



Layihə Avropa İttifaqı tərəfindən
maliyyələşdirilir



alman
əməkdaşlığı
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT



AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI
TƏHSİL NAZİRLİYİ
PEŞƏ TƏHSİLİ ÜZRƏ
DÖVLƏT AGENTLİYİ



KONSYERJ

Deutsche Gesellschaft für
Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
Almaniya Beynəlxalq Əməkdaşlıq Cəmiyyəti (GİZ)

Şirkətin oturma yeri
Bonn və Eşborn (Eschborn)
Qəbələ, İsmayıllı və Qax rayonlarının kənd təsərrüfatı və turizm sahələrində Dual Peşə Təhsili və
Təlimi pilotların yaradılması (EDVET) layihəsi
Qış Parkı Plaza
Rəsul Rza küçəsi 75, 201-ci ofis
Tel. +994 (12) 599 91 20-25
Fax. +994 (12) 599 91 26
Email info@giz.de
<https://www.giz.de/en/worldwide/367.html>

Çap edilib
Fevral 2019

Müəllif
Gülməmmədova Nailə

Məzmun və dizayn
Quliyev Elmir
T. +994 51 829 68 10
guliyevproduction@gmail.com

Bu dərgi Avropa İttifaqının (EU) maliyyə yardımı ilə hazırlanmışdır. Sənədin məzmununa görə Seft Consulting məsuliyyət daşıyır və burada ifadə olunan fikirlər heç bir halda Avropa İttifaqının rəsmi mövqeyi kimi qəbul edilə bilməz.

“Qəbələ, İsmayıllı və Qax rayonlarının kənd təsərrüfatı və turizm sahələrində dual peşə təhsili və təlimi pilotların yaradılması (EDVET) layihəsi“ Avropa İttifaqı (EU) və Almaniya Federal İqtisadi Əməkdaşlıq və İnkişaf Nazirliyinin (BMZ) maliyyə dəstəyi ilə Almaniya Beynəlxalq Əməkdaşlıq Cəmiyyətinin (GİZ) “Cənubi Qafqazda özəl sektorun inkişafı və peşə təhsili və təlimi regional proqramı” (PSD TVET) tərəfindən həyata keçirilir.

Açıqlama: Hazırkı dərginin məzmununa və orada ifadə olunmuş fikirlərə görə EU, BMZ və GİZ məsuliyyət daşımır.

Qeyd 1: Bu kurikulumun hazırlanmasında müvafiq peşə standartından istifadə edilmişdir.

Qeyd 2: Dərgidə istifadə olunan şəkillər açıq mənbələrdən götürülüb.

MÜNDƏRİCAT

<u>Giriş</u>	5
<u>“Konsyerj” modul spesifikasiyası</u>	7
<u>Təlim nəticəsi 1: Konsyerjin və onun tabeliyində olan personalın vəzifə öhdəliklərini bilir</u>	8
<u>1.1.1. Konsyerj haqqında ilkin məlumatı danışıır</u>	8
<u>1.2.1. Konsyerjin vəzifə təlimatlarını və öhdəliklərini sadalayır</u>	9
<u>1.3.1. Konsyerj üzvünün qarşısına qoyulan tələbləri qeyd edir</u>	10
<u>1.4.1. İcmal ekskursiya təşkil etməyi nümayiş etdirir</u>	13
<u>1.5.1. Konsyerjin tabeliyində olan personalların göstərdiyi xidmətlər haqqında danışıır</u>	14
<u>1.6. Tələbələr üçün fəaliyyətlər</u>	18
<u>1.7. Qiymətləndirmə</u>	20
<u>Təlim nəticəsi 2: Konsyerjin xidmətlərini yerinə yetirməyi bacarır</u>	22
<u>2.1.1. Konsyerjin göstərdiyi xidmətləri yerinə yetirir</u>	22
<u>2.2.1. Oteldə konsyerj olmadıqda, inzibatçı tərəfindən xidmətlərin təşkil edilməsini vurğulayır</u>	23
<u>2.3.1. Tədbir təşkilatçısının bütün vəzifələrini və öhdəliklərini, o olmadıqda və ya ümumilikdə elə bir işçi olmadıqda icra edir</u>	25
<u>2.4.1. Tədbir və mərasimlərin keçiriləcəyi məkanları müəyyən edir</u>	27
<u>2.5.1. Müxtəlif ekskursiyalar təşkil edir</u>	28
<u>2.5. Tələbələr üçün fəaliyyətlər</u>	30
<u>2.3. Qiymətləndirmə</u>	31
<u>Təlim nəticəsi 3: Qonaqlarla ünsiyyət zamanı peşəkarlıq nümayiş etməyi bacarır</u>	33
<u>3.1.1. Qonağın qarşılmasını və davranış qaydalarını müəyyən edir</u>	33
<u>3.2.1. Qonaq problemlərinin aradan qaldırılması və fəal dinləmə bacarıqlarından istifadə edir</u>	35
<u>3.3.1. Şikayət edənlərə qarşı empatiya nümayiş etdirir</u>	38
<u>3.4.1. Kənar şəxslərlə əlaqəli prosedurları yerinə yetirir</u>	40
<u>3.5.1. Otel qonaqlarının növlərinə uyğun olan tələblərin qarşılmasını təmin edir</u>	41
<u>3.6.1. Məlumatların mühafizə olunması prosedurlarını tətbiq edir</u>	44
<u>3.7. Tələbələr üçün fəaliyyətlər</u>	46
<u>3.8. Qiymətləndirmə</u>	48
<u>Ədəbiyyat</u>	49

GİRİŞ

Biz bu tədris vəsaitində konsyerj haqqında ümumi biliklər, onun vəzifə öhdəlikləri, hansı standartlar çərçivəsində işləməli olduğu, konsyerjin qarşısına qoyulan tələblər, təşkil etdiyi xidmətlər, qonağın qarşılınması, davranış qaydaları, problemlərin aradan qaldırılması, empatiya nümayişi, məlumatların mühafizəsi və s. kimi mövzular əhatələnmişdir.

Fransa da otellərdə ilk olaraq verilməyə başlayan konsyerj xidməti, daha sonra yayılaraq dünya miqyasında verilən bütün xidmətlərin bir başlıq altında toplanması olaraq bilinməkdədir. Konsyerjlərin peşəkar təşkilatı mövcuddur - U.P.P.G.H. (Union Professionnelle des Portiers des Grand Hotels). Bu təşkilat adətən «Qızıl açarlar» (« Les Clefs d'or») adlanır. Konsyerjlərin uniformasında bu nişan-qızıl açarlar çarpaz şəkildə ilmədə vurulub. Bu təşkilatın 24 ölkədə dörd mindən çox üzvü var. Konsyerj Ön Büro (Front Office) departmanına bağlı olaraq işləyir. Qonaqlara xidmət göstərən bu bölməyə bellboy, şvesar (qarıçı), wardrobe keeper (qarderobçu), lift boy kimi işçilər də daxildir. Tabeliyində işləyən uniformalı personala, qonaqlara keyfiyyətli xidmət verməyi öyrədir və onların işləmə proqramlarını hazırlayır. Qonağa göstərilən xidmətlər əsas və əlavə xidmətlərə bölünür. Əsas və əlavə xidmətlər mehmanxananın dərəcəsiindən asılı olaraq müxtəlif ola bilər. Əlavə xidmətlər qonaqların tələbatını ödəməli və mehmanxanaya əlavə gəlir gətirməlidir. Müasir dövr inkişaf etdikcə konsiyerj xidmətlərinə tələb artır və konsyerj xidmətləri yenilənir. Konsyerj xidmətlərinin sonu yoxdur. Qonaqların ehtiyacı olan hər şeylə onları təmin etmək, ən doğru yerlərə yönləndirmək, ən doğru məlumatı verə bilmək konsyerjin vəzifəsidir. Konsyerj qonaqların nə istədiyində bilməlidir. O, çalışmalıdır ki, xidmətləri təhlükəsiz və ən qısa zamanda yerinə yetirsin. Qonaqları qarşılamaq və onların ehtiyaclarının qeydinə qalmaq üçün qonağa xidmət keyfiyyətinin standartlarını bilməlidir.

Konsyerj səliqəli xarici görünüşə malik olmalı, iş yerini səliqəli saxlamalı, əməyin mühafizəsinə riayət etməlidir. Konsyerj mehmanxanada avtomatik idarəçilik sistemini bilməlidir. Mehmanxanalarda bütün bölmələrin və xidmət sahələrinin iş rejimini, o cümlədən restoranı, nömrə fondunu, qeyri yaşayış sahələrinin təchizatını və avadanlıqları bilməli, gələn qonaqlara vaxtında və doğru məlumat verməlidir. O, təkcə otel yox, şəhər haqqında da, məlumatlı olmalıdır.

Yüksək dərəcəli hotellərdə əlavə xidmətlərin təşkilini konsyerj yerinə yetirir, aşağı dərəcəli hotellərdə isə konsyerj olmadığından inzibatçı yerinə yetirir. İnzibatçı əlavə xidmətləri qonaqlara nəzakət və ehtiramla təqdim etməyi bacarmalıdır. Ön büro əməkdaşları, otaq qiymətinə daxil olmayan, digər hotel xidmətlərini satmaqda da maraqlı olmalıdır. Konsyerj tədbir və mərasimləri, müxtəlif ekskursiyaları təşkil edə bilməlidir.

GİRİŞ

Müştəri narazıdırsa və şikayət edirsə nə etməlisiniz? Müştəri loyallığını qazanmaq çox çətin məsələdir, amma müştərini itirmək an məsələsidir. Müştərini sakitləşdirmək üçün ona şəfqət göstərmək və onunla razılaşmaya gəlmək lazımdır. Heç vaxt qonağa əsəbləşməməli, mübahisə etməməliyik, özümüzü qonağın yerinə qoymalı, onu başa düşməliyik və müştəridən üzr istəməliyik. Mümkün qədər əlavə xidmətlər göstərməli və həmin xidmətləri tez həll etməliyik.

Qonaqlarla bağlı hər bir məlumat məxfi qalmalıdır və otel bu məlumatların qorunmasını yerinə yetirməyə çalışmalıdır.

“KONSYERJ” MODULUNUN SPESİFİKASIYASI

Modulun adı: Konsyerj

Modulun kodu: -

Saatlar və kredit: -

Modulun ümumi məqsədi: Bu modulu tamamladıqdan sonra tələbə konsyerjin və onun tabeliyindəki personalın vəzifə öhdəliklərini, qonaqlara xidmət etməyi, qonaqlarla ünsiyyət zamanı peşəkarlıq nümayiş etməyi bacaracaq.

Təlim nəticəsi 1: Konsyerjin və onun tabeliyində olan personalın vəzifə öhdəliklərini bilir.

Qiymətləndirmə meyarları

1. Konsyerj haqqında ilkin məlumatı danışır.
2. Konsyerjin vəzifə təlimatlarını və öhdəliklərini sadalayır.
3. Konsyerj üzvünün qarşısına qoyulan tələbləri qeyd edir.
4. Konsyerjin hansı standartlar çərçəvəsində işləməsini müəyyən edir.
5. Konsyerjin tabeliyində olan personalların göstərdiyi xidmətlər haqqında danışır.

Təlim nəticəsi 2: Konsyerjin xidmətlərini yerinə yetirməyi bacarır.

Qiymətləndirmə meyarları

1. Konsyerjin göstərdiyi xidmətləri yerinə yetirir.
2. Otelə konsyerj olmadıqda, inzibatçı tərəfindən xidmətlərin təşkil edilməsini vurğulayır.
3. Tədbir təşkilatçısının bütün vəzifələrini və öhdəliklərini, o olmadıqda və ya ümumilikdə elə bir işçi olmadıqda icra edir.
4. Tədbir və mərasimlərin keçiriləcəyi məkanları müəyyən edir.
5. Müxtəlif ekskursiyalar təşkil edir.

Təlim nəticəsi 3: Qonaqlarla ünsiyyət zamanı peşəkarlıq nümayiş etməyi bacarır.

Qiymətləndirmə meyarları

1. Qonağın qarşılanmasını və davranış qaydalarını müəyyən edir.
2. Qonaq problemlərinin aradan qaldırılması və fəal dinləmə bacarıqlarından istifadə edir.
3. Şikayət edənlərə qarşı empatiya nümayiş etdirir.
4. Kənar şəxslərlə əlaqəli prosedurları yerinə yetirir.
5. Otel qonaqlarının növlərinə uyğun olan tələblərin qarşılanmasını təmin edir.
6. Məlumatların mühafizə olunması prosedurlarını tətbiq edir.

1.1.1. KONSYERJ HAQQINDA İLKİN MƏLUMATI DANIŞIR

KONSYERJ HAQQINDA İLKİN MƏLUMAT

Konsyerj (Concierge) nədir? Bu söz son zamanlarda ölkəmizdə xidmət məqsədli qurulan sektorların işlətməmiş olduğu bir termindir. Eyni zamanda konsyerj, Fransız sözü olub, böyük otellərdə müştərinin oteldən kənarında iş tənziqləmələrini edən qurumun adıdır. İngiliscədə də qapıçı mənasında işlədilir. Türkçəyə də birbaşa konsyerj olaraq çevrilir. Fransada otellərdə ilk olaraq verilməyə başlayan konsyerj xidməti, daha sonra yayılaraq dünya miqyasında verilən bütün xidmətlərin bir başlıq altında toplanması olaraq bilinməkdədir.



Konsyerj - otelin uniformada olan, onun üçün ayrılmış xüsusi bölmədə və ya mərtəbədə xidmət göstərən, müştərilərin suallarına cavab verən və ya onlara xüsusi xidmətlər göstərən əməkdaşdır. Onları vestibüldə xüsusi masa arxasında və ya mərtəbədə görmək olar. Masanın üzərində Concierge lövhəsini görmək mümkündür.

1936- cı ilə qədər konsyerjlər otel işçiləri deyildi. Onlar müstəqil kiçik sahibkarlar (iş adamları) idi, oteldən yer alıb onun ərazisində fəaliyyət göstərirdilər. Mehmanxanaların iriləşməsi ilə konsyerj vəzifəsinə zərurət doğur. Bir sıra iri, dəbdəbəli otellər öz konsyerjlərinə malikdir. Belə ki, 800 nömrəli «Plaza Hotel» də (Nyu-York) 10 konsyerj çalışır. Onlar qonaqlara müxtəlif xidmətlər göstərir. Konsyerjlər qonaqların bütün istək və arzularını yerinə yetirməyə çalışırlar. «Conde Nast Traveler» jurnalı konsyerjlər arasında sorğu keçirərək onların göstərdiyi qeyri-adi xidmətlərin siyahısını dərc etmişdir. Məsələn, Madridin «Palace Hotel» mehmanxanasında yaşayan yapon turistləri öküzlərin döyüş tamaşasına baxandan sonra Yaponiyada da belə tamaşa təşkil etməyi qərara alırlar və konsyerjdən xahiş edirlər ki, toreador tapsın, öküzlər alsın və Yaponiyaya göndərməyi təşkil etsin. Konsyerj bu tapşırığın öhdəsindən məharətlə gəlir. Peşəkar konsyerj olmaq üçün otelin bütün xidmət sahələrini yaxşı bilmək lazımdır, bir neçə xarici dil bilmək və ünsiyyətdə olmaq vacibdir. Konsyerjlərin peşəkar təşkilatı mövcuddur. U.P.P.G.H. (Union Professionnelle des Portiers des Grand Hotels). Bu təşkilat adətən «Qızıl açarlar» («Les Clefs d'Or») adlanır. Konsyerjlərin uniformasında bu nişan-qızıl açarlar çarpaz şəkildə ilmədə



Les Clefs d'Or®
Union Internationale des Concierges d'Hôtels

vurulub. Bu təşkilatın 24 ölkədən dörd mindən çox üzvü var.

