дагдаггүй. Аялал жуулчлалын статистик мэдээллүүдийн өөр хоорондоо зөрүүтэй төдийгүй түүвэр судалгаанд үндэслэн салбарын нийт орлогыг тооцож эдийн засгийн үр өгөөжийг өсгөж мэдээлэх нь учир дутагдалтай.

САНАЛ ЗӨВЛӨМЖ

Аялал жуулчлалын салбарын үйл ажиллагаанд зохих үнэлэлт дүгнэлт өгч, ирээдүйд хөгжүүлэх чиг хандлага, төрийн болон бусад түвшний бодлого боловсруулахад энэ салбарын статистик мэдээллийн чанарыг сайжруулах асуудал нэн чухал билээ. Дэлхийн ихэнх улс орнуудад статистик авах эх сурвалжийг албан ёсны төрийн байгууллагуудын болон хоёрдогч эх сурвалж гэж ангилсан ба албан эх сурвалжийг уламжлалт, олон нийтийн гэж ангилж судалгааг нарийвчлан хийж байна.

1. Статистикийн агентлагт мэдээлэл өгдөг агентууд
2. Ажлын онцлогтой холбоотой мэдээллийг тодорхой зорилгоор цуглуулдаг нэгжүүд.
3. Зорилтот хүн амыг бүрэн хамруулах зорилготой мэдээлэл цуглуулах газар
4. Төрийн мэдээллийг дам байдлаар цуглуулж боловсруулдаг газруудаас авч байна.

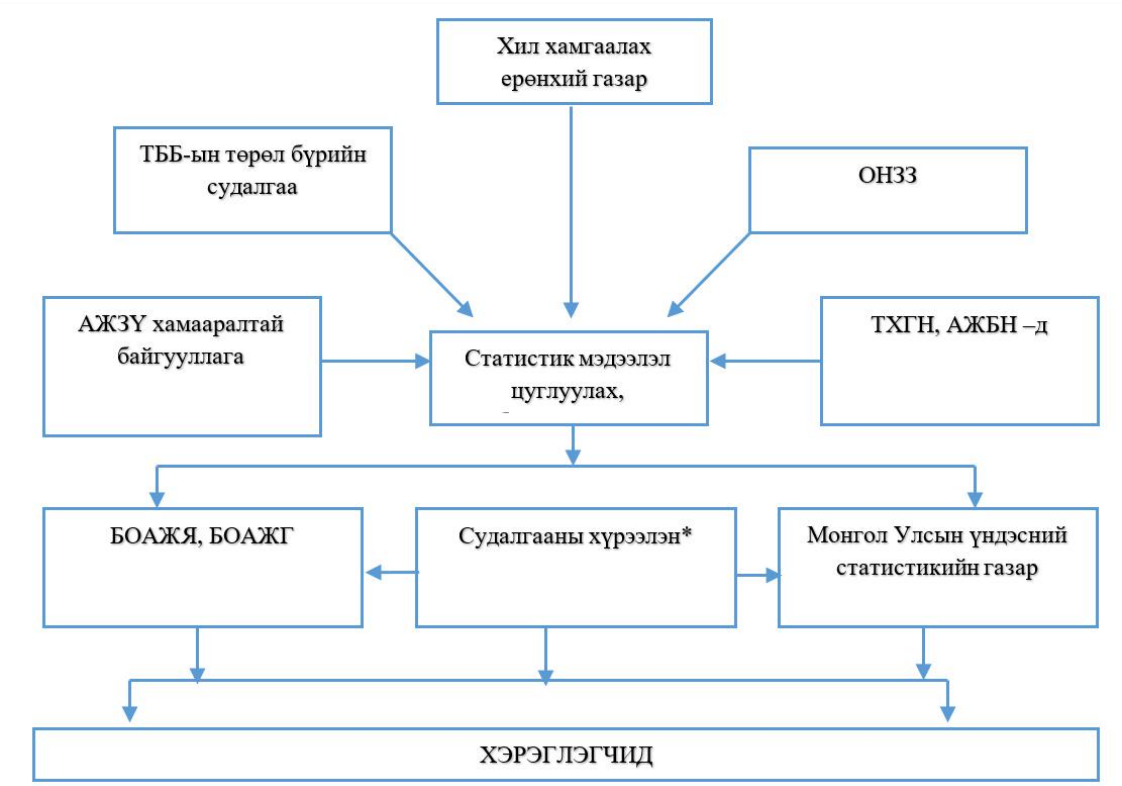
Аялал жуулчлалын статистик мэдээлэл цуглуулах болон боловсруулах, боловсруулагдсан мэдээлэл хэрэглэгчдэд очих үйл ажиллагааны дараах загвартай байна. Гадаадын жуулчдын урсгалын судалгааны гол эх үүсвэр нь Хилийн хамгаалах ерөнхий газрын статистик юм. Уг мэдээллийг Байгаль орчин, аялал жуулчлалын яам, Монголын үндэсний статистикийн газар өөрсдийн мэдээллийн сувгуудаар авах боловч эцэст нь харилцан адилгүй, зөрөөтэй мэдээллүүдийг хэрэглэгчдэд хүргэж байна.



Схем №03 Аялал жуулчлалын статистикийн өнөөгийн байдал

Түүнээс гадна аялал жуулчлалын статистик мэдээллийг цуглуулах, боловсруулах хийгээд хэрэглэх үйл ажиллагаатай холбогдох ёстой аялал жуулчлалын байгууллага, төрийн бус байгууллага, эрдэм шинжилгээний байгууллага, орон нутгийн засаг захиргаа болон тусгай хамгаалалттай газрууд энэхүү үйл ажиллагааны гадна байгаа нь мэдээллийн чанарт нөлөөлөхөөс гадна статистик мэдээллүүдийн төрөл, хэлбэрүүд хязгаарлагдмал байх нөхцөл болж байна. Иймд аялал жуулчлалын статистик мэдээллийн тогтолцоог шинэчлэхтэй холбогдуулан доорх загварыг санал болгож байна.

Схем №4. Аялал жуулчлалын статистик мэдээллийн тогтолцооны санал болгож буй загвар



***нэмүү өртөг шингээж борлуулагч**

Тиймээс аялал жуулчлалын статистик мэдээллийг дараах байдлаар цуглуулах, боловсруулах үр дүнтэй. Үүнд:

1. Аялал жуулчлалын статистик мэдээллийн боловсруулалт ба үр дүнгийн хэрэглээний түвшний холбогдох бүх байгууллагуудын хамтын ажиллагааг сайжруулах аялал жуулчлалын статистик боловсруулах арга механизмыг боловсронгуй болгох;

• Аялал жуулчлалын статистик мэдээллийг гаалийн мэдүүлгийн хуудсаар авах үйл ажиллагаанд мэдүүлгийн хуудсыг шинэчилж, аялал жуулчлалын статистикийн зорилго, зорилтуудад нийцсэн асуудлуудыг шинээр боловсруулан хэрэгжүүлэх;

• Хилийн цэргийн удирдах газраас гадна аялал жуулчлалын үйл ажиллагаанд идэвхтэй оролцоо бүхий байгууллагуудыг энэ үйл ажиллагаанд татан оруулах хэрэгтэй. Үүнд: Аялал жуулчлалын байгууллагууд, тэр дундаа зочид буудал, жуулчны бааз, амралтын газар зэрэг жуулчны үйлчилгээний байгууллагуудад жуулчны мэдүүлгээр /анкет/ судалгаа хийх аргыг өргөн хэрэглэх;

• Тур оператор компани жуулчдаас төрөл бүрийн судалгааг авах боломжтой. Жуулчдыг асуулга судалгаагаар дамжуулан судлахдаа аяллын өмнөх судалгаа-аялах сонирхол, зуршил болон зорих газрын сонголт, жуулчдыг дамжин өнгөрч байх үеийн судалгаа, жуулчдын тухайн газар орныг дамжин өнгөрч байх үеийн зан төлөв, аяллын төлөвлөгөө, зорин очих газрын, жуулчны сэтгэл татах үзмэр, үзвэр үйлчилгээний газруудад жуулчдын тухайн үеийн зан төлөв, сэтгэл ханамжийн түвшин, нийгэм соёлын нөлөө, ирээдүйн чиг хандлагын талаарх судалгааг хийх, аялалын дараах үеийн судалгаа, Эх орондоо аяллаас эргэн ирсний дараах аяллын туршлага, сэтгэл ханамжийг тодорхойлсон төрөл бүрийн судалгааг авч өөрийн үйл ажиллагаандаа дүгнэлт маркетингаа боловсруулах;

• Тур оператор компаниас жуулчдын статистик мэдээллийг үнэн зөвөөр гаргахад сургалт зохион байгуулах, бодит орлогыг тооцох боломжийг нэмэгдүүлэх;

• Монголд ирж буй жуулчдын улирлын хамаарлын судалгааг улирал, сар бүр нарийвчлан гаргах, үнэлэлт, дүгнэлт өгөх;

• Монголын аялал жуулчлалын салбарт хамааралтай төрийн бус байгууллагуудтай идэвхтэй хэлбэрээр хамтран судалгаа шинжилгээ

хийх;

• Судалгааны хүрээлэн, мэргэжлийн судлаачид, ахисан түвшний судлаачдаар захиалгат судалгаа хийлгэх;

• Орон нутгийн засаг захиргаа болон Тусгай хамгаалалттай газар нутгийн захиргаадын аялал жуулчлал эрхэлсэн нэгж, мэргэжилтнүүдийг сургалтанд хамруулж, аялал жуулчлалын орон нутгийн болон бүс нутгийн чанартай статистик судалгааг хийж тогтмолжуулах нь салбарын статистик мэдээллийн чанарт сайнаар нөлөөлнө.

2. Аялал жуулчлалын статистик мэдээллийн олон улсын хөгжлийн түвшин, түгээмэл хэрэглэгдэж буй дэвшилтэт арга аргачлалуудад үндэслэн өөрийн орны онцлогт нийцүүлэн хэрэглэх;

• Аялал жуулчлалын дагуул дансны аргыг нэвтрүүлэх (TSA);

• Хил орчмын хамтын ажиллагааг сайжруулах АНУ, Канадын туршлагыг нэвтрүүлэх;

• Нэмүү өртөг шингээж борлуулагч мэргэжлийн судалгааны байгууллагуудын судалгааг авч ашиглах;

• Орчин үед улс орон бүрийн ашиглаж байгаа аялал жуулчлалын статистик мэдээллийн арга аргачлалууд нь хоорондоо харилцан адилгүй байдаг, Дэлхийн аялал жуулчлалын байгууллагаас ч нэг хэв загварын аргачлал хэрэглэхээсээ илүүтэй өөрийн онцлогт тохирсон аргачлал бий болгох;

ДҮГНЭЛТ

Аялал жуулчлалын салбарын статистикт ач холбогдол өгч судалгаа хийдэг, арга, аргачлалыг боловсронгуй болгоход анхаарал ихээхэн хандуулдаг улс орнууд байдаг бол Монгол улсын хувьд тоо бүртгэлийн шинжтэй учраас бодитой мэдээллийн сан бүрдэхгүй байна. Өнгөрсөн хугацаанд манай улсын аялал жуулчлалын салбарын статистик тоон мэдээлэл өөр хоорондоо зөрүүтэй, нэгдсэн аргачлалгүй, уялдаа холбоогүй явж иржээ.

Цаашид аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний статистикийн аргачлалыг боловсруулж нэгтгэн гаргаж батлуулах, аялал жуулчлалын статистик мэдээ мэдээллийг нэгтгэх, орлого, зарлагын нэгдсэн мэдээлэлтэй болох, үйлчилгээний байгууллагын тоон мэдээлэл, салбарын статистик мэдээллийн урсгалыг тооцох, цахим, ухаалаг систем нэвтрүүлэх, боловсруулахад мэргэжлийн байгууллагуудын оролцоотой шийдэл бий болгох шаардлага нэгэнт үүсчээ. Салбарын мэдээллүүдийг олон улсын түвшинд нэгтгэн зангидах, бүс нутгийн чанартай мэдээллийн тогтолцоо бий болгох зорилгоор суурь загвар боловсруулах шаардлага чухал байна.

Аялал жуулчлалын салбартай шууд болон шууд бусаар холбоотой олон улсын төрийн болон төрийн бус байгууллага, агентлагууд, засгийн газар, төрийн болон хотын захиргааны байгууллагууд, энэ чиглэлээр төрийн бодлого боловсруулж хэрэгжүүлдэг үндэсний аялал жуулчлалын байгууллагууд зэрэг бүх түвшинд статистикийн мэдээлэл цуглуулах, боловсруулахад хамтын оролцоо чухал байна.

Нарийвчилсан тоон мэдээлэл цуглуулах боломж хязгаарлагдмал байдгаас шалтгаалан аялал жуулчлалын статистик нь ихэнхдээ тухайн оронд ирсэн жуулчдын тоо байдлаар гардаг. Жил бүр нарийвчилсан статистик судалгаа хийх нь ихээхэн хэмжээний хөрөнгө, санхүү, хүний нөөцийн ур чадвар шаардана. Аялал жуулчлалын статистик мэдээллийг сайжруулах, олон улсын жишигт нийцсэн аргачлалуудыг нэвтрүүлэхийн тулд үндэсний мэргэжилтнүүд ихээхэн чухал нөлөөтэй. Өнөөдрийн байдлаар манай улсад энэ чиглэлээр мэргэшсэн мэргэжилтнүүд байхгүй учраас тэдгээрийг гадаад, дотоодод сургалтанд хамруулах, гадаадын нарийн мэргэшсэн судлаач, мэргэжилтнүүдийг урьж, хамтран ажиллах, улс, бүсийн болон олон улсын чанартай сургалт, семинаруудыг эрчимтэй зохион байгуулах хэрэгтэй. Дэлхийн аялал жуулчлалын байгууллагаас сүүлийн жилүүдэд түлхүү анхааран ажиллаж байгаа аялал жуулчлалын дагуул дансын аргыг нэвтрүүлэх(TourismSatelliteAccount).Манай орны хувьд аялал жуулчлалын хиймэл дагуулын тооцооны системийг нэвтрүүлж (Tourism Satellite Account), өөрийн орны онцлогт тохируулан ашиглах хэрэгтэй төдийгүй аялал жуулчлалын статистик мэдээллийг цуглуулах боловсруулах арга механизмыг боловсронгуй болгох хэрэгтэй байна.

АШИГЛАСАН БҮТЭЭЛИЙН ЖАГСААЛТ

I. Монгол эх сурвалж

1. Галиймаа Н. Олон улсын аялал жуулчлал. 2014.
2. Дэлхийн аялал жуулчлалын байгууллагын статистик тайлан. Монгол Улсын статистикийн эмхтгэл. 2020.
3. Аялал жуулчлалын статистикийн үзүүлэлт, тооцох аргачлал. УСХ. 2011.

II. Гадаад эх сурвалж

1. Александровой А. Ю. Статистика туризма. 2017.
2. Methodological manual for tourism statistics Version 3.1 2014.
3. Collection and Compilation of Tourism Statistics. Technical Manual No.4 (English version
4. Department of Economic and Social Affairs Statistics Division "Methodological manual for tourism statistics" - Version 3.1 - 2014 edition
5. International Recommendations for Tourism Statistics 2008

III.Интернэт эх сурвалж

1. https://www.1212.mn/stat.aspx?LIST_ID=976_L18
2. https://mecss.gov.mn/category/39/
3. https://mecss.gov.mn/news/1388/
4. https://home.gwu.edu/~frechtli/material/1TSA%20Primer%20Pub1-10.pdf?fbclid=IwAR0kyAM8YiE-8YgCn1waq-DpEWyzlT0jU94IRRa7ld0PqV6Y-Tme01qHEZI
5. https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284421152
6. https://www.immigration.gov.mn/
7. http://www.insula.org/tourism/charte.htm



Б.ОЮУНГЭРЭЛ
Сити их сургуулийн Хүмүүнлэгийн сургуулийн
Сэтгүүл зүйн тэнхимийн багш

ШИНЭ СЭТГҮҮЛ ЗҮЙ БА ЁС ЗҮЙ

Түлхүүр үг: Шинэ сэтгүүл зүй, сэтгүүлчийн ёс зүй, мэдээллийн тэнцвэрт байдал, ёс зүйн алдаа, редакцын үйл ажиллагаа

Монголын шинэ сэтгүүл зүйн түүх өөрчлөн байгуулалтын үеэс эхлэлтэй. Наяад оны дунд үеэс Европын орнуудад эхэлсэн эл үйл явц манай хойд хөршид илүү мэдэгдэхүйц өрнөж байлаа. Үүний нөлөөгөөр монголчууд ч өөрчлөн байгуулалтын салхийг мэдэрсэн юм. Өөрчлөн байгуулалтын өрнөл ардчилсан хувьсгалаар төгсөж, Монгол Улс чөлөөт ардчилсан нийгэмтэй золгосон. Ийнхүү чөлөөт ардчилсан, шинэ сэтгүүл зүй бүрэлдэн бий болоод ердөө гуч гаран жилийн нүүрийг үзэж байна.

1998 онд УИХ-аас Хэвлэл мэдээллийн эрх чөлөөний тухай хуулийг баталсан нь албан ёсоор чөлөөт ардчилсан сэтгүүл зүй хөгжих үндсэн суурь болсон. Энэ үйл явдлын дараа төрийн гол хэвлэлүүд хувьчлагдаж, маш богино хугацаанд олон тооны шинэ хэвлэл мэдээллийн байгууллага бий болж, чөлөөт хэвлэлүүдийн өрсөлдөөн жинхэнэ утгаараа хэрэгжиж эхэлсэн билээ. Энэ үед борооны дараах мөөг шиг олноороо бий болсон хэвлэлүүд чөлөөт өрсөлдөөний зарчмаар хаалгаа барих нэг нь хаалгаа барьж, хөл дээрээ боссон нэг нь цааш хүчээ аван хөгжиж эхэлсэн байдаг билээ. Энэ тухай сэтгүүл зүй судлаачид ном, бүтээлдээ тэмдэглэсэн байдаг.

Хэвлэл мэдээллийн тоо олшрох нь нэг талаасаа өрсөлдөөн бий болгож, мэдээллийн чанарыг ахиулах давуу талтай. Гэтэл манайд зах зээлийн энэ зарчим бүх цаг үед сонгодог утгаараа хэрэгжиж байсангүй. Шар хэвлэл гэх сонинуудад садар самуун, ор хөнжлийн асуудлаас эхэлээд хүн уншиж байвал юу ч бичиж болно гэсэн хандлага газар авч, бусдын нэр хүндэд халдах, гутаан доромжлох, гүтгэх гэх мэтээр чөлөөт хэвлэлийг гажуудуулсан гаж үзэгдэл түгээмэл болов.

Монголд шар хэвлэлийн үер буусан нь нийгмийн учир шалтгаантай байсан. Социалист нийгэмд хаалттай байсан бүх сэдэв "чөлөөтэй" болсноор сураг төдий дуулж байсан олон асуудлаар айх ичих зүйлгүй бичиж эхэлсэн байдаг. Мөн өмнөх нийгмийн үед хамгийн их хаалттай байсан эр, эмийн ор хөнжлийн явдал, дээдсийн зарим нэг бульхай луйврын асуудал нь шар хэвлэлийн голлох сэдэв болж байсан тул нийгэмд дуулиан тарьж, уншигч, хүлээн авагчдын анхаарлыг ихээр татсан нь ойлгомжтой. Эл байдлыг төрөөс анхаарч, ёс зүйгүй сэтгүүл зүйн хандлагыг өөрчлөх талаар дорвитой арга хэмжээ авалгүй алгуурласан тал байдаг. Энэхүү байдлаас болж нийгмийн ёс зүй булингартах, шар хэвлэлд юу ч бичиж болдог гэсэн хандлага газар авсан тал бий. Энэ нь Монголын чөлөөт сэтгүүл зүйд нэг хар толбо болон үлдсэн билээ. Өнөө хэр манай орны сэтгүүл зүйн салбар шар хэвлэлийн ёс зүйгүй байдал, бусдаас өрсөх гэсэн мөчид хандлагыг тээсээр явна.

Өдөр тутам олон нийтэд мэдээлэл дамжуулж, түүгээрээ дамжуулан тэдний оюуны хэрэгцээ шаардлагыг хангаж, нийгмийг харах өнцөгт тодорхой хэмжээнд нөлөө үзүүлдэг нэн "эмзэг" салбар болохын хувьд "мэргэжлийн ёс зүй"-н тухай ойлголт энэ салбарт эн тэргүүнд хөндөгдөх асуудал мөн билээ. "Мэргэжлийн ёс зүй бол урт хугацааны туршид боловсордог үзэгдэл юм"[1] . Мэргэжлийн ёс зүй нь урт хугацааны үйл ажиллагаа, дадлага туршлага, түүнд хийсэн дүн шинжилгээний үр дүнд бүрэлдэн бий болдог байх юм.

Иймд ардчилсан чөлөөт сэтгүүл хөгжөөд гуч гаруй жилийн нүүрийг үзсэн манай орны хувьд мэргэжлийн ёс зүйн асуудлыг судлан шинжилж, цаашдын хандлага, чиг баримжааны талаар ойлголтыг бүрэлдэхэд дорвитой алхам хийх цаг нэгэнт болжээ. Монголын чөлөөт сэтгүүл зүйн нь харьцангуй богино түүхтэй, залуу салбар боловч дэлхийн бусад улс орнуудын сэтгүүл зүйн хөгжлийн чиг хандлагаар баримжаалан суралцах, өөрийн орны нийгэм, хүлээн авагчдын хөрсөнд нутагшуулах бүрэн боломжтой гэж харж байна.

Нэн түрүүнд хэвлэл мэдээллийн байгууллага бүхэн өөрийн гэсэн ёс зүйн кодыг баталж, өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа хэрэгжүүлж дагаж мөрддөг байх нь чухал юм. Энэ нь нэг талаас сэтгүүлчийн үйл ажиллагааг хянах, алдаа гаргахаас урьдчилан сэргийлэх, ур чадварыг ахиулах сайн талтай. Нөгөө талаас иргэдийг үнэн зөв, бодит мэдээллээр хангах боломж бололцоо бүрддэг. "Сэтгүүлчийн ёс зүй хэмээх ойлголт мэдээллийг сонгох явцад шийдвэр гаргах хүрээнд хамаардаг бол сэтгүүл зүй дэх ёс зүй гэдэг нь редакцын хамт олон баталсан зан байдлын кодекс мөн". [2]

Сэтгүүлчийн ёс зүй гэдэг нь нэлээд өргөн хүрээтэй ухагдахуун билээ. Мэдээлэл бэлтгэх, дамжуулах, түгээх ур чадварын асуудал ч үүнд хамаардаг. Мэдээлэл эх сурвалжийн гурван түвшинг хангасан байх ёстойгоос гадна агуулгын тэнцвэртэй байдал ч чухал байр суурь эзэлдэг.

Сэтгүүлчдийн ёс зүйн тулгамдсан асуудлуудыг шийдвэрлэхэд хувь хүний хариуцлагаас гадна редакцын үйл ажиллагааны чанар, шат дараалал, мэргэжлийн байдал ихээхэн нөлөө үзүүлнэ. Гэхдээ өнөөгийн байдлаар манайд буух эзэн буцах хаяггүй маш олон "шар" сайтууд үйл ажиллагаа явуулж, мэдээлэл түгээж байна. Уг мэдээллийг хэн, хаанаас, хэрхэн түгээж байгаа нь тодорхойгүй учраас хариуцлагын тухай ярихад бэрхшээлтэй. Нэг талаас үүнийг хуулийн дагуу зохицуулах нь оновчтой. Энэ нь мэргэжлийн шалгуур хангасан тохиолдолд л хэвлэн нийтлэх эрх бүхий байгууллага болно гэсэн санаа юм. Нөгөө талаас хүлээн авагчдын мэдээллийн боловсрол, аливаа мэдээлэлд ул суурьтай, шүүлтүүртэй хандах, эх сурвалжийг нягтлах гэх мэт чадвар чухал байдаг. Ийм дадалд сургахад хэвлэл мэдээллийн байгууллага болон иргэд, хүлээн авагчид хоорондын эргэх холбоо чухал үүрэгтэй. Манайд иргэд болон хэвлэл мэдээллийн байгууллага хооронд гүүр болох, сэтгүүл зүйн бүтээлийн ёс зүйн алдааг илрүүлж, зүгшрүүлэх чиглэлээр "Хэвлэл мэдээллийн зөвлөл" зарим ажлыг хийж байгаа нь сайшаалтай. Тухайлбал, тус зөвлөл нь иргэдээс ирсэн гомдол мэдээллийг нийтэд ил мэдээлж, хоёр талын байр суурийг эн тэнцүү авч үздэг.

Хэвлэл мэдээллийн зөвлөл 2015 оны 4 дүгээр сарын 14-нд "Хэвлэл мэдээллийн ёс зүйн зарчим", "Гомдол санал хүлээж авах журам"-аа баталснаас хойш хүлээн авагчдаас сэтгүүлчийн болоод сэтгүүл зүйн бүтээлийн ёс зүйтэй холбоотой гомдлыг хүлээн авах болсон. Ирүүлсэн гомдлыг мэргэжлийн шалгууруар нягтлан үнэн мөнийг тогтоож, хоёр талд хариу өгч, шийдвэрлэн ажиллаж байна. Хүлээн авагчид аль ч олон нийтийн мэдээллийн хэрэгсэлтэй холбогдуулан гомдол гаргаж болох бөгөөд дараах зарчмуудыг зөрчсөн гэж үзсэн тохиолдолд гомдол мэдүүлдэг.

Үүнд:

1. Мэдээллийг нягтлах нь сэтгүүл зүйн нягт, нямбай үйл ажиллагааны үндсэн зарчим бөгөөд мэдээллийг нягталж үзээгүйгээр нийтэлсэн, нэвтрүүлсэн гэж үзэж байгаа бол
2. Мэдээллийг шударга бус аргаар олж авсан гэж үзэж байгаа бол
3. Хэн нэгнийг арьс өнгө, яс үндэс, гарал угсаа, хүйсийн байдал, нас, хөгжлийн бэрхшээл, эрүүл мэнд, бэлгийн чиг баримжаа, шашин шүтлэг, гэр бүлийн байдлаар нь ялгаварлан гадуурхалтын золиос болгосон гэж үзэж байгаа бол
4. Аливаа мэдээллийг зохисгүй хэлбэрээр дуулиантайгаар түгээсэн гэж үзэж байгаа бол
5. Мэдээллийг мушгин гуйвуулах, бусдыг санаатайгаар гутгэх, доромжлох, мэргэжлийн давуу байдлаа ашиглан мэдээллийг хувийн зорилгод ашиглах, мэдээлэх, эс мэдээлэхийн тулд аливаа хэлбэрийн авлига авсан гэж үзэж байгаа бол
6. Хувийн нууцад хүндэтгэлгүй хандсан гэж үзэж байгаа бол
7. Бусдын уй гашуу, зовлон шаналалд хүндэтгэлгүй хандсан гэж үзэж байгаа бол
8. Мэдээллийн нууц эх сурвалжаа чандлан хамгаалаагүй гэж үзэж байгаа бол
9. Төлбөрт нийтлэл, нэвтрүүлгийг тусгай тэмдэг, тэмдэглэгээгээр ялгаагүй гэж үзсэн тохиолдолд[3] гомдол гаргаж болох ажээ.

Энэ нь сэтгүүлчийн ур чадвар, мэдлэгийг нэмэгдүүлэхэд ихээхэн түлхэц үзүүлэх чухал үйл ажиллагаа. Алдаа гаргахыг үгүйсгэх аргагүй. Гэхдээ өөрийнх нь бичсэн мэдээллийн мөрөөр гомдол ирсэн тохиолдолд дахин алдаа гаргахгүйн тулд хянамгай ажиллах дадалтай болно.

Сэтгүүл зүй бол баримт. Тэр ч утгаараа сэтгүүл зүйн бүх бүтээл баримтаар баталгаажсан, хөдөлшгүй үнэн бодит байх ёстой. Үнэнийг мэдээлэх нь сэтгүүлчийн хийгээд редакцын нэн тэргүүний зорилт байна. Үнэнийг мэдээлэхдээ туйлшрахаас сэргийлэх нь ч чухал. Өөрөөр хэлбэл **мэдээллийн тэнцвэрт байдлыг хангах** явдал юм.

