**“Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж” хичээлийн мэдлэг шалгах сорил**

**Тоогоор өгөгдсөн тестийн хариулах түлхүүр**

**А - 1,2,3**

**В - 1,3**

**С – 2,4**

**D – 5**

1. Үйлчилгээ гэж юу вэ?
2. Бидний үнэт зүйлс, чадварыг бусдад хүргэж буй зүйл
3. Хоёр талтай хамтын ажиллагаа
4. Үйлчлүүлэгчийг сэтгэл хангалуун болгож буй зүйлийг
5. Нэг талт үйл ажиллагаа юм
6. Эмнэлэг нь үйлчилгээний байгууллага биш
7. Яагаад үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж чухал вэ?
   1. Өрсөлдөөн ширүүсч байна
   2. Үйлчлүүлэгчид илүү өргөн сонголттой болсон
   3. Үйлчлүүлэгчдийн мэдлэг, туршлага нэмэгдсэн
   4. Үйлчлүүлэгчид төрөлжсөн
   5. Дээрх бүгд
8. Сэтгэл ханамжтай үйлчлүүлэгч:
9. Байгууллагын мөнгөн урсгалыг сайжруулдаг
10. Үйлчилгээний талаар сөрөг мэдээлийг тарааж байдаг
11. Үйлчилгээний талаарх эерэг мэдээллийг тараадаг
12. Дахин ирж үйлчлүүлдэггүй
13. Дээрх бүгд
14. Эдгээрээс хэн нь үйлчлүүлэгч вэ?
    1. Өвчтөн
    2. Тус эмнэлгийн асрагч
    3. Өвчтөний ар гэр
    4. Эмчлэгч эмч
    5. Дээрх бүгд
15. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж гэдэг нь:
16. Үйлдвэрлэж буй бараа бүтээгдэхүүний үнээр
17. Бараа бүтээгдэхүүний өнгө үзэмжээр
18. Бараа бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ үйлчлүүлэгчийн сэтгэлд хэрхэн нийцэж байгаагаар
19. Эмчилгээ, үйлчилгээний загвараар илэрхийлэгддэг хэмжигдэхүүн юм.
20. Амжилттай харилцагчийн үйлчилгээ явуулдаг компаниуд үйлчлүүлэгчээ сэтгэл ханамжтай байлгахын тулд юу хийдэг вэ?
21. Үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг сайн сонсдог
22. Юу хүсч байгааг нь ойлгох
23. Зөвхөн тухайн хүнд тохирсон хариултыг өгөх
24. Үйлчлүүлэгчийн эрэлт хэрэгцээг судалдаг
25. Дээрх бүгд
26. Сэтгэл ханамжтай ажилтнууд
27. Ажлаас амархан гардаг
28. Эмнэлэгтээ удаан хугацаагаар ажилладаг
29. Ажиллах дургүй
30. Үйлчлүүлэгчээ сайн ойлгож, тэдэнд тусалдаг
31. Ялгаа ажиглагддаггүй
32. Сэтгэл ханамжгүй ажилтнууд
33. Үргэлж чөлөө авдаг
34. Хамт ажиллагсад болон удирдлагаа муулдаг
35. Алдаа гаргах нь элбэг
36. Дүрэм журмыг сайн дагадаг
37. Үйлчлүүлэгчийн эрэлтийг сайн хангадаг
38. Байгууллагын эрхэм зорилго нь:
39. Ажиллагсдын юунд анхаарлаа хандуулж, юуг хийхийг зааж өгдөг
40. Үйлчлүүлэгчийн хүлээлтийг бий болгодог
41. Үйлчлүүлэгч төвтэй соёлыг бий болоход нөлөөлдөг
42. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжтай холбоогүй
43. Байгууллагын соёлд нөлөөлөхгүй
44. Үйлчлүүлэгчийн зовиур шаналалыг хэрхэн хуваалцах вэ?
45. Сэтгэл зүйн өөрчлөлтөнд мэдрэг байх
46. Үйлчлүүлэгчийг ойлгож байгаагаа биеийн хэлээр илэрхийлэх
47. Тэднийг сайтар сонсох
48. Өвчтөний сэтгэл, бодлыг унших, таних