Qonaqlara xidmət göstərən bu bölməyə bellboy, şvesar(qapıçı), wardrobe keeper(qarderoqçu), lift boy kimi işçilər daxildir və Ön Büro (Front Office) departmanına bağlı olaraq işləyir.

1.2.1 KONSYERJİN VƏZİFƏ TƏLİMATLARINI VƏ ÖHDƏLİKLƏRİNİ SADALAYIR

KONSYERJİN VƏZİFƏ ÖHDƏLİKLƏRİ

Konsyerj maddi məsul şəxsdir, tam fərdi məsuliyyət daşıyır.

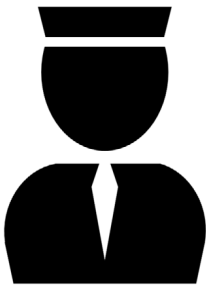
Xidməti vəzifəsini yerinə yetirən konsyerj direktorun əmr və sərəncamlarına, daxili əmək, intizam qaydalarına əməl etməli, personal haqqında əsasnaməni, vəzifə təlimatını, normativ aktlarını rəhbər tutmalı, ədəb və davranış qaydalarına və xarici görünüş standartlarına riayət etməlidir. Konsyerj işin texnologiyasına, təhlükəsizlik qaydalarına, əməyin mühafizəsinə riayət etməlidir.



Konsyerj hər zaman mehriban və peşəkar olmalı, eyni vaxtda bir neçə işə nəzarət etməli, bəzən hətta gərgin iş rejimində sakit qala bilməlidir. Konsyerj çalışmalıdır ki, müştəri məmnuniyyətini qazansın. Çünki, hər məmnun müştəri, yeni müştəri deməkdir.

Konsyerjin vəzifə öhdəlikləri:

1. Konsyerj xidmətini və idarəçilik sistemi üzrə təlimatı yerinə yetirməlidir.
2. Konsyerj yüksək mədəniyyətə malik olmalı və beynəlxalq etiket qaydalarını bilməli, xarici görünüş standartlarına uyğun olmalıdır.
3. Qonaqlara yaşayış sektoru, dəhliz və holların təchizatının vəziyyəti, avadanlıqlardan istifadə qaydaları haqqında vaxtında və düzgün məlumat verməlidir.



4. Servis xidmətini yüksək səviyyədə təmin etmək məqsədi ilə mehmanxananın digər bölmələri ilə qarşılıqlı əlaqəni yaratmalıdır.
5. İşin texnologiyasına uyğun, qonaqların tapşırıqlarını yerinə yetirməlidir.
6. Qonaqlara yüksək keyfiyyətli, operativ xidmət göstərmək üçün, zəruri olan məlumatları daim yeniləməli, iş yerini və sənədləri səliqəli və qaydasında saxlamalıdır.
7. Xidməti vəzifəsini yerinə yetirən zaman, məlum olan kommersiya sirrini açıqlamamalıdır.
8. Qonaqlara göstərilən servis xidmətinin səviyyəsini artırmaq məqsədi ilə deyilən rəy və tövsiyələri nəzərə almaq və bu barədə müdiriyyətə məlumat verməlidir.
9. İş prosesində yaranan zərurətlə əlaqədar şöbə müdirinin göstərişlərini və digər vəzifələri yerinə yetirməlidir.
10. Konsyerj öhdəsinə düşən vəzifəni vaxtında görmədiyinə və keyfiyyətsiz yerinə yetirdiyinə görə məsuliyyət daşıyır.
11. Əmək intizamı qaydalarını və personal haqqında əsasnaməni yerinə yetirmədikdə məsuliyyət daşıyır.
12. Texniki təhlükəsizlik və yanğından mühafizə qaydalarını yerinə yetirmədikdə məsuliyyət daşıyır.
13. Xarici görünüş standartlarına və ədəb qaydalarına əməl etmədikdə məsuliyyət daşıyır.
14. İşin təkmilləşdirilməsi üçün və səmərələşdirici təkliflər verə bilər.
15. İş yerinin texniki təchizatı və iş sənədləri ilə təmin edilməsini tələb edə bilər.

1.3.1 KONSYERJ ÜZVÜNÜN QARŞISINA QOYULAN TƏLƏBLƏRİ QEYD EDİR

KONSYERJİN BACARIQ VƏ KEYFİYYƏTLƏRİ

Əksər otellər işə qəbul zamanı yaxşı ümumi təhsilə, xarici görünüşə, xarici dil biliyinin olmasına üstünlük verəcək, bundan əlavə onlar sizin kompüterdən, telefon kommutatorundan istifadə edə bilmə bacarıklarınıza diqqət edəcəklər.

Mehmanxanalarda xüsusilə ÖN büro da çalışan personal müxtəlif xarici ölkələrdən gələn qonaqlarla xarici şirkətin və diplomatik nümayəndələrin əməkdaşları ilə ünsiyyətdə olmaq, xidmət göstərmək üçün bir və ya bir neçə xarici dil bilməlidir.

Səliqəli xarici görünüşə malik olmalı, iş yerini səliqəli saxlamalı, əməyin mühafizəsinə riayət etməlidir. Konsyerj mehmanxanada avtomatik idarəçilik sistemini bilməlidir. Mehmanxanalarda bütün bölmələri və xidmət sahələrinin iş rejimini, o cümlədən restoranı, nömrə fondunu, qeyri yaşayış sahələrinin təchizatını və avadanlıqları bilməli, gələn qonaqlara vaxtında və doğru məlumat verməlidir. O, təkcə otel yox, şəhər haqqında da, məlumatlı olmalıdır. Konsyerjin əhatəsi geniş olmalıdır.

TƏLİM NƏTİCƏSİ 1

Yerli obyektlər, tədbirlər və hətta nəqliyyatın vəziyyəti, ünvanlar ilə bağlı məsafələr haqqında sualları cavablandırmaq üçün konsyerj heyətinə müraciət edilir. Nəyi və haradan başlamağı bilmək yəni personalda bir qədər çaşqınlıq yarada bilər.

Əgər işdə qarşınızda qonaqların bütün işdən kənar tələbləri haqqında hər şeyi bilmək kimi böyük çətin hədəfləriniz varsa, sizə aşağıdakıları tövsiyə edirik.

1. İlk öncə nəyi etmək işlərin mənzərəsini yaradır və nail olmaq istədiyiniz geniş məqsədləri müəyyən edirsiniz.

2. Bunları işə məqsədlərinizə nail olmaq üçün nişan almalı olduğunuz kiçik hədəflərə bölün

3. Sizə uğur qazanmaqda kömək edəcək görüləcək işlərin siyahısını yazın.

Nəhayət ən sonda planınız hazır olan kimi, bu məqsədlərə nail olmaq üçün həmin plan üzərində işləməyə başlayın. Çünki, məqsədimizə nail olan zaman qarşımıza çətinliklər çıxa bilər və biz o problemləri aşmalıyıq.

Daha geniş məqsədlər

- Mən oteldəki qonaqların maraq dairəsində olan yerlər haqqında məlumatlı olacağam

Daha kiçik məqsədlər

- Mən şəhərimi gəzəcəyəm

- Mən maraq dairəsində olan yerlər haqqında qeydlər aparacağam

Görüləcək işlərin siyahısı mənə məqsədlərimə nail olmaqda yardım edəcək.

- Mən hər həftə en azı 3 görməli yerlərə baş çəkəcəyəm.

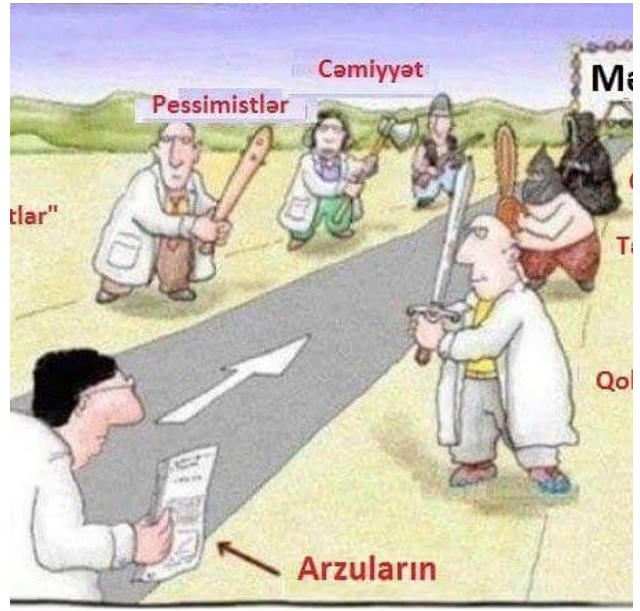
- Mən orada ziyarətçilərdən əraziyə hansı səbəblərdən səfər etdiklərini və onunla bağlı nəyi xoşladıklarını soruşacağam.

- Mən fotosəkillər çəkəcəyəm və vacib xüsusiyyətlər jurnalında aşağıdakılarla bağlı qeydlər aparacağam

√ Hər fəsil üzrə açılış və bağlanış saatları

√ Qiymətlər

√ Endirimlər



- Hər bir yer haqqında 5 ən vacib faktlar

Bunları bilmək və onlardan istifadə etmək konsyerj üzvü üçün çox önəmlidir.

Personal üçün qoyulan tələblər aşağıdakılardır:

- √ Ünsiyyətli olmaq
- √ Xoş məramlı və xeyirxah olmaq
- √ Cəlbedici xarici görünüşə malik olmaq
- √ Kollektivdə işləmək bacarığı

Konsyerjin sahib olmalı olduğu bacarıqlar, maraqlar və keyfiyyətlər

Konsyerj heyəti üzvü kimi aşağıdakı xüsusiyyət və bacarıqlara malik olmalısınız

- √ Mükəmməl yazılı və şifahi ünsiyyət bacarığı
- √ Güclü qonağa xidmət bacarıqları
- √ Telefonla dostyana və peşəkar ünsiyyət
- √ Müxtəlif qonaqlara uyğunlaşmaq bacarığı
- √ Səbirlilik və taktika
- √ Gərgin iş zamanı sakit qalmaq və eyni anda bir neçə işə nəzarət etmək bacarığı
- √ Yaxşı problem həll etmə bacarığı
- √ Kompüterləşdirilmiş texnologiyadan istifadə bacarığı
- √ İşə metodik yanaşma
- √ Dəqiqlik və təfərrüatlara qarşı diqqətlilik
- √ Etibarlılıq və punktuallıq
- √ Yaxşı komanda
- √ Sağlamlıq və təhlükəsizlik məsələlərindən xəbərdar
- √ Fiziki baxımdan yararlı

Karyera yüksəlişi-Konsyerj

Təcrübə qazandıqca, Baş konsyerj və ya Resepşın müdiri vəzifəsinə yüksələ bilərsiniz, bundan sonra isə sonsuz yüksəliş imkanınız olacaq.

1.4.1 KONSYERJİN HANSI STANDARTLAR ÇƏRÇİVƏSİNDƏ İŞLƏMƏSİNİ MÜƏYYƏN EDİR

KONSYERJİN QARŞISINA QOYULAN STANDARTLAR

Qonaqları qarşılamaq və onların ehtiyaclarının qeydinə qalmaq üçün qonağa xidmət keyfiyyətinin standartlarını bilmək lazımdır.

Konsyerj vəzifəsini edərkən bəzi standartlar çərçivəsində işləməlidir. Bu standartlar aşağıdakılardır:

1. Konsyerj telefonlara maksimum 3 çalışdan cavab verməli, telefonunun uzun uzun çalmasına imkan verməməlidir. Qonağı gözlətmək olmaz. Qonaq suallarına tez cavab almaq istər.
2. Qonağı telefonda gülümsəyən bir səs tonu ilə, öz adları ilə xitab etməli, “necə kömək edə bilərəm?” deyə kömək təklif etməlidir.
3. Qonağı gözləyərkən mütləq icazə istəməlidir.
4. Qonaq on addım yaxınlaşmadan, göz təması qurmalı və gülümsəməlidir.
5. Qonaq ehtiyacları üçün daima masa arxasında bir insan olmalı, qısa müddətlik olsada masa boş qalmamalıdır.
6. Qonağın ehtiyaclarını yaxşı izləməli, özümsəməli və hərəkətə keçirməlidir.
7. Qonağın istəklərinə qətiyyətlə yox deməməli, ümitsiz danışmamalıdır. Doğurdan və içdən kömək edə bilərsə etməli, nazik bir şəkildə edə bilməyəcəyini söyləməlidir.
8. Masa hər zaman təmiz və səliqəli olmalıdır.
9. Danışıda ən az bir dəfə qonağa adıyla müraciət olunmalıdır.
10. Otel haqqında məlumat və xidmətləri qonağa düzgün, səhsiz və tam şəkildə çatdırılmalıdır.
11. Konsyerj yerli məlumatlarda sahib olmalıdır. (Yeni restoranlar, barlar, əyləncə mərkəzləri, konsertlər, tarixi və turistik yerlər, muzeylər və s.)
12. Görüş zamanı qonağın adı, otaq nömrəsi, telefon nömrəsi və qonaqla təkrar əlaqə yaratmaq üçün lazım olanları almalı, hər hansı bir məlumatlandırmada və ya problemlə vəziyyətlərdə qonağa rahatca istiqamətlənməlidir.
13. Masada xəritələr, yönləndirmələr, restoran məlumatları və s. olmalıdır.
14. Sonda danışıda qonağa təşəkkür etməli, başqa bir istəyi varmı deyə soruşmalıdır.
15. Masada hər hansı bir şey yeməməli, içməməli və təbii ki saqqız çeynəməməlidir.

Beynəlxalq xidmət standartları:

1. Qonaqlara tez və cəld xidmət göstərmək: İşçilər hər zaman qonağa kömək etməyə hazır olmalıdır. Qonaqların bütün istək, arzu və tələbləri mehmanxanani tərk edənə kimi yerinə

yetirilməlidir.