[1] Чойсамба Ч. Сэтгүүлчийн ёс зүйн алдаа. УБ., 2016.
[2] Зулькафиль М. Сэтгүүл зүйн судалгааны бүтээлүүд Боть Х. УБ., 2017.
[3] https://www.mediacouncil.mn/

Баримт хэтэрхий нэг талыг барьсан, хэн нэгнийг илт буруутгасан эсвэл дэмжсэн хандлагатай байх нь олон сөрөг талтай.

Мэдээлэл бэлтгэхдээ эх сурвалжийн гурван түвшинг хангасан байх нь чухал. Үүнийг энгийн жишээгээр тайлбарлах гээд үзье. Өрлөгийн ажил хийж байгаа барилгын хажуугаар явж байсан явган зорчигчийн дээрээс ямар нэг барилгын материал унаж, бэртсэн хэргийг мэдээлэх болжээ гэж төсөөлье. Сурвалжлагч хэрэг өрнөсөн газар очоод зөвхөн хэргийн хохирогчоос л ярилцлага аваад дамжуулчихвал хүлээн авагчдад барилгын компанийн шууд буруу гэсэн ойлголт төрнө. Харин барилгын компанийн төлөөллөөс мэдээлэл авах үед огт өөр үр дүн гарч болно. "Зорчихыг хориглосон" анхааруулах тэмдэг байршуулсан газраар хохирогч дур мэдэн явсан байвал хэрэг өөрөөр эргэнэ. Тиймээс тухайн үйл явдалд хамаатай талууд болон хөндлөнгийн ажиглагч талаас мэдээлэл авч дамжуулж байж мэдээллийн тэнцвэртэй байдал хангагдах юм.

Үүнээс гадна хүлээн авагчдыг баримтын дарамтад оруулахаас болгоомжлох хэрэгтэй. Энэ нь сэтгүүлчийн ур чадвар, мэдрэмжээс шууд шалтгаалдаг. Үүнд хамгийн чухал мэдээллийг шилж сонгох, ач холбогдлын дарааллаар нь ангилах, бичлэгийн арга барил зэрэг хамаарна. Мөн дуулиан шуугиан тарихуйц мэдээллийн сэжүүр авмагцаа бусдаас түрүүлэх, хандалт авах үүднээс мэдээллийг шууд түгээх цацах явдал түгээмэл байдаг. Мэдээлэлд хамаарал бүхий хүмүүс, байгууллагын байр суурийг харгалзахгүй ийм байдлаар ажиллах нь сэтгүүл зүйн үндсэн мөн чанарт харшилж байдаг.

Мэдээллийн баримтын тэнцвэрт байдлаас гадна агуулгын тэнцвэрт байдлыг чухалчилж үзэх нь зүй. Өөрөөр хэлбэл, нас хүйсээр ялгаварлалгүй хүн бүхэнд хүртээмжтэй агуулга бүхий мэдээлэл түгээхийг хэлж байна. Олон нийтийг хооронд нь талцуулах, хагаралдуулж болох баримт сэлтийг дамжуулахдаа тун болгоомжтой хандах учиртай. Жишээлбэл, илтэд нэг талыг барьж хүйсээр ялгаварласан мэдээлэл түгээх нь хүйсийн байдал болоод тухайн бүлэг хүмүүсийн аюулгүй байдал, нийгэмд эзлэх байр суурь зэрэгт сөрөг нөлөө үзүүлэх магадлалтай. Нөгөө талаараа олон нийтийн эрх ашигтай хамаарал бүхий асуудлыг хэрхэн түгээх нь редакцын үйл ажиллагаанаас шалтгаалдаг.

Түгээж байгаа мэдээллийн агуулга, чиг баримжаа тодорхой байх нь ч бас тэнцвэрт байдал юм. Төлбөртэй, захиалгат мэдээ мэдээллийг тусгай тэмдгээр ялгаж мэдээлэх гэх мэт. Төлбөрт нэвтрүүлэг нь тухайн хэвлэл мэдээллийн байгууллагын орлогын гол эх үүсвэрүүдийн нэг болдог тул түгээх нь буруу хэрэг биш. Харин түүнийг нийтэд ил тод мэдээлэхгүй байх нь сөрөг үр дагаварт хүргэх магадлалтай.

Хэт нэг талыг барих, захиалгаар ажиллах, үйл явдалд хувийн сэтгэл хөдлөлөөр хандах зэрэг нь мэдээллийн тэнцвэрт байдал алдагдахад хүргэдэг. Тиймээс сэтгүүлч үйл явдлын "дотор орох" бус хөндлөнгөөс ажиглаж, нухацтай хандаж мэдээлэл бэлтгэх нь чухал. Дүгнэлтийг сэтгүүлч өөрөө хийх бус энэ эрхийг үзэгч, уншигчдад үлдээх нь илүү үр дүнтэй. Сэтгүүлчийн гол зорилго нь үнэн бодитой мэдээллийг олон талын эх сурвалжаар баталгаажуулан нийтэд түгээх явдал билээ. Өнөө цагт технологийн хөгжлийн нөлөөгөөр хэрэгцээт мэдээллээ өөрийн хэрэгцээ шаардлагад нийцүүлэн авах боломж бүрдсэн. Гэхдээ цэгцтэй, боловсруулсан, баталгаатай мэдээллийг сэтгүүлчид дамжуулсаар байгаа.

Нөгөөтээгүүр технологийн хурдацтай хувьсал, дижитал байдал нь хэн бүхэнд үзэл бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэх, цахим орчинд эрх, эрх чөлөөгөө тааваараа эдлэх боломжийг олгосон. Гэхдээ цахим орчинд тарж буй бүх мэдээлэл, хэн нэгний үзэл бодол зэргийг мэргэжлийн сэтгүүл зүйн үйл ажиллагаатай хольж хутгах нь зохисгүй хэрэг. Бүх салбар дижиталчлагдаж үйл ажиллагаанд нь өөрчлөлт орсоор байгаа. Энэ нь манай салбарт, хэвлэл мэдээллийн хэрэгслүүдийн үйл ажиллагаанд ч томоохон нөлөө үзүүлж байна. Дэлхий даяар сонин, сэтгүүлийн захиалгын тоо, радио телевизийн үзэгч сонсогчдын тоо буурсан. Үүнтэй холбогдуулан сонин сэтгүүл цахим хэлбэрт шилжих, телевиз радио бүтээлийн агуулга хэлбэртээ өөрчлөлт оруулах замаар хөгжлийн дараагийн түвшинд шилжиж байна. Энэ мэт өөрчлөлт гарсаар байх ч сэтгүүл зүйн салбар иргэний мэдэх эрхийг хангах үүрэг бүхий бие даасан институт хэвээрээ л байна.

Өнөө үеийн техник, шинжлэх ухааны ололт амжилт нь сэтгүүл зүйн салбарт, сэтгүүлчдэд ихээхэн боломж олгож байгаа нь илэрхий боловч мэргэжлийн сэтгүүл зүйн бүтээлийн агуулга бүтээх, мэдээлэл үйлдвэрлэх үйл явц хамгийн гол түлхүүр нь юм. Уламжлалт мэдээллийн хэрэгсэлд "шуурхай байх" чанар хамгийн түрүүнд тавигдах хэмжээнд байсан бол одоо мэдээлэл дамжуулахдаа "үнэн бодитой, ёс зүйтэй" байх нь илүү чухал болсны дээр энэ шалгуурууд нь мэдээллийн болон хувь сэтгүүлч цаашилбал редакцын чанар, ур чадварыг тодорхойлоход томоохон нөлөө үзүүлнэ гэж үзэж байна. Жишээлбэл, Сүхбаатарын талбай дээр УИХ-ын гишүүн асан С.Жавхлан суулт зарласан тухай хэвлэл мэдээллийн хэрэгслүүд шууд дамжуулж байсан. Бусад хэвлэлтэй өрсөлдөн шууд дамжуулж "хандалт горилохын" оронд түүнийг яагаад суулт зарлаад байгааг судлах, цаад учир шалтгааныг нь тодруулж, баримт нотолгоотойгоор олон нийтэд түгээх нь жинхэнэ сэтгүүлчийн мэргэжлийн ажил

болох юм.

Үүнээс гадна олон нийт ямар ч мэдээллийг сонголтгүйгээр хүлээж авахад бэлэн байдаг. Үүнийг нь буруугаар ашиглан цахим орон зайд санаатай болон санамсаргүй байдлаар төөрөгдүүлсэн гарчиг, агуулга бүхий мэдээлэл түгээх, дижиталчлагдсан байдлыг буруугаар ашиглан бусдын оюуны өмчийг хулгайлах, "мэдээ угаах" зэрэг нь сэтгүүлчдийн гаргадаг томоохон ёс зүйн алдаа юм.

Нийгэмд шуугиан тарьсан, олон нийтийн санаа бодолд шууд нөлөө үзүүлэхүйц үйл явдал боллоо гэхэд сэтгүүлч биш өөр нэгэн гар утсаараа үйл явдлыг шууд дамжуулж эсвэл өөрийн цахим хуудасдаа ганц пост бичихэд л уг мэдээлэл тэр даруй олон нийтийн сонорт хүрч байна. Сэтгүүлчид энэ мэдээллээс хоцорсон ч мэргэжлийн ур чадвараар дутууг нь нөхөж, уг мэдээллийн мөн чанар, цаад учир шалтгаан зэрэгт гүнзгий нэвтэрч, үнэн бодит байдлыг гүйцээн мэдээлэхийн оронд тэр мэдээллийг бараг тэр чигээр нь хуулан тавьдагаас болж сэтгүүлчдийн нэр хүнд унах, цаашилбал сэтгүүлч өөрийн ёс зүйгээ "шороотой хутгаж" байгаа хэрэг юм.

Дуртай бүхэн нь өөрийгөө сэтгүүлч хэмээн нэрийдэж мэдээллийг зах замбараагүй тарааж байгаа энэ цаг үед жинхэнэ сэтгүүлчид "мэргэжлийн" байх хэрэгтэй. Аливаа зүйлд анализ хийж, учир шалтгааныг нь олж тогтоон, олон нийтэд түгээж буй бүхэндээ нарийн няхуур хандах нь зүй. Үүнд л сэтгүүлчийн ёс зүйн учир оршиж байгаа билээ.

Нөгөө талаас нь харвал сэтгүүлчид өөрсдөө өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа хайхрамжгүй ханддах, редакцын ёс зүй сул байгаагаас үүдэн алдаа гардаг. "Сэтгүүлчийн ёс зүйн зарчим бол дарга дээрээс тулгадаг эсвэл эрдэмтэн өрөөндөө сууж байгаад боловсруулчихдаг шаардлагын хэлхээ биш. Сэтгүүлчийн ёс зүйн зарчим бол тогоонд нь чанагдсан сэтгүүлчид өөрсдийн туршлага дээр тулгуурлан боловсруулдаг мэргэжлийн үйл ажиллагааны мөрдлөг юм". [4]

Сүүлийн үед гэмт хэргийн талаар мэдээлэхдээ томоохон алдаа гаргасаар байгаа нь түгээмэл ажиглагдаж байна. Сэтгүүлч эхлээд өөрөө "хүн" байх ёстой. Амь хохирогчийн ар гэр, төрөл төрөгсдийн сэтгэлийг эмзэглүүлэхгүй байх нь бидний нэн тэргүүний үүрэг. Ноцтой гэмт хэрэг нэн ялангуяа хүний амь хохирсон явдал нь аль нэг хэвлэл мэдээллийн байгууллагын хандалтаа өсгөх арга зам байх ёсгүй. Олон нийтэд сэрэмжлүүлэг болгох үүднээс тухайн хэрэг явдлыг дамжуулж байгаа гэдгээ үргэлж санаж, ёс зүйн хэм хэмжээгээ сахин биелүүлж байх нь зүйн хэрэг билээ.

Сэтгүүлчийн ёс зүйн зарчимд "аливаа мэдээллийг зохисгүй хэлбэрээр дуулиантайгаар түгээхээс татгалзана" гэсэн заалт бий. Үүнийг бүр нарийвчилбал:

• Гэмт хэрэг үйлдэгдсэн аргыг нарийвчлан харуулсан нийтлэл, нэвтрүүлэг хийхээс зайлсхийнэ.

• Шүүх гэм буруутайг нь нотлоогүй бол хэнийг ч гэм буруутай гэж үзэхгүй.

• Гэмт этгээдийн талаар үлгэрлэн дууриах, шүтэх өнгө аясаар нийтэлж, нэвтрүүлэхгүй.

• Золгүй явдал, осол, хүчирхийллийн талаарх зураг, дүрсийг мэдээлэхдээ тухайн зураг, дүрс нь хүүхэд, өсвөр үеийнхэнд хэрхэн нөлөөлөх магадлалыг харгалзана.

• Гамшиг, осол, гэмт хэргийн улмаас хохирогсдын цогцсыг нарийвчлан харуулахгүй.

• Осол, гамшиг, гэмт хэргийн зураг, дүрсийг нийтэд хүргэхдээ тухайн хэргийн золиос, түүний ойр дотнынхон болон хүүхэд, өсвөр үеийнхэнд уг дүрс хэрхэн нөлөөлж болохыг харгалзаж, онцгой няхуур бөгөөд мэдрэмжтэй хандана гэжээ.

Гэтэл манайхан "хамгийн түрүүнд" мэдээлж байвал л болоо гэсэн шиг дээрх ёс зүйн байдалд хайхрамжгүй хандах нь элбэг. Жишээлбэл, өнгөрсөн оны наймдугаар сарын 23-ны өдөр "Нарны хороололд 27 настай эрэгтэй өндрөөс унаж амиа алдлаа" гэсэн гарчигтай мэдээ ихэнх мэдээллийн сайтуудаар цацагдсан. Уг хэргийг мэдээлэхдээ амь хохирогчийн нас барсан шалтгааныг "сэтгэл гутрал" гэж зарлав. Тухайн үед албан ёсны байгууллагаас амиа хорлосон шалтгааныг мэдэгдээгүй. Гэтэл сайтууд уг асуудлыг мэдээлэхдээ "албан бус эх сурвалжийн мэдээлснээр", "урьдчилсан байдлаар тогтоосноор" гэх мэтчилэн эх сурвалжаа дурдалгүй "бөөрөнхийлөн" бусдын өмнөөс ярьж алдаа гаргасан, хэрэг гарсан байршлыг нарийвчлан мэдээлсэн зэрэг олон алдаа хийсэн юм. Энэ мэтчилэн гэмт хэргийн тухай мэдээллийг бусдад сэдэл өгөх боломжтой байдлаар түгээсээр байгаа нь нэн түрүүнд залруулах ёстой ёс зүйн алдаа болж байна.

АШИГЛАСАН БҮТЭЭЛИЙН ЖАГСААЛТ

Ном бүтээл:

1. Зулькафиль М. Сэтгүүл зүйн судалгааны бүтээлүүд. Боть X. УБ., 2017.
2. Зулькафиль М. Сэтгүүл зүйн судалгааны бүтээлүүд. Боть III. УБ., 2016.
3. Чойсамба Ч. Сэтгүүлчийн ёс зүйн алдаа., УБ. 2004.
4. Чойсамба Ч. Сэтгүүлчийн ёс зүйн алдаа. УБ., 2016.
5. Сэтгүүлчийн ёс зүйн тухай өгүүллүүд. УБ., 2016.

Мэдээллийн сайт:

1. https://www.mediacouncil.mn/

[4] Чойсамба Ч. Сэтгүүлчийн ёс зүйн алдаа., УБ. 2004.



“СИТИ” Их сургууль Боловсролын салбарын “Энтрепренер” боллоо

Монголын үндэсний худалдаа, аж үйлдвэрийн танхимаас Монгол Улсын нийгэм, эдийн засгийн хөгжилд бодитой хувь нэмрээ оруулж буй шилдэг, онцлох аж ахуйн нэгж, байгууллага, бизнес эрхлэгчдийг шалгаруулан өргөмжилдөг “Энтрепренер 2021” ёслолын арга хэмжээг зохион байгууллаа.

Салбар бүрийн баялаг бүтээгчдийг дэмждэг, хамгийн нэр хүнд бүхий тус шагнал гардуулах ёслолын арга хэмжээ энэ жил 24 дэх удаагаа болж байгаа юм.

“Энтрепренер 2021” нь энэ жил анх удаа боловсролын салбарын оны онцлох байгууллагыг тодруулсан нь 23 жилийн түүхтэй Монголын хувийн хэвшлийн ууган их, дээд сургуулиудын нэг “СИТИ” Их сургууль байлаа.

HAO PINGAN
CITI University, Business School, Master of business administration.

OPERATIONAL BENEFIT EVALUATION OF OPTICAL STORAGE AND CHARGING SYSTEM BASED ON IMPROVED MATTER-ELEMENT EXTENSION MODEL

Keyword: Optical charge and storage system; Improved matter-element extensio; Benefit evaluation

ABSTRACT

In September 2020, at the 75th Session of The United Nations General Assembly, China put forward that we aim to have CO2 emissions peak before 2030 and achieve carbon neutrality before 2060. In order to achieve its carbon peak and neutrality targets, there is going to gain more developments in the new energy industry represented by photovoltaics. With the continuous expansion of the scale of photovoltaic power generation and the rapid development of energy storage technology, the combination of photovoltaic power generation and energy storage system is gradually applied, and its operation benefit can be effectively measuring the economy of optical charge and storage system. In this essay, an evaluation index system for the operation benefit of optical charge-storage system is constructed. Moreover, by combining subjective and objective weighting models, an improved matter-element extension model is constructed to evaluate the operation benefit of optical charge-storage system, and the evaluation results are analyzed by examples.

INTRODUCTION

Since entering the industrial revolution, there have been gradually increased for the total global energy consumption. Climate change has become a major challenge for contemporary human social and economic development. Therefore, reducing greenhouse gas emissions and controlling global average temperature rise have been included in the agenda of the United Nations [1]. In September 2020, at the 75th Session of The United Nations General Assembly, China put forward that we aim to have CO2 emissions peak before 2030 and achieve carbon neutrality before 2060. In order to achieve its carbon peak and neutrality targets, there is going to gain more developments in the new energy industry represented by photovoltaics (PV). With the benefit of clean, green, reliability and safe, solar energy is the main force of renewable energy[2,3]. Energy storage technology is the key to improve the utilization rate of renewable energy. With the rapid development of renewable energy, energy storage technology is constantly developing and innovating.

However, with the extensive investment and grid-connection of photovoltaic power plants, problems such as PV abandonment and power limitation, photovoltaic power consumption and unpredictable photovoltaic output have become increasingly prominent, which has a great impact on the safe and stable operation of the power system, leading to the further promotion and grid-connection of photovoltaic power plants becoming more and more difficult. Energy storage equipment can be well adjusted with the characteristics of strong fluctuation in time and

uneven space of photovoltaic power generation. The establishment and application of energy storage system can ensure that photovoltaic power can be connected to the power grid continuously and stably on a large scale. Therefore, in order to solve the problem of energy abandonment in photovoltaic power generation, improve the energy utilization rate and promote the sustainable development of photovoltaic industry, it is very necessary to build an optical storage and charging station[4].

Whether the optical charging and storage system can be put into use or not, it is necessary to give priority to the evaluation of its operational benefits. Based on the carbon peak and neutrality targets, this paper selects the main factors that affect the operation benefit of optical charge and storage system, constructs the operation benefit evaluation index system of optical charge and storage system, and selects the improved matter-element extension analysis method to comprehensively evaluate it. In this model, the analytic hierarchy process and entropy weight method are combined to determine the index weight, so as to eliminate the influence of subjective and objective factors on the index weight. According to the evaluation results, each index factor is specifically analyzed to enrich the evaluation system of optical charge and storage system.

LITERATURE REVIEW

In recent years, some scholars have analyzed the operating benefits of the combined system of power generation and energy storage from the aspects of economic, social and environmental benefits. Reference [5] adopts the net present value method to analyze the cost-benefit of grid-connected photovoltaic cell energy storage system. The results show that lithium ion battery is an economically feasible energy storage solution on the demand side, and the installation cost of energy cost management application is about 400 US dollars/kW·h (about 40-50% of the market price in 2011). Reference [6] adopts the net present value (NPV) to evaluate the cost and benefit of using secondary battery to store energy in the life cycle of photovoltaic charging station. Reference [7] put forward a model of size optimization of small photovoltaic (PV) and battery energy storage system (BESS) by grid-connected PV/battery energy storage/electric vehicle charging station (PBES), and the charging/discharging mode of BESS is determined. Reference [8] evaluates the economic benefits of the optical storage microgrid system . It is found that by adding photovoltaic solar energy and electrochemical storage, the power elasticity of this kind of power customers can be extended to the average survival time, reaching the power outage time of 4 hours. Then, the microgrid can save $112,410 in energy during the 20-year life cycle of the facility, and at the same time increase its survival time after power failure. Combining the economic and environmental factors, reference [9] establishes the optimal scheduling model of ESS and PV in residential buildings. The results show that although the rule-based scheduling can only improve the life cycle environmental benefits by sacrificing economic benefits, compared with the application of PV system, the optimal scheduling can improve economic and environmental benefits of the life cycle, and increase the net income and self-sufficiency rate by 2.8 US dollars and 2.7% per month. Reference [10] considers the multi-angle evaluation index system of wind-solar-energy-storage transmission hybrid power generation system, researches the four aspects of technical performance, economic benefit, ecological impact and social benefit, and constructs a comprehensive benefit evaluation model of TOPSIS order preference technology considering system functionality and proportionality. Reference [11] analyzes cost, income, internal rate of return and payback period of the distributed photovoltaic (DPV) and ES systems under the current policy background d. It also discusses the influence of various policy variables on economic efficiency, including the capacity of optical storage (ES) batteries, the peak-valley price ratio, the on-grid tariff of DPV and the ratio of remaining photovoltaic power connected to the grid. The results show that under the current policy background of China, if the photovoltaic system is equipped with an appropriate amount of aqueous sodium ion batteries, the household and enterprise users of photovoltaic power generation will gain some economic benefits. Reference [12]uses the method of combining real option and net present value, constructs an economic model from three aspects: system cost, user net income model and cost profit rate, and evaluates the value of wind power integrated energy storage project. Basing on the economy of active distribution network operation, reference [13] proposes an innovative evaluation index system d, and establishes a cloud model for evaluating the economic operation of ADN.

Many literatures have studied the economy of optical storage system from the point of view of optimal allocation of energy storage[14]. However, there are few studies on the comprehensive evaluation and analysis of the operation benefit of the combination system of optical charge and storage, and some studies on the comprehensive evaluation of the benefit also have little index system construction or no suitable algorithm model for evaluation.

This paper intends to evaluate the operation benefit of the optical charge-storage system by analyzing the economy of the optical charge-storage system. Establishing a relatively complete and comprehensive evaluation system of operational benefit indicators from four aspects: profitability, solvency,

operational capability and income level, and use the combination weighting method with the improved matter-element extension model to weight the evaluation indicators to evaluate the operational benefit of the PV-charge-storage combined system.

A. RESEARCH METHODOLOGY

1 Construction of evaluation index system

Because the optical charging and storage system needs a large amount of capital investment, under the existing mechanism of photovoltaic feed-in price, by analyzing the operating benefits of the optical charging and storage system, the combined application of photovoltaic and energy storage can be promoted and the operating economy of the optical charging and storage system can be improved. There are many complicated factors that affect the operation efficiency of optical charge and storage system, and there are many related index types and numbers. The index screening principle of combining macro and micro, qualitative and quantitative is adopted to construct and design the operation efficiency index system of optical charging and storage system from the economic point of view, as shown in Table 1.

Table 1 Operation efficiency evaluation index system of the optical charging and storage system

	Primary index	Secondary index
Evaluation index system of operation benefit of optical charging and storage system	Profitability A1	Total return on investment A11
		Financial net present value A12
		Payback period A13
		Capital net profit rate A14
		Internal rate of return A15
	Solvency A2	Repayment period A21
		Asset-liability ratio A22
		Interest reserve rate A23
	Operational capacity A3	PV rejection reduction value A31
		Grid-connected consumption rate A32
		Power supply reliability A33
		Reduce the penalty cost of power deviation A34
	Other earning capacity A4	Low storage and high yield A41
		Government subsidy income A41
		System photovoltaic power yield A43
		Benefit of recycling retired power batteries A44
		Reduction of the capacity electricity fee income A45
		Surplus internet income A46

Among them, the total rate of return refers to the profit level of the total investment, and the calculation formula is:

$$ROI = \frac{EBIT}{TI} \times 100\% \qquad (1)$$

Where EBIT is the annual pre-tax profit of the optical charging and storage system, and TI is the total investment of the optical charging and storage system, including the total construction investment and loan interest during the construction period.

The interest reserve ratio refers to the multiple of interest earned, which is the ratio of the earnings before interest and tax that can be used to pay interest in each year of the loan repayment period to the interest payable in the current period. The calculation formula is:

$$ICR = \frac{EBIT}{PI} \times 100\% \qquad (2)$$

Where PI is the current interest payable.

The reduction of photovoltaic rejection rate can effectively promote photovoltaic consumption, reduce the loss of power generation, and then reduce the cost and obtain higher benefits. The formula for calculating the PV rejection rate is:

PV rejection rate =1- (Maximum transmission power of power system+Load digestion capacity)/(Photovoltaic power station power generation)×100% (3)

The higher the local photovoltaic power consumption capacity, the higher the reliability of regional power grid power supply capacity. The calculation formula of consumption rate is:

Consumption rate = (Total photovoltaic power generation-power usage-accumulation energy)/(Total power generation of optical storage system)×100% (4)

Reducing the penalty cost of power deviation means that the energy storage system can be charged and discharged in a short time to reduce the penalty that the fluctuation of photovoltaic output exceeds the limit of grid-connected fluctuation requirements, and its gains are as follows:

$$R_{dec} = A_{pan} \sum_{t=1}^{N} A_{pan} \Delta W_{pan}(t) \qquad (5)$$

Where R_{dec} means reduce the penalty cost of power deviation; A_{pan} means penalty cost for unit power generation corresponding to overrun power; ΔW_{pan} means for the t year, the energy storage system reduces the power generation corresponding to the overrun power.

2. Operation benefit evaluation model of optical storage and charging system

2.1 Determination of index weight based on AHP-entropy weight method

The weight coefficient is a quantitative analysis of the importance of each evaluation index in the process of evaluating the operation benefit of optical charge and storage system. In this section, the combined algorithm of AHP-entropy weight method is

used to determine the index weight.w_i

$$w_i=\alpha w_{1i}+\beta w_{2i} \quad (6)$$

Where w_{1i} meansthe subjective weight determined by AHP; w_{2i} means objective weight determined for entropy weight method; α and β represent the importance of subjective and objective weights respectively. $\alpha=0.5,\beta=0.5$.

2.2 Improved matter-element extension model

Matter-element extension model transforms the practical problems studied into formal problems through matter-element model and extension set, which solves the incompatibility between problems and effectively analyzes the change trend between matter-elements. When the matter-element extension model calculates the matter-element correlation degree through the correlation function, the classical matter-element extension model means that the closer the matter-element is to the endpoint value of the classical domain, the greater the correlation degree. However, in practical problems, the more obvious the subordinate relationship of the index where the matter-element is closer to the median value of the classical domain. Therefore, the improved matter-element extension model proposed in this essay holds that the closer the matter-element is to the highest or lowest level, the greater the correlation degree of indexes and the more obvious the subordinate relationship.

The calculation steps of the model are as follows:

(1) Establish the matter-element matrix of operation benefit of optical storage and charging system.

The matter-element of optical charging and storage system operation benefit can be expressed by the ordered triplet R, in which U represents the described optical charging and storage system operation benefit, C represents its characteristics, and X represents the value corresponding to characteristic C. Then the matter-element matrix of optical charging and storage system operation benefit can be expressed as follows:

$$R=\begin{bmatrix}R_1\\R_2\\\vdots\\R_n\end{bmatrix}=(U,C,X)=\begin{bmatrix}U & C_1 & X_1\\ & C_2 & X_2\\ & \vdots & \vdots\\ & C_n & X_n\end{bmatrix} \quad (7)$$

Where R is the matter element of the operating benefit of the N-dimensional optical storage system; R_i is a matter element; X_i is the value of C_i , that is, the measured value corresponding to each index.

