



МОНГОЛ УЛСЫН АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН САЛБАРТ ЯПОН ХЭЛНИЙ ХӨТӨЧ ОРЧУУЛАГЧ БЭЛТГЭХ АСУУДАЛД

Г.Нинжин

Айрис Тур ХХК-ийн Захирал

МОНГОЛ УЛСЫН АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН САЛБАРТ ЯПОН ХЭЛНИЙ ХӨТӨЧ ОРЧУУЛАГЧ БЭЛТГЭХ АСУУДАЛД

Айрис Тур ХХК
Захирал Г.Нинжин

Монгол улсын
урт хугацааны
хөгжлийн
бодлогод Аялал
жуулчлалын
үүрэг

АЛСЫН ХАРАА 2050



АЛСЫН ХАРАА 2050

Хууль

• Монгол улсын Хөтөч орчуулагчийн тухай хууль

12 дугаар зүйл. Хөтөч-тайлбарлагчид тавих шаардлага

12.1. Дараах шаардлагыг хангасан хувь хүн хөтөч-тайлбарлагчийн үйлчилгээ үзүүлж болно:

12.1.1. Монгол Улсын иргэн байх;

12.1.2. Нэг буюу түүнээс дээш удаа хэл эзэнчлэн, хөтөч тайлбарлагчийн сургалтад хамрагдаж гэрчилгээ авсан байх;

12.1.3. Хөтөч-тайлбарлагчийн үйлчилгээ үзүүлэхэд эрүүл мэндийн хувд тандан байх.

13 дугаар зүйл. Хөтөч-тайлбарлагчийн эрх, үүрэг

13.1. Хөтөч-тайлбарлагч нь дараах эрх, үүргийг:

13.1.1. Аялал жуулчлалын тухайн байгууллага баталсан ХӨТӨЛБӨРИЙН ДАГУУ журтад үйлчилж, тэдний жуулгүй

байдалд урьдчилан соригож, хатуулах;

13.1.2. Жуулчдад үйлчилж байх хугацаандаа аялал жуулчлалын тухайн байгууллага болон өөрийн нэр бүхий хөтөч

тайлбарлагчийн тэмдгийг хл үзүүр;

13.1.3. Монгол Улсын нийгэм эдийн засаг, төрийн байгуулал, байгаль, үгүй, соёл, ярд түрний зан заншил тусгаар жуулчдад

БОДИТ МЭДЭЭЭЛЭЙ өгөж, үзж, хууль-хүр, байгууллагын нууцад хамрагдах нэдэглэлийн нууцаг хадруулахгүй байх;

13.1.4. Үйлчилгээнийхээ явцад өөрийн буруугаас нуутгаанд болон аялал жуулчлалын тухайн байгууллагад үзүүлсэн

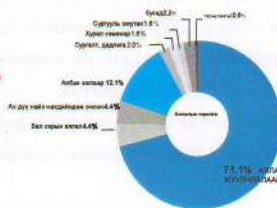
хагарлыг аргаах.

13.2. Хөтөч-тайлбарлагч нь жуулчдаас цүн харьяаг шавархж, Аялал жуулчлалын бизнес үйл ажиллагаа эрхлэхийг хориглоно.

Статистик

Гадаадад зорчсон Япон иргэдийн 71.1% нь аялал зорчсон.

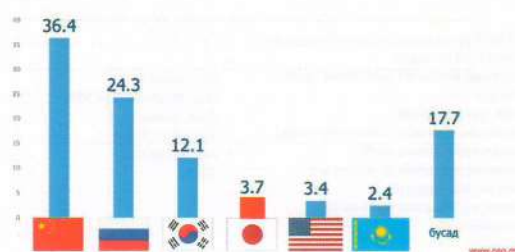
Дэлхийгээр аялсан Япон жуулчид



Япон иргэд 2019 онд 20,080,669 хүн зөвхөн аялал жуулчлалаар явсан.