2. Sifarişin dəqiq yerinə yetirilməsi: qonaqlara tam və dəqiq məlumat verilməli, istəkləri axıra qədər yerinə yetirməlidir.
3. Mehribanlıq və nəzakətlik: müştəri ilə münasibət qurmaq, onlara təbəssüm göstərmək lazımdır. Hər zaman qonağın soyadından əvvəl onun titulunu (cənab, ser, doktor və s.) demək lazımdır.
4. Qonaqlara qarşı diqqətli olmaq: həddindən artıq diqqətli olmaq lazımdır.
5. Xarici görünüş standartları: xidmət göstərən personal xarici görünüşünə fikir verməlidir. Bura personalın təmiz uniforması və səliqəli saç düzümü, şəxsi gigiyenası daxildir.
6. Məlumatın məxfiliyi: qonaqlarla bağlı hər bir məlumat məxfi qalmalıdır.
7. İş haqqında məlumata malik olmaq: hər bir personal işlədiyi mehmanxananı tanımalı və işi haqqında bütün məlumatlara sahib olmalıdır.
8. Səbirli və təmkinli olmaq: hər bir şikayət və şərhlə ədəblə qulaq asmalı, heç vaxt qonaqla mübahisə etməməlidir.
9. Cavabdehlik: personal mehmanxananın səliqəli və təmiz saxlanılmasına, yerinə yetirdiyi işlərə görə cavabdehdir.
10. Personal sayı: qonaqlara səmərəli və ardıcıl xidmət göstərmək üçün oteldə mövcud sayda personal olmalıdır.

1.5.1 KONSİYERJİN TABELİYİNDƏ OLAN PERSONALLARIN GÖSTƏRDİYİ XİDMƏTLƏR HAQQINDA DANIŞIR

KONSİYERJİN TABELİYİNDƏKİ PERSONALLARIN GÖSTƏRDİYİ XİDMƏTLƏR

Bell Captain (şef concierge)-Otel müdiriyyətinin qoyduğu qaydalara və beynəlxalq standartlara görə lazımlı ən yaxşı xidmətin verilməsindən cavabdehdir. Əmrində işləyən üniformalı personala, qonaqlara keyfiyyətli xidmət verməyi öyrədir və onların işləmə praqramlarını hazırlayır. Qonaq məmnuniyyəti birinci strateji hədəfdir. Bu hədəf əsasında belkaptan, otelin içində və xaricində nəzarətlərini edər və konsiyerj personalının çalışmalarını, üniformalarını, iş saatlarını yoxlayar. Oteldə qonaqları qarşılama və yola salma, baqajları daşımaq, qonaqları nömrələrinə yerləşdirmək, məktubların çatdırılması kimi işləri təşkil etmək, danışıqlıq işlərini yerinə yetirmək və idarə etmək bacarığına sahib, xarici dil biliyi olan şəxsdir. Əlavə olaraq, Bell Captain qonaq əşyalarını müvəqqəti qorumaq, otel girişinin, lobinin, baqaj otağının təmizliyinin və səliqəsinin təmin edilməsindən də cavabdeh olmaq kimi vəzifələri yerinə yetirməlidir.

Şvesar(qapıçı)-qalmaq üçün və ya başqa səbəblərdən gələn qonaqları qarşılamaq, yol

göstərmək, qonaqların taksi ehtiyaclarını təmin etmək, maşınla gələnlərin maşın qapısını açaraq enməsinə təmin etmək, qrup girişlərində maşının park edəcəyi yeri təyin etmək kimi məlumat və bacarıqlara sahib olmalıdır. Yaxşı bir doorman (şvesar) otelin ətrafındakı yerləri, istiqamətləri bilməli, lazım olduqda qonaqları istiqamətləndirməlidir. Üzərinə böyük məsuliyyət düşür, çünki mehmanxanaya daxil olan qonaqlarda ilk təəssüratı onlar yaradır. Qonaqları mehmanxanada ilk dəfə qeyri-rəsmi şvesar qarşılayır.

Uniformada vəzifəsini yerinə yetirən şvesar təmiz, səliqəli xarici görünüşə malik olmalı, iş yerində siqaret çəkməməlidir. Şvesarın əsas iş yeri mərkəzi qapının giriş yeridir. O, mehmanxanaya daxil olan qonaqların vizit kartını yoxlayır, şəxsi əşyalarını otdən çıxaran qonaqlardan buraxılış və rəqəsini tələb edir. Şvesar turist qruplarının otelə qəbulu və ya tərək etməsi zamanı holl-un təmizliyinə xüsusi diqqət yetirməlidir. Şvesar otelin holl-unda gəzişən naməlum şəxslərdən kimi gözlədiyini, kömək lazım olduğunu soruşmalıdır. Şvesar otdə səs-küy salan, yüksək tonla danışan, ədəb qaydalarını pozan müştərilərə xəbərdarlıq etməli, qayda-qanuna dəvət etməli, zərurət yaranarsa təhlükəlisizlik bölməsinə müraciət etməlidir. Axşam vaxtı otelin xarici işıq reklamını və işıqlarını yandırmalıdır. Bu işdə çalışanların adətən əlavə gəlir mənbəyi olur, qonaqlar onlara

peşkəş, pul verirlər. Keçmişdə ABŞ otellərində bu vəzifə atadan oğula keçirdi və hətta bir neçə min dollara satılırdı.

Bellboy - Otdə qonaqları qarşılama və yola salma, baqajları daşımaq, qonaqları nömrələrinə yerləşdirmək, bu işi yerinə yetirərkən otel və xidmətləri ilə bağlı məlumat vermək, məktubları çatdırmaq onun vəzifələrindəndir



Yoğun iş şəraitinə, gərgin iş saatlarına uyğunlaşa biləcək, dayanıqlı olması lazım olan bellboylar, başda İngiliscə olmaq üzrə ən azı bir xarici dil bilməsi şəraitində zamanla yüksəlmə şansı əldə edə bilirlər.

Bellboy qonağı qarşıladıqdan sonra resepsiona qədər onu müşayiət etməlidir. Bellboy qonağı liftlə müşayiət edəndə lifti çağırmalı, əvvəl qonaq liftə minməlidir. Liftin kabinəsində üzü qonağa tərəf olmalıdır. Qonaqla xoş ünsiyyət qurmalı, hotel haqqında məlumat verməlidir. Otağa daxil olarkən yükləri uyğun yerə qoymalı və ya qonağın göstərdiyi yerə yığmalıdır. Bellboyun vəzifəsi təkcə baqajı qonağın otağına təhlükəsiz daşınması ilə məhdudlaşmır, onlar həm də otağa giriş kartlarını, otaqdakı seyf qutuları kimi təhlükəsizlik qurğularından, eləcə də qəza hallarında əlaqə saxlamaq üçün qaynar xətlərdən, televizordan, otaq xidmətlərindən, mini bardan və s. istifadə ilə bağlı zəruri məlumatları vermək bellboyun vəzifəsidir. O, nömrəni açan zaman qapıya 3 dəfə vurmalı

TƏLİM NƏTİCƏSİ 1

və Bellboy deməlidir. Qapını yarım açaraq otağın uyğun olmasını müəyyən etməlidir. Əgər, otaq uyğunsa qabaqca qonağın girişini gözləməlidir. İçəri girdikdən sonra otağın özəllikləri ilə qonağı məlumatlandırmalıdır. Qonağın hər hansı bir istəyi olub-olmadığını öyrəndikdən sonra nazik bir şəkildə “Xoş istirahətlər arzu edirəm” deyərək otaqdan çıxmalıdır.

Eyni zamanda bellboy otaq dəyişimi zamanı qonaqlara kömək etmək kimi xidmətdə göstərir. Qrup girişlərində bellboy baqajların nəqliyyat vasitəsindən endirilməsi resepsiondan aldığı qrup siyahısına görə etiketlərin hazırlanması, əlavə olaraq baqajların lobidə əvvəlcədən təyin etdiyi yerə qoyulmasını təmin edir. Baqajlara nəzarət və sayım vəzifələrini yerinə yetirər. Lazımı qeydləri



edər, baqajlara etiketləri yapışdırar. Sonra isə otaq nömrələrinə, baqajların çatdırılmasını təmin edir.

Bellboy qonağın yüklərinin daşınmasında iki və ya dörd təkərli fərqli ölçülərdə olan yük arabasından istifadə edir.

Qonaqların çıxışında isə bellboy əlindəki qeydlərə əsasən nömrələrdən baqajları toplayar. Lobidə əvvəlcədən təyin olunan yerə gətirər, baqaj sayımını edər, əksik və ya artıq olma kimi vəziyyətləri müəyyən edirlər. Bellboylar baqajların sağlamlıq və doğru şəkildə yerləşdirilməsini təmin edir. Eyni zamanda, bellboylar baqaj otağında cavabdehdir. Səhər qoyulan, çıxış edəcək qonağın baqaj etiketində qonağın adı yoxsa və sadəcə orda otaq nömrəsi varsa, o otağa yeni gələcək qonaqla qarışdırıla bilər. Bunun əksidə ola bilər. Qonaqlar baqajlarını və ya əşyalarını qoymaq istədiklərində onlara əmanət etiketi verilməli, bu etikətdə qonağın otaq nömrəsi xaricində, qonağın adı da yazılmalıdır.

Bellboylar bütün bu işlərdən məharətlə gəlməyə çalışmalı və qonaqları gülərüzənən yola salmağı bacarmalıdırlar.

Wardrobe keeper (qarderobçu) - mehmanxanaya, restorana gələn və oteldə yaşayan qonaqlara xidmət göstərərəkən turist paltarlarının və əşyalarının alınib verilməsini yerinə yetirir. Növbəni təhvil alan qarderobçu, xüsusi jurnalda qeyd olunan bütün əşyaların siyahısını gözdən keçirir, qarderobun avadanlığını, nömrə jetonlarının sazlığını və sayını yoxlayıb təhvil alır. Qarderobçu növbə ərzində iş yerində olmaq, üst paltarların alınib verilməsində diqqətli və dəqiq olmalıdır və jetonları səhv salmamalıdır. O, bir jetonu qonağa verməli, digərini isə özündə saxlamalıdır. Bu ona görədir ki, üst geyimlərin verilməsi zamanı səhvlərə yol verilməsin.



Qarderobçunun iş yeri, stol, stul, stellaj, əşyaları saxlamaq üçün şkaflar, asılqanlar və s. ilə təchiz olunmalıdır. İş vaxtı qurtarandan sonra qarderobçu iş sahəsini təmizləyir. Qarderobçu "Front Office" şöbəsinə tabedir.

Lift boy - liftin saz işləməsinə və sərnəşinlərin liftdən istifadə qaydalarına riayət etməsinə nəzarət etməlidir.

İşə başlayan liftçi ilk növbədə telefon və qəza siqnalını yoxlayır, sərnəşinlər olmadan lifti hər mərtəbədə saxlayır və bununla da sınaq

yoxlanışını aparır. Liftdə nasazlıq aşkar olunarsa, təcili otelin mexanikinə və inzibatçıya xəbər verilir. Liftin jurnalında qeyd edilir. Liftin gecə iş rejimi bitəndən sonra, lift aşağı mərtəbədə dayandırılır, motor söndürülür, şaxta bağlanır və liftçi jurnalda qeydiyyatını aparır. Mehmanxanada liftçinin göstərdiyi xidmətlər aşağıdakı kimi olmalıdır:

- Liftçi hər bir kabinəni liftin içində olmaqla müşayiət etməlidir
 - Liftçi bir neçə liftə xidmət göstərir və bu halda sərnəşinlər liftdən müstəqil istifadə edirlər. Liftçi aşağı mərtəbədə nəzarət yerindən liftlərə nəzarət edir.
 - Liftçi qonaqların liftə minməsinə, onların liftdən istifadəsinə yardımçı olur.
- Liftə xidmət edən işçidə "Front Office"-ə tabedir.



1.6. TƏLƏBƏLƏR ÜÇÜN FƏALİYYƏTLƏR



- Konsyerjin xarici görünüş standartlarını hazırlayıb, təqdim edin.
- 2 qrup dialoq şəklində konsyerj haqqında məlumat mübadiləsi qursun. Qrup üzvləri yeni məlumat öyrənersə qeyd etsin.
- Qonaqlara xidmət göstərən bölmə haqqında məlumat toplayın.
- 4 qrup konsyerjin göstərdiyi qeyri adi xidmətlərdən araşdırma aparsın və hər qrup öz araşdırmasını təqdim etsin.

- Konsyerjin tarixi haqqında təqdimat hazırlayın
- Konsyerjin vəzifə öhdəliklərini müəyyən edin.
- Konsyerjin vəzifə öhdəlikləri haqqında 1-ci qrup nəyi etməli, 2 –ci qrup isə nəyi etməməli olduğu barədə qeyd aparmalı və nəticələri səsəndirməlidir.
- Konsyerjin məsuliyyət daşdığı halları müəyyən edin.
- Konsyerjin məlumatlarını daim yeniləşdirməyinin səbəbini izah edin.
- İşə qəbul zamanı işçinin hansı xüsusiyyətlərinə önəm verilir, bu haqda qrup araşdırması aparın.
- 4 qrup hər qrupa bir xidmət tapşırılır və bu xidmətin təşkili zamanı hansı problemlər ortaya çıxacaq onu müəyyən edin.
- Bir qrup konsyerjin otel daxili, o biri qrup isə mehmanxananın yerləşdiyi bölgə haqqında



TƏLİM NƏTİCƏSİ 1

nələri bilməli olduğunu məlumat versin.

- Konsyerjin sahib olmalı olduğu bacarıq və keyfiyyətləri sadalayın.
- 4 qrupa bölünün və qarşınıza məqsəd qoyun. Məqsədinizə çatmaq üçün fəaliyyət planı hazırlayın.
- Konsyerjin qarşısına qoyulan standartlardan istifadə edərək rollu oyun hazırlayın.
- Konsyerj masası qurun və məlumat verin.
- Görüş zamanı qonaq haqqında məlumatları qeyd etməyin önəmini izah edin.
- Konsyerj və qonaq arasındakı telefon danışığını canlandırın.
- İşçi heyətini tamamlayın.



- 4 qrupa ayrılın. Hər qrup bir personal seçsin və həmin personala aid təqdimat hazırlasın.
- Bell Captain–nın personal üçün əhəmiyyətini izah edin.
- Qrup girişlərində personal arasındakı iş bölgüsünü müəyyən edin.

1.7. QIYMƏTLƏNDİRMƏ

Aşağıdakı qiymətləndirmə meyarına əsasən qiymətləndirəcəksiniz:

“Konsyerj haqqında ilkin məlumatı danışır”

- Konsyerj termini nədir?
- Konsyerj kimdir?
- Konsyerj təşkilatının adı nədir?
- Konsyerjin simvolu nədir?
- Qonaqlara xidmət göstərən bölməyə hansı işçilər daxildir?
- Konsyerj hansı departmanda işləyir?
- Konsyerjin masası harada yerləşir?
- Peşəkar konsyerj olmaq üçün nə etməliyik?

“Konsyerjin vəzifə təlimatlarını və öhdəliklərini sadalayır”

- Konsyerj hansı qaydalara riayət etməlidir?
- Konsyerjin vəzifə öhdəlikləri hansılardır?
- Hansı halları müdiriyyətə xəbər verməlidir?
- Hansı hallarda konsyerj məsuliyyət daşıyır?
- Konsyerj nələri tələb edə bilər?
- Konsyerj qonaqlara yüksək keyfiyyətli xidmət göstərmək üçün nə etməlidir?

“Konsyerj üzvünün qarşısına qoyulan tələbləri qeyd edir”

- Otelə işçi qəbulu zamanı hansı bacarıq və keyfiyyətlərə üstünlük verilir?
- Konsyerj mehmanxana ilə bağlı hansı məlumatları bilməlidir?
- Qarşımızdakı hədəflərə çatmaq üçün biz hansı tövsiyələri yerinə yetirməliyik?
- Konsyerj hansı bacarıq və keyfiyyətlərə sahib olmalıdır?
- Konsyerjin karyera yüksəlişi?