(2) determining the classical threshold

The classical domain matter-element matrix of the operating benefit of optical charging and storage system can be expressed by R_j.

$$R_j=(U_j,C_j,X_j)=\begin{bmatrix}U & C_1 & X_1\\ & C_2 & X_2\\ & \vdots & \vdots\\ & C_n & X_n\end{bmatrix}=\begin{bmatrix}U & C_1 & (a_{j1},b_{j1})\\ & C_2 & (a_{j2},b_{j2})\\ & \vdots & \vdots\\ & C_n & (a_{jn},b_{jn})\end{bmatrix}$$

(8)

Where U_j means the j divided evaluation grades; $C_1,C_2...C_n$means the evaluation index system; X_{ji} means the range of values specified for the evaluation grade U_j about the evaluation index system of C_n.$X_{ji}=(a_{jn},b_{jn})$

The nodal matter-element matrix of the operation benefit of the optical storage and charging system is expressed as R_p.

$$R_p=(U_p,C_p,X_p)=\begin{bmatrix}U & C_1 & X_{p1}\\ & C_2 & X_{p2}\\ & \vdots & \vdots\\ & C_n & X_{pn}\end{bmatrix}=\begin{bmatrix}U & C_1 & (a_{p1},b_{p1})\\ & C_2 & (a_{p2},b_{p2})\\ & \vdots & \vdots\\ & C_n & (a_{pn},b_{pn})\end{bmatrix}$$

(9)

Where $U_p$means the whole evaluation level; $X_{pi}=(a_{pn},b_{pn})$ means the interval U_p refers to the specified range of values for C_n, that is, the node domain.

(3) Determine the degree of correlation.

The correlation function can concretize the operational benefit level of the index, reflect the correlation degree between the evaluated unit and its evaluation level, and describe the benefit level of each index through the level level. Correlation function values between each index of matter element to be evaluated and each grade level:

$$K_j(x_i)=\begin{cases}\dfrac{-\rho(x_i,x_{in})}{|\rho_{in}|} & (x_i\in x_{in})\\[2ex] \dfrac{\rho(x_i,x_{in})}{\rho(x_i,x_{un})-\rho(x_i,x_{in})} & (x_i\notin x_{in})\end{cases} \quad (10)$$

Where $K_j(x_i)$ means the correlation function value of the i index about the j grade; $\rho(v_i,V_{ji})$ means the distance between the matter-element value to be evaluated of the i index and its classical domain, and $\rho(x_i,x_{in})$ means the distance between the matter-element value to be evaluated of the i index and its node domain.

(4) Determine the comprehensive correlation degree.

$$\overline{K_j}(p_{ij})=\sum w_i\,K_j(x_i) \quad (11)$$

Where j^* means that p_{ij} is the object to be evaluated; (K_j) (p_{ij}) is the comprehensive correlation degree of the object to be evaluated for each evaluation grade, and w_i is the weight of the i evaluation index.

3. Case study

3.1. Basic data

The photovoltaic industry in Jiangsu Province is developing rapidly, and distributed photovoltaic

projects are in a leading position in China. Subsidy policies have been introduced in many regions to encourage the development of photovoltaic and energy storage. Take the PV storage and charging project in Jiangsu Province as an example. The original data of this project are as follows:

In 11 areas, the daily effective utilization hours are 127. 76 h, the photovoltaic power generation is 41× 108 kW·h, and the cumulative grid connection is 719× 104 kW·h. The optical charge and storage system can effectively reduce the photovoltaic rejection rate and improve the grid connection and consumption of photovoltaic. Among them, the cost of 500 kW photovoltaic power station is 4 800 yuan/kW·h, and the effective economic operation life is 25 years. Lead-acid batteries and lithium batteries are mostly used in energy storage systems. The cost of lead-acid batteries is 480,000 yuan/section, and the cost of lithium batteries is 1 200 kW·h. Jiangsu Province adopts peak-valley electricity price, which is 1. 082 4 yuan /h at peak time and 0. 416 4 yuan /h at low time for large industrial users. The peak electricity price of ordinary industrial users is 1.319 6 yuan /h, and the low electricity price is 0. 491 6 yuan /h; Residents' electricity consumption is 0. 568 yuan /h at peak and 0. 288 yuan /h at trough. Through the optical charge and storage system, the maximum demand capacity fee and transformer capacity fee can be effectively reduced by 756,000 yuan. For large industrial users, the power outage will cost at least thousands to tens of thousands of yuan per hour. As a standby power supply, the optical charge and storage system can supply stable power, which can save at least 90,000 yuan per year.

The index data of the criterion layer of the optical charging and storage operation benefit evaluation index system are shown in Table 2.

Table 2 Detailed data of each indicator

Index	Value
Total return on investment A11	5.08
Financial net present value A12	13.25
Payback period A13	6.56
Capital net profit rate A14	10.92
Internal rate of return A15	6.9
Repayment period A21	14
Asset-liability ratio A22	79.86
Interest reserve rate A23	1.5
PV rejection reduction value A31	1.9
Grid-connected consumption rate A32	719*104
Power supply reliability A33	9
Reduction of the penalty cost of power deviation A34	0.5
Low storage and high yield A41	13.4
Government subsidy income A41	50
System photovoltaic power yield A43	18.1
Benefit of recycling retired power batteries A44	48
Reduction the capacity electricity fee income A45	75.6
Surplus internet income A46	5.3

3.2. Determination of index weight

Determination of subjective weight: according to the steps of analytic hierarchy process, we can get each by expert evaluation.

The judgment matrix of relative importance of evaluation factors is shown in Table 3.

Table 3 Target layer P judgment matrix

	A1	A2	A3	A4	W
A1	1	5	2	1	0.3847
A2	1/5	1	1/3	1/2	0.0965
A3	1/2	3	1	1/2	0.2041
A5	1	2	2	1	0.3147

Similarly, the weight of each secondary index can be obtained, as shown in Table 4.

Table 4 Subjective weight of indicators

Index	weight
Total return on investment A11	0.1226
Financial net present value A12	0.4269
Payback period A13	0.1790
Capital net profit rate A14	0.1427
Internal rate of return A15	0.1288
Repayment period A21	0.2493
Asset-liability ratio A22	0.5936
Interest reserve rate A23	0.1571
PV rejection reduction value A31	0.1636
Grid-connected consumption rate A32	0.2829
Power supply reliability A33	0.4476
Reduction of the penalty cost of power deviation A34	0.1059
Low storage and high yield A41	0.0974
Government subsidy income A41	0.1609
System photovoltaic power yield A43	0.1116
Benefit of recycling retired power batteries A44	0.2266
Reduction of the capacity electricity fee income A45	0.3425
Surplus internet income A46	0.0610

Determination of objective weight: the entropy weight method is used to standardize each element in the judgment matrix of the criterion layer and the target layer obtained by AHP, and the objective weight of the indicators is shown in Table 5.

Table 5 Objective weight of indicators

Primary index	weight	Secondary index	weight
Profitability A1	0.2042	Total return on investment A11	0.1832
		Financial net present value A12	0.1928
		Payback period A13	0.2838
		Capital net profit rate A14	0.1370
		Internal rate of return A15	0.2032
Solvency A2	0.2400	Repayment period A21	0.3308
		Asset-liability ratio A22	0.3653
		Interest reserve rate A23	0.3039
Operational capacity A3	0.1695	PV rejection reduction value A31	0.1998
		Grid-connected consumption rate A32	0.2591
		Power supply reliability A33	0.3938
		Reduce the penalty cost of power deviation A34	0.1473
Other earning capacity A4	0.3863	Low storage and high yield A41	0.1097
		Government subsidy income A41	0.1540
		System photovoltaic power yield A43	0.3650
		Benefit of recycling retired power batteries A44	0.1627
		Reduction of the capacity electricity fee income A45	0.1270
		Surplus internet income A46	0.0818

In conclusion, get the comprehensive weight of each index, as shown in Table 6.

Table 6 Weight of comprehensive index

Primary index	weight	Secondary index	weight
Profitability A1	0.2995	Total return on investment A11	0.0423
		Financial net present value A12	0.1018
		Payback period A13	0.0634
		Capital net profit rate A14	0.0414
		Internal rate of return A15	0.0455
Solvency A2	0.1683	Repayment period A21	0.0517
		Asset-liability ratio A22	0.0725
		Interest reserve rate A23	0.0440
Operational capacity A3	0.1868	PV rejection reduction value A31	0.0336
		Grid-connected consumption rate A32	0.0508
		Power supply reliability A33	0.0791
		Reduce the penalty cost of power deviation A34	0.0233
Other earning capacity A4	0.3505	Low storage and high yield A41	0.0365
		Government subsidy income A41	0.0550
		System photovoltaic power yield A43	0.0880
		Benefit of recycling retired power batteries A44	0.0671
		Reduced capacity electricity fee income A45	0.0784
		Surplus internet income A46	0.0254

3.3 Benefit evaluation

The classical domain of evaluation criteria is very important to the evaluation results of matter-element extension model, and appropriate evaluation criteria affect the reliability of evaluation results. According to the Debugging and acceptance standard for wind/pv/storage power plant (GB/T 51311—2018), Real-time Scheme for Strengthening Energy Storage Standardization, Recycling of traction battery used in electric vehicle—Management specification—Part 1 Packing and transporting (GB/T 38698. 1—2020) and Design code for electrochemical energy storage station (GB 51048—2014), the threshold values of evaluation indexes are determined. Divide the profitability index, solvency index and operational capacity index of optical charge and storage system into five grades: poor, poorer, common, good and better.

According to the calculation results, it is concluded that the correlation coefficient of the operation benefit of optical storage and charging system under different evaluation grades shown in Table 7.

Table 7 Correlation coefficient of indicators

Index	Opinion rating
Total return on investment A11	better
Financial net present value A12	common
Payback period A13	good
Capital net profit rate A14	common
Internal rate of return A15	common
Repayment period A21	better
Asset-liability ratio A22	better
Interest reserve rate A23	good
PV rejection reduction value A31	good
Grid-connected consumption rate A32	better
Power supply reliability A33	common
Reduce the penalty cost of power deviation A34	common
Low storage and high yield A41	common
Government subsidy income A41	better
System photovoltaic power yield A43	good
Benefit of recycling retired power batteries A44	better
Reduced capacity electricity fee income A45	common
Surplus internet income A46	good

It can be seen from the table that, except for capital profit margin, internal rate of return, power supply reliability of optical charge and storage system, reduction of power deviation penalty cost, low storage and high profit and reduced capacity electricity fee income, all other indicators are rated as good or good.

Under different evaluation grades, the comprehensive correlation degree of operation benefit

evaluation of optical storage and charging system is obtained by integrating the correlation coefficient of each index and the combined weight of each index. The evaluation results are shown in Table 8. According to the comprehensive correlation degree of five evaluation grades of profitability, solvency, operational capacity and income level, it can be concluded that the profitability evaluation of optical charge and storage system is common, solvency is better, operational capacity and income level are good.

Table 8 Comprehensive correlation degree of projects

Primary index	result
A1	common
A2	better
A3	good
A5	good

RESULTS AND DISCUSSION

Considering the certain regularity of photovoltaic power generation, the optical storage and charging system can effectively realize regular and quantitative charging and discharging of electricity, reduce the photovoltaic rejection rate, and improve the reliability of power supply used as a high-quality power supply. According to the subjective and objective evaluation factors of the operation benefit of optical charge and storage system, an index system is constructed, which covers3 solvency indexes, 4 operational ability indexes and 6 profit level indexes. The combined algorithm of AHP- entropy method is used to determine the weights, and an improved matter-element extension model is established for comprehensive evaluation.

Combined with the status of optical storage and charging development in 11 cities in Jiangsu Province, the evaluation indexes are quantified and scored, and the operation benefit of optical storage and charging system is comprehensively evaluated, which provides strong theoretical support for the development of optical storage and charging system. According to the evaluation results of empirical analysis, the following conclusions are drawn.

(1) The model constructed in this essay can avoid the result deviation caused by the strong subjectivity of AHP, and reduce the influence of absolute objectivity of entropy weight method. Adopting the combination weighting model of AHP- entropy weight method, combining subjectivity with objectivity, can effectively improve the rationality of index weighting. According to the improved matter-element extension model, the closer the membership degree is to the median value of the classical domain, the more obvious the membership relationship of matter-element indicators, thus effectively improving the accuracy of the evaluation results. Therefore, the established comprehensive evaluation index system and evaluation model can effectively evaluate the operation benefit of optical charge and storage. Moreover, the evaluation results are scientific and reasonable.

(2) Among the secondary indicators, financial net present value, system photovoltaic power revenue, power supply reliability of photovoltaic system, reduced the capacity electricity fee income, and recycling revenue of retired power batteries have a great influence on the operation benefit of optical charging and storage system and play an important role.

(3) According to the evaluation results, the operating level and income level of the optical storage and charging system is good, and there is no poorer benefit evaluation index. The optical storage and charging system has good operating benefit and implementation.

In the future, the research will continuously improve the operational benefit evaluation index of optical storage and charging project, and consider the short-term and long-term influence factors on the operational benefit of optical storage and charging system in time scale, so as to improve the accuracy and scientific of the operational benefit evaluation.



REFERENCE

1. Gagliano A, Nocera F, Tina G. Performances and economic analysis of small photovoltaic–electricity energy storage system for residential applications[J]. Energy & Environment, 2020, 31(1): 155–175.
2. Liu J, Chen X, Cao S, Yang H. Overview on hybrid solar photovoltaic-electrical energy storage technologies for power supply to buildings[J]. Energy Conversion and Management, 2019, 187: 103–121.
3. Akbari H, Browne M C, Ortega A, Huang M J, Hewitt N J, Norton B, McCormack S J. Efficient energy storage technologies for photovoltaic systems[J]. Solar Energy, 2019, 192: 144–168.
4. Małkowski R, Jaskólski M, Pawlicki W. Operation of the Hybrid Photovoltaic-Battery System on the Electricity Market—Simulation, Real-Time Tests and Cost Analysis[J]. Energies, 2020, 13(6): 1402.
5. Nottrott A, Kleissl J, Washom B. Energy dispatch schedule optimization and cost benefit analysis for grid-connected, photovoltaic-battery storage systems[J]. Renewable Energy, 2013, 55: 230–240.
6. Han X, Liang Y, Ai Y, Li J. Economic evaluation of a PV combined energy storage charging station based on cost estimation of second-use batteries[J]. Energy, 2018, 165: 326–339.
7. Dai Q, Liu J, Wei Q. Optimal Photovoltaic/Battery Energy Storage/Electric Vehicle Charging Station Design Based on Multi-Agent Particle Swarm Optimization Algorithm[J]. Sustainability, 2019, 11(7): 1973.
8. Rosales-Asensio E, de Simón-Martín M, Borge-Diez D, Blanes-Peiró J J, Colmenar-Santos A. Microgrids with energy storage systems as a means to increase power resilience: An application to office buildings[J]. Energy, 2019, 172: 1005–1015.
9. Jung S, Kang H, Lee M, Hong T. An optimal scheduling model of an energy storage system with a photovoltaic system in residential buildings considering the economic and environmental aspects[J]. Energy and Buildings, 2020, 209: 109701.
10. Ji H, Niu D, Wu M, Yao D. Comprehensive Benefit Evaluation of the Wind-PV-ES and Transmission Hybrid Power System Consideration of System Functionality and Proportionality[J]. Sustainability, 2017, 9(1): 65.
11. Yang F, Zhao X. Policies and economic efficiency of China's distributed photovoltaic and energy storage industry[J]. Energy, 2018, 154: 221–230.
12. Liu Y, Zheng R, Chen S, Yuan J. The economy of wind-integrated-energy-storage projects in China's upcoming power market: A real options approach[J]. Resources Policy, 2019, 63: 101434.
13. Ma L, Zhu T, Gao H, Lu Z, Qi J. Evaluation and sensitivity analysis for economical operation of active distribution network: EVALUATION AND SENSITIVITY ANALYSIS OF AN ACTIVE DISTRIBUTION NETWORK[J]. IEEJ Transactions on Electrical and Electronic Engineering, 2018, 13(5): 715–724.
14. Koskela J, Rautiainen A, Järventausta P. Using electrical energy storage in residential buildings – Sizing of battery and photovoltaic panels based on electricity cost optimization[J]. Applied Energy, 2019, 239: 1175–1189.



JIAMING BI
CITI University. School of Art.

THE RELATIONSHIP BETWEEN URBAN CROSSROADS AND PEDESTRIANS
(The influence of different factors on pedestrians' behaviour around the crossroads)

ABSTRACT

This essay will deal with the following aspects around the question of the relationship between urban crossroads and pedestrians. There are many crossroads in Plymouth. Most crossroads will let pedestrians feel safe and sensible, but some crossroads will make them feel unsafe. Some of the crossroads would make pedestrian feel intranquil in their daily life, and this situation is the reason why I pay more attention to the relationship between the crossroads and pedestrians. Through researching the relationship, it could be more useful to become familiar with the methodology of Plymouth. In addition, it could improve the safety of traffic in Plymouth. Near the residential area, children are used to playing in the streets and parking areas, but not the back garden that dedicated design for children (Gehl, 2011, p.25). Most of these places that children play in could not be taken care of by their parents (Gehl, 2011, p.25). The crossroads connect the branch roads with these places, to improve the safety of the intersection, also it could indirectly to ensure the safety of these streets, security to the pedestrians and children playing. The aim of this essay is to realise the link between the crossroads and pedestrians in Plymouth, with the hope it could be changed at a higher level.

INTRODUCTION

The behaviour of pedestrians that around the crossroads is one of the research questions. Pedestrians play a weak role in traffic activity (Chen et al., 2012, p.1). Through the investigation of pedestrians' behaviour, it could be advantageous to know about the relationship between pedestrians and crossroads. Besides this, the performance of vehicles that crossing crossroads is a central point of research. The vehicle is one of the factors that could affect the behaviour of pedestrian around the crossroads.

The crossroad is one of the critical nodes of the city road network, and as well as this is also one of the hidden troubles in the urban traffic safety. Lynch (1960, p.42) said that the situation around the crossroads is like a daily battle. Understanding the relationship between pedestrians, vehicle and crossroad, could not only construct the modern road network in urban traffic, but also could discover and solve the hidden trouble of the crossroad efficiently. It is helpful to improve the city image and safety (Lynch, 1960, p.117). The safety of the streets and decrease of traffic accidents, still are the significant motivation of improving streets (Hamilton-Baillie 2008, p.163).

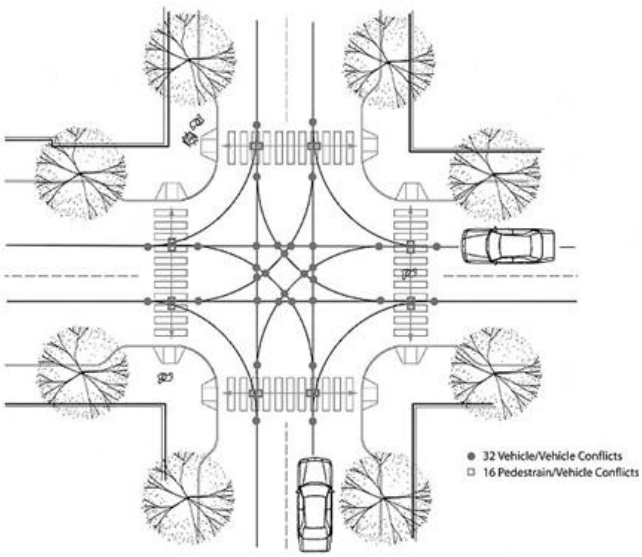


Figure 3.1 vehicle and pedestrian around crossroads Available at: pc155. Motivations, travel habits, attitudes and behaviour of European Pedestrians - 2013

In order to connect the crossroads with pedestrians, the background to the Plymouth traffic situation will be briefly outlined. Firstly, this essay will make a general overview of the relationship between the crossroads and pedestrians, and the second part is the main point that focuses on why crossroads make people fearful – is it because of the conflict between vehicle and pedestrians? Also in this part it will be taken by some sub-questions will be taken to support research. Pedestrians' behaviour would be influenced by which kind of factors in crossroads? The third part discusses the relationship between pedestrian and crossroads that exists according to the literature and the class review. Some methodology and research methods will be put forward in the fourth part and also show the result of research in Plymouth. Finally, it will have an analysis and discussion before a conclusion. In the part of analysis and discussion, it would combine with the result of investigation and literature review that could be useful to understand the relationship between pedestrians and crossroads. And after realize the relationship between different factors, it would put forward road design and management that could be improved in Plymouth.

SUB-QUESTIONS

There are three fundamental factors consisting in the conflict around the crossroads, and also affect pedestrian crashes and vehicle crashes. These three factors are the communication and behaviour of pedestrian, environment of the street, and trend of vehicle (Chen et al., 2012, p.2-3). Therefore, the theme will be analysed through three sub-questions. Through the sub-questions, it could be definitely important to know the relevant differences between these three factors and crossroads. Moreover, the research adopts a comparison group that could be useful not only to understand how to reduce pedestrian crashes and vehicle crashes, but also for comparative study (Chen et al., 2012, p.2-3).



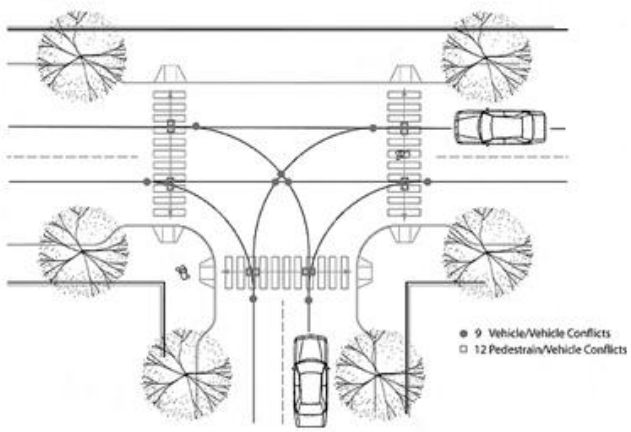


Figure 3.1.1 vehicle and pedestrian conflicts at three- and four-leg intersections. Available at: Chen, L., Chen, C., & Ewing, R. (2012). Lessons from a New York City Experience

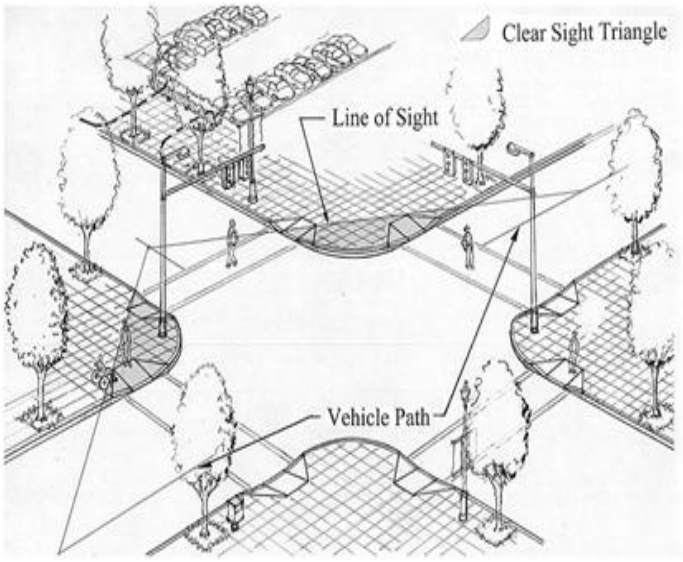
- Pedestrians' behaviour around the crossroads.
- The trend of the vehicle when they cross through the crossroads.
- The environment and traffic system around the crossroads.

A.LITERATURE REVIEW

1.1 Crossroads

Crossroads takes one of the most complicated traffic situations, with different crossing and entering movements by vehicle drivers, walkers, and cyclists. Therefore, the danger of crashes and injuries is high at crossroads (Chen et al., 2012, p.3). During the research (NHTSA 2009), in 2009, more than 50 percent of the fatal and injurious crashes occur at the crossroads. Most crossroads in urban nodes provided primary pedestrian facilities, including crosswalks, pedestrian lights, kerb ramps and pedestrian clearance time appropriately (Chen et al., 2012). Many urban, especially suburban unsignalized crossroads are unmarked for pedestrians (Fitzpatrick et al., 2004). Furthermore, crossroad layout is mainly composed of the width of traffic lanes, bike lanes, crosswalks, and sidewalks on each approach number of lanes, median and street side elements. In addition, the designers should recognise the accessibility of crossroad, traffic control, and the placement of equipment. Also traffic operations, lighting, landscaping and urban design (Miranda-Morenoa et al., 2011). Gehl (2011, p.31-38) suggested that it is important to work out the problems that building environment influence pedestrians and traffic.

Figure 4.1.1 Basic facilities at the crossroads Available at: Chen, L., Chen, C., & Ewing, R. (2012). Lessons from a New York City Experience



1.2.Activities

The necessary activities like going to school, going to work, going to the supermarket, and others action exist in daily life. In other words, the necessary activities are asking people to more or less participate in the activities of different degrees (Gehl, 2011, p.9). The daily task and entertainment also belong to necessary activities, a large part of necessary activities associated with walking (Gehl, 2011, p.9). In some cases, to reach the destination that necessarily, it is ineluctable for pedestrians go through the intersection which is part of the route. Also in some areas, for pedestrians that take participate in necessary activities, the behaviour of going though crossroads could be called a kind of necessary activities. Outdoor activities and transport belong to fluid activities, and the limitations of them are very flexible (Gehl, 2011, p.112). Therefore, for pedestrians around the crossroads, their activities have the characteristic of flexibility so that vehicle drivers could not predict the pedestrian movement.

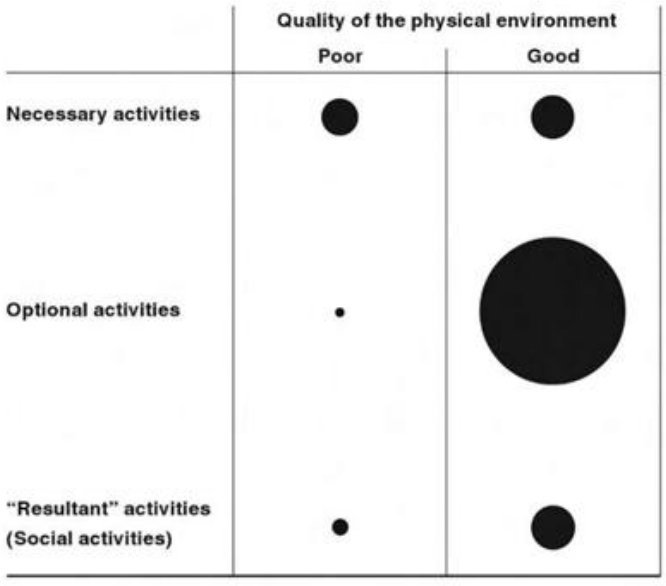


Figure 4.2.1 The rate of occurrence of outdoor activities. Availabel at (Gehl, 2001, p.11)

1.3.Vehicles

The invention of a crossroad's layout requires a rest between the needs of pedestrians, cyclists, vehicles, freight and transportation system in the accessible right of the room (Miranda-Morenoa et al., 2011). The Pete burner of the Plymouth branch of the Motorcycle Action Group (MAG) said that drivers are now at the top of the risk of injury, and also this situation is becoming the biggest road safety issue as the same as motorcyclists. There is a conflict between vehicle and pedestrians, and in most cases, pedestrian need to yield to vehicles (Florida Intersection Design Guide, p.16). Whatever any kinds of traffic environment, the driver looks at most of the central region, especially in the urban roads (Ma, 2015). This explains that the central region is the most important areas for drivers maintain normal driving and access to information exactly (Ma, 2015). Different categories of roads could produce diverse visual loads, so as to make the traffic environment affect drivers for monitoring frequency and fixation time in different targets and regions significantly (Ma, 2015). Most contemporary research focuses on building environment, and traffic facilities that important elements impact on motor vehicles in the traffic (Hamilton-Baillie, 2008, p.164). Gehl (2011, p.111) said that 'Cars are guests in the pedestrians' domain'.