Эх сурвалж: JTB 聯合研究所「海外旅行実績調査」(2020.3)

Монгол улсын хилээр нэвтэрсэн гадаадын зорчигсад /улсаар, хувиар/



Монголд ирсэн жуулчдын тоо



Аялалын гол уралдуу

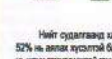
- Golden Week
- O-bon
- Наадам

НИЙТ ТҮВЭРИЙН ХАМЖСЭ

148



МОНГОЛ ОРОНД АЯЛАХ БАЙСАН ЭСЭХ



МОНГОЛД АЯЛАХАД ТОХИРОМЖТОЙ ХОНОГ



НИЙТ СУДАЛГААД ЗАМРАГСАН

82% нь Монгол улсад ол олгож байгаагүй хэдий ч 52% нь аялал зорчсон байна. Үүнийг нутгийн 77% нь 3-7 хоногийн туршид зорчсон нь ялгуу тохиромжтой гэж Япон улсын зах зээлийн хэрэглэгчид үзж байна.



Аяллыг сэтгэл хангалуун болгоход

- Аяллын хөтөлбөр
- ХӨТӨЧ ОРЧУУЛАГЧИЙН УР ЧАДВАР болон МЭДЛЭГ
- Тээврийн хэрэгслийн бүрэн бүтэн байдал
- Буудал, хоноглох газрын тав тухтай байдал
- Хоол
- Үзвэр

Аяллын хөтөч ямар байх ёстой вэ

- Хөтөч бол ардын дипломат
- Япон хэлний өндөр мэдлэгтэй
- Түүх, газар зүй, соёлын өндөр мэдлэгтэй
- Домог хүүрнэгч, туульч
- Яаралтай тусламжийн үед арга хэмжээ авч чаддаг байх
- Жуулчдын аюулгүй байдлыг хангаж ажиллах
- Хөтөч бол хамтдаа аяллыг бүтээдэг дотнын анд

Жуулчид хөтөч тайлбарлагчаас юу хүсдэг вэ?

- Халамж үйлчилгээ
- Түүх соёлын мэдлэг өндөр
- Хөтчийн ажлаа асуудалгүй хийдэг
- Тайлбараа ойлгомжтой хүргэдэг.
- Хэлний мэдлэг өндөр
- Сайхан инээдэг
- Хөгжилтэй, найрсаг

Хөтчийн гаргадаг түгээмэл алдаанууд

- Аялал жуулчлалын наад захын мэдлэггүй
- Япон хэлээ сайжруулах зорилготой
- Монгол ахуйгаа мэддэггүй, хөдөө явж үзээгүй
- Ярианы хэлнээс хэтэрдэггүй
- Хувийн эрх ашгаа жуулчдад ярьдаг, мөнгө гуйдаг....
- Хувцаслалт, гадаад үзэмж стандарт бус байдал

Асуудал

- Япон хэл дээр явагддаг Хөтөч тайлбарлагчийн боловсрол олгодог мэргэжлийн байгууллагууд дутмаг
- Хөтчийг зэрэглэл тогтоох асуудал шийдвэрлэгдээгүй /судалгааны төвшинд явагдаж байна/
- Хуульд хөтчийн боловсролын талаар заалт бараг байдаггүй.
- Эрэлт хэрэгцээ байх ч тогтвортой ажиллах үнийн нөөц ховор

Мэргэжлийн Хөтөч Тайлбарлагчдын Холбоо

Хөтөч орчуулагчийн сургалтын төв

Тур Оператор

Ашгийн бус байгууллага. Олон улсын мэргэжлийн байгууллагуудтай хамтран төсөл хөтөлбөр хэрэгжүүлдэг. Мэргэжлийн багш нарыг сургах, чадваржуулах, Олон улсын Мэргэжлийн байгууллагууд, ШУ-ны хүрээлэнгүүдээс багш нарыг урьж хөтөч орчуулагч нарт 21 хоногийн УР ЧАДВАРЫН сургалт хийдэг.

Дэлгэрэнгүй:

Түүх, соёл, ёс заншил, газар зүйн чиглэлээр үндсэн МЭДЛЭГ ОЛГОХод чиглэсэн сургалт явуулдаг мэргэжлийн сургалтын байгууллага. Бүх хичээлүүд монгол хэл дээр явагддаг.