“Konsyerjin hansı standartlar çərçivəsində işləməsini müəyyən edir”

- Konsyerj hansı standartlar çərçivəsində işləməlidir?
- Konsyerjin masası necə olmalıdır?
- Konsyerj hansı yerli məlumatlara sahib olmalıdır?
- Konsyerj qonaq haqqında hansı məlumatları qeyd etməlidir?
- Beynəlxalq xidmət standartları hansılardır?
- Xarici görünüş standartlarına nələr daxildir?

“Konsyerjin tabeliyində olan personalların göstərdiyi xidmətlər haqqında danışır”

- Bell Captain vəzifələri hansılardır?
- Bell boyun vəzifələri hansılardır?
- Bell boy qonağı nömrəyə müşayiət edən zaman nələri etməlidir?
- Bell boy baqajların qəbulu və təhvil verilməsində hansı qaydaları yerinə yetirir?
- Doorman vəzifələri hansılardır?
- Doorman kənar şəxslərlə bağlı hansı qaydalara riayət edir?
- Qonaqlarda ilk təəssuratı kim yaradır?
- Lift boy vəzifələri hansılardır?
- Lift boy nasazlıq zamanı kimlərə məlumat verməlidir?
- Wardobe keeper vəzifələri hansılardır?
- Wardobe keeper jetonlarla bağlı hansı qaydaları yerinə yetirir?

2.1.1 KONSYERJİN GÖSTƏRDİYİ XİDMƏTLƏRİ YERİNƏ YETİRİR

KONSYERJ XİDMƏTLƏRİNİN TƏŞKİL EDİLMƏSİ

Qonağa göstərilən xidmətlər əsas və əlavə xidmətlərə bölünür. Əsas və əlavə xidmətlər mehmanxananın dərəcəindən asılı olaraq müxtəlif ola bilər. Əlavə xidmətlər qonaqların tələbatını ödəməli və mehmanxanaya əlavə gəlir gətirməlidir.

1. Qonaqlara əsas xidmətlərin təşkili

- Nəzakətlə qonağa mehmanxanada göstərilən əsas xidmətlər barədə məlumat vermək.
- Qonaqların şəxsi arzu və istəklərini nəzərə alıb əsas xidmətlər göstərmək
- Qonağın qiymətli zinət əşyalarını, pulunu, lazım gələrsə saxlamaq və qəbul edib rəsmiləşdirmək.

2. Qonaqlara əlavə xidmətlərin təşkili

- Qonağın əlavə xidmətlərə tələbatını nəzakətlə öyrənmək
- Qonağa mehmanxanada göstərilən əlavə xidmətlər və qiymətləri barədə məlumat vermək.
- Qonağın arzusu ilə əlavə xidmətləri təşkil etmək

Xidmətləri təqdim edərkən iki üsul istifadə edilə bilər:

1. "Top-down"

2. "Bottom-up"

Top-down üsulunda qonağa bahalı xidmətlər təklif olunur və ucuz xidmətə doğru istiqamətlənir. Bu üsul qiymətdən çox komfort və xidmətin keyfiyyəti ilə maraqlanan qonaqlar üçündür.

Bottom-up üsulu isə ən ucuz xidmətdən başlayır və qonağa daha bahalı xidmət təklif olunur. Bu üsul xidmətdən çox qiymət ilə maraqlanan qonaqlar üçündür.

Konsyerj xidmətləri

Konsyerj ev təmizliyi xidməti, səyahət danışıq xidməti və yönləndirmə xidmətləri, özəl günlərimiz üçün organizasyonlar, vaxtında və tez bir zamanda çatan kuryer xidmətləri, çilingər xidmətləri, təhlükəsizliyin təşkili, limuzin servisi, otel rezervasiyası, biletlerin sifarişi, asistanlıq xidməti, müxtəlif orqanizasyon xidmətləri, açılış və dəvət, toy orqanizasyonu, kokteyl və parti, restoran rezervasiyası, ad günü orqanizasyonu, mənzil kiralanması, valet parking, lüks maşın kiralama, segway kiralama, shuttle transfer və s. kimi xidmətləri təşkil etməkdədir.



Konsyerj teatr, sirk, konsert, sərgi və s. mədəni –kütləvi yerlərə, qonaqların arzusu ilə sifarişləri qəbul və təşkil edir, bu obyektlərin iş rejimi və biletin sifariş olunması qaydaları barədə qonaqlara məlumat verir.

Qonağın arzusu ilə müxtəlif bar və restoranlardan, o cümlədən, milli restoranda masa sifariş edir, lazım gələrsə qonağı restorana aparmaq üçün nəqliyyat da sifariş edir. O, qonağın sifariş etdiyi bar və ya restoranla əlaqə saxlamalı, qonaqların sayı, gəlmə vaxtı, ödəniş forması və s. barədə restoran inzibatçısını məlumatlandırmalıdır. Bütün bu xidmətlərdən əlavə konsyerj mehmanxananın yerləşdiyi ərazidən, mövsümdən və digər amillərdən asılı olaraq qonaqlara müxtəlif növ əlavə xidmətlər təklif edə bilər. Bunlar aşağıdakılardır:

- Atla gəzinti
- Xizəklə sürüşmə
- Qayıqla gəzinti
- Təbiət qoynunda istirahət
- Rayonlara səyahət
- İdman-sağlamlıq mərkəzi
- Gözəllik salonu
- Gecə klubu, diskoteka və s.

əyləncə yerləri

- Tədbirlərin keçirilməsi üçün konfrans və banket zalları və s.

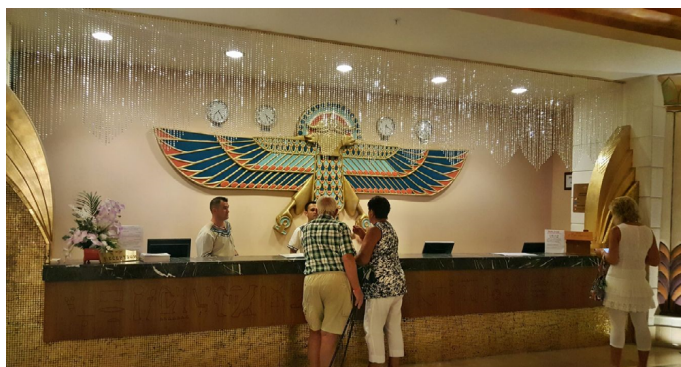
Öyrənilərək təşkil olunan hər yeni xidmət isə konsyerj xidmətlərinin siyahısına daxil olur, buna görə də konsyerj xidmətlərini sonlandırmaq mümkün deyil. Konsyerjin göstərdiyi xidmətləri kök atıb yetişməkdə olan ağaca bənzətmək olar. Hər gün xidmətlər yenilənməyə və çeşidlənməyə davam edir. Konsyerj xidmətlərinin sonu yoxdur. Yaxşı bir Konsyerjin olduğu bir otelin müştərisinə təşkil edə bilməyəcəyi heç bir xidmət yoxdur. Qonaqların hər tipli istəklərinə, yardımına, suallarına cavab verməlidir. Gələn suallardan içində bilmədikləri ola bilər, hər şeyi bilmək mümkün deyil. Bu zaman deyəcəkləri bu olmalıdır “Bilmirəm, amma öyrənəcəm və sizə yönələcəm”. Onların ehtiyacı olan hər şeyi verə bilmək, ən doğru yerlərə yönləndirmək, ən doğru məlumatı verə bilmək konsiyerjin vəzifəsidir. Bu xidmətlərin isə təhlükəsiz və ən qısa zamanda yerinə yetirilməsi vacibdir.



2.2.1 OTELDƏ KONSYERJ OLMADIQDA, İNZİBATÇI TƏRƏFİNDƏN XİDMƏTLƏRİN TƏŞKİL EDİLMƏSİNİ VURĞULAYIR

İNZİBATÇI TƏRƏFİNDƏN XİDMƏTLƏRİN TƏMİN EDİLMƏSİ

Yüksək dərəcəli otellərdə əlavə xidmətlərin təşkilini konsyer yerinə yetirir, aşağı dərəcəli



hotellərdə isə konsyerj olmadığından inzibatçı yerinə yetirir. İnzibatçı əlavə xidmətləri qonaqlara nəzakət və ehtiramla təqdim etməyi bacarmalıdır. Ön büro əməkdaşları, otaq qiymətinə daxil olmayan, digər hotel xidmətlərini satmaqda da maraqlı olmalıdır. Qonaqlara, nömrənin qiymətinə daxil olmayan xidmətlər və bu xidmətlərdən necə istifadə edə biləcəkləri ilə əlaqədar qısa

məlumatlar verilməlidir.

Mehmanxananın dərəcəsiindən asılı olaraq, qonaqlara xidmət göstərmək üçün valyuta dəyişmə məntəqəsi, gül, suvenir, aptek, qəzet-jurnal, kitab köşkləri fəaliyyət göstərir.

Nəqliyyat xidməti mehmanxanada xidmətin əsas növlərindən biridir.

-İnzibatçı qonağa təyyarə, dəmiryolu, avtobus və digər nəqliyyat növlərinin hərəkət cədvəli barədə məlumat verir və biletləri təşkil edir. Bundan başqa, o taksi sifariş edə bilər və ya sifarişə əsasən qonaqların qarşılınması üçün nəqliyyat təşkil edə bilər. Bu, mehmanxananın öz nəqliyyatı və ya şəhər nəqliyyatı ola bilər.

Qonaq nəqliyyatı əvvəlcədən sifariş etməli və ya ləğv olunarsa 3 saat əvvəl inzibatçıya məlumat verməlidir.

- Bu xidmətlərdən əlavə inzibatçı çamaşırxana xidmətlərinin icrası üçün sifarişdə qəbul edir.

- İnzibatçı mehmanxanada fəaliyyət göstərən biznes mərkəzinin xidmətlərini qonaqlara təşkil edir. Bunlar sürətçıxarma aparatı, kompyuter, internetdən istifadə, faks, tərcümə xidmətləri və s. xidmətlərdən ibarətdir.

- İnzibatçı qonağın sifarişi ilə bar və ya restoranla əlaqə saxlayır, qonaqların sayı, gəlmə vaxtı, ödəniş forması və s. barədə restoran inzibatçısına məlumat verir.

- İnzibatçı qonağın istəyi ilə mehmanxananın daxili və xaricində bir sıra əşyaları təşkil edir və məsləhət verir.

- Qonağa göstərilən xidmətin bir növü də, onun xahişi ilə təyin etdiyi vaxtda yuxudan oyatmaqdır. Ön bürodə işləyən personal, iş prosesində biri digərini əvəz etməyi bacarmalıdır. Bu sistem şöbənin əməkdaşlarının birlik, bacarıq və vərdişlərini təkmilləşdirir, peşəkarlığını artırır, xidmətin keyfiyyətini yüksəldir və müştərinin vaxtına qənaət olunur.

2.3.1 TƏDBİR TƏŞKİLATÇISININ BÜTÜN VƏZİFƏLƏRİNİ VƏ ÖHDƏLİKLƏRİNİ, O OLMADIQDA İCRA EDİR

KONSYERJ TƏDBİR TƏŞKİLATÇISININ VƏZİFƏ VƏ ÖHDƏLİKLƏRİNİ İCRA EDİR

Tədbir nədir?

Tədbir gündəlik həyatdan fərqlənən, müxtəlif rituallar və mərasimlərin təşkili vasitəsilə müxtəlif tələbatları özündə birləşdirən hadisələrin qeyd edildiyi unikal zaman kəsiyidir.

Tədbir insan fəaliyyətinin bir növü olub müxtəlif insanların məhdud zaman ərzində görüşləri və qarşılıqlı əlaqələrindən ibarət müəyyən məqsədlərin həyata keçirilməsi üçün təşkil edilir. Tədbir təşkilatçısı kimdir?



Tədbir təşkilatçısı müxtəlif şirkətlər, qruplar və fərdi şəxslərin maraqları əsasında müxtəlif məqsədli tədbirlərin hazırlanması və həyata keçirilməsini peşəkar formada yerinə yetirən şəxsdir.

Tədbir təşkilatçısı öz işində uğurlu olmaq üçün bir çox istiqamət üzrə bacarıqlara sahib olmalıdır:

- İstənilən müştəri tipi ilə ümumi dil taparaq tədbirin həyata keçirilməsi planını birgə hazırlamaq;
- Eh iyat olaraq hər zaman korporativ tədbirlər üçün hazır proqram və strategiyalara sahib olmalıdır;
- Optimal şərtlərlə münasib məkanı, avadanlıqları, iştirakçıları və s. tapmağı bacarmalıdır;
- Layihənin yerinə yetirilməsinə cəlb edilmiş təchizatçılarla razılaşmalı, müqavilə şərtlərinin yerinə yetirilməsinə nəzarət etməlidir;
- Sifari çiyə layihənin gedişatı ilə bağlı vaxtında məlumat verməli, əməkdaşlıq müddətində müştərisi ilə yarana biləcək istənilən münafişələri psixoloji qabiliyyətini tətbiq etməklə həll etməlidir.
- ayihə büdcəsinin ilkin hesablanmasını aparmalı və onun mərhələlər üzrə icrasına nəzarət etməlidir.

Adətən, tədbir təşkilatçılarında maddi vəsaiti olub, amma vaxtı olmayan və bu işdə peşəkar bacarıq tətbiq etmək imkanına malik olmayan şəxslər müraciət edirlər.

Tədbirlər işgüzar (biznes), təhsil, əyləncəvi, xeyriyyəçilik, kütləvi, idman və digər xarakterli olduğu üçün hər birinə uyğun olaraq fərqli mövzuları müəyyənləşdirmək təşkilatçının əsas funksiyalarındandır

Hazırkı dövrdə tədbir təşkilatçıları fəaliyyətlərini daha çox ixtisaslaşmış agentliklər formasında həyata keçirirlər.

Tədbir və mərasimlərin təşkili ilk növbədə tədbirin ideya və mövzusunda ibarət olan konsepsiyanın hazırlanmasından başlayır. Tədbirin konsepsiyası müştərinin fikirləri əsasında şirkətin yaradıcı komandasının ideyalarını sənədləşdirilməsidir. Konsepsiyada tədbirin necə və nə vaxt təşkil ediləcəyi ilə bağlı ana fikirlər yer almalıdır. Konsepsiya özündə:

- 1) Tədbirin məqsəd və vəzifələrini;
- 2) Tədbirin hansı auditoriyaya istiqamətləndiyi;
- 3) Tədbir təşkilatçıları və partnyorlar barədə məlumatları;
- 4) Tədbirin büdcəsi barədə ümumi məlumatları və digər informasiyaları birləşdirə bilər.

Məqsəd və vəzifələrin formalaşdırılması işə başlamaq üçün əsas məqamlardır. Bu tamamilə məcburi mərhələdir. Fəaliyyətin bütün digər mərhələlərində də məhz bu uyğunluğa riayət etmək lazımdır.