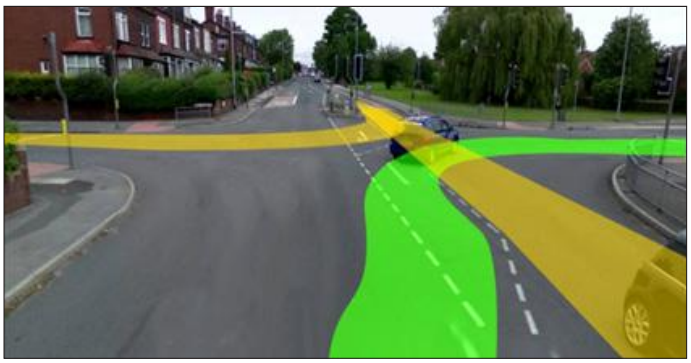


Figure 4.3.1 the position of drivers when they turning at crossroads. Available at: https://www.youtube.com/watch?v=BaRKRM5zl9s

1.2 Pedestrians

2014 KSI statistics - all road users

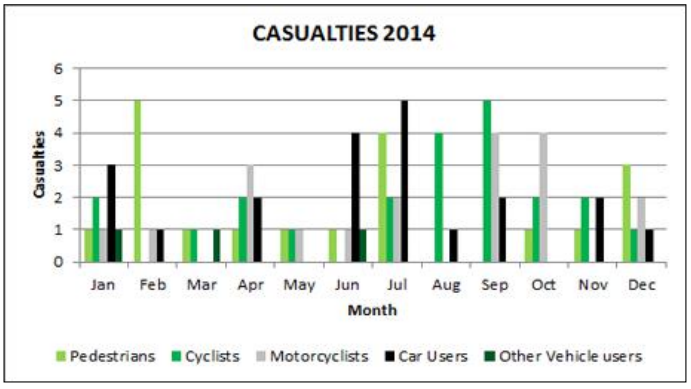


Figure 4.4.1 The casualties in Plymouth in 2014. Available at: http://www.plymouth.gov.uk/roadsafetystatistics



Figure 4.4.2 The traffic jam in Plymouth. Available at: plymouthherald

The users on roads not only vehicle but also pedestrians, cyclists, and passengers. To ensure the safety of the traffic system, it should be coordinated between all road users. In the road traffic system, the pedestrian is generally considered as less important factors, but the pedestrians are the victims of traffic accidents currently (Wang, 2006). The Figure 4.4.1 shows the data that all road users was injured in the traffic accident in Plymouth in 2014. The Figure1 presents that pedestrian crashes in traffic accident occupy a large part of the ratio, almost exist in every month. It is important to target resources at those road users who are considered most vulnerable; that means people who are statistically most likely to be affected in a collision and/or more likely to sustain serious or fatal injuries.



Figure 4.4.3. Intersections have the unique characteristic of accommodating the almost-constant occurrence of conflicts between all modes. Available at: Texas Transportation Institute.

A review by Chen et al. (2012, p.1-2) it is necessary and helpful for pedestrians to walk in their daily life and walking is also a significant constituent of society. Nevertheless, for society, pedestrians are a vulnerable group and should be protected in society activity. LeGates and Stout (1996) suggest that for pedestrians, they need environment that more safe and reliable to walk. Not only them to set their minds at rest to communicate, but also reduce traffic jams and traffic accidents. Research has demonstrated that. Through research by Traffic Safety Administration (NHTSA 2009), there were 59,000 pedestrian injuries and 4,092 deaths resulted from traffic crashes in 2009 in the United States. One in five of the traffic fatalities involved pedestrians. In urban cities with large populations exceeding 1 million, the death rate is much higher. It must also be noted most of the existing evaluations used measures like behavioural or operational measures. For example, pedestrian-vehicle conflicts, motorist yielding, pedestrian looking behaviour, or pedestrian compliance with traffic signals, instead of actual crash reductions. Expect exposure and speed, conflict is one of the three main critical factors (Chen et al., 2012, p.4-5). Even if a signal can also cause conflict, pedestrians will conflict with vehicles that will turn left or right (Chen et al., 2012, p.4-5). Besides, the conflict could be assigned to road users (for example, the pedestrian) when the road system is not comprehensive enough.

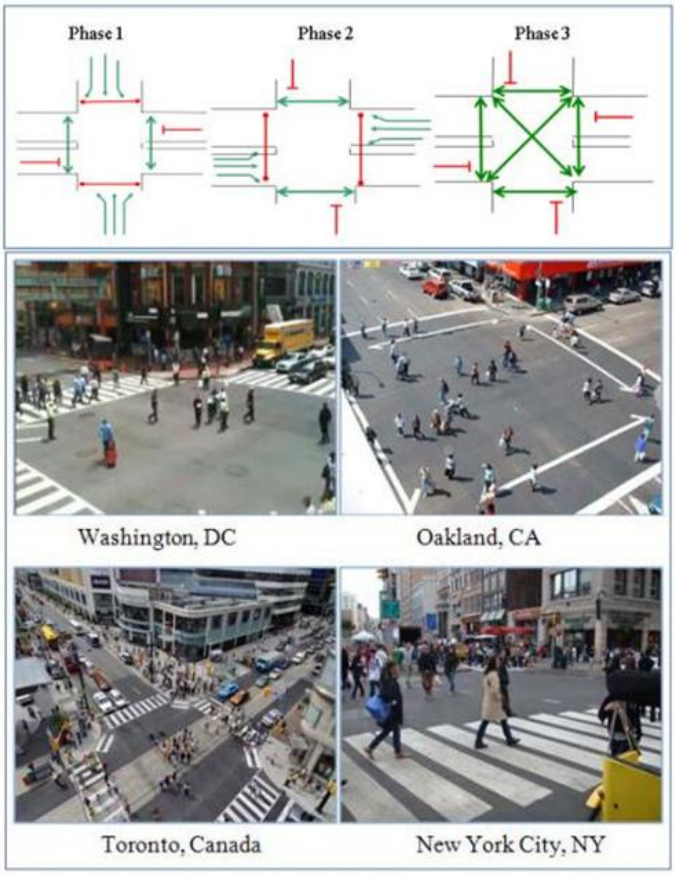


Figure 4.4.3 Barnes Dance Signal Timing. Available at: Chen et al., 2012, p.6

B.ENVIRONMENT

Environment for the influence of human activities, the proper conditions for pedestrian movement must be retained, also keeping outstanding con-

dition for participant is better for them to participate in the activities (Gehl, 2011, p.129). A common characteristic for optional entertainment and social activities is that whatever happened to the pedestrian walk or stop are all in an appropriate environment, which contain maximal advantages and the least disadvantages to provide physical, psychological and social sense for pedestrian (Gehl 2011, p.171). A safe place for activities is to avoid danger, with the protection of the external danger, such as crime and traffic accidents (Gehl, 2011, p. 171). The heavy traffic, a large number of vehicles, the obvious obstacles near an intersection and awful environment led to a large number of troubling detours, and constrained route on the pedestrian path (Gehl, 2011, p. 138). A survey shows that Australian drivers and pedestrians have different feelings on different roads. Beside the traffic lane, eighty-six percent of children walk on the street with parents hand in hand. On the pedestrian roads, seventy-one percent of children run freely without constraint (Gehl, 2011, p. 173). The relative ratio of the common traffic situation, traffic-feeling situation is a better solution for safety and security, and pedestrians could increase the sense of security depending on the vehicle (Gehl, 2011, p. 173).

C. METHODOLOGY AND RESEARCH METHODS



Figure 5.1 Plymouth road



Figure 5.2

The crossroad that located in front of the SA Computing is the site for investigation (Figure 5.3). Another place of research is the crossroad that is located near the Charles cross roundabout (Figure 5.2). The reason I chose these places is that these two places do not have complete traffic systems so that pedestrian have to follow their judgement to decide whether to cross the road. Learning methods and ways, Gehl, the architect, always begins with people when he design environment; Think about how people live and work (AN CAMAS MOR, 2009). Among them, in order to contact the activities with people, the intersection as a background, and roads as a problem need to be promoted to increase connections between pedestrians mutually (Gehl, 2011, p. 67). Most activities occur in the domain and traffic, people or goods from one place to another is a kind of comprehensive activity (Gehl, 2011, p.113). For example, around crossroad, pedestrians move one side to their destination.

Gehl (2011, p.101) suggested that integration implies a variety of activities, and different kinds of action that people allow together. Segregation hinted at various roles, each group is different from other groups (Gehl, 2011, p.101). The crossroad which located in front of the SA Computing belong to integration, then the crossroad that located near the Charles cross roundabout belong to segregation because of the incomplete traffic system. There is an obvious contrast between these two crossroads, and this is also the reason I chose these two intersections as the research object. In order to connect people's activities, the general background, interest, and problems should be promoted to a certain level (Gehl, 2011, p.53).

The main method I use to research is mapping the behaviour of pedestrian that around the crossroads. Also, analyse it though the interview pedestrian without regard of traffic rules. Through the interview of pedestrian and mapping behaviour of pedestrians, the relationship between pedestrians and crossroads will be analysed in two aspects. Then will come overall analysis. The method and research on the analysis are that make an assay of crossroads and pedestrians independently before combined them with the basic information. Through the overall data and analysis to find the relationship between the crossroads and pedestrians.

Figure 5.4 to integrate or segregate Available at: Gehl, J. 2001, p.101

Through the interview of the pedestrian, responses are subjective factors and can be analysed with the different levels of dangerous in various crossroads in Plymouth. Furthermore, it is specific to research and understand the mindset of pedestrians. Through a questionnaire, it could be found the influence of crossroad potential for pedestrians. The limitation is that the responses are uncertainty and unpredictability, so that it could be difficult to defend them.



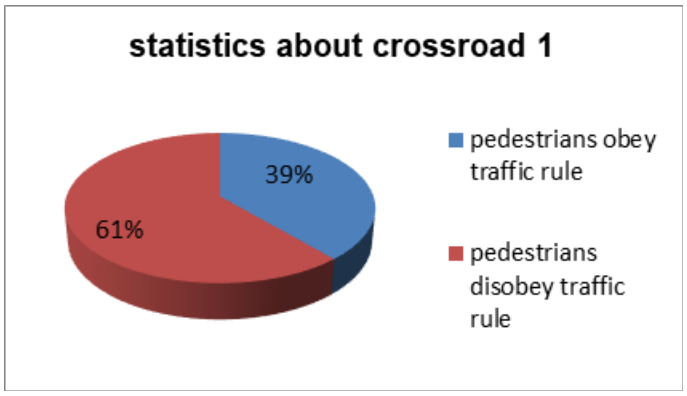
• Behaviour mapping – how do pedestrians behave around crossroads?

It could be effective to show the behaviour of pedestrians around the crossroads and compare the behaviour of pedestrians in different crossroads. The restrictions that the behaviour of the pedestrian is a subject factor, hence that it has indeterminacy. In some situation, it cannot be estimated accurately.

Results and Analysis

1.Results

Through 30 minutes of pedestrian behaviour records found that there are 17 pedestrians obey the traffic signal instructions, in contrast to 27 people that are not complying with the instructions from the traffic light. At the crossroads near, most of them have a companion to cross the road together. A small number of pedestrians are alone. In another corner, through 30 minutes of pedestrian behaviour records, found that there are 47 people complying with traffic lights, and only ten people do not obey the traffic lights. A total of 5 groups did not follow traffic lights to cross the road. Also, some pedestrian that disobey the traffic lights are interviewed, and the responses show that, approximately a half number of pedestrian do not want to follow the rules of the traffic light. Twenty percent of the interviewees reply that they still would like to go against the traffic rules, even if they know it is dangerous behaviour. Some interviewees realize that is not right to break the rules to cross the road, but they replied that in many cases they choose to cross the road because they dislike to stop on the edge of the road too long. Waiting for a long time will make them very impatient. In front of the SA Computing as the site of the investigation, the traffic light could not changed in a long time, when pedestrians missed, they will waiting for a long time to usher in the next green light. Near the Charles cross roundabout, there is no clear traffic light display, people are not afraid of vehicles, because the speed of vehicles is slow. The interviewees around this site claim that cross the street here, usually by eye contact, and most of these vehicles will avoid pedestrians so they would not stop for waiting a lot time.



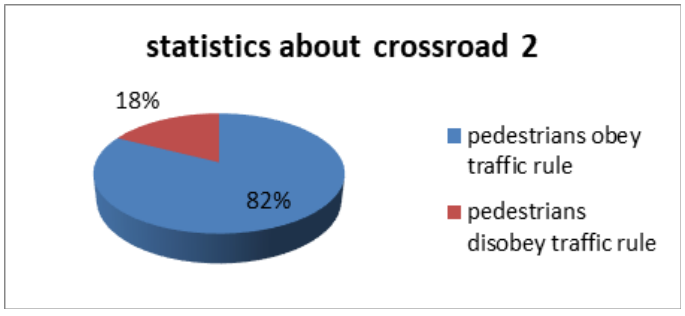


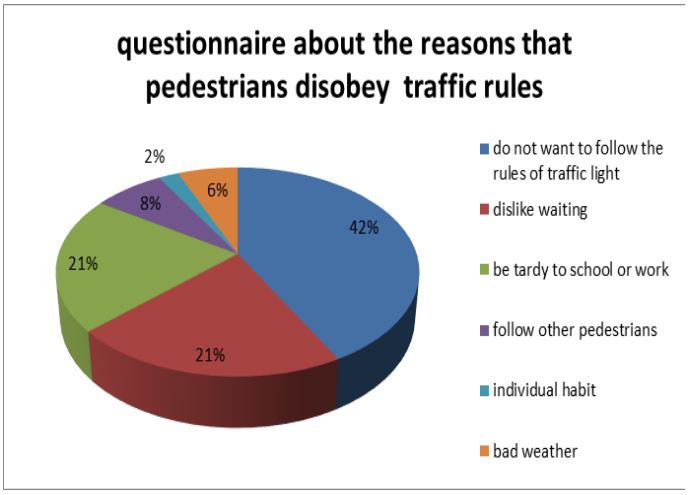


Figure crossroad 1



Figure crossroad 2

Sometimes, the short detours (which can reduce dangerous) also are accepted by pedestrians (Gehl, 2011, p.142). In complex traffic areas, most pedestrians will choose short detours to cross the roads. A few pedestrians would cross streets directly, and less people would choose a channel (Gehl, 2011, p. 142). There is a tunnel established at the crossroad that located near the Charles cross roundabout. Generally in the case of less traffic, pedestrians would like according to the personal judgement to cross the road Instead of a tunnel. When the volume of cars has increased on the crossroad, almost half of the pedestrians will choose tunnel to cross the street.



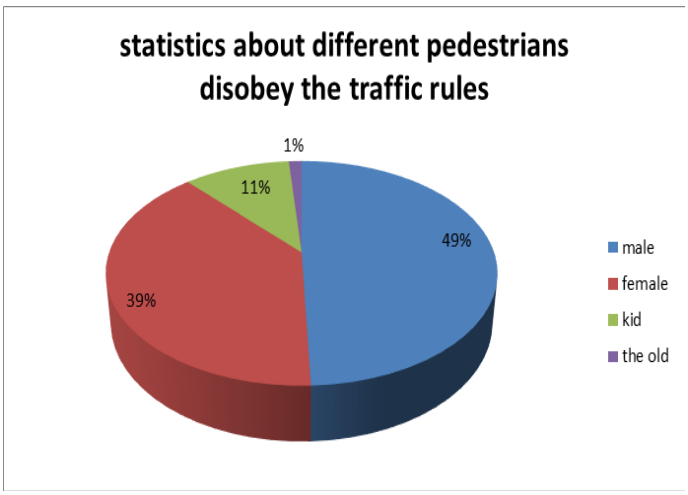


Figure 6.1.1 and 6.1.2 statistics in Plymouth

2.Analysis

The behaviour of pedestrians that though the crossroad depending on the vehicle and the traffic light on this path. Among pedestrians that don't follow the lights, the vast majority of them crossing streets are grouped. We are also in the scholastic stage of social life, people's behaviour naturally attracts and follow other people's behaviour (AN CAMAS MOR, 2009). It is obvious that to take to follow the trend of behaviour, and it is one of the factors that could affect the behaviour of pedestrians who are crossing the crossroad. When pedestrians cross complex roads, especially crossroads, they need elements include psychology, time, space, environment and other needs (Liu et al., 2008). In addition, in the investigation, including the number of men do not obey the traffic rules accounted for sixty-five percent, more than the number of women. The result is the same with the survey of Granie, Tom did, shows that the men are often more confidence than women when crossing the street, and more accurate in judging the road conditions. The amount of these elements include security, conveniences, and amenity (Liu et al., 2008). Before pedestrians cross the road, they would judge the road for security mentally (Liu et al., 2008). In addition, the time required to cross the street affected by past experience, still relate to pedestrians' primary judgement about road conditions, the distance between pedestrians and vehicles, and the speed of vehicles (Liu et al., 2008). A review by Liu et al. (2008) that basically there are four reasons: (1) self-centred; (2) without enough time; (3) herd instinct; (4) fluke mind.

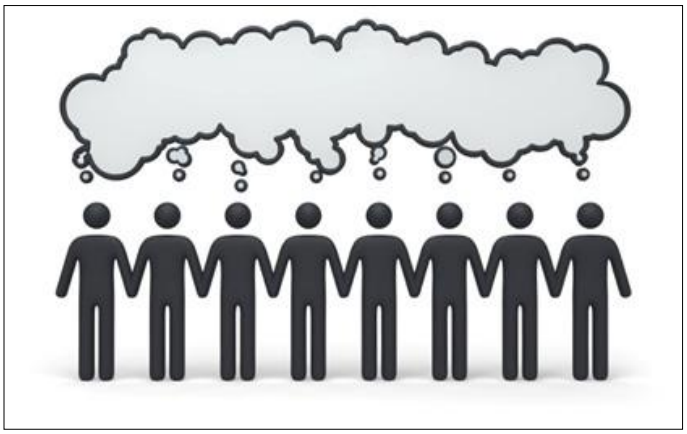


Figure 6.2.1 conformity of pedestrian when they cross roads. Available at: Liu et al., 2008

Around the crossroads with an impeccable system of traffic light, The vast majority of pedestrians will be in accordance with the instruction of the traffic rules to decide whether to cross the road. The traffic light as the main basis of pedestrians crossing the road by reason that traffic light in the crossroad with complete traffic system could reflect and control the vehicle swerve accurately. For the target that in pedestrians' sight, pedestrians are not willing to change the big detours (Gehl, 2011, p.137). They

are more inclined to arrive the destination directly. Pedestrians like straight lines instead of the long roads when they walk on the streets, unless there is an obvious obstacle to stop their ways, such as dangerous traffic, obvious obstacles, etc. (Gehl, 2011, p.137).. On the street, pedestrians tend to direct routes rather than safe routes, unless the heavy traffic on streets, wide streets and complex crossroads (Gehl, 2011, p.137).

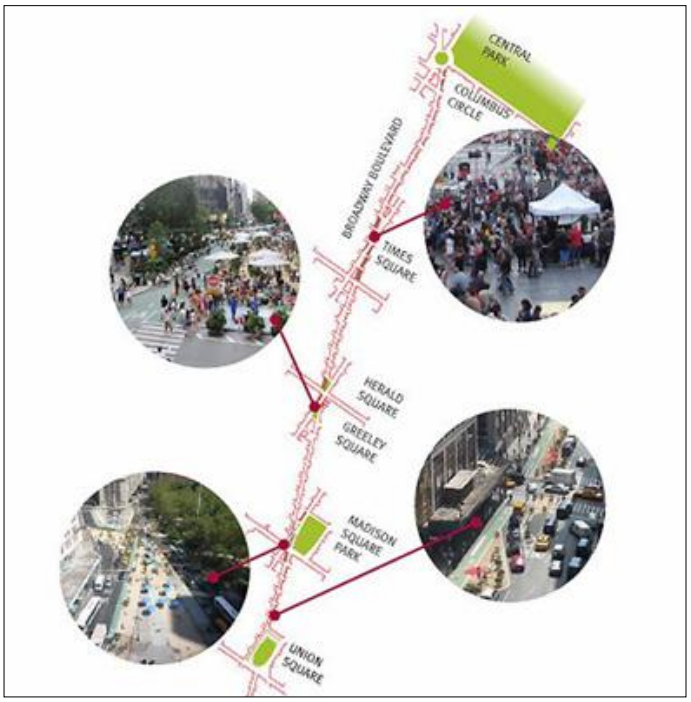


Figure 6.2.2 urban visionary. Available at: Gehl, 2011

To compare with the crossroads with the complete traffic system, a majority of the pedestrian cross the road, according to their judgement at the crossroad with the imperfect traffic system. According to The survey, around the crossroad which located in front of the SA Computing, The speed that pedestrians go through the crossroad is generally slow. On the contrary, at the crossroad that is located near the Charles cross roundabout, the speed of pedestrians cross the street is generally faster. The main difference between these two places is that the former crossroad belongs to the residential area with common traffic lights. The later crossroad located in the business district, and without traffic lights could restrict pedestrian. Behaviour of different pedestrians in different regions are not same. In the residential area, the main group has given priority to the other. Contrarily, in the business district, the main group of pedestrian is the teenager (Liu et al., 2008). Under the influence of different environments, the speed of pedestrians is different. In business area, the speed that pedestrian go though roads is faster than the pedestrians in residential district, the rate of teenager is higher than the old (Liu et al., 2008).

Vehicle swerves is an uncertain factor in the crossroad that could not reflect and control the vehicle swerve accurately by traffic lights so that pedestrians manifested much willingness to trust their judgement. Actually, the traffic problem about pedestrian is more complex than the traffic problem about vehicles, because the pedestrians often arise suddenly into the road so that it could lead driver brake and change operation (Wang, 2006). Therefore, begin with the perspective of improving traffic safety, no matter in intersection design or traffic control, it should be considered about the requirements of pedestrians properly. Also, guarantee pedestrians and vehicles use traffic facilities of road in a safe environment (Wang, 2006). The goal of all measures to protect the safety of pedestrians is to reduce the sudden between pedestrians and vehicles (Wang, 2006). But sometimes this kind of accident can not avoid entirely, many cases, the link between vehicles and pedestrians also cannot absolutely safe. In Plymouth, there are many bars near the first survey site which located in front of the SA Computing. Pedestrian that drink a lot are unconsciousness and it is dangerous for them to cross intersections. The most basic method is separating pedestrians and vehicles in time and space. Separating in time refers to 'only allowed pedestrians' or 'only allowed vehicles'; separating in space refers to "only pedestrians" (Wang, 2006). The former measure generally adopts the crosswalk lines and lamps, the latter measure mainly adopts the pedestrian overpass or pedestrian underpass (Wang, 2006).

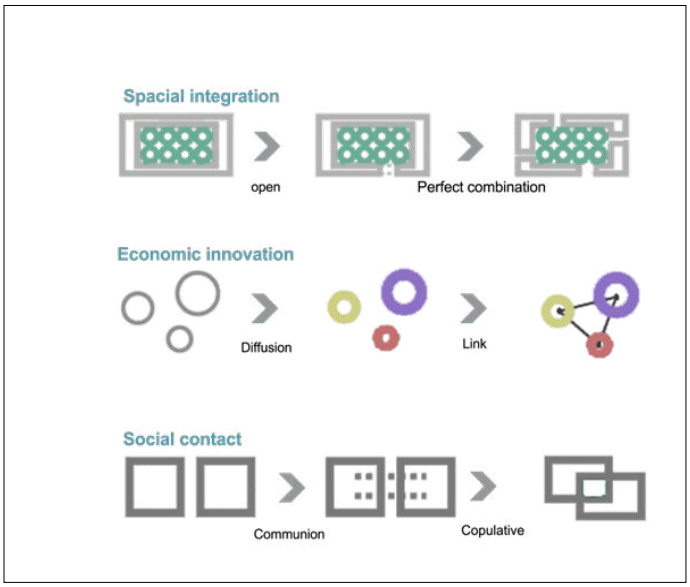


Figure 6.2.3 Spacial integration, Economic innovation, Social contact. Available at: Author own

Many quarrels and accidents were happened at crossroads, the reasons generally because of obstructer that interrupt the communication. It is significative to establish shared space, besides, crossroads occupy a large proportion of the public space in the city (Hamilton-Baillie 2008, p.161). For Plymouth crossroads, it is also a good choice to be translated into shared spaces. People could enjoy life better. Also,

it will reduce the pace of life. More and more "Shared space" based on the behaviour and psychology, environment, especially the development of the risk assurance (Hamilton-Baillie 2008, p.162). The deeper concerns of shared space should involve the relationship between users, such as pedestrians, drivers and other interconnected participants (Hamilton-Baillie 2008, p.163). The interconnection of their behaviour, psychological, and environmental impact could influence their last performance within the shared space (Hamilton-Baillie 2008, p.163). The examples of Bilbao, Madrid and Barcelona show that streets are designed to affect the driver's behaviour by reference of the local environment. Moreover, they create unique spaces with low speed to make the busy flow of traffic, pedestrian sequential (Hamilton-Baillie 2008, p.173). Reducing the speed of transportation is still the key factors in all elements. It is significant to improve the progress of the towns and villages though the improvements in safety, utilization of space more efficient, and the amelioration of the traffic flow with environmental quality (Hamilton-Baillie, 2000). Not only this transformation for crossroads without signal would improve the environment in Plymouth, but also could improve the environment around crossroads as well as increase the communication between pedestrians and the environment. On the other hand, the change of crossroads could become a feature in Plymouth. Improving the environment around crossroads could effective to change pedestrians' activities. When the surrounding environment (physical environment) changed, the effects on the activities of people also changed accordingly. Improving the quality of the environment could not obstruct people's necessary activities obviously. However, it could improve people's optional activities and social activities greatly (Gehl, 2011, p.11).



Figure 6.2.4 Segregation of traffic from civic spaces. (Source: Buchanan et al.,1963)

3.Discussion

After comparing the different crossroads with various levels of traffic systems, the element of traffic lights is the main factor that could control the behaviour of pedestrians. However, in some particular situations, the traffic lights that around the crossroad with complete traffic system could not be the primary factor to influence pedestrians' behaviour. After asking the pedestrians without regard to traffic rules, a simple questionnaire survey shows that the other uncontrollable factors still exist in the behaviour of pedestrians.

The bearable time for pedestrians to wait is one of the key factors that affect the pedestrians' decision, which depends on the volume of vehicle, width of crossroads, pedestrians' psychology, etc. (Liu et al., 2008). The probability that pedestrians cross roads will be changed depending on the waiting time. Pedestrians dislike waiting for a long time before they cross the roads, and also they would feel impatient as waiting time has increased (Liu et al., 2008). Some pedestrians without regard to traffic rules said they would be tardy to school or work, so time is one of the uncontrollable factors. Some response shows that the pedestrians would like to follow others behaviour, and they consider that it is unnecessary to waste time for waiting the instruction of traffic lights, so the psychology is one of the uncontrollable factors. The previous survey shows the same consequence with the result of survey that Granié, Tom did (2011, p.1794). The behavior of men in road than the women, but it does not purport men is the leader of the traffic violation. According to different road conditions, weather, physical condition, and other factors, in some cases, the behavior that women do not obey the traffic rules is likely to be greater than men. In the survey, in many cases when pedestrians are hesitant, the pedestrian who take the lead to cross the street without traffic rules normally are female. The Study shows that the car flow in traffic can affect frequency of people's outdoor activities (Gehl, 2011, p.35). The intersection traffic in Plymouth could also influence the frequency of people's outdoor activities. There are some other uncontrollable factors like weather, physical condition and different levels of education, etc. The relationship between pedestrian and crossroads not just the environment around the crossroads and the vehicle, but also be linked by other uncontrollable factors.

Environment of traffic conditions includes traffic flow, traffic facilities, and signal lamp. Besides, environment of traffic impact pedestrian's psychology so that influence pedestrians' behaviour simultaneously (Liu et al., 2008). If environmental requirements cannot protect pedestrians, so this will limit people's outdoor activities. Planners must be in the position to consider pedestrians' unsafe feeling that what the dangers, and this could be much more important than the actual strategy (Gehl, 2011, p.173). This suggests that designers should consider both the feeling of security and the traffic safety seriously (Gehl, 2011, p.173).