Дэлгэрэнгүй:

Тур оператор компаниуд өөрийн байгууллагын дэргэд өөрсдийн хөтөчөө бэлтгэх сургалтууд явуулдаг. Жилийн нэг удаа, 14 хоногийн сургалт байдаг. Япон хэл дээр шууд явуулдаг, тайлбарлагчийн СОЁЛ, ХӨТЧИЙН ТЕХНИК АЖИЛВАР дээр түлхүү ажилладаг.

Хөтөч орчуулагчийн боловсрол

Мэргэжлийн сургалтын төвүүд

- БОАЖЯамны дэргэдэх хөтчийн сургалт
- Travel HUB Mongolia
- Мэргэжлийн Хөтөч Тайлбарлагчдын Холбоо
- Гайд сургалтын төв
- Өмнөговь аймгийн "Гайхамшигт говь" Аялал жуулчлалын холбоо
- Аялал жуулчлалын ур чадварын мэргэжлийн сургууль
- Аялал жуулчлалын тогтвортой хөгжлийн төв

Байгууллагын дэргэд япон хэл дээр хөтчийн сургалт явуулдаг Тур Операторууд

- Жуулчин ХХК
- Нью Жуулчин Турс ХХК
- Лэтс Трэвел ХХК
- Эйч Ай Эс ХХК
- Айрис Тур ХХК
- Бусад

Эх сурвалж: Travel Hub Mongolia

ДҮГНЭЛТ

- Дадлага, сургалтыг япон хэл дээр хийдэг байх
- Мэргэжлийн үг хэллэгээ баяжуулах /шашин, улс төр, эдийн засаг, нүүдэлчин ахуйн амьдрал, урлаг, хүндэтгэлийн үг хэллэг/
- Үйлчилгээний соёлын мэдлэг /го-эйсацу, хоспиталити/
- Мэргэжлийн болон судалгааны байгууллагуудаас багш нарт зориулсан мэргэжлийн сургалт авах
- Аялал жуулчлалын үйлчилгээний талаар мэдлэг олгох
- 5 жил тутам аттестатчилал хийх



モンゴル観光業における 日本語通訳・ガイド育成問題 に関して

アイリスツアーズ 株式会社
ニンジン・ギリヤセド

モンゴルの長期 開発政策におけ る観光業務の役 割



法律

・モンゴル国観光ガイド通訳業務について

第12条 観光案内士・通訳者

- 12.1 以下の条件を満たす者は、ガイド通訳の業務を提供することができる。
- 12.1.1 モンゴル国籍であること。
- 12.1.2 一つ以上の外国語の能力を持ち、ガイド通訳専門コースを受講している。
- 12.1.3 ガイド通訳サービスを提供するために健康であること。

第13条 ガイド通訳者の権利と責任

- 13.1 ガイド通訳者には、以下の権利と責任がある。
- 13.1.1 観光組織の承認を受けたプログラムに従ってサービスを提供し、観光客の安全に対する予防対策を講じる。
- 13.1.2 観光業務を遂行する際、観光団体とガイドの名前を入れた名札を身につける。
- 13.1.3 観光客に対して、モンゴルの社会経済、行政機関、自然、歴史、文化、慣習について正確な情報を提供し、国家、個人、組織の秘密に関する情報を開示しない。
- 13.1.4 サービス中に自分の過失により観光客または観光団体に損害を及ぼした場合賠償する。
- 13.2. ガイド通訳者が観光客に対して報酬を要求したり、観光ビジネス事業を行うことが禁じられる。

統計データ

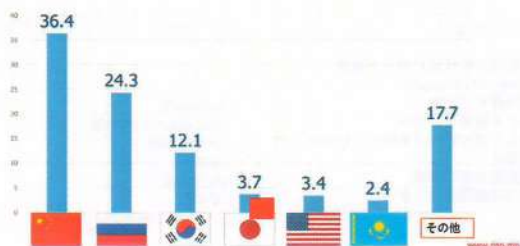
海外旅行者の目的別構成比率
「観光」が全体の71.1%を占めており、目的別の構成比は前年と大きな差はみられない