Tədbir süjet xətti və ya tematik tədbirlər üzrə formalaşsa da, hər iki halda tədbirin uğurlu olması mövzunun ssenariləşdirilməsini tələb edir.

Tədbirin ssenarisi

Tədbirin ssenarisi mövzu üzrə cərəyan edəcək hadisələrin giriş, düyün, kulminasiya və nəticəsinin əvvəlcədən nəzərdə tutulmasıdır. Beynəlxalq tədbir təşkilatçısı şirkətlərində tədbir-ssenaristləri mövcud olur və işin bu hissəsini onlar həyata keçirirlər. Peşəkar tədbir təşkilatçısı isə öz vəzifələrindən başqa bu keyfiyyəti də özündə birləşdirməlidir.

Tədbirin ssenarisi hazırlanarkən də müştəri ilə məsləhətləşmək və müştəriyə tədbirin layihəsinin son təqdimat versiyasını nümayiş etdirmək vacibdir.

Ssenaridə tədbirin hər bir dəyişən anında hansı hadisələrin cərəyan edəcəyi göstərilməlidir. Ssenaridə iştirakçılar, qonaqlar, bədii-yaradıcı kollektiv və digər cəlb edilmiş xidmətlər və texniki vasitələr əks olunmalıdır.

Müştəri tədbirin ssenarisi haqqında ümumi olaraq aşağıdakıları bilməlidir:

- Yaradıcı kollektivin təqdimatı (müğənnilər, animatorlar və digər yaradıcı şəxslərin siyahısı)
- Tədbirin zamanlaması (Tədbir zamanı nəzərdə tutulan hadisələr və onların davamiyyəti)

- Aparıcının giriş mətni və qonaqların salamlanması;
- Tədbirlə bağlı bütün detallar və cəlb edilmiş texniki imkanlar.

Adətən ssenarilər 3 əsas tipə ayrılır:

- Ənənəvi ssenari (daha əvvəllər yazılmış və üzərində dəyişiklik edilən);
- Qənaətcil ssenari (qısa və ümumi);
- Fərdi ssenari (yeni konsepsiya üzrə ssenari yazılması).

Bu tədbirlərin hər biri müxtəlif növ hazırlanma çətinliyinə malikdir.

Bütün tədbirlərin üçün vacib məqamlardan biri də onun ssenarisinin rejissorluğuudur. Bu adətən ciddi əhəmiyyətli foto və video çəkilişin nəzərdə tutulduğu tədbirlərdə önə çıxır. Bu tədbirlər sırasında toy, nişan, yubiley, təqdimat, korporativ, PR-tədbir kimiləri misal göstərmək olar.

2.4.1 TƏDBİR VƏ MƏRASİMLƏRİN KEÇİRİLƏCƏYİ MƏKANLARI MÜƏYYƏN EDİR

TƏDBİRİN KEÇİRİLƏCƏYİ MƏKANLARIN SEÇİLMƏSİ

Tədbir təşkilatçısı müştərinin istəyinə əsasən hazırlanmış ssenariyə uyğun olaraq tədbirin keçiriləcəyi məkan seçir. Tədbirin mövzusunda və növündən asılı olaraq məkanlar qapalı və açıq formada ola bilər. Tədbirin keçiriləcəyi məkanlar aşağıdakılar ola bilər:

- Restoranlar və şadıq sarayları;
- Konfrans zalları;
- Otel ərazisində tədbir üçün nəzərdə tutulmuş məkanlar;
- Konsert və tədbirlər üçün nəzərdə tutulmuş zallar;
- Əhər ətrafı bağ evləri;
- Stadionlar və idman zalları;
- Daşına bilən tentlə ;



- Açıq hava məkanları;
- Avtosalon və digər şirkətlərin öz məkanları və s.

Tədbir məkanı seçilərkən bir neçə faktorlar nəzərə alınmalıdır:

- Qonaqların sayı;
- Tədbirin keçiriləcəyi gün gözlənilən hava şəraiti;
- Tədbirin məqsədi;
- Tədbirə cəlb ediləcək sponsorlar (Bu məkan onların statusuna

uyğun olmalıdır);

- Hədəflənmiş auditoriyanın razı salınması;
- Tədbirin əyləncəvi hissəsinin olması (Tədbir üçün səhnəsi, rəqs üçün meydançası və səs akustikası olan məkan olmalıdır);
- Tədbirdə yemək verilməsi (Tədbirdə keyterinq firmasının xidməti nəzərdə tutularsa, məkanın köməkçi hissəsi olmalıdır. Məkanın böyüklüyü qonaq sayına uyğun stol-stul qoyulmasına və ya furşet stollarının düzülməsinə imkan verməlidir);
- Məkan hər bir qonaq üçün uyğun lokasiyada yerləşməlidir və s.

2.5.1 MÜXTƏLİF EKSKURSIYALARI TƏŞKİL EDİR

EKSKURSIYALARIN TƏŞKİLİ

Ekskursiya latın sözü olub, Ekursio – gəzib dolanmaq deməkdir. Ekskursiya rəhbərinin başçılığı ilə maraqlı və diqqətə layiq yerlərə və digər obyektlərə elmi və ya mədəni maariflənmə məqsədilə edilən gəzintidir. Ekskursiya bizi əhatə edən aləmi əyani dərk etmək prosesidir. Bu proses təbiətdə və qapalı yerdə əvvəlcədən seçilmiş obyektlərə baxış ilə əlaqədardır. Obyektə baxış, danışıqla ahəng təşkil edilməlidir.

Ekskursiya aşağıdakı əlamətlərinə görə seçilir:

- 45 dəqiqədən 1 sutkaya qədər müddətdə davam edir. Bir neçə günlük ekskursiyalar olmur, bu,artıq nəqliyyatda səyahətdir.
- Ekskursiya qrupunun olması (7-30 nəfər) və ya fərdi ekskursiya iştirakçıları(1-7 nəfər)
- İxtisaslı mütəxəssisin ekskursiya rəhbəri olması
- Ekskursiya obyektləri ilə nəqliyyat hərəkət edərkən və dayananda tanışlıq, həmçinin dayanacaqlarda qrupun nəqliyyatdan düşüb obyektlə birbaşa tanışlığı vacibdir.
- Dəqiq, təyinatlı mövzunun olması, çünki mövzu obyektə baxışın əsas istiqamət vericisidir.

Bu sadalanan hər hansı bir əlamətin olmaması səyahəti ekskursiya adlandırmağa imkan vermir.

Ekskursiyalar turizm xidmətlərinin tərkibinə daxildir. Ekskursiyalar keçirilmə formasına görə, İcmal və Tematik ekskursiyalara bölünür

İcmal ekskursiyaları çoxplanlı da adlandırırlar. Çünki, bu ekskursiyada həm tarixi, həm də müasir materiallardan istifadə olunur. Burada müxtəlif obyektlər nümayiş etdirilir.

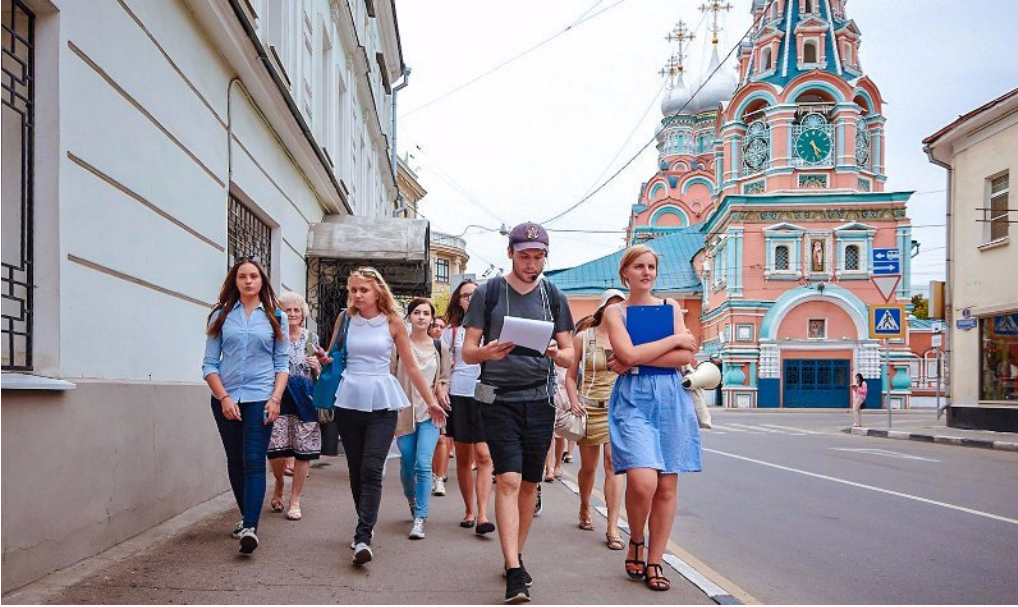
Bütün şəhər üzrə icmal ekskursiyalar, hazırlandığı yerdən asılı olmayaraq, quruluşuna görə oxşardırlar. Onların hər biri bir qayda olaraq, bir neçə vacib mövzulardan ibarətdir.

Tematik ekskursiyalar konkret müəyyən bir hadisəyə, mövzuya, tarixi dövrə həsr olunur. Tematik

TƏLİM NƏTİCƏSİ 2

ekskursiyalar bir neçə qrupa bölünə bilər .

- √ Tarixi
- √ İstehsalat və iqtisadiyyat
- √ Təbiətşünaslıq
- √ Ədəbiyyat
- √ Memarlıq-şəhərsalma



Ekspursiya hazırlanması 2 məhələdən ibarətdir.

- Ekspursiya mövzusunun hazırlanması
 - Verilmiş mövzu üzrə ekspursiya aparılmasına rəhbərin hazırlanması
- Ekspursiyanın hazırlanması zamanı lazımi material toplandıqdan və göstəriləcək obyektlər müəyyənləşdikdən sonra, mətn tərtib olunur və metodik hazırlıq görülür. Daha sonra ekspursiyanın marşrutu və quruluşu işlənilib hazırlanır.

Ekspursiyanın hazırlanmasının mərhələləri:

- Ekspursiyanın məqsədini müəyyənləşdirmək
- Mövzunu seçmək
- Seçilmiş mövzuya aid ədəbiyyat siyahısını tərtib etmək və obyektləri öyrənmək
- Ekspursiya marşrutunu tərtib etmək
- Ekspursiya mətnini hazırlamaq

- Ekskursiya rəhbərinin <<çantası>>nı hazırlamaq
- Metodiki üsullar seçmək
- Mətn və metodiki işləməni yekunlaşdırmaq
- Ekskursiyanı qəbul etmək
- Ekskursiyanı təsdiq etmək

Obyektlərin danışıq vasitəsi ilə turistlərə çatdırılması ekskursiyanın əsas və ayrılmaz hissələrindən biri sayılır. Lakin obyektlərin nümayiş etdirilməsi birinci yerdə durur və danışıq ona tabedir. Yəni əvvəl obyekt nümayiş etdirilir, sonra bu obyekt haqda danışıılır. Hər bir ekskursiyanın keçirilməsinə dəqiq müəyyən edilmiş vaxt təyin olunur.

Ekskursiyanın hazırlanması həm ekskursiya işinin təşkilatçılarından, həm də ekskursiya rəhbərlərindən yaradıcılıq tələb edən prosesdir.

2.2. TƏLƏBƏLƏR ÜÇÜN FƏALİYYƏTLƏR

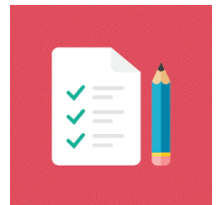


- Qrup şəklində müzakirə edərək, izah edin ki, çox vaxt konsyerj xidmətinə nə üçün müraciət edirlər.

• Qonağa xidmət göstərən zaman qarşıya çıxacaq çətinliklər haqqında düşünün və nəticə çıxartmağa çalışın

- 2 qrupa bölünməklə, 1 qrup əsas xidmətlərin, ikinci qrup isə əlavə xidmətlərin təşkili haqqında nümunələri qeyd etsin.

- Xidmətin təşkili üçün müraciət edildikdə, konsyerj nəyi və hardan başlamaqla davam etməli olduğunu müzakirə edərək hazırlayın.

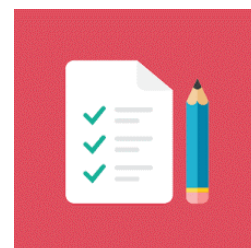


Müştəri sizə xidmətlərdən istifadə üçün yaxınlaşır. Xidmətlərin sunumunu necə edərdiniz? Nümayiş etdirin.

- İnzibatçının təşkil edəcəyi nəqliyyat növlərini qeyd edin.

TƏLİM NƏTİCƏSİ 2

- İnzibatçının satmaqda daha maraqlı olduğu xidmətləri müəyyən edin.
- Restaranda yemək sifarişini addımlarını vurğulayaraq, təsvir edin.
- İnzibatçının oteldə önəmini qeyd edin.
- Qruplara ayrılın və hər bir qrup olaraq tədbir seçin. Tədbirin konsepsiyasını hazırlayın.
- İki komanda şəklində ayrılın və konsyerj olaraq hansı növ tədbirləri təşkil edəcəyinizi sadalayın. Hər bir tədbirlə bağlı qısa xülasə verin.
- İki komanda şəklində ayrılın. Tədbir təşkilatçısının mövzuda qeyd edilən keyfiyyətlərdən başqa daha hansı xüsusiyyətlərə malik olmağı və bu xüsusiyyətlərin tədbir təşkilatçısı olaraq hansı növ fəaliyyətdə nə üçün lazım olduğunu əsaslandırın.
- İki komanda şəklində ayrılın və tədbir təşkilatçısı agentliyi olaraq hansı növ tədbirləri təşkil etdiyinizi sadalayın. Hər bir tədbirlə bağlı qısa xülasə verin.
- Tədbirlərin keçiriləcəyi açıq və qapalı məkanları aid edin.
- Fəaliyyət. 2 qrupa ayrılın və hər biriniz 4 növ tədbir məkanı seçin və bu məkanlarda keçirilə biləcək maksimum tədbirləri sadalayın.
- Açıq havada tədbirin təşkilini izah edin.
- Sifarişçilərin hansı tədbirləri seçdiyini müəyyən edin.
- Tarixi abidələrə ekskursiya işinin təşkilini nümayiş etdirin.
- Tarixi ekskursiya hansı yarım qruplara bölünür izah edin.
- Ekskursiya hansı məqsədləri özündə daşıyır qeyd edin.
- Ekskursiya rəhbəri hansı məsələlərə diqqət yetirirsə araşdırın.



1.7. QIYMƏTLƏNDİRMƏ

Aşağıdakı qiymətləndirmə meyarına əsasən qiymətləndirəcəksiniz:

“Konsyerjin göstərdiyi xidmətləri yerinə yetirir”

- Xidmətlərin təqdim olunmasında hansı üsullardan istifadə olunur?
- Top-down üsulu nədir?
- Bottom-up üsulu nədir?
- Qonaqlara əsas xidmətlərin təşkili necə aparılır?
- Qonaqlara əlavə xidmətlərin təşkili necə aparılır?
- Konsyerjin təşkil etdiyi xidmətlər hansılardır?