Figure 7.1 shared space. Available at: Hamilton-Baillie 2008, p. 169



There are many such kind of roads in Plymouth that cannot have combination of both. Some roads in Plymouth would let pedestrians feel safe, but let vehicle feel unsafe. On the contrary, some roads in Plymouth will let verhicle have a fast speed, but the pedestrians cannot be assured to traffic. To promote the interaction between pedestrians and cars, Jacobs showed the method that dynamic isolation of cars and pedestrians to reduce safety and communication is different from traditional planning. Based on field research and observation, he shows the intersections and streets, allowing each type of movement between pedestrians and drivers to get the best impact. Also, this kind of crossroads with community could be attractive. According to his discovery, when the driver fully understand and integrate into the pedestrians, pedestrians and drivers could be safer. (PPS, 2007)

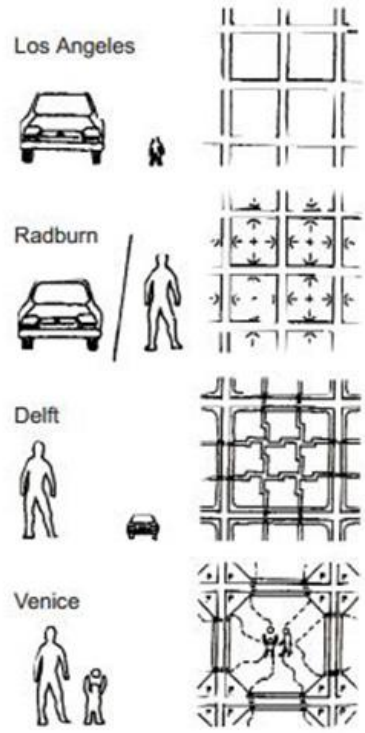


Figure 7.2 People and Traffic: Four Types from Jan Gehl "Life Between Buildings

There are four kinds of transportation planning principle (Gehl, 2011, p.110). Under the circumstances that traffic integration belongs to the fast – moving traffic, the streets are not safe except the vehicle. In this case, setting the underpass or overpass could give vehicles and pedestrians safe feeling relatively (Gehl, 2011, p.110). Under the circumstances that traffic integration belongs to the slow – moving traffic, pedestrians feel safe on the streets accompanied many paths (Gehl, 2011, p. 110). For pedestrian city, it should be considered the higher security level of traffic system, therefor, the pedestrians' feeling of safety greater than the other systems (Gehl, 2011, p.110). Space favourable for walking, the important point of the pedestrian system is to require an integrated pedestrian system that could organise and lead the pedestrian to walk the shortest route to the destination (Gehl, 2011, p.141). At the level on the layer of solving the traffic problem, setting personal connection in the network is very momentous, in order to ensure that it could attract the pedestrian. Moreover, long, strange pedestrian routes should be avoided (Gehl, 2011, p.141). If the pedestrian system led from one level to another level, it would be easy for pedestrians to walk down than walk up (Gehl, 2011, p.145). So in building underground tunnels and Bridges between, people are more inclined to underground tunnel. If the traffic problem in this way, no matter led pedestrians pass above or below a dangerous path, this is a good method as it will not interrupt pedestrians along the route (Gehl, 2011, p.145).

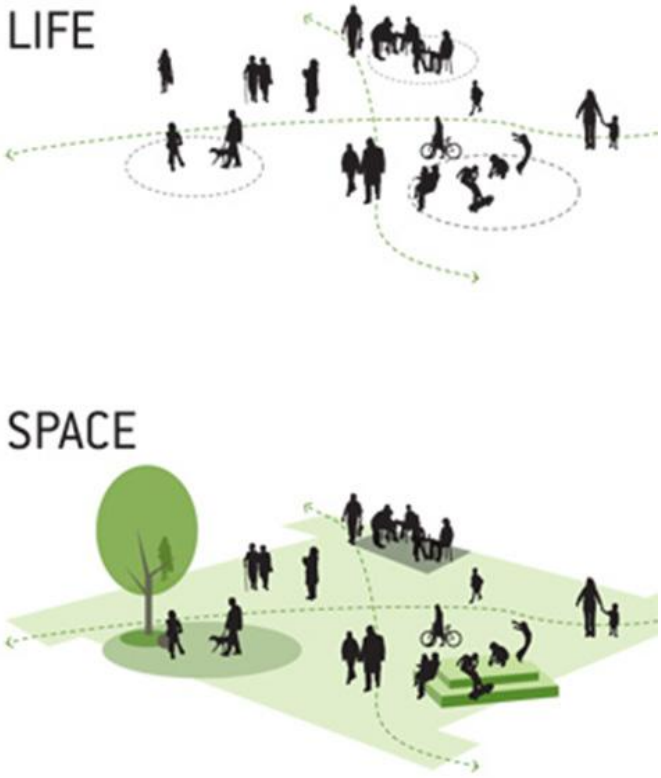


Figure 7.3 communication in shared space. Available at: (AN CAMAS MÒR, 2009)

Overbridge or tunnel around the crossroads should combine with surrounding buildings, not only make the overbridge or tunnel become organic component of public space for activities, but also proffer pedestrians relaxation when they use them (Wang, 2006). Construction of overbridge or tunnel could completely separate pedestrians and vehicles. In fact, their effectiveness depends on whether pedestrians use these facilities (Wang, 2006). There is a good example of Shared Spaces in London, the

Royal Borough of Kensington and Chelsea (RBKC) has spearheaded the introduction of shared space, building on the diffusely famous accomplishment of its reform of Kensington High Street (CABE,2007a). The method is through dismounting pedestrian barriers, signs and other kinds of clutter while retaining the traditional model of the path. Despite 40000 cars pass here every day, but the obstacles of traffic never cause on this street. This change is a successful, dynamic translation for street activities. The use of the crossings could be better to encourage the informal communication between vehicles and pedestrians. Streets and the surrounding environment could create a public space that promotes interaction on this intersection (Hamilton-Baillie 2008, p. 176). The most critical proposal is that balance the separation and integration between the different users of streets and public space. The current plan, especially in the Netherlands, the integration of traffic and pedestrians, cyclists and other users of the street, that seems lead to the high quality of the environment (Hamilton-Baillie, 2000). It is pivotal that the extensions from home to traffic area through social environment. The design shows that the elimination of strip lights, signs and road signs are could make roads safer and more effective. Encourage the use of eye contact, is the most effective means. In the environmental designs, the human communication, seems to be a principle of appropriate management to control flow and the integration of car successfully (Hamilton-Baillie, 2000).



Figure 7.4 Laweiplein intersection, Drachten – before. Available at: (Hamilton-Baillie, 2000, p.172)



Figure 7.4. Laweiplein, Drachten. Traffic as integral part of a public square – after. Available at: (Hamilton-Baillie, 2000, p.172)

The concept of street design should be a congregation that let bicycle, social activities, children's play, parking and traffic sharing the same spaces, it will become a standard in the UK (Hamilton-Baillie, 2000). The concept of Shared space can be used in many places, not only in crossroads, but also elsewhere. For example, there are many different kinds of activities could also try to share a space. Interpersonal communication is extremely important. People live in Plymouth like Slow pace of life and they need communication, other cities also need communication between people daily life. Improved space should not be merely to satisfy people's necessary activities, the same consideration shall be given to pay attention to people's emotional communication. A eye expression, a gesture can save a lot of unnecessary facilities, thus greatly raising people's communication.

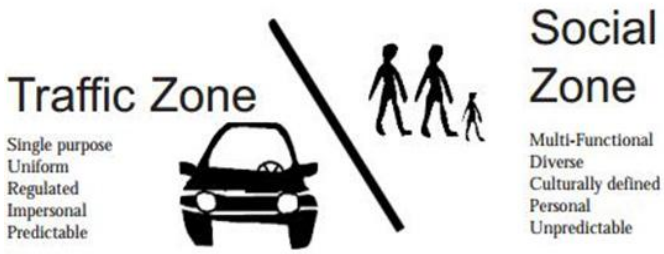


Figure 7.5 Available at: From a sketch by J. Monderman



Figure 7.6. Skvallertorget,Norrköping, Sweden before and after remodelling of the intersection.. Available at: (Hamilton-Baillie, 2000, p.174)

4.Conclusions/ Summary

The purpose of this study is to find effective countermeasures to improve urban pedestrian safety at a crossroad. The main aim of crossroad is promoting the safety, effective vehicles, bicycles and pedestrians (Fitzpatrick, 2004, p. 25). Through investigation and discussion, there are many factors that could affect pedestrians through the intersection, one of the most main factor is environment around the crossroad. Although in the survey, the pedestrians' behavior and activities as the basis of investigation before crossing the street, but the environment around the crossroad could alter the behavior of the pedestrian when the cross roads. A desirable road environment would not let pedestrians have too much doubt, and different kinds of environment could affect pedestrians' behaviour when they cross the roads. The design of intersection should be close to the user's operating characteristics (Fitzpatrick, 2004, p.25). In some city areas that appropriate walking should regularly renovate so that to serve the cycling and improve transit operations effectiveness, or improve the pedestrian environment simple. Around the busy crossroads, the decline of accident, the avoidance of the crash, and the translation in the crossroad between all road users in what has now turned into a public area suggested that space principles would be of value in reconsider some of the environment (Hamilton-Baillie, 2008, p. 170-171). Selecting effective countermeasures to improve pedestrian safety is a significant component in creating a harmonious order. The requirement that we need a secure and attractive place, which could encourage and support social interaction, so that people would like to spend time seeing, listening and speaking (AN CAMAS MOR, 2009).



Figure 8.1. Seven Dials, Covent Garden. Perfect integration of traffic with the public realm. Available at: BUILT ENVIRONMENT

The life of people could not leave urban roads, the same, the urban roads is an important part of the city. Whether it is at a crossroads, or ordinary street, people are always as the main participants. Road survey, information collection and future improvement of road environment should be given priority to with pedestrian. A fantastic crossroad environment should not only content the normal work of the various factors, people cross roads without interference, as well as to content the communication between different factors. Finally, for engineers and designers, it is a big challenge to improve the ability to adapt to sports street (Hamilton-Baillie, 2008, p.164).

REFERENCE LIST

- An camas mòr (2009) masterplan report [Online] Available at: www.ancamasmor.com/Pages/Vision.html (Accessed: 7 December 2015)
- Chen, L., Chen, C., & Ewing, R. (2012). The Relative Effectiveness of Pedestrian Safety Countermeasures at Urban Crossroads — Lessons from a New York City Experience. [Online] Available at: https://www.citethisforme.com/zh/cite/journal (Accessed: 17 November 2015)
- Crossroad Design Guidelines (2004). Designing Walkable Urban Thoroughfares: A Context Sensitive Approach - Chapter 10. Retrieved 10 November 2015, [Online] Available at: http://www.ite.org/css/online/DWUT10.html (Accessed: 27 November 2015)
- Fitzpatrick, K., Wooldridge, M., & Blaschke, J. (2004). URBAN CROSSROAD DESIGN GUIDE: VOLUME 1 – GUIDELINES (1st ed., pp. 8-72). [Online] Available at: http://tti.tamu.edu/documents/0-4365-P2Combined.pdf (Accessed: 17 November 2015)
- Gehl, J. (2011). Life between buildings. Washington, DC: Island Press.
- Granié, M. and Tom, A. (2011) 'Accident Analysis and Prevention' Gender differences in pedestrian rule compliance and visual search at signalized and unsignalized crossroads pp.1794–1801. [Online] Available at: www.elsevier.com/locate/aap (Accessed: 17 January 2016)
- Hamilton-Baillie, B. (2008). Shared Space: Reconciling People, Places and Traffic. Built Environ, 34(2), 161-181. [Online] Available at: http://dx.doi.org/10.2148/benv.34.2.161 (Accessed: 1 December 2015)
- Hamilton-Baillie, B. (2000) Home Zones -Reconciling People, Places and Transport, pp.1-36 [Online] Available at: http://www.cleanairinstitute.org/cops/bd/file/tnm/115-hamilton-homezones.pdf (Accessed: 7 January 2016)
- Le Gates, R., & Stout, F. (1996). The city reader. London: Routledge.
- Liu, G., Li, K., and Ni, Y. (2008) An Overview on Pedestrian Psychology and Behavior when Crossing Intersections. Available at: http://123.125.114.20/view/709eba0efc4ffe473268ab03.html?re=view (Accessed: 7 December 2015)
- Lynch, K. (1960). The image of the city. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Miranda-Morenoa, L., Morency, P., and El-Geneidy, A. (2011). The link between built environment, pedestrian activity and pedestrian–vehicle collision occurrence at signalized crossroads. Sciencedirect.com. [Online] Available at: http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001457511000194 (Accessed: 1 December 2015)
- Wang, T. (2006) A Study on the Improvemen to the Safety of Pedestrians Crossing the Street. [Online] Available at: http://cnki.sgst.cn/KCMS/detail/detail.aspx?filename=GHSI200610027&dbcode=CJFD&dbname=cjfd2006 (Accessed: 27 December 2015)

HU CHUN.
Doctor of business administration. CITI University, Business School.

STUDY ON THE RELATIONSHIP BETWEEN HIGH COMMITMENT HUMAN RESOURCE MANAGEMENT, JOB AUTONOMY AND JOB SATISFACTION

Keywords: high commitment human resource management, job autonomy, job satisfaction

ABSTRACT

In order to explore the relationship between high commitment human resource management, job autonomy, and job satisfaction, a random questionnaire survey is conducted on 194 teachers in higher education institutions nationwide. SPSS24.0 is used in methods including descriptive statistical analysis, one-way analysis of variance, back testing, correlation analysis, regression analysis, and stepwise regression analysis. The following results are obtained: 1. High commitment human resource management and job autonomy were significantly and positively correlated; 2. High commitment human resource management is significantly and positively correlated with job satisfaction; 3. Job autonomy is significantly and positively correlated with job satisfaction; 4. High commitment human resource management and job autonomy are significantly different in terms of education. Job satisfaction is significantly different in terms of employee status and years of working. High commitment human resource management, job autonomy, and job satisfaction are significantly different in terms of school location (provincial capital, non-provincial capital); 5. Job autonomy plays a partially mediating role in the relationship between high commitment huamn resource management and job satisfaction. In response to the results, it is suggested that Chinese higher education institutions should implement high commitment human resource management model to reasonably expand employees' job autonomy and improve their job satisfaction according to the actual situation.

INTRODUCTION

China is a country with a large population and abundant human resources. However, with the passage of time and the development of the times, the labor force in China has gradually changed from the previous surplus to a state of shortage. Under the global community of destiny, everyone learns from each other and the management concepts are constantly innovating. How to retain and introduce more excellent talents has become the core work of the human resource department of enterprises.

China's higher education institutions have long adopted an administrative mode of supervision in human resources management, with great emphasis on the effective use and scientific management of stuff, such as appraisal, personnel adjustment, file management, recruitment, training and promotion, which have become the daily affairs of personnel management in major universities. This personnel management mode has also many disadvantages, such as too fast growth rate of non-teaching staff , the lack of reasonable job mobility of teaching staff, and the difficulty to assess the work of teaching staff and non-teaching staff, which easily lead to egalitarianism and internal conflicts among teaching staff, etc. (Liu Mingyu, Fanjia and Shen Feng, 2015). The reform is imminent while China's enterprises are making the transformation. Are our higher education institutions also trying, and what is the degree of practice? How about employee job autonomy and job satisfaction? What is the relationship between high commitment human resource management, job autonomy, and job satisfaction? This is the question that this paper is trying to address.

LITERATURE REVIEW AND RESEARCH HYPOTHESIS

High commitment human resource management refers to a management model that enhances employees' trust in the organization's commitment and makes them agree with tits management philosophy, which ultimately contrubutes to a win-win situation (Li Yanping and Long Ding, 2014). Walton, through his earliest research on human resource management practices, argues that human resource management models cover two major categories from the perspective of human nature, namely commitment type and control type (Walton, 1985). Arthur points out that the main types of human resource management are commitment type and control type. The former is more focused on making staff act within certain rules, while complying with the enterprise's systems, completing their tasks on time, and giving bonuses to outstanding employees so as to minimize costs. The latter focuses more on talent management and emotional commitment between employees and the organization, also generating better economic performance, operational performance and reduced employee turnover (Arthur, 1994). Maslow emphasizes that in the three major developmental stages of an individual, the following needs emerge including physiological needs, security needs, social needs, and the need for respect and self-transcendence. Traditional enterprises will be characterized by low technological content and high labor intensity in the development stage. Thus, it could be found that the traditional human resource management model, which aims to motivate employees to produce, belongs to a major need in the survival stage of the organization. Hence it will recruit more talented people through higher welfare benefits. As the economic development of enterprises becomes increasingly diversified, human resources become the key to win in the competition, which puts more demanding requirements on human resource management (Duan Tiange, Gui Lanying and Li Mingze, 2016). Obviously, commitment-based human resource management is clearly the darling of this era. Next, more scholars have integrated human resource management approaches in order to create a more practical management model, and numerous discussions on the topic of "idealized" human resource management models have emerged. The high commitment human resource management model, which starts from the employee perspective of the organization, is the one that is generally favored (Liu Shanshi, Liu Huijian, and Weng Saizhu, 2005). This model is based on the premise of maximizing employees' emotional commitment to the company, creating a strong dependency of all employees on the company and generating more economic benefits for them (Lincolnir, 1998).

Job autonomy refers to giving employees the right to choose their jobs and determine how they work, giving them some discretion so that they will feel that the organization trusts them, enhancing their job autonomy and creating performance for the organization. Certainly, it belongs to one of the key features among the work (Hackman and Oldham, 1976). It has been argued that a person who has a voice in his or her work will have higher job satisfaction than the average employees (Parasuraman and Alutto, 1984). It has been found that if a person has more control over the job, his or her job satisfaction will also increase. In particular, the increase in job satisfaction is most pronounced when employees move from "no job autonomy at all" to "little job autonomy" (Nguyen, 2003). Domestic scholars have also made significant achievements in the study of job autonomy. The study of Zhang Ling and Zhang Zhengtang found that organizational commitment, job autonomy and job satisfaction can have a significant impact on the performance of knowledge workers. The study concluded that knowledge workers tend to be very autonomy-oriented, and prefer self-direction in their work as well as a relaxed organizational atmosphere. In this study, therefore, a group of highly knowledgeable higher education teachers are investigated and the relationship between job satisfaction and job autonomy is identified as the main point of analysis. There is a positive relationship between job autonomy and job satisfaction. For example. when job autonomy is greater, job satisfaction is also higher (Cai Guowei, and Liu Jianxiong, 2013).

Job satisfaction refers to an emotionally charged perception that employees have about the condition of their jobs (Chang Liang, 2013). Scholars often use the job satisfaction subscale of the Michigan Organizational Assessment Questionnaire when measuring job satisfaction. At the same time, a few scholars have pointed out that the job satisfaction scale is very complex and it is better to use a combination of these two measures (Feng Jin and Qin Qiwen, 2009). The study of job satisfaction is often combined with motivation and equity theories. Equity theory suggests that job satisfaction is the conclusion that employees reach after comparing their own gains with those of their colleagues. Some scholars, after analyzing job satisfaction, point out that factors such as job stress, self-esteem, job autonomy and personal values of employees affect their job satisfaction (Locke and Henne, 1986). Specifically, the specific factors influencing satisfaction include situational factors within the organization (e.g., job tasks and roles, physical and human environment at work), institutional factors (e.g., whether rules and regulations are reasonable), outcome factors (e.g., level of compensation, fairness, promotion opportunities and career development, and personal value enhancement), individual employee factors (e.g., demographic

characteristics, personality characteristics, gender, etc.), personal values (e.g., demographic characteristics, personality traits, gender, etc.), non-work-related factors (e.g., employees' family, life, etc.), the match between employees' personality and work, and the match between personal characteristics and organizational culture (Huang Gui, 2005).

In summary, existing studies conclude that high commitment human resource management is significantly and positively related to job satisfaction, job autonomy is significantly and positively related to job satisfaction, and high commitment human resource management is significantly and positively related to job autonomy. Based on Maslow's hierarchy of needs theory, motivation and equity theory, and literature review, this paper proposes the following hypotheses on the relationship between high commitment human resource management, worker autonomy, and job satisfaction.

H1: High commitment to human resource management is significantly and positively associated with job autonomy

H2: High commitment to human resource management is significantly and positively related to job satisfaction

H3: Job autonomy is significantly and positively related to job satisfaction

H4: There are significant differences in personal characteristic factors such as gender and education in terms of high commitment to human resource management, job autonomy, and job satisfaction

H5: Job autonomy mediates the relationship between high commitment human resource management and job satisfaction

RESEARCH METHODOLOGY

1. Study sample

The survey is conducted among teachers from higher education institutions nationwide, of which more than 60% are "female teachers", while the proportion of male teachers is 38.66%. In terms of age, the majority of teachers are "31-40 years old" (51.55%), while the proportion of teachers aged 26-30 is 31.96%. In terms of title level, there are relatively more teachers with "junior" title which takes up 53.61%, and 38.66% of teachers with intermediate title. In terms of education, more than 60% of teachers have a "bachelor's degree". In addition, the proportion of teachers with master's degree is 34.02%. In terms of years of service, the proportion of teachers with "one to five years" is relatively high at 42.78%, and that of teachers with six to ten years of service is 31.96%. More than 70% of teachers are "general employees". The proportion of "public institutions" is 56.19%. The proportion of the sample from private institutions is 40.21%. In terms of school distribution, the majority of the sample are from "non-capital cities" with 60.31%. Another 39.69% of the sample are from provincial capitals. 51.55% are "suburban" schools and 48.45% are urban samples. The randomness of the sample and the wide coverage of the survey facilitate the drawing of reliable analytical conclusions.

2. Research tools

The High Commitment Human Resource Management Questionnaire, based on Xiao, Z., & Björkman, I. (2006), is designed with a total of 14 questions including

"The school promotes senior staff from within rather than recruiting from outside". The Job Autonomy Questionnaire is based on Liu, C, Spector, P. E, & Shi, L. (2007), which includes three questions "I have the right to decide how to do and complete my job, the job offers me considerable opportunities to do my job independently and freely, and the job gives me the opportunity to use my own creativity or judgment in completing my tasks". For Employee Satisfaction Questionnaire, the questionnaire is designed based on Liu, C, Spector, P. E., & Shi, L. (2007) with a total of three questions "In general, I do not like my job. In general, I am satisfied with my job. In general, I like working here". The mean of the questions included in the three questionnaires is calculated and a 5-point scale is used to measure the degree of conformity with reality, with 1-5 representing "not conform at all", "not conform", "unclear", "conform" and "very conform".

3. Research steps

The pre-test questionnaire "High Commitment Human Resource Management, Job Autonomy, and Job Satisfaction Questionnaire" is tested for reliability, validity and item purification, and the official questionnaire is administered. The relationship between high commitment human resource management, job autonomy and job satisfaction is studied empirically through descriptive statistical analysis, correlation analysis, one-way analysis of variance, back testing, regression analysis, stepwise regression analysis and other data analysis processes for the 194 teachers' survey data after passing the reliability, validity and normality tests.

RESULTS AND DISCUSSION

1. Status of high commitment human resource management, job autonomy and job satisfaction

Descriptive statistical analysis of 194 teachers' questionnaires reveals that college commitment human resource management, job autonomy and job satisfaction are at moderate levels. Through one-way analysis of variance and back testing, it is further found that there are significant differences in high commitment human resource management in terms of education, years of working, school location (pro-

vincial capital, non-provincial capital), job autonomy in terms of education, school location (provincial capital, non-provincial capital), and job satisfaction in terms of years of working, employee status, and school location (provincial capital, non-provincial capital). As is shown in Table 1, the hypothesis H4 passed partial validation.

Table 1 Correlation of High Commitment Human Resource Management,

	High Commitment Human Resources Management	Job	Job Satisfaction
High Commitment Human Resources Management	1	.565**	.302**
Job Autonomy	.565**	1	.225**
Job Satisfaction	.302**	.225**	1

Source: Compiled by this study

2. Analysis of the relationship between high commitment human resource management, job autonomy, and job satisfaction

2.1.Analysis of the relationship between high commitment human resource management and job autonomy

Selecting high commitment human resource management as the independent variable and job autonomy as the dependent variable, and subjecting job autonomy to linear regression analysis, high commitment human resource management produces a regression coefficient value of 0.834 (t=9.495, p=0.000<0.01) which implies that job autonomy is positively influenced by high commitment human resource management and hypothesis H1 is tested. Through stepwise regression analysis, regression coefficient value of 0.116 (t=2.381, p=0.018<0.05) for appraisal emphasis on team instead of individual implies that appraisal emphasis on team instead of individual will have a significantly positive influence relationship on job autonomy. The regression coefficient value of 0.109 (t=2.091, p=0.038<0.05) for good school compensation (including salary and various benefits) implies that good school compensation (including salary and various benefits) will have a significantly positive influence relationship on job autonomy. The regression coefficient value of 0.111 (t=2.130, p=0.034<0.05) for teachers being as equal as possible in terms of income, status, and culture implies that teachers being as equal as possible in terms of income, status, and culture will have a significantly positive influence relationship on job autonomy. The value of the regression coefficient of open communication from the top of the school and sharing various information with the staff is 0.296 (t=5.248, p=0.000<0.01), which means that open communication from the top of the school and sharing various information with the staff will have a significantly positive relationship on job autonomy.

2.2.Analysis of the relationship between high commitment human resource management and job satisfaction

a/linear regression analysis using high commitment human resource management as the independent variable and job satisfaction as the dependent variable shows a regression coefficient value of 1.204 (t=24.217, p=0.000<0.01) for high commitment human resource management, implying that high commitment human resource management will have a significant positive relationship on job satisfaction and hypothesis H2 passes the test. Through stepwise regression analysis, it is found that the value of regression coefficient for good school compensation (including salary and various benefits) 0.069 (t=2.888, p=0.004<0.01), implying that good school compensation (including salary and various benefits), will have a significantly positive influence relationship on job satisfaction. The regression coefficient value of 0.106 (t=3.754, p=0.000<0.01) for the involvement of faculty in decision making through systems such as faculty suggestion implies that the involvement of faculty in decision making through systems such as faculty suggestion will have a significant positive influence relationship on job satisfaction. The regression coefficient value of open communication from the top of the school and sharing various information with the staff is 0.117 (t=4.134, p=0.000<0.01), which means that open communication from the top of the school and sharing various information with the staff will have a significantly positive influence relationship on job satisfaction.

3.Analysis of the relationship between job autonomy and job satisfaction

a/linear regression analysis with job autonomy as the independent variable and job satisfaction as the dependent variable shows that the value of regression coefficient for job autonomy is 0.360 (t=12.031, p=0.000<0.01), implying that job autonomy will have a significantly positive influence relationship on job satisfaction and hypothesis H3 passes the test. Through stepwise regression analysis, all of job autonomy will have a significantly positive influence relationship on job satisfaction. Firstly, job autonomy fully reflects the trust relationship between the organization and the individual, which becomes the key to achieve the organization's goals and the success of the employee. It is known that the lack of trust leads to uncoopera-

tive employees or higher supervision costs. Secondly, job autonomy is a kind of freedom and authority. This discretion gives the organization's employees the authority to handle and organize matters according to the actual situation. This can further enhance staff satisfaction with their jobs (Ling Zhang et al., 2009).

3.1.The mediating role of job autonomy

As high commitment human resource management as the independent variable, job satisfaction degree as the dependent variable and job autonomy as the mediator, the mediating effect analysis involves a total of 3 models which are as follows: job autonomy=0.502+0.875*high commitment human resource management, job satisfaction=2.019+0.383*high commitment human resource management, and job autonomy=-0.945+0.601*high Commitment human resource management + 0.717*Job Satisfaction. Hence job autonomy plays a partially mediating role between the effect of High Commitment human resource management on job satisfaction degree and hypothesis H5 passes partial validation.

CONCLUSIONS AND OUTLOOK

The implementation of high commitment human resource management model in our higher education institutions is moderate and job autonomy as well as job satisfaction is also moderate. The relationship between the three is also significantly and positively correlated and job autonomy plays a partially mediating role, and the factors of education, employee status, years of experience, and school location (provincial capital, non-provincial capital) are significantly different between the three variables. It is worth our attention that the high commitment human resource management model is only spread to China by the West in the last two decades. The political, economic, cultural and other general environment and the internal small environment faced by the organization in China are relatively complex, so the organization must consider the actual situation of the company when adopting the high commitment human resource management model. Secondly, the organization must pay high attention to the job satisfaction of employees and improve the job satisfaction of employees through reasonably expanding their job autonomy and other ways so as to retain the talents and reduce the turnover rate. Finally, research on high commitment human resource management should be conducted in the context of Chinese national conditions, including the development of scales, research level from individual level to organizational level or expanding to team level, introducing more Chinese elements, discussing the mediating or moderating factors that affect the effect of implementing high commitment human resource management model such as
Chinese neutral culture, team culture, organizational support, organizational identity factors, etc.