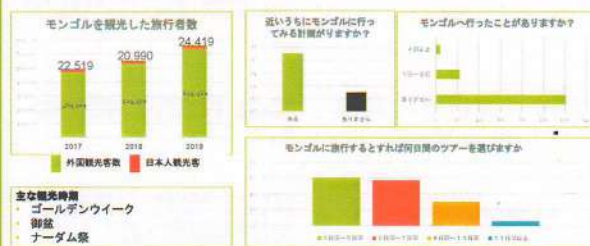
2019年に海外観光旅行した日本人数 20,080,669人。

出典: JTB 総合研究所「海外旅行実態調査」(2019年)

モンゴル国へ入国した外国人数 /国別・比率/



アンケート調査結果「JATA Tourism Expo JAPAN2018年」参加者:148名



アンケート調査結果「JATA Tourism Expo JAPAN2018年」参加者:148名



満足できる観光をするには

- 観光プログラムの充実
- ガイドの能力・知識
- 車両の安全性
- ホテル、宿泊キャンプの快適さ
- 食事
- 見物

日本語観光ガイドとは

- 民間外交官
- 高い日本語能力
- 歴史・地理・文化などに関する知識豊富であること
- ストーリーテラー
- 緊急事態時の対応できるもの
- ガイドとは「一緒に旅行を楽しむ仲間」

観光客がガイドに期待するもの

- 思いやりがあり
- 歴史や文化の知識が豊富
- スムーズに仕事をこなす
- 丁寧でわかりやすい説明をする
- 語学力が高い
- 笑顔が良い
- 面白い

一般的によくあるガイドの失敗例

- 観光業務について知識不足
- ガイドする目的は自分の日本語上達
- 遊牧民生活について不知で、地方に行ったことがない
- 日常会話しかできない
- 自分の利益のことを観光客に話、金銭を要求する
- 服装、外観等が非常識である

課題

- 日本語のガイド通訳者の養成機関が不足
- ガイドの等級問題が未解決（調査中）
- 法律にはガイド育成に関する規定がない
- 需要はあるが安定して働く人材が少ない

専門ガイド通訳者協会

ガイド通訳者の育成センター

ツアオペレーター

非常利組織、国際専門機関と共同でプロジェクト・プログラムを実施。専門講師の養成、能力向上を目的として国際機関や科学研究所から講師を招聘しガイド向けの11日間の能力向上セミナーを実施している。

詳細について

歴史、文化、習慣、地理に関する基礎知識を教える教育機関。すべてのレッスンはモンゴル語で実施。

詳細について

ツアオペレーター各社が自社のガイド育成のため教育を行っている。一年に一回、14日間の講座がある。レッスンは日本語で行われ、主にサービスのマネージャー、ガイドの技術的素養について学ぶ。

ガイド養成機関

専門養成機関

- 自然観光省付属のガイド育成
- Travel HUB Mongolia
- 専門ガイド協会
- ガイド教育センター
- オムノゴビ県の「素晴らしいゴビ」観光協会
- 観光能力専門学校
- 観光持続開発センター

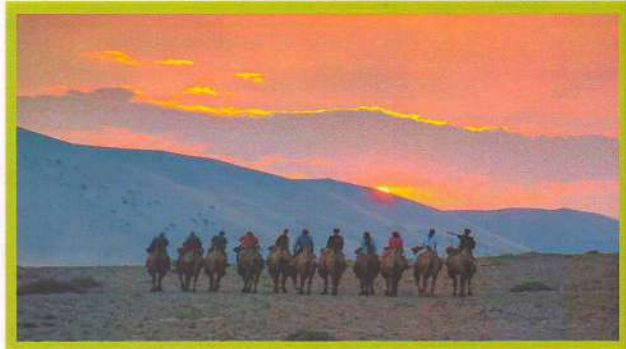
社内で日本語ガイド育成を実施するツアオペレーター

- Juulchin社
- New Juulchin Tours社
- Lets Travel社
- HIS社
- Iris Tour社
- その他

3x cypsaank: Travel Hub Mongolia

結論

- 授業や実習を日本語で行う必要がある
- 専門用語の知識を広める必要がある（宗教、政治、経済、遊牧民生活、文化、敬語など）
- サービスマナーの知識（ご挨拶、ホスピタリティ）
- 専門機関及び研究機関などから指導者向けの研修を受ける
- 観光サービスに対する知識の取得
- 5年ごとに評定を実施