“Oteldə konsyerj olmadıqda, inzibatçı tərəfindən xidmətlərin təşkil edilməsini vurğulayır”

- Ön büro əməkdaşları nələr satmaqda maraqlı olmalıdır?
- İnzibatçı hansı xidmətləri təşkil edə bilər?
- İnzibatçı biznes mərkəzinin hansı xidmətlərini təşkil edir?
- Personalın biri digərini əvəz etməsinin nə kimi əhəmiyyəti var?
- İnzibatçının oteldə əsas funksiyası nədir?

“Tədbir təşkilatçısının bütün vəzifələrini və öhdəliklərini, o olmadıqda icra edir.”

- Tədbir nədir?
- Tədbir təşkilatçısı kimdir?
- Hansı növ tədbirlər var?
- Konsepsiya özündə nələr cəmləşdirir?
- Tədbir təşkilatçısı hansı əsas keyfiyyətlərə sahib olmalıdır?
- Tədbir ssenarisi nədir?
- Tədbir ssenarisində nələr əks olunmalıdır?
- Müştəri tədbirin ssenarisi haqqında nələr bilməlidir?

“Tədbir və mərasimlərin keçiriləcəyi məkanları müəyyən edir”

- Tədbirin keçiriləcəyi məkanlar hansılardır?
- Tədbir məkanı seçilərkən hansı faktorlar nəzərə alınmalıdır?
- Yemək veriləsi tədbirdə nələr nəzərdə tutulmalıdır?
- Əyləncəvi tədbirdə nələr nəzərdə tutulmalıdır?
- Tədbirin əyləncəvi hissəsinin olması üçün nələr lazımdır ?

“Müxtəlif ekskursiyaları təşkil edir”

- Ekskursiya nədir?
- Ekskursiya hansı əlamətlərinə görə seçilir?
- Ekskursiyalar keçirilmə formasına görə neçə yerə bölünür?
- İcmal ekskursiyalar nədir?

- Tematik ekskursiyalar nədir?
- Ekskursiyanın hazırlanması mərhələləri hansılardır?

3.1.1 QONAĞIN QARŞILANMASINI VƏ DAVRANIŞ QAYDALARINI MÜƏYYƏN EDİR

QONAĞIN QARŞILANMASI VƏ DAVRANIŞ QAYDALARI

Mehmanxananın nüfuzu əsasən insan amilindən asılıdır. Otelin interyeri nə qədər cazibədar



və mükəmməl olsa da, qonaqlara xidmət göstərən personalı olmadan faydasız bir məkana çevrilir. Qonaqlara göstərilən xidmətin “qızıl” qaydasına görə siz yüksək səviyyədə xidmət tələb edirsinizsə, qonaqlar da bu xidməti görmək arzusundadır.

Mehmanxana biznesində ilk öncə təəssürat satılır. Konsyerj heyəti üzvü hər bir qonağı isti qarşılmalıdır. Hətta qonaq yorulmuş və acıqlı olsa belə. Konsyerj bütöv iş növbəsi müddətində gülümsəməli, resepsiyona yaxınlaşan qonaqların ehtiyaclarını təxmin etməli və bütün problemləri sakit, başa düşən tərzdə həll etməlidir.

Müştəri ilə üz-üzə dayanmalı, adekvat göz təmasından istifadə etməli, qonağa istiqamət vermək üçün əl hərəkətlərindən istifadə etməli, gülümsəməlidir. Bədən dilinə daha yaxşı bələd olmaqla və onun necə başa düşülə biləcəyini anlamaqla, qonaqları daha asanlıqla başa düşə bilərik.

Danışmağa başlamazdan əvvəl üz ifadələrinin müsbət ton yaratdığından əmin olmalıdır. Üzünüzün ifadəsi ətrafdakı hamıya sizin sevincli və ya kədərli olduğunuzu nümayiş etdirəcək. Müştəriləri sizin bugün pis əhval ruhiyyədə olduğunuzu maraqlandırmır – onların təsəvvüründə onlar sizin bugün üzləşdiyiniz ilk müştəridir. Danışmazdan əvvəl üzünüzdəki ifadənin müsbət əhval yaratmasını təmin edin.

Konsyerjin davranış tərz, görünüşü və istifadə etdiyi dil qonaqlara mənfi və ya müsbət siqnallar göndərə bilər. O, öz fikirlərini savadlı və aydın surətdə ifadə etməyi bacarmalıdır. Nitqin həm də mədəniyyətinə, həm də tonuna həmişə diqqət etmək lazımdır. Nitq mədəniyyəti təkcə danışmaq bacarığının deyil, həm də dinləmək bacarığının olmasını nəzərdə tutur. Müsahibin sözünü kəsməyərək onu diqqətlə dinləmək və eyni zamanda müsahibədə səmimi iştirak etdirmək böyük məharətdir.

İlkin məlumat almaq üçün açıq suallar verməli, daha dərinə getmək və qonaqların nəyi xoşladığını və ya nəyi xoşlamadığını, istəklərinin, ehtiyaclarının nə olduğunu öyrənmək üçün fikrin öyrənilməsinə yönələn suallardan istifadə etməli, diqqəti qonağın konkret ehtiyacları üzərində cəmləşdirmək üçün istiqamətləndirici texnikalardan istifadə edilməlidir

- Müştərilərlə ünsiyyət zamanı yerinə yetirəcəyimiz qaydalar:
- Sizinlə danışarkən qonaqların gözünün içinə baxmaq.

Vəziyyətdən asılıdır. Bu nəzakətli davranış hesab edilir, lakin ifrata varmaq olmaz, belə ki, bu qonaqları qorxuda bilər.

- Danışarkən ağzını tutmaq və aşağı baxmaq.

Qonaq sizi yaxşı eşidə bilməyəcək və göz təması olmasa, ünsiyyət qura bilməyəcək.

- Qonağa xitab edən zaman yavaş danışmaq.

Qonaqlarla aydın, dəqiq və qətiyyətlə danışmalısınız, lakin yenə də mədəni aspektləri xatırlasaq, daha mülayim səsin müvafiq olacağı zamanlar ola bilər.

- Qonaqlarla danışan zaman qollarını qoynunda çarpazlama

Bu yol verilməzdir. Bu, qonağa və onun nə dediyinə qarşı qapalı olduğunuza işarə edir.

- Zarafat etmək

Vəziyyətdən asılıdır. Gülüş və əyləncə insanı xüsusiyyətlərdir və hər kəs şən ab-havada çalışmaq istəyir. Lakin zarafat edərkən ehtiyatlı olmaq lazımdır. Ən yaxşısı isə zarafatları yaxın bildiyiniz həmkarlarınızla etməkdir.

- Sual verin

Sual verməyənlər, heç vaxt qonağın istəklərini öyrənməyəcəksiniz. Onlar sizin səhv etməyinizdənsə, sual verməyinizə üstünlük verər.

- Qonaqlarla ünsiyyət zamanı vacib olan qonaqpərvərlik ifadələri

Qonaqlarla ünsiyyət zamanı bəzi ifadələrdən istifadə olunmalıdır. Bu ifadələr:

“Xoş gəlmisiniz...”

İlk təəssüratı yaratmaq üçün ikinci şansımız olmur. Odur ki, nə qədər yorğun olduğumuzdan, qonağın nə istədiyindən, gecə saat neçədə olmasından asılı olmayaraq bütün qonaqları xoş qarşılamağı unutmamalıyıq.

“Xoşdur...” / “Şadam ki...”

Qonaqlarınıza onların qeydinə qalmaqdan xoşbəxt və ya məmnun olduğunuzu demək onlara təsir edir. Qonaqlar onlara qulluq edənlərin bu işdən məmnun olduqlarını bildikdə, daha pozitiv əhval-ruhiyyədə olurlar. Hər hansı ehtiyacları üçün sizə və ya heyətinizə müraciət edən zaman özlərini daha rahat hiss edirlər nəinki, siz onların narahatlıqlarına məhəl qoymadıqda, bu hal daha

sonra mənfi rəylərin bildirilməsinə gətirib çıxara bilər.

“Sizə başqa necə kömək edə bilərəm...?”

Bəzən otelin qonaqları həddən artıq tələbkar və ya zəhlətökən görünməmək üçün istəklərini söyləməkdən çəkinirlər. Buna görə də qonaqlardan başqa bir ehtiyacları və ya istəkləri olub-olmadığını soruşmalıyıq.

“Sağ olun...” / “...qiymətləndiririk”

Turistlər yalnız onlara dəyər verildiyini hiss etdikləri otellərə ikinci dəfə gəlirlər. Buna görə də hər fürsətdə onlara təşəkkür etməliyik. Rəylərini söylədikləri zaman da təşəkkür edin. Sizin və otelinizin haqqında xoş söz dedikdə, təşəkkür edin. Adi “Sağ olun” ifadəsi ilə otelin qonaqları ilə uzunmüddətli münasibətlərlərin formalaşdırılması baxımından böyük yol qət edə bilərsiniz.

“Sizi yenidən otelimizdə görmək üçün səbirsizləyirik”

Böyük təsir bıraxan sadə ifadə. Bunu deməsəniz, qonaqlarınızı sizin mülkünüzdə olmağından zövq almadığınızı düşünməyə vadar edə bilərsiniz. Bu ifadələr sizin qonaqlarınıza xidmət etmək həvəsinizi ifadə edir.

3.2.1 QONAQ PROBLEMLƏRİNİN ARADAN QALDIRILMASI VƏ FƏAL DİNLƏMƏ BACARIQLARINDAN İSTİFADƏ EDİR

QONAQ ŞİKAYƏTLƏRİNİN ARADAN QALDIRILMASI

İşiniz müştəriyə istənilən xidmət təklif etməkdirsə, deməli mütləqdir ki, sizin verdiyiniz xidmətdən narazı olan müştəri olacaq. Müştəri narazıdırsa və şikayət edirsə nə etməlisiniz?

- Qonağı salamlayıb , qayğı ilə qarşılayın
- Təmkinli olun
- Öncə ona bu məlumatı sizinlə bölüşdüyü üçün təşəkkür edin;
- Heç vaxt qonağa əsəbləşməyin və mübahisə etməyin
- Bəhanələr gətirməyin
- Qonağın sözünü kəsmədən ağıra qədər dinləyin
- Özünüzü qonağın yerinə qoyun
- Şikayətinin mahiyyətini başa düşün
- Müştəridən üzr istəyin;
- Mümkün qədər əlavə xidmətlər göstərin
- Şikayəti mümkün olduğu qədər tez həll edin
- Şikayət həll edildikdən sonra, müştərinin qane olduğundan əmin olun;

TƏLİM NƏTİCƏSİ 3

- Müştəri loyallığını artırmaq üçün narazı olduğu xidmətlə bağlı əlavə təkliflər verin
- Gələcəkdə bu tip səhvlərə yol verməyin.

Müştəri loyallığını qazanmaq çox çətin məsələdir, amma müştərini itirmək an məsələsidir. Bəzən müştərilərə qarşı yuxarıdakı davranış qaydalarının əksini edirlər:

- Üzr istəmək naminə üzr istəyir;
- Ümumiyyətlə müştəriyə şikayət etmək şansı vermir;
- Müştərinin günahlandırır;
- İcra edə bilməyəcəyiniz işləri söz verib işi bir azda çətinləşdirir;
- Ümumiyyətlə rekasiya vermir;
- Müştərini acılayırsınız, şikayət etdiyinə peşman edir;
- Müştərinin başdan etmək üçün istənilən yerə yönləndirir;
- Müştəriyə sizin günahınızın olmadığını sübut etməyə çalışır;
- Müştəriyə aidiyyət olmayan suallarla dolu blankları cavablandırmağa məcbur edir;
- Cinayətkar kimi onu sorğu-suala tutur.

Qonaq şikayətlərində heç vaxt bu ifadələrdən istifadə etməyin:

- ▷ Yox!, Heç vaxt! Əminliklə!
- ▷ Düzgün bilmirsiniz!
- ▷ Səhv edirsiniz!

Bu cür qavranış qaydaları düzgün deyil.

Bir çox araşdırmalar onu göstərir ki, əgər müştəri etirazını sizə deyirsə, nəzərə alınacağını bilirsə o sizinlə qalacaq. Satışa təsir edən ən böyük amil elə sizin öz müştərilərinizin başqalarına tövsiyəsidir.

TƏLİM NƏTİCƏSİ 3

Qəbul edək ki, elə biz özümüz də hər-hansı bir alış etmədən, xidmət almadan ətrafımızdakılardan maraqlanırıq. Bu istənilən reklamdan daha təsirlidir, çünki müştəri reklama etibar edib gəlməlidir. Bu halda isə artıq sınılanmış və təcrübəli biri var ki, sizə təmənnasız bunu etməyə hazırdır. Müştərini sakitləşdirmək üçün ona şəfqət göstərmək və onunla razılaşmaya gəlmək lazımdır. Müştəri şikayətləri ondan doğru faydalanacaq bir müəssisə üçün pulsuz bir araşdırmaadır. Müəssisələr kifayət qədər vəsait ödəyib, xidmət keyfiyyətinin ölçülməsi üçün gizli müştəri araşdırması, müştəri məmuniyyətinin ölçülməsi, daxildə anket araşdırmaları kimi müxtəlif metodlardan istifadə edirlər.



Müştərinizin səsini eşitməli, onu dinləməli, onunla danışmağa problemləri müzakirə etməyə çəkinməməlisiniz.

- Fəal dinləmə bacarıqları

Dinləmək mədəniyyətində vacib şərtlərdən biri həmsöhbətin sözünü kəsməməkdir: “Danışanın sözünü kəsməklə öz fikrini bildirmək mədəniyyətsizlik hesab olunur. Yaxşı olar ki, səbrlə yanaşib söhbətin bitməyini gözləyəsiniz. Söhbət zamanı yaranan pauzalardan da istifadə edə bilərsiniz. Adətən səbirsiz insanlar qarşıdakının nə dediyinə məhəl qoymadan öz fikrini bildirmək istəyirlər. Fikir yerində deyilmədiyindən çox vaxt qəbul olunmur. Nəzərə alın ki, siz sakit və səbrlə qarşıdakını dinlədikdən sonra o da sizi dinləyəcək. Əgər hər şey əksinə olursa, bu zaman həmin

adama düzgün hərəkət etmədiyini açıq deyə bilərsiz. Həmsöhbətinizə qarşı diqqətli olmağınızı göstərmək istəyirsinizsə, söhbət zamanı ona suallar verməyi və qısa cümlələrlə fikir bildirməyi də unutmayın. Bu, sizin həqiqətən də həmin insanın dedikləri ilə maraqlanmağınızı, ona hörmət etdiyinizi göstərəcək. Lakin nəzərə alın ki, hədsiz çox sual verməyiniz gülməli görünə bilər. Yaxşı olar ki, həmsöhbət fikrini izah edib bitirdikdə ona sualla müraciət edəsiniz. Növbəti sualı isə növbəti fikrini bitirdikdə verin. Tez-tez və mənasız suallar isə söhbəti kəsmək kimi görünə bilər. Həm də insan özünü sorğu-sualda hiss edər. Bəzi insanlar isə çox sual verən adamlara etibar etmirlər. Belələrinə elə gəlir ki, onlar nə isə öyrənməyə və bunu onlara qarşı istifadə etməyə çalışırlar. Əgər söhbət zamanı qarşıdakına həqiqətən də diqqətlə qulaq asmağınızı göstərmək istəyirsinizsə, bədən və üzünüzü həmsöhbətə qarşı çevirin.