REFERENCE

1. Arthur(1994).Effects of human-resource systenms on manufacturing performance and turnover. Academy of Management Journal, 37(3), 670-687.
2. Cai Guowei, Liu Jianxiong (2013). Attribution, autonomy and job satisfaction. Management World, 29(01), 133-142+167.
Feng Jin, Qin Qiwen (2009). A review of job satisfaction research. Psychological Science, 32(4), 900-902.
3. Gui Lanying, Duan Tiange and Li Mingze (2016). A review and outlook of research on unethical pro-organizational behavior. China Human Resource Development, 30(7), 49-58.
4. Hackman, J.R. and C.R. Oldham (1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. organizational behavior and human performance, 16(2), 250 -279.
Hoppock, R (1935). Job Satisfaction, Oxford, England: Harper.
5. Huang Gui (2005). An empirical study of factors influencing employee satisfaction. Management World, 21(11), 160-161.
6. Li Yinping and Long Ding (2014). A review of domestic and foreign high commitment human resource management theories and its application research. Science and Technology Progress and Countermeasures, 31(4), 156-157.
7. Liu Mingyu, Zuan Jia and Shen Feng (2015). On the reform of personnel management system in universities. Science and Technology Perspectives, 4(28), 103.
8. Liu Shanshi, Liu Huijian, Weng Saizhu (2005). A study of the best Western human resource management model. Foreign Economics and Management, 27(3),
33-39.
9. Locke, E.A. and D. Henne (1986). Work Motivation Theories.International Review of Industrial and Organizational Psychology, 55(1), 1-35.
10. Nguyen, A.n, j. Taylor and Bradley, S (2003). Job Autonomy and Job Satisfaction: New Evidence, Lancaster University Management School Working Paper.
11. Parasuraman, S. and J.A. Alutto (1984). Sources and Outcomes of Stress in Organizational Setting: Toward the Develand Redesign: Ideals and Improving Performance, Oxford University press, New York.
12. Walton(1985). From control to commitment in the workplace, the sociology of organizations, classical, contemporary, and critical readings, California.
13. Yu Lihua (2019). A study on the relationship between teaching autonomy and job satisfaction of junior high school physical education teachers. Master's thesis, Guangzhou Institute of Physical Education, Guangzhou, China.
14. Zhang Lin and Liu Ziyu (2020). A review of research on the impact of high commitment human resource management on job satisfaction. Productivity Research, 35(1), 157-160.
15. Zhang Lin and Zhang Zhengtang (2009). Intrinsic motivators, work attitudes and perceived employee performance. Economic Management, 31(16), 39-45.

СИТИ
СИТИ ИХ СУРГУУЛЬ

СПОРТ ДУГУЙЛАН



- Сагсан бөмбөг
- Хөл бөмбөг
- Волейбол
- Шатар
- Даам
- Ширээний теннис
- Газрын теннис
- Иога, бясалгал
- Бүжгийн спорт
- Фитнесс клуб
- Карате
- Жүдо
- Бадминтон
- Явган аялал
- Таеквондо
- Кэндо

БҮРТГҮҮЛЭХ ЗААВАР:

www.citi.edu.mn сайтад нэвтэрч СИТИ СПОРТ цэс рүү орж Спорт клуб, дугуйланд бүртгүүлэх хэсэг рүү шилжин өөрийн сонирхож буй спортын дугуйланд бүртгүүлэх боломжтой.

HUANG JING
Doctor of Business Administration. Business school. Citi University.

AN EMPIRICAL STUDY ON THE INFLUENCING FACTORS OF ONLINE LIVE SHOPPING SERVICE QUALITY FROM THE PERSPECTIVE OF CONSUMERS

Keyword: Webcast; Service quality; AHP analysis

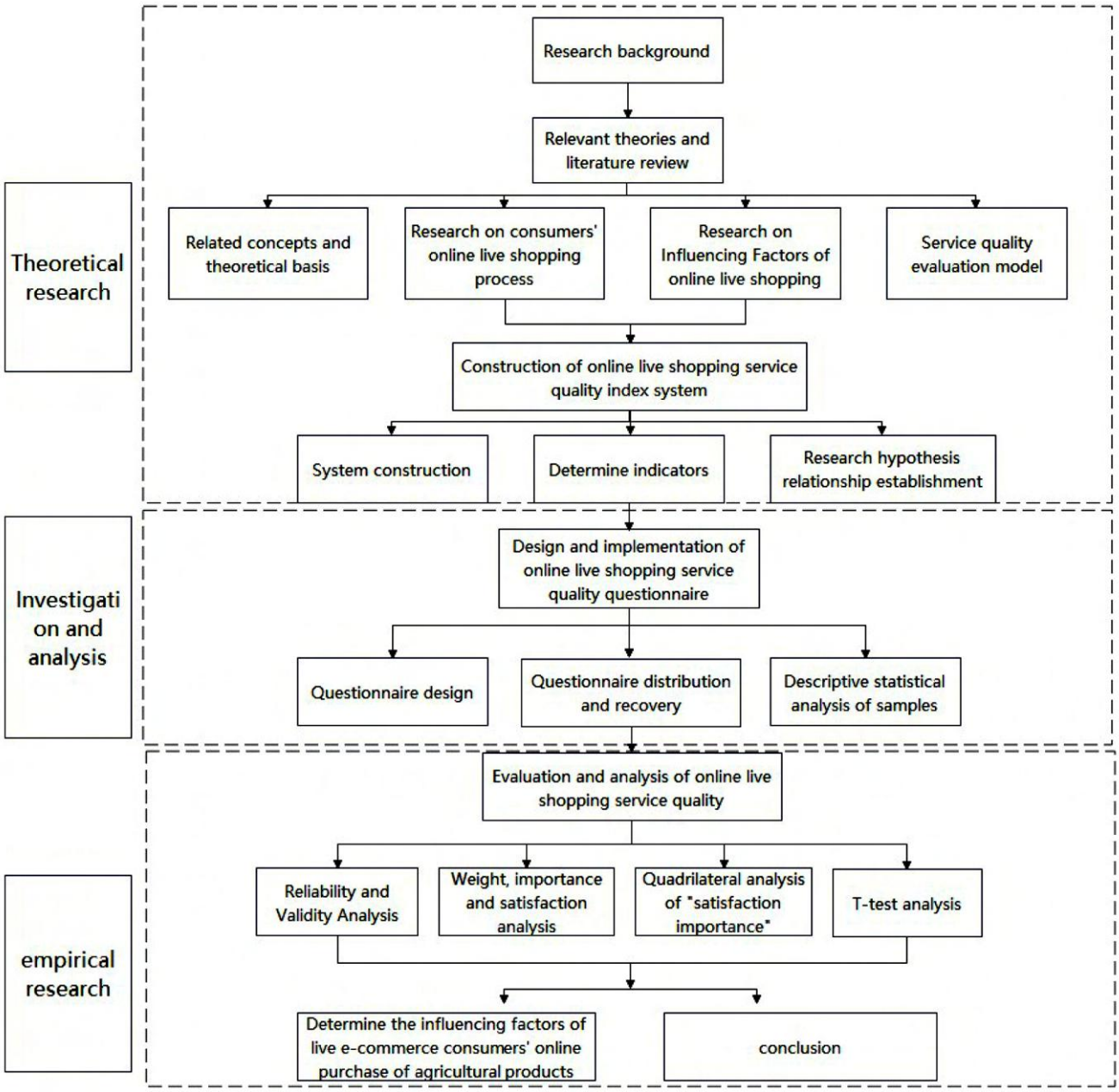
ABSTRACT

With the rapid development of the Internet, the emerging economy is in the ascendant, and the online Red economy is born. In addition, the live broadcasting industry has developed rapidly, especially the sudden attack of the epidemic in 2020 and the obstruction of offline consumption. The online live broadcasting mode has played a great role, and the diversified new economic business form of the Internet has begun to take shape. Consumers' focus on online shopping is not only the quality of goods, but also the sense of pleasure and security brought by the platform, as well as the services that the shopping platform can provide to satisfy consumers. Starting from the services received by consumers when entering the live broadcasting platform, this study studies the impact of services on the constituent elements of consumer experience, and finds out the service factors that consumers attach importance to, so as to help the live broadcasting platform improve the service experience.

INTRODUCTION

With the rapid development of E-commerce in China, the traditional e-commerce model has low stickiness and lacks flexibility, and the consumption mode is limited without good viewing experience. The interaction between traditional e-commerce and users is one-way, and the growth power is weak. At this time, the live streaming e-commerce model appears in front of the public, boosting the sustainable development of e-commerce. In China, live shows and games are the most common live broadcasting methods that we first contact with, and gradually develop into live broadcasting and goods. Representative live broadcasting platforms include Taobao, Douyin and Kuaishou. In particular, since the outbreak of COVID-19 in 2020, in order to control the spread of the epidemic, schools have been closed in China and people have responded to the national call to reduce home quarantine, which has greatly impacted offline consumption. All walks of life actively participate in the full activation of live streaming goods, and live streaming e-commerce has entered the stage of widespread development. According to e-commerce big data monitoring, from January to December 2020, the cumulative number of live broadcasts on key monitoring e-commerce platforms exceeded 24 million, with the total number of views exceeding 120 billion and the number of live broadcasts exceeding 50 million. As a new type of e-commerce model, livestreaming e-commerce is rapidly emerging and favored by consumer groups, creating the success of consumption on mobile terminals, which is interesting and professional.

As live platform between quality and price gap decreases, consumers pay more and more attention to quality of service, and the influencing factors of customer service satisfaction is no longer confined to the web site features, but extends to the consumers live platform shopping related websites, merchants, third-party payment platform, and the third party logistics enterprise and other parties to provide services. Therefore, it is necessary to study customer service satisfaction from the perspective of service process. This study takes the service demand concerned by consumers as the breakthrough point, looks for the key points that affect the service satisfaction, and makes improvement according to the crux of



the problem. In order to achieve this goal, this paper takes "data collection and collation -- problem raising -- model building -- problem analysis -- problem solving" as the basic logic of the research. By collecting, sorting out and sorting out relevant literature, theoretical research and analysis are made on live streaming e-commerce model, online streaming shopping process, current online shopping behavior of consumers, SERVQUAL model and consumer satisfaction, etc., to sort out the buying behavior path of live streaming and build an evaluation index system for service quality of consumers of live streaming shopping. Find out the key factors that affect consumers live online shopping, put forward the research hypothesis, carry out an empirical test and analysis, finally got the key influence factors, the enterprise needs to focus on and take improvement measures of service gives corresponding guidance, as far as possible let customer satisfaction, willing to recommend to others, only in this way can live industry maintain healthy and stable development. The main research framework of this paper is shown in Figure 1-1 below.

Figure 1-1 main research framework

Literature review

Facebook, Twitter and Youtube dominate the foreign live streaming industry, forming a three-way rivalry. In the past two years, network broadcast has rapidly developed into a new form of Internet culture. Meanwhile, China's livestreaming business has expanded overseas. In contrast, foreign live streaming platforms are relatively single, and the live streaming market has not been fully developed. However, the domestic live broadcast market is close to "saturation", from shows to games to e-commerce, tourism, education and other fields, the potential of live broadcast has been infinitely expanded.

Due to the short history of the direct broadcast e-commerce model, few academic achievements have been made in the academic circle specifically for direct broadcast e-commerce. Broadcast live this article "electricity", "network platform", "live platform", "live"

and "live goods satisfied" live such as the name of the main inscription in the Chinese online search, retrieval time in early 2016, out has nothing to do with in this paper, we study the live after other distractions such as literature, a total of the retrieved literature see table 2-1.

Table 2-1 Relevant literature retrieved by CNKI

Subject headings	A stronger
Electricity live	180
Webcast platform	19
Live platform	31
Live with the goods	25
Live with goods satisfied	10
Live with goods service satisfaction	3
Live broadcast with goods consumer satisfaction	6
Live with goods consumer service satisfaction	0
Online shopping process satisfaction	0

Through literature review, domestic and foreign scholars' research fields on service quality satisfaction of live delivery consumers are as follows:

1. Research on live streaming

Network live broadcast marketing mainly takes live broadcast platform as the carrier and aims to expand brand influence or increase sales volume (Li Yuhong, 2016; Xie Ying et al., 2019). When users watch live broadcast, they can meet their needs of information acquisition, interaction, actual discounts, trust in live broadcast online celebrities, and want to get a better shopping experience (Xu Weiyi, 2016; Kangbei Wang, 2021). "E-commerce live broadcasting" is defined as a new online retail business model that realizes consumer interaction, product promotion, product experience and display and promotes the final transaction by virtue of online live broadcasting (Pei Xueliang, Deng Huimei, 2020). Zhou Li et al. elaborated how the scenes of e-commerce live broadcast in China shaped consumers' identity and sense of belonging. Wang Jiahui (2017) proposed that enterprises should make good use of e-commerce livestreaming from three aspects: livestreaming content, e-commerce anchors and technical support, but other aspects of e-commerce livestreaming were not involved. Liu Yuehui (2017) used the questionnaire survey method for analysis and research, and found that the interaction process and quality of interaction in interactive marketing have a significant positive impact on purchase intention through customer trust and customer satisfaction.

2. Research on online shopping process

Kalakota and Whinston proposed the shopping process of consumers on e-commerce platforms, believing that online shopping only includes three stages: pre-purchase evaluation, purchase behavior and post-purchase behavior. Post-purchase behavior mainly involves feedback on the satisfaction of online shopping and evaluation of after-sale behavior. Consumers contact and trade with merchants through online shopping platforms, which means that shopping websites need to respond effectively to consumers' needs. Shopping platforms should integrate search navigation, product information and interactive sharing to make shopping process more convenient. Consumers hope to get the same level of service quality as offline shopping, or better service quality, which shows that e-commerce service quality is very important to consumers.

3. Research on service quality

Wolfinbarger defines e-service quality as consumers' satisfaction with the whole process of transaction from beginning to end, including information search, privacy policy, website navigation, ordering process, customer service interaction, delivery, return policy and commodity order, etc.

Santos puts forward that e-service quality refers to consumers' opinions or evaluation of e-service experience in the whole process of online transaction on the virtual online shopping platform, and believes that compared with traditional shopping channels, online shopping is more low-cost, convenient and easy, so e-service quality plays a decisive role in the success of e-commerce.

4. Research on customer satisfaction

The earliest research literature on customer satisfaction is The Experimental Study on Customer Investment, Expectation and Satisfaction published by Cardozo. In the 1960s, Cardozo built a preliminary model of satisfaction detection by studying the relationship between customer expectation and purchase. Since then satisfaction research has flourished. Sweden even established a national consumer satisfaction monitoring system in 1989 and published the Swedish Customer Satisfaction Index. Then the United States and other European countries came up with their own national customer satisfaction indexes. Customer satisfaction monitoring is recognized and implemented worldwide.

5. Research on influencing factors of consumer satisfaction

In order to measure consumers' perception of service quality, many scholars put forward standards and dimensions to measure service quality. Parasuraman, Zeithaml and Berry proposed the famous SERVQUAL scale in 1985 and 1988 respectively. They describe service quality from five dimensions of tangibility, reliability, responsiveness, security, and empathy. SERVQUAL model can help enterprises more accurately grasp customers' real views on their service quality and better improve customer satisfaction.

Based on the current research status of live streaming goods at home and abroad, the current studies of live

streaming goods by scholars mainly focus on content analysis, with few investigative analyses. There are relatively few researches on consumer behavior and purchase process satisfaction. Therefore, the key issues to be solved in this paper are to analyze the factors influencing consumers' satisfaction with the service quality of live streaming delivery, to analyze what needs to be satisfied by consumers, and to study how to optimize platform operation from the perspective of consumers.

RESEARCH METHODOLOGY

This paper comprehensively uses literature research method, investigation analysis method and empirical research method to verify the research model and research hypothesis from two aspects of qualitative analysis and quantitative analysis, and determine the influencing factors. In order to complete the research purpose of the paper, the following methods are mainly used.

1. literature research method

Read domestic and foreign literature on live delivery, online shopping process, service quality, customer satisfaction and influencing factors of consumer satisfaction through various ways, conduct literature review, and focus on theoretical deduction to build consumer service quality evaluation index system and put forward corresponding assumptions for this paper. See table 3-1 below. Based on the previous research ideas and research methods, this paper gradually defines the research ideas of this paper, and analyzes them, which also provides effective theoretical and methodological support for the questionnaire design of this study.

Table 3-1 indicators for building a new service quality system

Primary index (No.)	Secondary index (No.)
Reliable platform (P)	Platform reliability (P1); Payment security (P2); The platform will not disclose personal privacy information (P3); Supervision of relevant departments (P4); Complaint channel (P5).
Interface design (I)	Viewing fluency (I1); Clear picture quality (i2); The platform interface is simple and easy to operate (I3); The interface design is humanized (i4).
Anchor performance (A)	The anchor has certain influence (A1); The anchor has professional knowledge (A2); The anchor quickly responds to the audience's message (A3); Live broadcast to shorten the audience distance (A4); The anchor script forces a strong desire to buy (A5).
Content quality (C)	The live broadcast is rich and interesting (C1); The live broadcast content is standardized and reasonable (C2); Product details (C3); Guaranteed product quality (C4); The live broadcasting activity is strong (C5).

2. Investigation and analysis method

According to the key factors affecting consumers' shopping service quality of webcast through literature research, a questionnaire is designed (see Appendix). The questionnaire is divided into three parts: the first part is basic information; The second part is the research on satisfaction and importance; The third part is the research on the intention of live broadcast recommendation. This time, we mainly use the way of issuing online questionnaires to conduct random sampling. Through the analysis of the samples, we collect the influencing factors of online live shopping service quality that consumers are mainly concerned about. At present, 125 customer questionnaires have been recovered. Through the analysis of the customer questionnaire, the basic information is shown in table 3-2 below.

Table 3-2 statistics of basic customer information

Statistical variables	classification	numerical value	proportion
Gender	male	11	8.8%
	female	114	91.2%
Age	18-25	110	88%
	26-30	2	1.6%
	31-40	11	8.8%
	41-50	1	0.8%
	51-60	1	0.8%
	Over 60	0	0%
education	Secondary	0	0%
	specialized school	4	3.2%
	high school	94	75.2%
	junior college	25	20%
	undergraduate	2	1.6%
	graduate student	0	0%
	other		
occupation	student	85	68%
	Practitioners	37	29.6%
	Unemployed	3	2.4%
Monthly income or monthly living expenses	Less than RMB 1000	44	35.2%
	1000-2000	41	32.8%
	2001-3000	5	4%
	3001-5000	23	18.4%
	Above 5001 RMB	12	9.6%
Shopping experience in webcast	have	86	68.8%
	nothing	39	31.2%
Apps often used for live shopping	TaoBao	47	54.65%
	JD.COM	2	2.33%
	Pinduoduo	13	15.12%
	Tiktok	22	25.58%
	Kwai Fu	1	1.16%
	WeChat	1	1.16%
	Microblog	0	0%
	store	0	0%
	other		
Frequency of online live shopping	Once a month	48	55.81%
	2-5 times a month	29	33.72%
	More than 6 times a month	9	10.47%
What kind of goods are more likely to make you want to buy	Cosmetics	45	52.33%
	Clothing	55	63.95%
	Snacks	58	67.44%
	Electronics	16	18.6%
	articles for daily use	53	61.63%
	other	8	9.3%

As can be seen from table 3-2, the majority of young people, including students and white-collar workers, like to use the live platform for shopping in this survey, and the frequency of express delivery is mostly once a month. There are many goods for live shopping, such as clothing, snacks and cosmetics.

3. empirical research method

By combing the unique characteristics of the development of China's live broadcasting industry and the relevant theoretical knowledge of online live broadcasting shopping service quality evaluation, this paper constructs the system structure for evaluating China's online live broadcasting shopping service quality. Taking consumer satisfaction as the dependent variable, it is divided into five dimensions: platform reliability, interface design, anchor performance, content quality and logistics after-sales, with a total of 22 influencing factors as independent variables. According to the system structure of China's online live shopping service quality, combined with the live delivery industry, a questionnaire is designed to conduct a practical investigation on the online live shopping service quality of consumers. The reliability and validity of the questionnaire are used to test the quality of the questionnaire, and then combined with the t-test method to test the questionnaire to test the obvious differences of each index; The satisfaction and importance of each indicator are obtained through the questionnaire, the average value of satisfaction and importance of each indicator is calculated, and these indicators are analyzed by using the "satisfaction importance" quadrant chart to obtain the indicators that need to be improved in the webcast shopping service.

3.1 reliability and validity analysis

1Reliability analysis

Reliability analysis is used to study the reliability of quantitative data answers (especially attitude scale questions); α See table 3-3 below for the description of coefficient analysis. If the CITC value is lower than 0.3, consider deleting this item; If the item is deleted α The "coefficient" value is significantly higher than α Coefficient, you can consider reanalyzing the item after deleting it.

Table 3-3 α Coefficient value analysis table

reliability α coefficient	explain
Above 0.8	High reliability
0.7~0.8	Good reliability
0.6~0.7	Acceptable reliability
Less than 0.6	Poor reliability

After this survey, we use SPSS statistical software to analyze the reliability of the data obtained from the customer survey. The results of the data collected from the customer survey are input into SPSS for reliability analysis. The results are shown in tables 3-4 and 3-5 below.

Table 3-4 Cronbach reliability analysis

Number of items	sample size	Cronbach α coefficient
22	125	0.974

Table 3-5 Cronbach reliability analysis

name	Total correlation of correction items (CITC)	Item deleted α system	Cronbach α coefficient
Platform reliability (P1)	0.852	0.972	0.974
Payment security (P2)	0.813	0.972	
The platform will not disclose personal privacy information (P3)	0.717	0.973	
Supervision of relevant departments (P4)	0.705	0.973	
Complaint channel (P5)	0.618	0.974	
Viewing fluency (I1)	0.783	0.973	
Clear picture quality (i2)	0.764	0.973	
The platform interface is simple and easy to operate (I3)	0.781	0.973	
The interface design is humanized (i4)	0.816	0.972	
The anchor has certain influence (A1)	0.812	0.972	
The anchor has professional knowledge (A2)	0.88	0.972	
The anchor quickly responds to the audience's message (A3)	0.893	0.972	
Live broadcast to shorten the audience distance (A4)	0.893	0.972	
The anchor script forces a strong desire to buy (A5)	0.76	0.973	
The live broadcast is rich and interesting (C1)	0.895	0.972	
The live broadcast content is standardized and reasonable (C2)	0.892	0.972	
Product details (C3)	0.876	0.972	
Guaranteed product quality (C4)	0.854	0.972	
The live broadcasting activity is strong (C5)	0.861	0.972	
The express is not damaged or lost (L1)	0.655	0.974	
Fast logistics timeliness (L2)	0.593	0.974	
Perfect after-sales service (L3)	0.617	0.974	
Standardized Cronbach α Coefficient: 0.975			

It can be seen from the above table that the value of the reliability coefficient is 0.974, which is greater than 0.9, which indicates that the reliability quality of the research data is very high. Deleted for item α Coefficient ", if the complaint channel is deleted, the reliability coefficient will increase significantly, so it can be modified or deleted. If the logistics timeliness is deleted, the reliability coefficient will increase significantly. Therefore, this item can be modified or deleted. If the perfect after-sales service is deleted, the reliability coefficient will increase significantly. Therefore, this item can be modified or deleted.

For the "CITC value", the CITC values of the analysis items are greater than 0.4, indicating that there is a good correlation between the analysis items and a good level of reliability. In conclusion, the reliability coefficient of the research data is higher than 0.9, which comprehensively shows that the data reliability quality is high and can be used for further analysis.

(2) Validity analysis

Validity study is used to analyze whether the research items are reasonable and effective. Factor analysis is used to analyze the data analysis method, comprehensively analyze kmo value, Bartlett and other indicators, and verify the effectiveness level of the data. Kmo value analysis is shown in table 3-6 below.

Table 3-6 kmo value analysis

Kmo value	explain
Above 0.8	High validity
0.7~0.8	Good validity
0.6~0.7	Validity acceptable
Less than 0.6	Poor validity (if there are only two questions; kmo is 0.5 anyway)

The results of the data collected in the survey are input into SPSS for validity analysis. The results are shown in tables 3-7 and 3-8 below.

Table 3-7 common factor variance

name	Factor load factor			Common degree (common factor variance)
	factor 1	factor 2	factor 3	0.804
Platform reliability (P1)	0.561	0.643	0.275	0.724
Payment security (P2)	0.528	0.598	0.297	0.797
The platform will not disclose personal privacy information (P3)	0.399	0.794	0.084	0.887
Supervision of relevant departments (P4)	0.281	0.886	0.148	0.815
Complaint channel (P5)	0.209	0.872	0.115	0.796
Viewing fluency (I1)	0.852	0.24	0.111	0.789
Clear picture quality (i2)	0.844	0.273	0.043	0.77
The platform interface is simple and easy to operate (I3)	0.834	0.228	0.152	0.78
The interface design is humanized (i4)	0.795	0.358	0.139	0.756
The anchor has certain influence (A1)	0.746	0.231	0.381	0.821
The anchor has professional knowledge (A2)	0.709	0.487	0.284	0.832
The anchor quickly responds to the audience's message (A3)	0.73	0.439	0.327	0.834
Live broadcast to shorten the audience distance (A4)	0.723	0.464	0.311	0.721
The anchor script forces a strong desire to buy (A5)	0.763	0.143	0.344	0.835
The live broadcast is rich and interesting (C1)	0.71	0.426	0.387	0.833
The live broadcast content is standardized and reasonable (C2)	0.715	0.415	0.388	0.826

Product details (C3)	0.692	0.34	0.481	0.773
Guaranteed product quality (C4)	0.653	0.5	0.309	0.783
The live broadcasting activity is strong (C5)	0.689	0.373	0.411	0.92
The express is not damaged or lost (L1)	0.305	0.124	0.901	0.926
Fast logistics timeliness (L2)	0.18	0.169	0.93	0.936
Perfect after-sales service (L3)	0.226	0.15	0.929	-
Eigenvalue (before rotation)	14.575	2.02	1.364	-
Variance interpretation rate% (before rotation)	66.249%	9.182%	6.198%	-
Cumulative variance interpretation rate% (before rotation)	66.249%	75.430%	81.628%	-
Eigenvalue (after rotation)	8.908	4.905	4.145	-
Variance interpretation rate% (after rotation)	40.492%	22.296%	18.840%	-
Cumulative variance interpretation rate% (after rotation)	40.492%	62.788%	81.628%	-
Kmo value	0.928			-
Bart spherical value	3930.914			-
df	231			-
P value	0			-

The validity study is used to analyze whether the research items are reasonable and meaningful. The validity analysis uses the data analysis method of factor analysis to conduct a comprehensive analysis through kmo value, commonality, variance interpretation rate value, factor load coefficient value and other indicators to verify the validity level of the data. Kmo value is used to judge the suitability of information extraction, commonality value is used to exclude unreasonable research items, variance interpretation rate value is used to explain the information extraction level, and factor load coefficient is used to measure the corresponding relationship between factor (dimension) and item. It can be seen from the above table that the commonality value corresponding to all research items is higher than 0.4, indicating that the information of research items can be effectively extracted. In addition, the kmo value is 0.928, greater than 0.6, and the data can be effectively extracted. In addition, the variance interpretation rates of the three factors were 40.492%, 22.296% and 18.840% respectively. The cumulative variance interpretation rate after rotation was 81.628% > 50%. It means that the amount of information of the research item can be extracted effectively. Finally, please combine the factor load coefficient to confirm whether the corresponding relationship between the factor (dimension) and the research item is consistent with the expectation. If it is consistent, it means it has validity. Otherwise, it needs to be adjusted again. When the absolute value of factor load factor is greater than 0.4, it indicates that there is a corresponding relationship between options and factors.

Table 3-8 inspection of kmo and Bartlett

Kmo and Bartlett's inspection		
Kmo value		0.928
Bartlett sphericity test	Approximate chi square	3930.914
	df	231
	P value	0.000

Kmo and Bartlett test are used for validity verification. It can be seen from the above table that kmo value is 0.928 and kmo value is greater than 0.8. The research data is very suitable for extracting information (the validity is very good from the side).

Through the test of reliability and validity, the overall situation of the questionnaire can be well displayed, and the content of the questionnaire is reliable and effective.

(3) Single sample t-test analysis

Through a single sample t-test, study whether the index satisfaction data is obviously not equal to a certain number. For example, the sample satisfaction is obviously not neutral (neutral is number 3). Whether the analysis item is significant (P value is less than 0.05 or 0.01). If it meets the conditions, it is different from neutral number 3, and there is a significant difference; Compare the average of each item. If the average is greater than 3, it means good satisfaction.

Next, SPSS is used to test the mean value of the customer questionnaire, and the following table 3-9 is obtained.