49. Дээрх бүгд
50. Үйлчлүүлэгчийн сонирхлыг хэрхэн татах вэ?
51. Халуун дотно найрсагаар мэндлэх
52. Нүд лүү нь харж ярих
53. Өвчтөний биеийн байдалд үнэхээр сэтгэл зовниж, анхаарал хандуулж байгаагаа илэрхийлэх
54. Харилцаанд бэрхшээл учруулж болох хоригуудыг үгүй болгох
55. Дээрх бүгд
56. Эмч шийдвэр гаргахдаа үйлчүүлэгчээс хэрхэн дэмжлэг авах вэ?
57. Эмчилгээний төлөвлөгөө гаргахдаа өвчтөний санааг тусгахгүй
58. Өвчтөнөөс зөвшөөрөл авах, идэвхтэй оролцохыг хүсэх
59. Сонголт хийх боломж олгохгүй
60. Эмчилгээний үед бэрхшээл учирвал түүнийг хэрхэн шийдэх талаар зөвшилцөх
61. Орчин үеийн үйлчлүүлэгчдийн онцлог юу вэ?
62. Өндөр мэдлэгтэй
63. Тухайн үйлчилгээ, өвчин эмгэгийн талаарх мэдээллийг олон сувгаар хүлээн авдаг
64. Гадны улс орнуудад сурч ажиллах нь ихэссэн
65. Өндөр хөгжилтэй орнуудын үйлчилгээг мэддэг
66. Дээрх бүгд
67. Үйлчлүүлэгчийг юу гэж ангилдаг вэ?
68. Гадаад үйлчлүүлэгч /ирж үйлчлүүлж буй өвчтөн, тэдний ар гэр/
69. Эрэгтэй
70. Дотоод үйлчлүүлэгч /тухайн эмнэлэгт ажиллаж буй ажилтнууд/
71. Эмэгтэй
72. Аль нь ч биш
73. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг сайжруулахад нөлөөлөх хүчин зүйлүүдэд аль нь орох вэ?
74. Тусламж үйлчилгээний стандартуудыг мөрдөж ажиллах
75. Стандартын хэрэгжилтийг хянах
76. Ажилтны эрчимтэй сургалт
77. Сэтгэл ханамж ба тусламж үйлчилгээний чанар нь харилцан уялдаагүй ухагдахуунууд
78. Үйлчлүүлэгчийн хүлээлтэнд хүраагүй үйлчилгээг урамшуулах
79. Үйлчлүүлэгч биднээс юуг хүсэн хүлээдэг вэ?
80. Эелдэг найрсаг харьцаа
81. Тавтай морил гэсэн хандлага
82. Энгийн ойлгомжтой мэдээлэл
83. Мэргэжлийн өндөр ур чадвар
84. Бүгд
85. Ажиллагсдын сэтгэл ханамжийн судалгааг гадны байгууллагаар гүйцэтгүүлэхийн ач холбогдол юу вэ?
86. Ажилчид илүү нээлттэй илэн далангүй байна
87. Энэ нь ямар ач холбогдолгүй
88. Судалгаанд идэвхтэй оролцоно
89. Гадны байгууллагаар хийлгэснээс нэр хаяггүй судалгааг өөрсдөө хийх нь үр дүнтэй
90. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг хэрхэн сайжруулах вэ?
91. Инээмсэглэл
92. Сайхан харьцаа
93. Мэргэжлийн ур чадвар
94. Асуудлыг аль болох шийдвэрлэхийг хичээх
95. Дээрх бүгд
96. Өвчтөнд боловсрол олгохдоо юунд анхаарах вэ?
97. Өвчтөний өвчний талаарх мэдлэгийг нь үнэлэх
98. Гол ойлголтуудыг энгийн байдлаар таниулах
99. Эмчилгээний үйл явцыг тайлбарлах
100. Өвчний тавиланг хэлэх шаардлагагүй
101. Гарах эрсдэл, хүндрэлийг өвчтөнд тайлбарлах хэрэггүй
102. Эмч үйлчлүүлэгчтэй уулзах уулзалтаа хэрхэн төгсгөх вэ?
103. Уулзалт дуусах дөхөж байгаа гэдгийг мэдэгдэх
104. Ярилцсан зүйлээ товч дүгнэх
105. Эмчилгээний төлөвлөгөө танилцуулах
106. Үүд хүртэл дагаж үдэж өгөх
107. Дээрх бүгд