3.3.1 ŞİKAYƏT EDƏNLƏRƏ QARŞI EMPATİYA NÜMAYİŞ ETDİRİR

EMPATİYANIN NÜMAYİŞ ETDİRİLMƏSİ

Empatiya — özünü başqa insanın və ya canlının yerində hiss etmə bacarığı, başqasının dərdinə şərik olma hissidir. Empatiya, eyni zamanda başqa insanın emosional halını onun mimikasından və hərəkətlərindən duyma qabiliyyətini ehtiva edir. Həmçinin, insanı görmədən onun emosional halını tam dəqiq hiss etmək qabiliyyətini nəzərdə tutur.



İnsan özünü başqa birinin yerinə qoyaraq bir növ onun şüuraltısı ilə əlaqə yaratmış olur. Yəni qarşısındakı şəxsin müəyyən bir mövzuda hansı hisləri keçirdiyini, mənəvi əziyyətləri, sevincini, kədərini və hətta həmin anda nələr düşündüyünü başa düşə bilər. Empatinin əsas müsbət xüsusiyyəti bizi qarşı tərəfin hərəkətlərini qınamadan əvvəl onun niyə belə hərəkət etməsini analiz etməyimizə yardımçı olmasıdır. Empati qabiliyyəti olan insanlar yaxşı dinləyici, diqqətli müşahidəçi, özünün fərqləndirən, müsbət tərəfləri düşünməyə üstünlük verən insanlardır.

Empatiyanın əksi antipatiya deməkdir. Fransızcadan isə “qarşı duyğu, nifrət, sevməmək” kimi ifadə olunur.

Empati əsasən iki yerə ayrılır:

Hissi empatiya

Eyni zamanda duyğu empatiyası da deyilir. Bu empati növü əsasən insanları yaxşı başa düşməyə, hər hansı mövzuda onların hansı hiss-həyəcanı keçirdiklərini anlama qabiliyyətidir. Məsələn narahatçılıq

empatiyası. Belə empatiya növü hətta kiçik yaşlı uşaqlarda da özünü göstərir. Qarşısındakı insan ağladıqda uşaq həmin şəxslə birgə ağlaya, onu qucaqlaya və ya buna bənzər hərəkətlər nümayiş etdirə bilər.

İdrak empatiyası

Bu empatiya forması əsasən başqalarının hərəkətlərini nöqtəyi nəzərdən və mənəvi baxımdan anlama formasıdır. İdrak, təfəkkür empatiya formasının özünün müxtəlif formaları mövcuddur. Məsələn, bu empatiya növünə sahib insanlar başqalarını psixoloji tərəfdən anlaya bilər, bir digər qrup insan isə yaratdığı xarakterlərlə təsəvvür yaratmağa meyillidir.

Empatiya ilə dinləmək üçün addımlar:

Orta mövqə tutun - Göz təması qurun və nə deyildiyini dinləməyə davam edin. Onların rahatlamasına imkan yaradın.

Vəziyyəti ələ alın və yardımınızı təklif edin – “Çiçəklərin səhv nömrəyə göndərildiyini anlayıram, yeni çiçəkləri tez bir zamanda nömrənizə çatdıracağam”

İstiqamətləndirici suallar verin – Qonağın nə demək istədiyini anlamaq və qonağın eşidildiyini ona bildirmək üçün ona suallar verin. Qonağın ehtiyaclarını aydınlaşdırın və problemi həll etmək üçün daha çox məlumat əldə edin.

Sakit qalın – Qonaq həddindən çox reaksiya verərsə özünüzü səriştəsiz, acıqlı və ya əsəbi hiss etməyin. Bunu üzərinizə hücum kimi qəbul etməyin. Diskussiyalara qoşulmayın. Qonaqlara “sakit olun” deməyin əks təqdirdə onları daha çox əsəbləşdirmiş olarsınız. Dinləməyi davam edin və göz təması qurun.

Cəmləyin və üzrxahlıq istəyin – Onlardan üzr istəyin və problemi nəzarətinizə alın .Onları əmin edin ki, siz bunun otelin səhvi olduğunu anlayırsınız.

Vəziyyəti nə həll edəcək - Onlarla inandırıcı səmimi tonal danışın. Onları digər şöbəyə yönləndirmək lazımdır mı?

Üzərinizə götürməyin – Özünüzlə evinizə hər hansı neqativ təcrübə aparmayın. Vəziyyəti keçmişdə qoyun.

Empatiya çox mühüm anlayışdır. Empatiyası olmayan şəxs normal insan düşüncəsinə sahib ola bilməz. Empatiya anlayışının yox olduğu cəmiyyət isə sonda çoxlu sayda cinayətlərlə müşahidə oluna bilər.

Empatiyanın konsiyerj heyətinin üzvlərində olmasının vacibliyi:

- Empatik dinləmə müştərilərə həqiqətən eşidildiyini və ehtiyaclarının aradan qaldırılacağını hiss etməyə vadar edir.
- Empatik dinləmə həmçinin qonaqlara otel və sizin barənizdə (bir işçi kimi) pozitiv təcrübə

verir. Qonaqlar onların problemlərini həqiqətən dinləyib qayğılarına qalan, eləcə də problemlərə ani həll yolları təklif edən işçiləri hər zaman xatırlayacaq.

- Empatiya həmçinin kommunikasiyanı inkişaf etdirir və əlaqələri gücləndirir.
- Empatiya inam və etibarın yaranmasına yardım edir.
- Empatiya və inam həll yollarının tapılması, biznesin udulması və həyata keçirilməsi və münaqişələrin qarşısının alınması üçün həll edicidir.
- Siz insanların nə hiss etdiklərini etiraf edəndə, onları başa düşdüyünüz ilə bağlı inandırmış olursuz.

Müştəri şikayətlərini aradan qaldırmaq üçün qonaqları dinləmək, şəfqət göstərmək və onları başa düşüb, razılaşmaya gəlmək lazımdır. Hər bir müştəri yeni müştəri deməkdir. Müştərinizin səsini eşitməli, onu dinləməli, onunla danışmağa problemləri müzakirə etməyə çəkinməməlisiniz. Ola bilsin ki, bir çox problemlərinizin həlli ordadı. Müştəri sizə nöqsanlar haqqında məlumat verirsə, deməli o hələdə sizinlə qalmaq istəyir. Əks təqdirdə o səssizcə sizi tərk edərdi.

3.4.1 KƏNAR ŞƏXSLƏRLƏ ƏLAQƏLİ PROSEDURLARI YERİNƏ YETİRİR

KƏNAR ŞƏXSLƏRLƏ BAĞLI PROSEDURLAR

Otel işçilərinin arzuolunmaz və mənfi reputasiyalı olduğundan şübhələndikləri şəxsə istər dövlət, istərsə də özəl otel sahələrinin hər hansı hissəsinə daxil olmaq icazəsi verilməyə bilər.

Hər hansı qonaq otelin mənfi reputasiyalı olmasından şübhələndiyi şəxsi özü ilə otelə gətirərsə, otel həmin şəxsin qonaq qismində müvafiq qaydada qeydiyyatdan keçməli olduğunu təqid etməlidir. Bu məsələ ilə adətən xüsusi işçilər konsiyerj işçiləri məşğul olsalar da, təsərrüfat işçiləri də bu məsələlər bilməlidirlər. Bütün personalı kənar şəxslər barədə məlumatlandırmaq lazımdır. Onlar binaya daxil olmaq istəyərsə, belə şəxslər barəsində mülki hüquq pozmaya görə hüquqi tədbir görülməlidir.

Kənar şəxslərə qarşı tədbir görməklə bağlı ümumi təlimatlar.

- Şəxsin oteldə qonaq olub-olmadığını soruşun. Əgər hər hansı şəxsin qonaq olmadığını güman etməyə səbəblər varsa, onunla bağlı araşdırma aparın.
- Ondən otağının açarını göstərməsini xahiş edin. Otelin qaydalarını ona izah edin. Qonağa otel obyektlərindən istifadə ilə bağlı otelinizin əmək siyasəti barədə məlumat verin.
- Təmkinli olun. Qonaqla danışarkən nəzakətli olun, lakin qətiyyətinizi qoruyub saxlayın. Hətta əgər həmin şəxs qonaq deyilsə, onunla hörmətlə davranmalısınız.
- Müvafiq səlahiyyətli şəxsə xəbər verin və ya arzu olunmaz qonağı otelin ərazisindən çıxarmaq üçün onu müşayiət edin. Bu zaman otelin prosedurlarına riayət etdiyinizdən əmin olun.

- Tanımadığınız hər hansı şəxs sizə hədə-qorxu gəldikdə və ya təzyiq göstərdikdə, dərhal ərazini tərk edin və nəzarətçi və ya təhlükəsizlik işçisinə məlumat verin. Sizin təhlükəsizliyiniz çox vacibdir.
- Ayıq-sayıq olun. Otaqlar və ümumi istifadə üçün nəzərdə tutulmuş sahələrdə ətrafa nəzarət yetirin. Ön qapıdan kimin və nəyin gəldiyinə diqqət yetirin. Əgər kimsə vestibüldə veyillənersə və anidən digər sahəyə keçərsə, onda nəyin baş verdiyinə diqqət yetirin və şübhələncəyiniz təqdirdə menecer və ya nəzarətçinizi xəbərdar edin.
- Əgər sizdə bina və ya seyfə açarlar və ya giriş kartı varsa, onları qeydiyyat masasında nəzarətsiz qoymayın, ya da kiməsə tapşırın.
- Əgər qeydiyyat masasında nağd pul saxlanılırsa, onda onu gözdən uzaq tutun və kilidləyin.

3.5.1 OTEL QONAQLARININ NÖVLƏRİNƏ UYGUN OLAN TƏLƏBLƏRİN QARŞILANMASINI TƏMİN EDİR

OTEL QONAQLARININ EHTİYAQLARI

Otelə gələn qonaqlar müxtəlifdir. Qonaqlar irqinə, cinsinə, xüsusiyyətinə və istəklərinə görə fərqlənirlər. Gələn qonaqları bu cür qruplaşdırmaq olar:

İstirahət məqsədilə səyahət edənlər

İstirahət, bayırda əyləncə, dostlara və qohumlara baş çəkmək, yaxud idman və ya mədəniyyət tədbirlərinə qatılmaq üçün səyahət edən fərdlərdir.

Ehtiyacları:

- √ Qonaq alış-veriş mərkəzləri, outlet mağazalar, qalereyalar, şəhər xəritələri, qonşuluqdakı ərazi haqqında məlumata maraqlanırlar.
- √ Endirim saatları/axşam çayı və s. ilə maraqlanırlar.
- √ Restoranların qeyri-adi/ xüsusi tövsiyələri
- √ Daha çox baqaj yeri, asqı, vanna otağı aksesuarları və s. tələb edir.
- √ Üzgüçülük hovuzu və oteldəki digər istirahət fəaliyyətləri

Tək səyahət edən azad turistlər (FİTLƏR)

Bəzən onlar, "tək səyahət edən əcnəbi turist" adlandırılırlar. Onlar öz yataq yerlərini özləri satın alan, səyahətləri ilə bağlı bütün təşkilatı işləri özləri yerinə yetirən beynəlxalq turistlərdir.

Biznes turistləri

Onlar tez-tez təkrarlanan otel rezervasiyaları adətən şirkətlər tərəfindən güzəştli qiymətlərlə yerinə yetirilən fərdlərdir. Onlar bizneslə məşğul olmaq, işgüzar görüşlərə və ya seminarlara qatılmaq, məhsulların alışı və ya satışı ilə məşğul olmaq üçün səyahət edirlər.

Ehtiyacları:

- √ E-poçta baxmaq üçün sabit və sürətli internet
- √ Başlıca biznes mərkəzi xidmətləri (sürətin çıxarılması, çap, faks)
- √ Erkən və sağlamlıq üçün yararlı səhər yeməyi/erkən oyananlar üçün səhər yeməyi
- √ Effektiv, sürətli xidmət, düzgün mühakimə qabiliyyəti dəqiq hesab-faktura
- √ Adapter, mobil telefon /Smartfon / Planşet / Noutbuk adapterləri və birləşdirici kabellər
- √ Beynəlxalq qəzet və jurnalları xoşlayır.
- √ Wi-Fi vasitəsilə çoxsaylı qurğulara qoşula bilmək
- √ Sağlamlıq üçün faydalı və stimullaşdırıcı nahar, şam yeməkləri, kommunikativ mühitdə otaq xidməti menyusu
- √ İş sahəsi və həvəsləndirici iş mühiti

Əlamətdar gün münasibətilə səyahət edən qonaqların ehtiyacları

- √ Otel tərəfindən təmin edilən əlavə xidmətlər (Tort,şərab,şokolad,fərdi ehtiyaca uyğunlaşdırılmış hədiyyə)
- √ Gözəl restoranlar, çimərlik fəaliyyətləri və şəhərdə digər görməli yerlərlə bağlı tövsiyələr
- √ Otelə giriş zamanı xüsusi diqqət
- √ Yatağın səliqəyə salınması zamanı xüsusi toxunuş
- √ Otaq xidmətinə üstünlük verirlər
- √ DVD Pleyer,DVD icarəsi/WiFi /Xbox və s.
- √ Oteldən gec çıxış

Konfrans iştirakçıları Konfransda iştirak etmək üçün səyahət edən və adətən qalacaqlar yer gəlməmişdən əvvəl özləri şirkətləri və ya konfransın təşkilatçısı tərəfindən rezervasiya edilən fərdlərdir.

Ailəvi qonaqların ehtiyacları

- √ Xüsusi uşaq menyusu
- √ Yanaşı nömrələr
- √ Uşaqlar üçün hovuz və fəaliyyətlər
- √ Divan,uşaq çarpayısı, (rahatlıq predmetləri daxil olmaqla) əlavə dəsmallar

- √ Baxıçı xidmətləri
- √ Yaşlı valideynlərlə səyahət halında əlavə qayğı
- √ Əyləncə parkları, zooparklar, şəhər turları, çimərlik fəaliyyətləri kimi əyləncəli yerlərlə bağlı tövsiyələr

Yerli turistlər

Onlar xüsusi bir gün münasibətilə və ya xüsusi bir funksiya üçün oteldə qalan yerli sakinlərdir.

Xüsusi ilə mühüm şəxslər (VIP-lər)

Əksəriyyəti məşhurlar, tez-tez gələn qonaqlar, bahalı nömrələrdə qalan qonaqlar, təhlükəsizliyə bağlı risklərin mövcud olduğu qonaqlar və şirkət rəhbərləri təşkil edir.

Resepşna ünvanlanan istəklər:

a) Oteldə mövcud xidmətlər

b) Oteldən kənar xidmətlər

Qonaqlar bizdən otel məlumatları ilə yanaşı, yerli məlumatlarda istəyə bilərlər. Məsələn.