Table 3-9 analysis results of single sample t-test

name	sample size	minimum value	Maximum	average value	standard deviation	t	p
Platform reliability (P1)	125	1	5	3.368	0.866	43.464	0.000**
Payment security (P2)	125	1	5	3.504	0.912	42.933	0.000**
The platform will not disclose personal privacy information (P3)	125	1	5	3.288	0.957	38.401	0.000**
Supervision of relevant departments (P4)	125	1	5	3.248	0.947	38.328	0.000**
Complaint channel (P5)	125	1	5	3.224	0.999	36.085	0.000**
Viewing fluency (I1)	125	1	5	3.328	0.914	40.716	0.000**
Clear picture quality (i2)	125	1	5	3.328	0.869	42.837	0.000**
The platform interface is simple and easy to operate (I3)	125	1	5	3.424	0.936	40.919	0.000**
The interface design is humanized (i4)	125	1	5	3.376	0.913	41.348	0.000**
The anchor has certain influence (A1)	125	1	5	3.432	0.846	45.375	0.000**
The anchor has professional knowledge (A2)	125	1	5	3.384	0.905	41.804	0.000**
The anchor quickly responds to the audience's message (A3)	125	1	5	3.408	0.853	44.677	0.000**
Live broadcast to shorten the audience distance (A4)	125	1	5	3.432	0.864	44.385	0.000**
The anchor script forces a strong desire to buy (A5)	125	1	5	3.4	0.813	46.745	0.000**
The live broadcast is rich and interesting (C1)	125	1	5	3.408	0.814	46.801	0.000**
The live broadcast content is standardized and reasonable (C2)	125	1	5	3.352	0.835	44.867	0.000**
Product details (C3)	125	1	5	3.456	0.847	45.606	0.000**
Guaranteed product quality (C4)	125	1	5	3.312	0.902	41.064	0.000**
The live broadcasting activity is strong (C5)	125	1	5	3.4	0.861	44.132	0.000**
The express is not damaged or lost (L1)	125	1	5	3.8	0.898	47.31	0.000**
Fast logistics timeliness (L2)	125	1	5	3.792	0.936	45.304	0.000**
Perfect after-sales service (L3)	125	1	5	3.848	0.984	43.713	0.000**
* p<0.05 ** p<0.01							

It can be seen from the above table that whether the 22 items are obviously not equal to the figure 0.0 by using the single sample t-test. It can be seen from the above table that all items are significant ($P < 0.05$), which means that the average value of these 22 items is statistically different from the figure 0.0. Specific analysis shows that their average value will be significantly higher than the number 0.0. It can be concluded that the average values of these 22 items are statistically different from the figure 0.0. Their average value will be significantly higher than the number 3, indicating that these 22 items are satisfactory.

(4) Analysis of "satisfaction importance" quadrant

Tetragonal graph model is a diagnostic model which is biased towards qualitative research. It can list all indicators of enterprise research service quality. Each indicator has two dimensions of importance and satisfaction. Using the average value of customer importance and satisfaction score of research indicators, the factors affecting enterprise satisfaction are classified into four regions, and the enterprise can deal with these factors accordingly according to the results.

Competitive advantage area (upper right corner): these indicators are of high importance and satisfaction to customers. They have advantages in peer competition and can be maintained.

Priority improvement area (upper left corner): these indicators are of high importance to customers, but their satisfaction is low. Therefore, key improvements are needed to improve their satisfaction.

Maintain the status quo area (lower right corner): these indicators are of high satisfaction to customers, but of low importance, and can maintain the status quo.

Waiting observation area (lower left corner): these indicators are generally or unimportant to customers, and their satisfaction is low, which is not paid attention to or even ignored by both parties, but they can observe the market or competitors, so as to extract opportunities to improve their satisfaction.

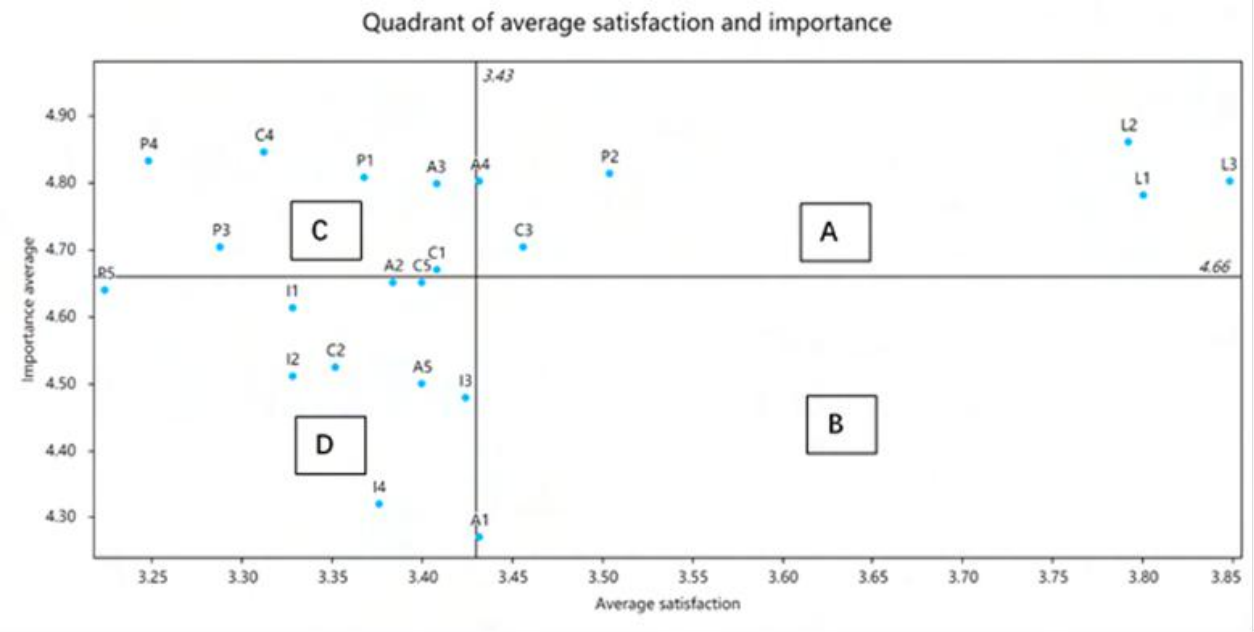
According to the questionnaire data, the average scores of satisfaction and importance are shown in table 3-10 below.

Table 3-10 average scores of satisfaction and importance

name	sample size	Average satisfaction	Importance average
Platform reliability (P1)	125	3.368	4.807
Payment security (P2)	125	3.504	4.812
The platform will not disclose personal privacy information (P3)	125	3.288	4.703
Supervision of relevant departments (P4)	125	3.248	4.831
Complaint channel (P5)	125	3.224	4.64
Viewing fluency (I1)	125	3.328	4.612
Clear picture quality (i2)	125	3.328	4.51
The platform interface is simple and easy to operate (I3)	125	3.424	4.478
The interface design is humanized (i4)	125	3.376	4.32
The anchor has certain influence (A1)	125	3.432	4.27
The anchor has professional knowledge (A2)	125	3.384	4.651
The anchor quickly responds to the audience's message (A3)	125	3.408	4.798
Live broadcast to shorten the audience distance (A4)	125	3.432	4.801
The anchor script forces a strong desire to buy (A5)	125	3.4	4.5
The live broadcast is rich and interesting (C1)	125	3.408	4.67
The live broadcast content is standardized and reasonable (C2)	125	3.352	4.524
Product details (C3)	125	3.456	4.703
Guaranteed product quality (C4)	125	3.312	4.845
The live broadcasting activity is strong (C5)	125	3.4	4.65
The express is not damaged or lost (L1)	125	3.8	4.781
Fast logistics timeliness (L2)	125	3.792	4.861
Perfect after-sales service (L3)	125	3.848	4.801

Import the data into SPSS for mapping, as shown in Figure 3-1 below

In order to achieve the final goal and optimize the service quality, according to the analysis



results, the indicators of the four regions are sorted according to the order of importance, and the improvement countermeasures of the evaluation indicators of live shopping satisfaction are obtained. See table 3-11 below for details.

Table 3-11 list of countermeasures for improvement of live shopping service

ultimate objective	region (Satisfaction importance analysis)	Importance ranking (Secondary index)	countermeasure
Optimize service quality and improve customer satisfaction	Area A (Competitive advantage area)	The express is not damaged or lost (L1)	keep
		Fast logistics timeliness (L2)	
		Perfect after-sales service (L3)	
		Payment security (P2)	
		Product details (C3)	
		Live broadcast to shorten the audience distance (A4)	
	Area B (Maintain the status quo area)	The anchor has certain influence (A1)	keep
	Area C (Priority improvement area)	Platform reliability (P1)	Priority improvement
		The platform will not disclose personal privacy information (P3)	
		Supervision of relevant departments (P4)	
		The live broadcast is rich and interesting (C1)	
		Guaranteed product quality (C4)	
		The live broadcasting activity is strong (C5)	
		The anchor has professional knowledge (A2)	
		The anchor quickly responds to the audience's message (A3)	
	Area D (Waiting observation area)	Complaint channel (P5)	Observation improvement

The "satisfaction importance" quadrant chart is used to analyze these indicators, and the indicators that need to be improved are obtained. Therefore, the factors that need to be improved are platform reliability (P1), platform will not disclose personal privacy information (P3), supervision of relevant departments (P4), rich and interesting live content (C1) The product quality is guaranteed (C4), the live broadcast activity is strong (C5), the anchor has professional knowledge (A2), and the anchor quickly responds to the audience's message (A3).

(5) Comprehensive analysis

According to the recommendation of live broadcast in the third part of the questionnaire, the recommendation level of the questionnaire design is divided into 11 levels, 0 is impossible and 10 is very possible. Questionnaire title "how likely are you to recommend live shopping to friends or colleagues?" See Figure 3-2 for the statistics of the data.

After investigation, it is found that 55.2% of the respondents do not want to recommend live shopping because they think the product quality is not guaranteed, 31.2% think the live platform is unreliable, 19.2% think the live content is nonstandard, 46.4% think they do not trust the anchor,



44.8% think they lack supervision, 65.6% think they exaggerate the product effect, and 8.8% think they have no time to watch the live broadcast There is no spare money to buy live products, no habit of live shopping, and I think the goods purchased by live platforms are slightly more expensive than other online shopping platforms.

RESULTS AND DISCUSSION

The rapid development of live broadcast e-commerce has steadily promoted the growth of economic benefits, driven the development mode of the industry and continuously expanded the development scale; The strong real-time and high interactivity of live e-commerce effectively stimulate the diversification of consumer demand, transform the fans accumulated on social platforms into product consumers, turn their random demand into real purchasing power, and bring an efficient and long-term realization method. Based on literature review and theoretical analysis, this paper takes the online live shopping service quality as the starting point, and takes 22 influencing factors as independent variables, which are divided into five dimensions of consumer satisfaction: platform reliability, interface design, anchor performance, content quality and logistics after-sales; And put forward the relationship hypothesis between each influencing factor and consumer satisfaction. Combined with the characteristics of the live broadcast delivery industry, a satisfaction survey scale is designed, and a questionnaire survey is conducted for consumer groups with experience in watching the live broadcast and ordering shopping. This survey adopts the method of network questionnaire, and the number of samples effectively collected is 125. By analyzing the recovered survey data, testing the hypothesis, exploring the key factors, and analyzing the problems in the process of live delivery, the following conclusions are drawn.

(1) The interface design of live broadcast platform can be more humanized. At present, users of live broadcast platforms are highly satisfied with the interface design of live broadcast platforms, but the influence of this factor on the quality of online live shopping service cannot be directly ignored.

(2) The quality of live broadcast content needs to be improved. The quality of live broadcast content is reflected in the richness of live broadcast theme, timeliness of communication, interest of content and interaction quality. According to the analysis results, the quality of live content has a great impact on consumers in the live delivery mode. Among them, what consumers value most is the interaction and the fun of

the content. Therefore, it can appropriately enhance the interactivity in the process of live broadcasting with goods, timely answer bullet screen information, enhance consumers' sense of participation, and carefully plan each live broadcasting content, so as to improve its attraction, satisfaction and user stickiness.

(3) Product quality is still the core factor concerned by consumers. If the quality of goods under the mode of live broadcast with goods can not be guaranteed, even if the content of live broadcast is interesting, promotional activities are strong, and logistics after-sales service is good, consumer satisfaction will decline, which is not conducive to the sustainable development of live broadcast with goods in the long run.

(4) The anchor has professional knowledge and can quickly reply to the audience's questions, which needs to be improved. In the descriptive statistics of 22 influencing factors, the average ranking of the satisfaction of the anchor with professional knowledge and rapid response to the audience's questions is not high. It can be seen that under the live delivery mode, consumers' satisfaction with the anchor's literacy, professional ability and response speed needs to be improved.

(5) Lack of reasonable and scientific supervision mechanism. At present, there is no reasonable and scientific supervision system for live broadcasting platforms and anchors with goods, and consumers have a negative effect on ordering and shopping in live broadcasting rooms. Therefore, the supervision system should be improved.

By understanding the current customer service satisfaction, consumer expectations live platform to explore consumers shopping habits, demand more accurate forecast of the demand and the demand feedback quickly, promote the development of live electrical business mode, assigned to the traditional economy, upgrading industry, is advantageous for the surrounding live electricity industry has given rise to a series of new forms of employment.

REFERENCE

[1] ZHANG Quyang. Research on Service Quality of Mobile Client of Online Shopping Platform [D]. Shenzhen University, 2017.

[2] Zhang Yong. The Impact of Service Quality and Perceived Value on Consumer Behavior Intention [D]. East China Normal University, 2015.

[3] Guo Hongli. Research on The Theory and Method of Customer Experience Management [D]. Tongji University,2006.

[4] Ju Jianping. Research on Implementation of Customer Experience Management [D]. Beijing University of Posts and Telecommunications,2007.

[5] BI Dayan. Research on the Impact of Customer Interaction on Customer Experience in B2C E-commerce Enterprises [D]. Jilin University,2014.

[6] li heng. Empirical analysis on customer experience of B2C e-commerce -- taking footwear e-commerce as an example [J]. Journal of jiaxing university,2013,25(2):139-144.

[7] Cao Yuanyuan. Research on E-commerce Customer Experience Evaluation Based on Factor Analysis and Comprehensive Fuzzy Method [J]. Shanghai Management SectionScience, 2012, (6) : 26-31.

[8] Tian Fei. Using Structural Equation Model to Construct index System [J]. Journal of Anhui University (Philosophy and Social Science edition), 2007,31 (6) : 92-95.

[9] Fan JIa-jia, Ye Ji-yuan. Construction and application of information quality evaluation model of science and technology website based on structural equation [J]. Library JournalChi, 2016, 35 (9) : 66-75.

[10] Liu Fengjun, Meng Lu, Chen Siyun, Duan Shen. Research on the influence and mechanism of online celebrity live broadcast on consumers' purchase intention [J]. Management Science Report, 2020 (01).

[11] Liu Zixi. Research on the influence mechanism of mobile e-commerce webcast on users' online shopping intention [D]. Nanjing Science and Technology,2018.

[12] Song C. Research on regulation of online live broadcasting with goods [J]. Economic Research Guide,2020(32):157-158. (in Chinese)

[13] LiuZhongyu,ZHAOXianghao,LONG Wei. [J].China circulation economy,2020,34(08):48-57.

[14] Tao Jinguo, glancing at Yongzhen. Research on the influencing factors of consumers' purchase intention under the model of Internet celebrity. Journal of Nanjing University of Finance and Economics, 2017, 12(2).

[15] Huang Enyu. B2C E-commerce Reverse Logistics Service Quality Evaluation System Construction [D]. Zhengzhou University,2017.

[16] Lei Xiping. Research on User experience Measurement based on Structural Equation Model [D]. South China University of Technology,2018.

[17] Zhu Shuang. Bottleneck breakthrough and development path of retail e-commerce under "5G network + live Broadcasting" [J]. Journal of Business Economics, 2021 (04).

[18] Zhong Tao. Analysis on development factors, driving force and growth sustainability of live streaming e-commerce [J]. Commercial Economics Research, 2020(18).

[19] Yonggui Wang, Hing Po Lo, Renyong Chi, et al. An integrated framework for customer value and customer-relationship-management performance: a customer-based perspective from China[J]. Journal of Service Theory & Practice, 2004, 14(2/3):169-182.

[20] Fornell C, Johnson M D, Anderson E W, et al. The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings[J]. Journal of Marketing, 1996, 60(4):7-18.



“СИТИ” ИХ СУРГУУЛИЙН БҮТЭЭЛИЙН САН

www.data.citi.edu.mn

Б.САЙХАНДЭЛГЭР.
Сити их сургуулийн Бизнесийн сургуулийн
Аялал жуулчлал, агаарын тээврийн тэнхимийн III ангийн оюутан
Х. АДИЛБЕК.
Аялал жуулчлал, агаарын тээврийн IV ангийн оюутан

«БОГД ХААНЫ ОРДОН МУЗЕЙ»-Г ХӨГЖЛИЙН БЭРХШЭЭЛТЭЙ ИРГЭДЭД ЭЭЛТЭЙГЭЭР ЗОХИОН БАЙГУУЛАХ БОЛОМЖ

Түлхүүр үгс: Музей, хөгжлийн бэхршээлтэй иргэд, хүртээмж

ХУРААНГУЙ

Аялал жуулчлалын нөөц, түүний бүтээгдэхүүнийг нийлүүлэхэд музейн гүйцэтгэх үүрэг их юм. Өөрийн орны төдийгүй гадаадын олон мянган жуулчид, төлөөлөгчид музей үзэлгүйгээр тухайн орноос явах нь ховор байдаг. Үйлчлүүлэгч бүрийг аяллынх нь туршид тав тухтай, сэтгэл хангалуун байлгахын тулд тэдний хэрэгцээ шаардлагыг нарийн авч үзэх нь чухал юм.Тэр дундаа хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн нийгэм-сэтгэл зүйн хэрэгцээт үйлчилгээг авах,нийгмийн харилцаанд бүрэн дүүрэн хамрагдах, оролцох, бусдын нэгэн адил амьдрах тэгш эрхтэй гэдгийг мартаж болохгүй. Гэтэл хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд нь музейн барилга байгууламж,үйлчилгээний стандартаас шалтгаалан бүрэн дүүрэн үйлчилгээ авч чадахгүй байх, орчны саадаас хамаарч байнгын хэн нэгнээс хараат, бусдын тусламжийн дор үйлчлүүлэх зэрэг байдлаас үүдэн тэр бүрчлэн бие даан хүссэн музей үзмэрээ үзэж чадахгүй байх нөхцөл үүсдэг.
Тиймээс музейн үйл ажиллагааг явуулахдаа хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн эрхээ бүрэн эдлэх явдлыг дэмжих, хангах, барилга байгууламж, мэдээлэл, үйлчилгээний хүртээмжтэй байдалд анхаарах нь хуулийн үүднээс зөв төдийгүй энэ нь зочид болон ажилчдын сэтгэл хангалуун байдлыг нэмэгдүүлэх, цаашлаад тухайн байгууллагын орлого, нэр хүнд өсөх, тус иргэдийг ялгаварлан гадуурхалтад далдаар өртөгч болгодог "хүмүүсийн сэтгэлгээний саад"-ыг арилгах олон сайн талтай.

СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛГО

Манай улсын нийт иргэдийн 105.730 буюу 3.5 хувийг хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд эзэлдэг. Эдгээр иргэдийг нийгмийн харилцаанд тэгш оролцох болон бусад иргэдийн адил ямар ч саад бэрхшээлгүй аливаа үзвэр үйлчилгээг авах боломж олгох, үйлчилгээг тэдэнд хүртээмжтэй болгох үүднээс энэхүү салбарт өөрчлөлт шинэчлэлт хийх зайлшгүй шаардлагатай болоод байна. Тэгвэл энэхүү сэдвийн хүрээнд хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүс музейгээр үйлчлүүлэхэд тулгардаг саад бэрхшээлийг судалж, гарц шийдлүүдийг нээн илрүүлж танилцуулах, цаашлаад энэ нь аялал жуулчлалд ямар ач холбогдолтой болох зэргийг судлах нь бидний зорилго юм.

Судалгааны зорилт:

- Аялал жуулчлалын нэг төрөл болох музей нь нийгэмд ямар ач холбогдолтой болохыг судлах
- Хөгжлийн бэршээлтэй иргэд музейн үйлчилгээнл хэрхэн хамрагддаг талаар судлах
- Музей үзмэрийн үйлчилгээг хэрхэн хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд хүртээмжтэй болгох аргыг судлах.

Судалгааны арга зүй: Судалгаанд шинжлэх ухааны ерөнхий арга зүйн харьцуулалтын болон түүврийн анкетын аргыг ашиглав.

А. МУЗЕЙН ТУХАЙ ОЙЛГОЛТ, ТҮҮНИЙ ҮҮСЭЛ ХӨГЖИЛ, АНГИЛАЛ

1. Музейн тухай ойлголт

Эртний Грект 2,5 мянга гаруй жилийн өмнө "мусейон" гэдэг үгээр муз буюу муза" бурхдад бишрэл хүндэтгэл үзүүлэхэд зориулсан барилга"-ыг (байр) нэрлэдэг байв. Муз буюу муза (эртний Грекээр мусей) гэж яруу найраг, хөгжим зэрэг утга зохиол болон урлагийн бусад салбарыг ивээн тэтгэгч есөн бурхдын нэгийг нэрлэдэг байв.

Музейн олон улсын байгууллагагаас дэлхийн улс орнуудын музейг хөгжүүлэх, музейн мэргэжилтнүүдийн мэдлэг чадварыг дээшлүүлэхэд туслах, тэдний харилцааг өргөжүүлэх нэгтгэх зорилготой үйл ажиллагааг явуулдаг. Орчин үеийн музей нь мэргэжлийн зохистой бүтэцтэй, хэрэгцээт мэдээллийг агуулсан бөгөөд сонирхолтой, зугаатай, нийтэд хүлээн зөвшөөрөгдсөн байхыг музей судлалын ухаанд дэвшүүлсэн байдаг . 2020 оны байдлаар дэлхий дахинд 95000 музей үйл ажиллагаа явуулж байгаа бөгөөд 1950-иад онтой харьцуулбал музейн тоо 4 дахин өссөн нь музейн эрэлт хэрэгцээ эрс өссөнийг харуулж байна

Орчин үеийн музей гэж юу талаарх тодорхойлолтыг авч үзье.



Эрдэмтэн судлаачид музейг янз бүрээр тодорхойлж ирсэн байна. Үүнд:

Диаграмм №1 Музейн тухай ойлголт

Дээрх тодорхойлолтууд музейг олон өнцгөөс харж тодорхойлсон ойлголтууд бөгөөд музей нь оюуны хөрөнгө оруулагч соёлын байгууллага болохыг баталж байна.

Монголд хэрхэн авч үздэг тухайд,

1. Манай улсад энэхүү ойлголт нь соёлын уламжлалт төрхийг хадгалж буй биет өв ба хэлбэрээр нь байгууллага болон соёлын обьект гэж ангилж хүний хоорондын холбоос болох үүрэгтэй хэмээн үздэг.

2. Музей нийгмийн хөгжлийн түүхэн үйл явцыг бодитойгоор мэдэрч, дүгнэж, хөгжлийн шинэ загварыг сурталчлах үүрэг хүлээсэн байгууллага" хэмээсэн байна.

Өнөөдрийн байдлаар Олон Улсын музейн Зөвлөлийн (ICOM) боловсруулан 1974 онд баталж 1995 онд шинэчлэлт хийсэн тодорхойлолтыг олон улс голчлон хэрэглэдэг. "Музей нь нийгмийн хөгжилд үр нөлөө үзүүлэх, олон нийтэд нээлттэй, байнгын үйл ажиллагаатай, хүнийг гэгээрүүлэх, оюуны хэрэгцээг нь хангах зорилгоор хүн, түүний амьдрах орчинтой холбоотой бодит гэрч болох зүйлийг цуглуулах, хадгалах, судлан шинжлэх, дэлгэн үзүүлэх, сэргээн засварлах, сурталчлах үйл ажиллагаа явуулдаг ашгийн төлөө бус соёлын байгууллага юм . Энэхүү тодорхойлолтыг Монгол Улсын стандарт дагаж мөрддөг.

Аялал жуулчлалын нөөц, түүний бүтээгдэхүүнийг нийлүүлэхэд музейн гүйцэтгэх үүрэг их юм. Өөрийн орны төдийгүй гадаадын олон мянган жуулчид, төлөөлөгчид музей үзэлгүйгээр тухайн орноос явах нь ховор байдаг. Зарим хүн зөвхөн музей үзсэн сэтгэгдлээрээ л улс орныг төсөөлөн бодох явдал цөөнгүй гардгийг анхаарах хэрэгтэй.

2 Музейн ангилал

Музей бүр дахин давтагдашгүй өөр өөрийн онцлогтой билээ. Ийм ч учраас тэдгээрийн сан хөмрөгийн төрөл, үйл ажиллагааны хүрээ, эрх зүйн харьяалал болон бусад хүчин зүйлсийг харгалзан музейнүүдийг төрөлжүүлэн ангилдаг. Музейг төрөлжүүлж хөгжүүлэх нь музейн эд өлгийн зүйлийг хадгалах, хамгаалах, судлах, сурталчлах, аялал жуулчлалын бүтээгдэхүүн болгож ашиглах гээд ихээхэн ач холбогдолтой юм.

Музей судлалын шинжлэх ухаанд ялган ангилах нэг чухал үзүүлэлт нь музейн мэргэжлийн чиглэл буюу төрөлжүүлэлт юм. Тодорхой нэг шинжлэх ухаан, урлагийн төрөл, техник, үйлдвэрлэл болон тэдгээрийн салбаруудтай хэрхэн уялдаа холбоотой үйл ажиллагаа эрхлэн явуулдаг болохыг харгалзан музейг төрөлжүүлдэг байна. Энэхүү уялдаа холбоо нь тухайн музейн сан хөмрөгийн бүрдэл, судалгаа шинжилгээ, соёл боловсрол, танин мэдэхүйн үйл ажлуудаар илэрч байдаг.

Хүснэгт №1 Музейн ангилал

Музейг ангилахдаа хэд хэдэн шалгууруар авч үздэг.Үүнд:

Цуглуулгаар нь:	Ерөнхий, археологийн, урлагийн, түүхийн, угсаатны зүйн, байгалийн түүхийн, геологийн, шинжлэх ухааны, цэргийн, аж үйлдвэрийн гэх мэт
Удирдлагаар нь:	Улсын, мужийн (аймгийн), их сургуулийн, зэвсэгт хүчний, бие даасан буюу хувийн, бизнесийн компанийн
Үйлчилж буй нутаг дэвсгэрээр нь:	Үндэсний, бүс нутгийн, орон нутгийн
Үзэгчдэд зориулагдсан байдлаар нь:	Боловсролын, тусгай нарийн мэргэжлийн, олон нийтийн
Цуглуулгаа дэлгэн үзүүлж буй байдлаар нь:	Уламжлалт, ил задгай, түүхэн байр гэх мэт
Хууль эрх зүйн байдлаар нь:	"Улсын, олон нийтийн, хувийн гэх зэргээр музейг ангилдаг"[4].

3. Богд хааны ордон музейн талаар

Богд хааны ордон музей нь Монголын сүүлчийн хаан VIII Богд Жавзандамба хутагтын дөрвөн ордны нэг болох Ногоон ордонд байрлах музейн цогцолбор юм. Монгол Улсын ууган бөгөөд хамгийн баялаг сан хөмрөг бүхий музейн нэг. 1924 онд байгуулагдсан Монгол Улсын анхны музейг 1926 оны Засгийн газрын тогтоолоор Богд хааныг Өвлийн ордонд шилжүүлэн байрлуулж, уг ордонд байсан түүх, соёл урлагийн зүйл, бурхан тахил, угсаатны зүйн эд өлөг, төрөл бүрийн амьтны чихмэл дүрс зэргийг музейн үзмэртэй нэгтгэснээр уг музейн үндэс суурь буй болжээ. 1954 оноос Улсын төв музейн харьяанд байгаад 1961 онд бие даасан музейн статустай болсон.