АСУУЛТ, ХАРИУЛТ

АСУУЛТ 1: Багш нарын холбооны Батжаргал байна. Залуу цагаасаа бид нар бүгд хамтдаа хөтөч хийж байсан. Би анх 1-р курсээ төгсөөд л хийж байсан. Бид нар тухайн үед гараагаа эхэлж байсан. Та ч бас өөрөө хийж эхэлсэн байх. Дадлагажигч, дагалдан хөтөч хийж явдаг байсан шүү дээ. Өнөө үед тийм юм байна уу? Одоо бол бид нар аялал жуулчлалаас хөндийрчхөөд байна л даа, яг үнэндээ. Сүүлийн асуудал гэдэг дээр ярилаа шүү дээ. Дадлага гэдэг дээр тэрийг япон хэлээр хийх үү? Жишээ нь, манай оюутнууд зуны хугацаанд танай компани дээр дадлагажигч, дагалдан хөтөч хийгээд явах боломж байгаа юу? Явах бол тэр нь яг яаж явах вэ? Сүүлийн үед аялал жуулчлалаас хөндийрчхөөд байгаа болохоор мэдэхгүй байна. Тэр талаар хэлж өгнө үү.

ХАРИУЛТ 1: Энэ дадлага, дагалдан явах, дагалдан гайд гэж байгаа. Монголд бол тэр талаар ямар нэгэн стандарт байхгүй. Дадлага хийдэг гайд ийм байх ёстой гэсэн зүйл байхгүй, одоо л тэр нь яригдаж байгаа байх. Бид нарын амьдралын туршлага дээр бол Япон талын жуулчин илгээж байгаа компанитай тохиролцоод манай үндсэн гайд бол энэ байна, дээрээс нь бид дагалдан гайд гээд оруулж байгаа. Тэр нь янз бүрийн зардлын асуудал гардаг учраас жуулчин илгээдэг компанитай тохиролцох хэрэгтэй байдаг. Ихэнх тохиолдолд Япон компаниуд тэрэнд бол ер нь их сонирхолтой байдаг. Яагаад гэвэл гайдын ажил асар их ачаалалтай байдаг. Тиймээс туслах хүн хажууд дагалдаад явна гэдэгт бол тэд нар дуртай зөвшөөрдөг л дөө. Хэрвээ оюутнууд төгсөөд дадлага хийж үзье гэвэл манай компанийн хувьд бид нар дуртай хүлээж авна.

АСУУЛТ 2: Яагаад гэвэл манай 4-р курсийнхэнд дадлага гэж байдаг. Тэр дундаа орчуулга, орон судлалын анги гээд хоёр тусдаа. Орчуулгын ангийнхан ялангуяа орчуулга, дадлага хийх талбар олддоггүй байхгүй юу. Орчуулгын дадлага хийх талбар их ховор байдаг. Тэр тал дээр ч гэсэн цаашид хамтарч ажиллаж байвал гэдэг утгаараа асууж байгаа юм. Хамтарч ажиллахад таатай байна. Баярлалаа.

ХАРИУЛТ 2: Хүний нөөцийн асуудал асар их байдаг учраас бид нарын хувьд маш дуртай байна.

АСУУЛТ 3: Сая бас ярилаа шүү дээ. Мэргэжлийн хөтөч, хүний нөөц хомс байдаг гэлээ. Цаашид ч гэсэн хүний нөөцийн хомсдол тэр дундаа мэргэжлийн хөтчийг та нар ч гэсэн бэлдээд байх боломж байна гэдгийг давхар харлаа, баярлалаа.