- Yerli nəqliyyat haqqında məlumat
- Yerli mağazalar
- Görməli yerlər
- Yerli restoran və pablar
- Yerli bazarlar, festivallar və digər tədbirlər
- Qolf meydançıları və idman obyektləri
- Gəzmək üçün açıq meydanlar və yerlər
- Yerli polis və digər ictimai xidmətlər
- Kilsələr və digər ibadət yerləri

İşin yaxşı alınması üçün məsləhətlər

- Əgər qonağın sorğusunun cavabını bilmirsinizsə-təşvişə düşməyin!
- Müştəriyə bunu bilmədiyinizi nəzakətlə söyləyin və deyin ki, sualı ola bilsin bu barədə daha yaxşı məlumatı olan növbə rəisinə və ya növbətçi qapıçıya ünvanlayacaq, ya da özünüz öyrənməyə çalışacaqsınız.
- Təxmini cavab verməyin və qonağa yanlış məlumat verməklə risk etməyin!

İstəkləri qeyd etmək lazımdır, belə ki, istəklərin sayı çox olarsa, onlardan birini asanlıqla unuda bilərik!

Otel çalışmalıdır ki, hər bir qonağın istəklərini, tez bir zamanda, gecikdirmədən, istəklərə uyğun yerinə yetirsin.

3.6.1 MƏLUMATLARIN MÜHAFİZƏ OLUNMASI PROSEDURLARINI TƏTBİQ EDİR

MƏLUMATLARIN MÜHAFİZƏ OLUNMASI

Oteli və qonaqları oğrulardan, dələduzlardan, zorakılıqdan qorumaq məqsədilə mehmanxana sahibi və əməkdaşları qanun üzrə zəruri ehtiyat tədbirləri görməlidirlər. Qonağın oteldə yaşadığı müddətdə ona dəymiş ziyana görə mehmanxana məsuliyyət daşıyır. Mehmanxanada baş verən xoşa gəlməz hadisələr (oğurluq, dələduzluq, zorakılıq və s.) ona nəinki maddi ziyan vurur, həmçinin nüfuzuna xələl gətirir. Buna görə mehmanxananın təhlükəsizlik şəbəsini aşağıdakı məsələlərlə məşğul olur:

- fəvqəladə vəziyyət yaranarsa, buna cavab olaraq prosedurları işləyib hazırlamaq;
- nömrələrin gündəlik təhlükəsizliyini yoxlamaqla nömrələrin və digər obyektlərin açarların nəzarətə götürməklə, kilidlərə nəzarət etməklə oğurluğun qarşısını almaq;
- otelin binasına girən yolları nəzarətdə saxlamaq;
- mehmanxanada həyəcan-xəbərdarlıq (siqnalizasiya) sisteminin zəruriliyini təmin etmək;
- otelin ərazisini nəzarətdə saxlamaq;
- otelin bayır tərəfdən işıqlandırılması;



- telemonitor vasitəsilə müşahidə sistemi aparmalıdır;
- mehmanxanada odadavamlı şkaflar və seyflər olmalıdır;
- məlumatların mühafizəsini və qorunmasını təmin etməlidir.

Televizor monitorları vasitəsilə müşahidə aparılması nömrələrdə oğurluğun və oteldə qonaqlara qarşı zorakılığın sayını azaldıb. Gizli kameralar mehmanxananın dəhlizində, vestibülündə, kassirin işlədiyi yerdə, mərtəbələrdə və s yerlərdə qoyulur. Bir çox otellərdə oğurluğun sayını azaltmaq və

ya qarşısını almaq məqsədilə qonaqların qiymətli əşyalarını saxladığı seyfdən başqa hər qonaq otağında seyf qoyulur. Bu seyfdən mürəkkəb sistemli müxtəlif kilidlərdən istifadə olunur.

Konsyerj qonaqlarla bağlı çoxsaylı məlumatlarla qarşılaşacaq, qonaqların şəxsi həyatına və məxfiliyinə hörmətlə yanaşması vacibdir.

Məlumatların məxfi saxlanması ilə bağlı bir neçə məsləhət verilmişdir.

- Otellər məxfiliklə bağlı səmərəli prinsiplər, o cümlədən məlumatlardan sosial media üçün istifadə ilə bağlı prinsiplər işləyib hazırlamalı, həyata keçirməli və onlara riayət etməli və görülən tədbirlərin səmərəliliyini şübhələnmək üçün ehtiyatlı olmalıdırlar. Yadda saxlayın ki, heç bir sistem tamamilə təhlükəsiz ola bilməz.
- Daxili rabitə və məlumatlar üçün, həssas məlumatlar mürəkkəb parollarla qorunmalı və parollar vaxtaşırı olaraq dəyişdirilməlidir.
- Kompüter məlumatları ilə yanaşı, telefon danışıqları yalnız qonaqların maraqları baxımından qeydə alınmalıdır.
- İşçilər arasında qonaqla bağlı hallar müzakirə edilməməlidir və qonaqlarla bağlı məlumatlarla davranmaq üsullarına həsr olunmuş müvafiq təlim bu məqsədə çatmağa kömək edəcək.
- Konsyerj heyəti məlumatların saxlanması üçün şifrələmə metodundan istifadə etməli və kredit kartı ilə bağlı və həssas məlumatların qəbul edilməsi və ya göndərilməsi üçün əlaqələri mühafizə etməlidir.
- Operator və sahibkarlar həssas məlumatları mümkün qədər az kompüter və ya serverdə saxlamalı, onları ayırmalıdır-məlumatların nə qədər az sürətdə olarsa, onları mühafizə etmək bir o qədər də asan olar.
- Otellər operatorları potensial həssas məlumatların qeydiyyatını aparmalı və belə məlumatların hansı kompüter, server və dizüstü kompüterlərdə qorunub saxlandığını sənədləşdirməlidir.

Kredit kartı oğurlanması hallarının azaldılması məqsədilə ən yaxşı təcrübələr həyata keçirilməlidir.

Bu təcrübələr aşağıdakılardır:

- ▷ Kredit kartındaki məlumatları kağız daşıyıcıya köçürməyin.
- ▷ Əmlakın idarə olunması sisteminin kredit kartı məlumatlarının tamamını göstərmədiyinə əmin olun. Son 4 rəqəmin göstərilməsi bütün adi əməliyyatlar üçün kifayətdir.
- ▷ Qeydlərin saxlanmasını mərkəzləşdirin. Bütün qonaq kredit kartları məlumatlarını bir təhlükəsiz yerdə saxlayın.
- ▷ Kredit kart məlumatları üçün faks avadanlıqlarından istifadənin qarşısını alın. Yalnız təhlükəsiz, parolla mühafizə olunan kompüterlə giriş mümkün olan e-faks proqramından istifadə edin.

TƏLİM NƏTİCƏSİ 3

- ▷ Qonaqlar ilə bağlı məlumatlara girişi olan şəxslərin sayını azaldın.
- ▷ Kredit kartları, yoxlamalar və nağd pulla əməliyyatlar aparan işçilərin hər il azı iki dəfə kredit yoxlamasından keçdiyinə əmin olun.

Qonaqlarla bağlı hər bir məlumat məxfi qalmalıdır və otel bu məlumatların qorunmasını yerinə yetirməyə çalışmalıdır.

3.7. TƏLƏBƏLƏR ÜÇÜN FƏALİYYƏTLƏR



- Könüllü iki şəxs konsyerj və müştəri arasında gedən dialoqu canlandırın. Digər tələbələr isə dialoq zamanı buraxılmış səhvləri müəyyən etsinlər.

- Qonaqların qarşılınması zamanı istifadə olunan ifadələri tamamlayın

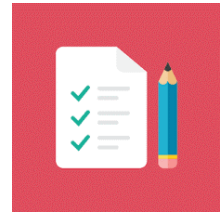


- Tələbələrə ssenari oxunur - "Otelə gənc oğlan daxil olur, heç kimə müraciət etmir, gəzinir və tez-tez saatına baxır" bu halda nə edəcəyinizi müzakirə edərək, nəticə çıxarın

- Ssenarinin nəticəsini müəyyən etdikdən sonra, onu rollu oyun ilə canlandırın.
- 4 qrupa bölünün və hər qrup bir qonaq şikayəti müəyyən etsin. Sonra, hər qrup seçdikləri şikayətin həlli yollarını qrupla müzakirə edərək, qeyd etsin

- Qeyd edilən müzakirələr hər qrup üzvləri tərəfindən canlandırılın.

- Qonaqların şikayət etdiyi zaman sizin onları həqiqətən də dinlədiyinizi göstərməyinizin potensial yollarını müəyyən edin.



- Ən çox şikayət edilən xidmətləri araşdırın.

TƏLİM NƏTİCƏSİ 3

- Fəaliyyətdə 4 qrup iştirak edəcək. Qrup üzvləri qonaq məmnuniyyətinin artırılması yoll arını araşdırın, nəticələri sonda müzakirə edərək qiymətləndirin.
- Fəaliyyətdə 3 qrup iştirak edəcək. 2 qrup üzvləri şikayətdə empati göstərməklə bağlı rollu oyun hazırlasın, 3-cü qrup isə müşahidəçi kimi çıxış etsin. Sonda 3-cü qrup öz təklif və iradlarını bildirsin.
- Verilən sualları cavablandırın. Qrup üzvləri öz fikirlərini qeyd etsin
 - a) Kimsə qəmgin olarsa, bunu siz necə müəyyən edərsiniz?
 - b) Siz həmin qəmgin insana necə yardım edərsiniz?
- Kənar şəxslərlə bağlı prosedurları rollu oyun hazırlayaraq nümayiş etdirin.
- Personalı kənar şəxslər barədə məlumatlandırmağın yollarını tapın.
- Otelə qonaq və ya ziyarətçini tanımadığımız halda konsyerj heyətinin üzvü kimi hansı addımı atmalı olduğunuzu müəyyənləşdirin.
- Kənar şəxslə qarşılaşdıqda necə təmkinli olmağınızı nümayiş etdirin.
- İşin yaxşı alınması üçün məsləhətlər nə dərəcədə vacibdir. Nümunələr gətirərək məsələni aydınlaşdırın.
- Otel qonaqlarının növlərini izah edin.

Biznes
turistlər

- İş sahəsi və Noutbuk
- ?

Ailəvi turistlər

- ?
- ?

Xüsusi
günlərini qeyd
edən turistlər

- ?
- ?

- Qonaqların ehtiyaclarının qarşılansını müəyyən edin.
- Otelin təhlükəsizlik bölməsinin mahiyyətini izah edin.
- Məlumatların məxfi saxlanması prosedurlarını araşdırın.
- Kartların oğurlanması hallarının qarşısını almaq üçün olan təcrübələri məruzə edin.

- Məlumatları kimlərdən qorunalıyıq müzakirə edərək, ortaq nəticəyə gəlin.

3.8. QIYMƏTLƏNDİRMƏ

Aşağıdakı qiymətləndirmə meyarına əsasən qiymətləndirəcəksiniz:

“Qonağın qarşılansını və davranış qaydalarını müəyyən edir.”

- Qonağın qarşılaman zaman necə davranmalıyıq?
- Qonaqları daha asan başa düşməyin hansı yolları var?
- Konsyerjin nitq mədəniyyəti necə olmalıdır?
- Müştərilərlə ünsiyyət zamanı yerinə yetirəcəyimiz qaydalar hansılardır?
- Qonaqlarla ünsiyyət zamanı vacib olan qonaqpərvərlik ifadələri hansılardır?

“Qonaq problemlərinin aradan qaldırılması və fəal dinləmə bacarıqlarından istifadə edir”

- Müştəri şikayəti nədir?
- Müştəri narazıdırsa və şikayət edirsə nə etməlisiniz?
- Əks davranış qaydaları hansılardır?
- Qonaq şikayətlərində hansı ifadələri istifadə etməməliyik?
- Fəal dinləmə bacarıqları hansılardır?

“Şikayət edənlərə qarşı empatiya nümayiş etdirir.”

- Empatiya nədir?
- Hissi empatiya nədir?
- İdrak empatiyası nədir?
- Simpatiya nədir?
- Empatinin əsas müsbət xüsusiyyəti nədir?
- Empatiya ilə dinləmək üçün hansı addımlar var?
- Nə üçün empatiyanın konsyerj heyətinin üzvlərində olması vacibdir?

“Kənar şəxslərlə əlaqəli prosedurları yerinə yetirir.”

- Kənar şəxslərə tədbir görməklə bağlı hansı təlimatlar var?
- Kənar şəxs müəyyən etdiyək bu barədə kimə məlumat verməliyik?
- Tanimadığınız hər hansı şəxs sizə hədə-qorxu gəldikdə və ya təzyiqli göstərdikdə bu zaman nə etməliyik?
- Mənfi reputasiyalı olmasından şübhələdiyiniz şəxsi özü ilə otelə gətirərsə, hansı prosedurlar

tətbiq edilər?

“Otel qonaqlarının növlərinə uyğun olan tələblərin qarşılınmasını təmin edir.”

- Otelə gələn qonaqlar kimlərdir?
- Qonaqlar bizdən hansı yerli məlumatları istəyirlər?
- İşin yaxşı alınması üçün məsləhətlər hansılardır?
- İstirahət məqsədilə səyahət edən turistlərin ehtiyacları nələrdir?
- Biznes turistlərin ehtiyacları nələrdir?
- Konfrans iştirakçıları kimlərdir?
- Əlamətdar gün münasibətilə səyahət edən qonaqların ehtiyacları nələrdir?

“Məlumatların mühafizə olunması prosedurlarını tətbiq edir.”

- Təhlükəsizlik şöbəsi hansı məsələlərlə məşğul olur?
- Məlumatların məxfi saxlanması ilə bağlı hansı məsləhət verilmişdir?
- Kredit kartı oğurlanması hallarının azaldılması məqsədilə hansı təcrübələr həyata keçirilməlidir?
- Konsyerj heyəti məlumatların saxlanması üçün hansı metoddan istifadə etməlidir?
- Qonağın oteldə yaşadığı müddətdə ona dəymiş ziyana görə kim məsuliyyət daşıyır?
- Oğurluğun sayını azaltmaq və ya qarşısını almaq məqsədilə hansı ehtiyat tədbirləri görülür?

1. M.M.Ağakərimov “Otel” Bakı 2008
2. N.H.Qurbanov, Y.S.Hüseynova, L.T.Əmiraslanova “İaşə müəssisələrində xidmətin təşkili” dərslik Bakı 2012
3. Ş.Ə.Heydəov “Turizmdə nəqliyyat xidmətlərinin təşkili”
4. Beynəlxalq jurnal “Turizm və qonaqpərvərlik tədqiqatları”
5. Prezident kitabxanası “Azərbaycan turizmi: bu gün və sabah”
6. Ə.Cabbarov “Turizm marşrutları və ekskursiya işinin təşkili”
7. S. Yeganlı , B.Bilalov “Turizm”
8. Azərbaycan Respublikası Mədəniyyət və Turizm Nazirliyi “Turist ekskursiya xidmətlərinin sertifikatlaşdırılması” – Hüquqi normativ sənədlər
9. E.İsmayılova “Tarixi və mədəni turizm”
İnternet resusları