Ногоон ордон нь Ямпай хаалга (Халхавч хаалга гэсэн утгатай хятад үг), Асарт гурван хаалга, Шөргөн хайс, Тугны мод, Андинмэн буюу Амгалан-Энхийн хаалга, Махранзын сүм (Дөрвөн их хааны сүм), Жин хонх, Жин хэнгэрэгний сүүдрэвч, Эрдэм итгэмжит (Найдан) сүм болон хоёр талын Жотхан сүм (Тахилын сүм гэсэн утгатай төвд үг), Ногоон лаврин (Ордон гэсэн утгатай төвд үг) болон түүний өмнө талын хоёр Жотхан сүм, Хувцасны сангийн байшин зэргээс бүрдэж байсан ба зарим жижиг сүм, Дарь эхийн сүм, аж ахуйн үйлчилгээний барилгууд, амьтдын байр зэрэг нь хадгалагдаж үлдээгүй. Ногоон лаврин нь VIII Богдын гол шүтээний сүм бөгөөд Богд өөрөө зуны цагт өдөр бүр ном бясалгаж нямба хийдэг байв. Лаврин сүмийн хамгийн дээд жижиг оройн сүмд хааны гол шүтээн Очирдарь бурхныг залж байжээ.

Оросын II Николай хаанаас VIII Богдод бэлэглэсэн барилгын зураг төслөөр 1903-1905 онд өвлийн ордон хэмээх европ маягийн хоёр давхар цагаан байшинг барьжээ. Энэ байшинд Богд хаан хатан Дондогдуламын хамт 20 гаруй жил амьдарсан байдаг.

Ногоон ордон төлөвлөлтийн хувьд гол тэнхлэг дээр "Цогчин дуган" буюу гол сүм орших бөгөөд тэнхлэгийн дагуу буюу тэгш хэмийн байрлалаар урдаас хойш сүм дугануудыг зориулалтаар нь эрэмбэ дараатай байрлуулдаг ёсыг баримталжээ. Ордны барилгууд нь хятад хэлбэр маягтай бөгөөд барилгын үндсэн хийц нь мод, чулуу, тоосго ба дээврийг хөх ваар болон төмрөөр хийсэн байна.

Тус музейн үзмэрүүдийн хувьд XYII-XX зууны эхэн үеийн буюу одоогоос 100 гаруй жилийн өмнөх Монголын хаант төр, шашны түүх, урлаг соёлын давтагдашгүй хосгүй үнэт дурсгалууд, тухайн үед амьдарч асан нэрт урчууд, дархчууд, анхдугаар Богд Өндөр гэгээн Занабазар, түүний сургуулиар урлаж бүтээсэн цутгамал бурхад, торгон зураг, шороон будаг, цаасан шуумал болон YIII Богд Живзундамба, хатан Дондогдуламын эдэлж хэрэглэж байсан эдлэл болон өмсөж байсан дээл хувцас тэргүүтэн болоод гадаад, дотоодын зочид төлөөлөгчдийн өргөл барьц, бэлэг дурсгал, худалдаж авсан эд зүйлс гээд 8600 гаруй үнэт өв хадгалагдаж байдгаас дээжлэн олон нийтэд дэлгэн хүргэдэг бөгөөд даавуу болон зөөлөн эдлэлийн үзмэрүүд ихэнх хувийг эзэлдэг байна.

Анх БНМАУ-ын СнЗ-ын 1961 оны 524 дүгээр тогтоолоор улсын хамгаалалтад авсан бол хамгийн сүүлд Засгийн газрын 2008 оны 175 дугаар тогтоолоор мөн улсын хамгаалалтад авчээ. Эдүгээ Боловсрол, соёл, шинжлэх ухаан, спортын яаманд харьяалагддаг. Жилд дунджаар 40000 гаруй хүн тус музейг үздэг бөгөөд тэдний 1-3% буюу 400-1200 нь хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд гэсэн судалгааг Богд хааны ордон музейн мэргэжилтэн өгсөн болно. Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд Богд хааны ордон музейг үзэж байгаа нь цаашид хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан бодлого шийдвэр гаргаж тэдэнд илүү ойртож үйл ажиллагаагаа явуулах, хөрөнгө гаргах шаардлагатайг харуулж байгаа юм.

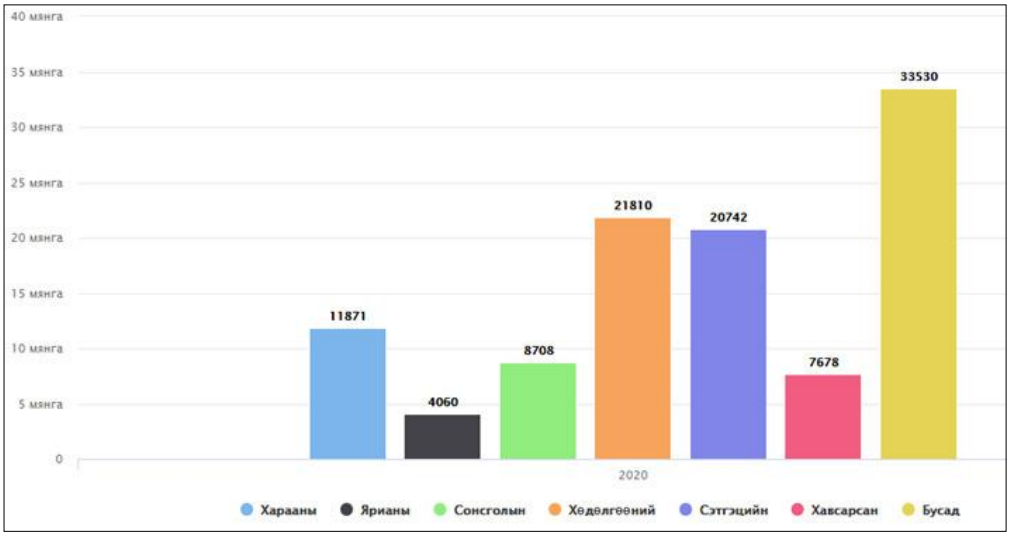
Б. ХӨГЖЛИЙН БЭРХШЭЭЛТЭЙ ИРГЭДИЙН ТУХАЙ

Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний эрхийн тухай хуулийн 4.1.1-д зааснаар "Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн" гэдэгт бие махбод, оюун санаа, сэтгэл мэдрэл, мэдрэхүйн байнгын согог нь орчны бусад саадтай нийлсний улмаас бусдын адил нийгмийн амьдралд бүрэн дүүрэн, үр дүнтэй оролцох чадвар нь хязгаарлагдсан хүнийг хамааруулна. Хөгжлийн бэрхшээл гэдэг бол хүн төрөлхтний нэгэн нөхцөл байдал юм. Бараг хүн бүр амьдралынхаа тодорхой нэг хэсэгт түр хугацаагаар эсвэл байнга хөгжлийн бэрхшээлтэй болдог. Тухайлбал, өндөр настай хүмүүсийн үйлдэлд /функц/ бэрхшээл тулгарах нь элбэгбайдаг. 2006 онд НҮБ-ын хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүсийн хүний эрхийн тухай конвенцийг "Бүх хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүсийн хүний эрх, үндсэн эрх чөлөөг бүрэн дүүрэн, тэгш эдлэхийг нь дэмжих, хамгаалах, баталгаажуулах, мөн тэдний эрхэм зэргийг хүндэтгэхийг дэмжих" зорилготой батлагдсан. Энэ нь дэлхийн ойлголтод том шилжилт хийж, хөгжлийн бэрхшээлд хариу үзүүлсэн бичиг баримт болсон юм. Хөгжлийн бэрхшээл гэдэг нь хувь хүндээ биш нийгэмд байгаа гэж үздэг "Хөгжлийн бэрхшээлийн нийгмийн загвар"-ын ойлголт Монгол Улсад хараахан нийтлэг болоогүй байгаа билээ. Тэр утгаараа хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийг сул дорой хүмүүс гэсэн ойлголт давамгайлж, тэдний нийгмийн оролцоо бодит байдал дээрээ хангагдаж чадахгүй байсаар байна. Дэлхийн улс орнууд 1800 оноос хойш хөгжлийн бэрхшээлийн талаарх тоо мэдээллийг цуглуулж эхэлсэн бөгөөд сүүлийн 60 жилд энэ төрлийн мэдээллийг цуглуулах улс орны тоо нэмэгдэж байна.

Дэлхийн нийт хүн амын 15% буюу нэг тэрбум гаруй хүн ямар нэг хэлбэрийн хөгжлийн бэрхшээлтэй амьдарч байна гэсэн судалгааг дэлхийн 198 улс орнууд 700 гаруй тооллого, өрхөд суурилсан түүвэр судалгаагаар гаргасан байна. ДЭМБ-ын тооцоолсноор энэ тоо жил ирэх тусам өснө гэж үзэж байгаа аж. Үүнтэй зэрэгцээд хөгжлийн бэрхшээлтнй иргэдийн аялал жуулчлал өсөх бөгөөд Дэлхийн аялал жуулчлалын байгууллагаас (UNW-

ТО) "Бүх нийтийн оролцоог дэмжих-Бүх нийтийн хүртээмжийг нэмэгдүүлсэн аялал жуулчлал" зэрэг олон төсөл хөтөлбөрүүдийг сүүлийн жилүүдэд хэрэгжүүлж байна. Европ тивийн хувьд нийт хүн амын 27% нь хүртээмжтэй аялал жуулчлалын зах зээлийг бүрдүүлж байгаа ба энэ нь Европын аялал жуулчлалын зах зээлийн 12% орчим болдог байна. Үүнд хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд, бага насны хүүхдүүдтэй гэр бүл, 60-аас дээш насны ахмад жуулчид (тэд 2050 онд дэлхийн хүн амын 22%-ийг бүрдүүлнэ) багтана. Эдгээр жуулчид ихэвчлэн аялал жуулчлалын идэвхтэй бус улиралд (the low season) групп аяллаар түлхүү аялдаг бөгөөд аялалдаа дунджаас илүү их мөнгө зарцуулах хандлагатай байдаг нь аялал жуулчлалын зах зээлд мөн боломж болдог байна. Манай улсын хувьд албан ёсны статистик мэдээллээр 2020 оны байдлаар хөгжлийн бэрхшээлтэй 108.399 иргэн (нийт хүн амын 3.3%) байгаа ба тэдгээрийн 42.8 хувь нь төрөлхийн, 57.1 хувь нь олдмол хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд байна. Энэ нь хүн амын дунд олдмол байдлаар хөгжлийн бэрхшээлтэй болох тохиолдол өндөр байгааг харуулж байна. Улаанбаатар хотын хувьд хөгжлийн бэрхшээлтэй 35.556 иргэн (нийт хүн амын 1,6%) амьдарч байна.

График №1 Монгол Улсын хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн тоо (хэлбэрээр) 2020



Монгол Улсын 2014-2020 оны статистик үзүүлэлтээс харахад хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн тоо жил ирэх тусам өсч байгаа ба үүнтэй зэрэгцээд хүртээмжтэй аялал жуулчлалын зах зээл өсөх хандлагатай байгаа юм. Тиймээс бид түүхийн дурсгал, соён гэгээрүүлэх музейн үйлчилгээг эдгээр иргэдэд хүртээх, боломжтой болгох талаарх асуудлуудыг шийдэх нь цаашлаад хөгжлийн бэрхшлээтэй иргэдийг дэмжих, нийгэмд хүлээн зөвшөөрөх томоохон алхмуудын нэг болох юм.

Г. ОЛОН УЛСАД ХӨГЖЛИЙН БЭРХШЭЭЛТЭЙ ИРГЭДЭД МУЗЕЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ҮЗҮҮЛЖ БУЙ ТУРШЛАГА БА БОГД ХААНЫ ОРДОН МУЗЕЙГ ХАРЬЦУУЛСАН СУДАЛГАА

Бидний хийсэн судалгаагаар Богд хааны ордон музей хөгжлийн бэрхшээлттэй иргэдэд зориулсан хэд хэдэн төрлийн үйлчилгээ үзүүлдэг байна. Жишээлбэл, тус музейн хөтөч тайлбарлагч нар сонсголын бэрхшээлтэй иргэдэд дохионы хэлээр тайлбар хийх чадварыг эзэмшсэн байна. Мөн жил бүр тодорхой өдрүүдэд өндөр настан болон хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд үнэгүй үйлчилгээ үзүүлдэг. Мөн энэ жилээс музейн үзмэрүүдийг виртуал хэлбэрээр хүмүүст хүргэдэг болжээ. Тэрчлэн тэргэнцэртэй хүмүүст зориулсан ариун цэврийн өрөө байгуулсан зэрэг тодорхой ажил, бүтээгдэхүүн үйлчилгээгээр хангадаг болсон байна. Гэвч энэ нь хөжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд үйлчлэх үйлчилгээ бүрэн дүүрэн хангагдсан гэж үзэхэд хангалттай бус байгаа юм. Ганц жишээ дурдахад тус музейд хамгийн олноор үйлчлүүлдэг хөдөлгөөны бэрхшээлтэй иргэд тэр дундаа тэргэнцэртэй иргэд музейн хаалгаар орж, гарахад бэрхшээлтэй / зориулалтын замгүй/ байгаа. Мөн харааны болон сонсголын бэрхшээлтэй хүмүүст зориулсан брайль үсгийн тайлбар, дэлгэцийн танилцуулга, аудио хөтөч зэрэг технологиуд хараахан үйлчилгээнд нэвтрээгүй байгаа нь хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд тус музейгээр үйлчлүүлэхэд бэрхшээл үүсгэж байгаа юм.

Тэгвэл энэ чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг гадны орны жишээг энэхүү судалгаанд тусгаж, харьцуулан харах, авч хэрэгжүүлэх боломжтой зарим санаа санаачилгыг энд зориуд оруулж өглөө.

Оросын холбооны улсын "Эрмитаж" музей

Эрмитаж нь Оросын Холбооны Улсын Санкт-Петербург /хуучнаар Ленинград/ хотноо байрлах урлаг, соёлын музей юм. Бидний мэдэх төв Эрмитаж буюу Екатерина II хатны Өвлийн ордонг 1754-1762 онд хатан хаан Елизавета Петровна уран барилгач Растреллид захиалж бариулжээ. Барилгын явц 8 жил үргэлжилсэн бөгөөд 1763 оны намар Елизавета Петровна Москвагаас Санкт-Петербургт ирж Өвлийн ордны нээлтийг ёслол төгөлдөр хийжээ. Ойролцоогоор 4000 гаруй хамгийн шилдэг урчууд энэхүү байгууламжийг барихад оролцсон байна.

Тус музейн талбай нь 233 345 км2, 3 сая гаруй үзмэртэй бүхий 365 танхимтай бөгөөд нийт үзмэрийн тоогоор дэлхийд хоёрдугаарт эрэмбэлэгддэг. 1764 онд Оросын хатан хаан II Екатерина Берлиний худалдаачин Иоханн Эрнст Гоцковскийгээс уран зургийн цуглуулга анх худалдан авснаар тус музейг үндэслэсэн гэж үздэг. Эрмитаж музей байгуулагдсаны ойн баярыг жил бүрийн 12 дугаар сарын 7-нд Гэгээн Катеринагийн өдөр тэмдэглэдэг. 1852 оноос музейг олон нийтэд нээлттэй болгосон. Анх музейн үзмэрүүдийг хадгалж байсан барилгыг

“Бага Эрмитаж” гэж нэрлэдэг байжээ. Өдгөө тус музей нь Нева мөрний эрэгт орших олон тооны түүхэн барилга, байгууламжуудаас бүрдсэн цогцолбор болсон. Бага Эрмитаж ордноос гадна “Хуучин Эрмитаж”, “Шинэ Эрмитаж”, “Эрмитаж театр”, “Өвлийн ордон” зэрэг барилгуудад түүхэн үзмэрүүдийг дэлгэн харуулж байна.

Тус музейг жилд нийт 5 сая гаруй хүн үздэг гэсэн судалгаа байдаг бөгөөд тэдний 1,2% нь буюу 60000 хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд гэсэн судалгаа байдаг.

Эрмитаж музей хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд чиглэсэн үйл ажиллагаа

- Эрмитаж музей жил болгон ялалтын баяраар ахмад настан болон хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд үнэгүй үйлчилгээ үзүүлдэг.

- Мөн тус музей нь аудио хөтөч (audio guide)-ийг ашигладаг ба энэ нь харааны бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгчид үйлчилгээ авах боломжийг олгодог. https://peterburg.center/ermitag-audioguides

- Сонсголын бэрхшээлтэй үзэгчид болон бусад хүмүүс музейн үзмэрийг алсын зайнаас үзэхэд зориулагдсан виртуал (VR) болон soundcloud г.м платформууд бий.

- Хөдөлгөөны бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгчдэд зориулсан зориулалтын тэргэнцэр болон зам, зогсоолтой

ДҮГНЭЛТ

Музей бол аливаа ард түмний түүх соёлыг хамгийн богино хугацаанд таниулж тодорхой хэмжээний мэдлэг өгч чаддагаараа үзэгчдийг татах хамгийн чухал объект болж өгдөг. Орчин үеийн музейн хөгжил өндөр түвшинд хүрч, үзмэрийг дэлгэн харуулж үзэгчдийн оюуны эрэлт хэрэгцээг хангахаас гадна үзэгчдийн нас, мэргэжлийн онцлог зэргийг харгалзан үзэхээс гадна хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд хүртээмжтэй болгох зэрэг олон төрлийн үйл ажиллагааг зохион байгуулж хийх шаардлага тулгарах боллоо.

Түүхэн барилгыг сэргээн засварлах тухайд

1971 онд БНМАУ-ын соёлын зүйлийг хамгаалах хууль гэж батлагдсан бөгөөд тус хуулийн дагуу Соёлын яамны харьяа Соёлын дурсгалт зүйлсийг хамгаалах сэргээн засварлах байгууллага байгуулагдаад 1995 онд хувьд шилжсэн. Цаашид бид соёлын дурсгалт барилгуудыг сэргээн засварлах ажлыг эрчимтэй хийх шаардлагатай тулгарсаар байна. Харин манай улсад түүх соёлын дурсгалт уран барилгыг засварлах технологи байхгүй. Мөн мэргэшсэн архитектурч нэн цөөхөн, энэ талын мэргэжилтэн бэлтгэх тогтолцоо ч одоогоор байхгүй байгаа юм. Энэ нь бидний хамгийн том бэрхшээл болоод байна. Тиймээс энэ чиглэлээр мэргэжилтэн бэлтгэхийн тулд хөтөлбөр боловсруулж, залуучуудыг энэ мэргэжлээр сургах, гадаадад мэргэжил эзэмшүүлэх эсвэл олон улстай хамтран ажиллах гэх мэт арга замуудыг судалж хэрэгжүүлэх шаардлагатай.

Түүхэн дурсгалт барилгууд тэр дотроо Богд хааны ордон музейг сэргээн засварлах явцдаа үйлчлүүлэгч, тэр дундаа хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэйгээр төлөвлөн хэрэгжүүлэх, тэдэнд үйлчилгээг хүртээмжтэй болгох асуудлыг нэг мөр шийдэх нь зүйтэй.

Хөгжлийн бнрхшээлтэй иргэдэд зориулсан сүүлийн үеийн технологийг нэвтрүүлэх

VocalEyes –ийн судалгаагаар музейн вэбсайтын 27% нь хөгжлийн бэрхшээлтэй зочдод мэдээлэл өгөх боломжгүй байдаг гэсэн судалгаа байна. Иймээс музей үйлчилгээний салбарт ямар ямар техник технологиудыг ашиглаж, хөгжүүлж болох талаарх дараах саналыг дэвшүүлж байна.

Audio guide

- Audio guide-ийн тусламжтайгаар музей ирж үзэх боломжгүй иргэдийг музей үзэх боломжоор хангах.

- Музейг гадаад иргэдэд сурталчилах

- Мөн харааны бэрхшээлтэй иргэдэд тайлбарыг аудио хэлбэрээр хүргэх. Ингэснээр үйлчилгээг илүү хүртээмжтэй болгох.

Электрон тэргэнцэр

- Электрон тэргэнцэрийн тусламжтайгаар хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэн ямар нэгэн саад бэрхшээлгүйгээр музейтэй танилцах боломжийг бий болгох. Электрон тэргэнцэрийг музейн үйлчилгээнд нэтрүүлэхэд хүндрэл бага. Жишээ нь, ОХУ-д ийм зориулалттай тэргэнцэр 29399 рубль буюу 1.200.000 төгрөг байдаг ба үүнийг худалдаж аваад түрээсээр ашиглах зэрэг олон хувилбар байж болох юм.

Брайль үсгэн тайлбар

- Харааны бэрхшээлтэй хүмүүст зориулан брайль үсгэн тайлбар хийх. Ингэснээр харааны бэрхшээлтэй хүмүүс бусдын тусламжгүйгээр өөрсдөө мэдээллийг авах боломж бүрдэх юм.

Ариун цэдрийн өрөө

- Хөдөлгөөний бэрхшээлтэй, тэр дундаа тэргэнцэртэй хүмүүст зориулсан ариун цэврийн өрөөг тохижуулах, тэдэнд зориулсан намхан угаалтуу, суултууруар тохижуулах зэргээр асуудлыг шийдэх боломж бий. Ингэснээр хүүхэд болон намхан нуруутай хүмүүст мөн үйлчилгээг хүртээмжтэй болгох давхар ашигтай юм.

Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан тусгай үйлчилгээ

- Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдтэй харилцах харилцаа энгийн хүнийхээс ялгаатай байдаг. Иймээс энэ хүмүүстэй харилцан ойлголцож чаддаг байх нь үйлчилгээний ажилтанд байх чухал чадваруудын нэг болоод байна /Энэ талаарх санал зөвлөмжийг хавсралт хэсгээс харна уу/

Үзэгчид музейд ирэхдээ өөр өөрийн гэсэн зорилготой ирдэг бөгөөд багачууд сонирхон үзэж, насанд хүрэгчид хувь хүний хөгжил ирээдүйн талаарх мэдлэгийг олж авах, судалгаа хийх, орон нутгийн иргэд сонирхолтой зүйлийг үзэх, харин жуулчид шинэ дадлага туршлагатай болж, өвөрмөц соёлыг мэдэх гэсэн хүсэл эрмэлзлэл тээж музейд ирдэг байна.

Үзэгчид өөрсдийн амьдарч байгаа дэлхий ертөнц ба хүн төрөлхтний ололт амжилтын бодит баталгаа нотолгоог ажиглан судалснаар ямар нэгэн материал ном зохиолд бичигдсэн дүгнэлтээс хамаарахгүй зөвхөн өөрсдийн сэтгэл санаанд дүрслэгдэж буй дүгнэлтээрээ шийдвэр гаргах боломжтой болдог.

Тэгвэл бид энэ байдлыг илүү сайжруулан нийгмийн аль ч шатны хүмүүст хүртээмжтэй болгох, сэтгэл хангамжийг өсгөх бодлого хэрэгжүүлснээр энэ нь цаашлаад музейн соёлд эерэгээр нөлөөлж ирээдүйгээ соён гэгээрүүлж түүхээ хамгаалан авч үлдэх, он удаан жил хадгалах, хүртээмжийг өсгөснөөр энэ чиглэлээр ажиллах хүсэл сонирхолттой хүүхэд залуучуудын тоо нэмэгдэж салбарын хөгжилд түлхэц үзүүлэх гээд чухал ач холбогдол олонтой юм.

АШИГЛАСАН БҮТЭЭЛИЙН ЖАГСААЛТ

Монгол хэл дээрх бүтээл

1. Оросын музейн нэвтэрхий толь. 2019.
2. Олон улсын музейн зөвлөл, мэргэжлийн ёс зүйн хууль.УБ.,1999.
3. Гантөмөр Д. Аялал жуулчлалын үндэс. УБ., 2003.
4. Олон улсын музейн зөвлөл. Мэргэжлийн ёс зүйн хууль. УБ.,1998.
5. БНМАУ-ын музейн сан хөмрөгийн дүрэм.УБ.,1970.
6. Цэвэл Я. Монгол хэлний товч тайлбар толь. УБ.,1966.
7. Улс аймгийн чанартай музейн дүрэм.УБ.,1999.
8. Статистикийн мэдээллийн нэгдсэн сан. 1212.mn

Гадаад хэл дээрх бүтээл

1. Oxford advanced learner's Dictionary. Oxford University Press.2005.p.1005
2. Юренева Т.Ю. Музей в мировой культуре. М. Русское слово.2003.
3. Юренева Т.Ю. Музееведение. Учебник для вышей школы 11.-М., 2003.
4. Музей будушего. Информационный менеджмент. Москва., 2001.
5. Музейные термины. Москва.1986.

ХАВСРАЛТ

Хүснэгт №01 Хөгжлийн бэрхшээлтэй зочдод үйлчлэх хандлага, үйлчилгээний зөвлөмж

№	*Хөгжлийн бэрхшээлтэй зочдод үйлчлэхдээ юуг анхаарах хэрэгтэй вэ?*	
1	Тусламж хэрэгтэй эсэхийг асуух	Хөгжлийн бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгчид хэрхэн, юугаар туслаж болохыг асууна.Зөвхөн туслалцаа авахыг зөвшөөрсөн тохиолдолд л үйлдэл хийж болно.
2	Дараалал алгасаж үйлчлэх	Дараалалд зогсох нь хөдөлгөөний бэрхшээлтэй хүнээс ихээхэнхүчин чармайлтшаарддаг. Тиймээс тухайн хүнд дараалал алгасаж үйлчлэхдээ бусад оочирлож буйүйлчлүүлэгчдээс үүнд дургүйцэж буй эсэхийг заавал асууна.
3	Хэрэгцээг нь тодорхойлох	Үйлчлүүлэгч бүр өөр өөр тул хувь хүний хэрэгцээнд анхааралтай хандах хэрэгтэй.Учир нь хөгжлийн бэрхшээлийн хэд хэдэн төрөл, түвшин байдаг.
4	Саад бэрхшээл үүсгэхгүй байх	Хөгжлийн бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгчдийг бусад үйлчлүүлэгчдээс өөр зан байдлаар ялгаж харьцахгүй байх, энгийн байх
	Төрөл бүрийн хөгжлийн бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгчидтэй хэрхэн яаж үйлчлэх вэ?	
5	Сонсгол, хэл ярианы бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгчидтэй хэрхэн харьцах вэ?	Чанга бөгөөд тодорхой гэхдээ энгийн байдлаар ярих хэрэгтэй. Сонсголгүй хүмүүсийнхувьд уруулын хөдөлгөөнийг уншиж чадах боломжтой.Ярилцаж байхдаа цаасашиглан асуултынхаа хариултыг цаасан дээр авч болно. Ойлгоогүй зүйлээ үйлчлүүлэгчээс давтаж асуухаас ичиж болохгүй.
6	Хараагүй үйлчлүүлэгчтэй хэрхэн харьцах вэ?	Хэрэв үйлчлүүлэгчдээ сандал, угаалгын өрөө зэрэг ямар нэгэнбайрлал зааж өгөх болцагийн байрлалыг ашиглана. Тухайлбал "сандал 12 цагийн чигт байна... сууна уу" гэж хэлж болно.Хараагүй хүн шат руу дөхөхийг харсан тохиолдолд гэнэт хашихарч,гараараа угз татаж болохгүй. Тайван хоолойгоор 1метрийн цаана шат байна гэжанхааруулна. Үйлчлүүлэгч тодорхой газар хүргэж өгөхийг хүссэн тохиолдолд гарааөгөөд хагас алхмын урд алхана.
7	Хөдөлгөөний бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгчид хэрхэн эелдэгээр туслах вэ?	Хөдөлгөөний бэрхшээлтэй хүний хувьд тэргэнцэр нь түүний хувийн орон зайны салшгүй нэг хэсэг гэдгийг санах хэрэгтэй.Зөвшөөрөлгүйгээр түрж, хүрч болохгүй.Мөн тэргэнцэр дээр сууж буй хүнтэй хагас суугаа байдлаас харьцвал зүйтэй. Дээрээсзогсож харьцах нь түүнийг эвгүй байдалд оруулаад зогсохгүй, байнга толгойгоо өргөж харьцахдаа тав тухгүй байх болно.
8	Оюуны бэрхшээлтэй хүнтэй хэрхэн харьцах вэ?	Тэвчээртэй байх хэрэгтэй. Оюуны бэрхшээлтэй хүмүүс асуулт, зааврыг ойлгох, хариу үйлдэл үзүүлэх, зохих ёсоор хариулахдаа илүү их хугацаа шаардаж магадгүй. Тэдэнтэй аль болох шууд нүдний контакт үүсгэвэл тэдэнд харилцаандаа төвлөрөхөд нь дэмтэй.



СИТИ ИХ СУРГУУЛЬ

Денверийн гудамж, 7 дугаар хороо,
Сүхбаатар дүүрэг, Улаанбаатар, Монгол

+976 77442244 www.citi.edu.mn info@citi.edu.mn /citiuniversity /Citi_University