



Layihə Avropa İttifaqı tərəfindən
maliyyələşdirilir



alman
əməkdaşlığı
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT



AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI
TƏHSİL NAZİRLİYİ
PƏSƏ TƏHSİLİ ÜZRƏ
DÖVLƏT AGENTLİYİ



MEHMANXANA QEYDİYYATÇISI

Implemented by

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

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

Şirkətin oturma yeri
Bonn və Eşborn (Eschborn)
Qəbələ, İsmayılı 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
Bayramova Aynur

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, İsmayılı 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>“Mehmanxana qeydiyyatçısı” modul spesifikasiyası</u>	6
<u>Təlim nəticəsi 1: Ön büronun oteldə rolunu və ön büroya daxil olan işçilərin vəzifəsini bilir</u>	7
<u>1.1.1.Ön büro şöbəsinin oteldə yerini və əhəmiyyətini təsvir edir</u>	8
<u>1.2.1. Ön büro şöbəsində baş inzibatçının görməli olduğu işləri və əsas vəzifələrini danışıq</u>	9
<u>1.3.1. Səhər və axşam növbəsində çalışan inzibatçının vəzifələrini sadalayır</u>	12
<u>1.4.1. Yükdəşiyən xidmətçi (bellboy) və şvesarın (doormen) vəzifələrini təsvir edir</u>	13
<u>1.5.1. Ön büroya daxil olan digər (konsyerj, liftçi və digər) işçilərin vəzifələrini danışıq</u>	14
<u>1.6. Tələbələr üçün fəaliyyətlər</u>	18
<u>1.7. Qiymətləndirmə</u>	20
<u>Təlim nəticəsi 2: Qonağı check in edə bilir və qonağın psixoloji tiplərini ayırd etməyi bacarır</u>	22
<u>2.1.1. Rezervasiya edilmə üsullarını danışıq</u>	22
<u>2.2.1. Rezervasiya etaplarını sadalayır</u>	26
<u>2.3.1. Rezervaiyanın növlərini sadalayır</u>	27
<u>2.4.1. Qonağın psixoloji tiplərini müəyyən edir</u>	30
<u>2.5.1. Qonağının otelə giriş qeydiyyatını (check in) icra edir</u>	37
<u>2.6. Tələbələr üçün fəaliyyətlər</u>	40
<u>2.7. Qiymətləndirmə</u>	42
<u>Təlim nəticəsi 3: Digər departamentlərlə ön büronun iş birliyini yaratmağı bacarır</u>	43
<u>3.1.1. Ön büronun Telefon Operatoru (Switchboard) bölməsi ilə iş birliyini təmin edir</u>	43
<u>3.2.1. Ön büronun Təsərrüfat (Housekeeping) departamenti ilə iş birliyini təşkil edir</u>	45
<u>3.3.1. Ön büronun Qida və İçkilər (Food and Beverage) departamenti ilə iş birliyi yaradır</u>	49
<u>3.4.1. Ön büronun Təhlükəsizlik (Security) departamenti ilə iş birliyini vurğulayır</u>	58
<u>3.5.1 Ön büronun Satış və Marketing (Sales and Marketing) departamenti ilə iş birliyini əlaqələndirir</u>	63
<u>3.6. Tələbələr üçün fəaliyyətlər</u>	68
<u>3.7. Qiymətləndirmə</u>	70

MÜNDƏRİCAT

<u>Təlim Nəticəsi 4. Qonaqların gedişini təşkil edə bilir və oteldən çıxışın qeydiyyatını (check out-u) bacarır</u>	71
<u>4.1.1. Qonaq hesabatının xüsusiyyətlərini danışır</u>	71
<u>4.2.1. Qonağın hesabının ödəmə üsullarını sadalayır</u>	72
<u>4.3.1. Kassa bölümünün işlərini təşkil edir</u>	73
<u>4.4.1. Qonağın oteldən çıxış qeydiyyatını (check out-u) icra edir</u>	75
<u>4.5. Tələbələr üçün fəaliyyətlər</u>	77
<u>4.6. Qiymətləndirmə</u>	78
<u>Ədəbiyyat</u>	78

GİRİŞ

Mehmanxana inzibatçısı (resepşinist) qəbul, yerləşdirmə və xidmət şöbəsinin əməkdaşdır. O, qəbul, yerləşdirmə və xidmət şöbəsinin müdirinin təqdimatı və mehmanxana baş direktorunun əmri ilə vəzifəyə qəbul və ya azad olunur. Resepşinist iş fəaliyyətində birbaşa qəbul, yerləşdirmə və xidmət şöbəsinin müdirinətabedir.

Xidməti vəzifəsini yerinə yetirən resepşinist direktorun əmr və sərəncamlarına, daxili əmək intizam qaydalarına əməl edir və personal haqqında əsasnaməni, vəzifə təlimatını, normativ aktlarını rəhbər tutur, davranış, ədəb qaydalarına və xarici görünüş standartlarına riayət edir.

Xidməti vəzifəsini yerinə yetirərkən resepşinist, müəyyən olunmuş forma geyimində iş yerində səliqəli xarici görünüşə malik olmalı, iş yerini səliqəli saxlamalı, işin texnologiyasına, texniki təhlükəsizlik qaydalarına və əməyin mühafizəsinə riayətməlidir.

Resepşinist (receptionist-ing) mehmanxananın əməkdaşdır, gələn qonaqları qəbul edib boş nömrələrə yerləşdirir və açarları verir. Gələn və gedən qonaqların qeydiyyatını aparır.

Hazırlanmış modulda otelin müxtəlif bölmələrinin, o cümlədən qəbul, yerləşdirmə və xidmətin təşkili, marketinq, təsərrüfat, təhlükəsizlik, restoran şöbələrinin işi, strukturu və fəaliyyəti haqqında məlumat verilir.

Mehmanxanalarda, nömrələrin bronlaşdırılması, qəbulu, yerləşdirilməsi və xidməti üçün istifadə olunan blanklar, yazı üsulları, iş prinsipləri göstərilməklə, yeni iş metodları, vəzifə bölgüləri, şöbələrin strukturu, beynəlxalq bronlaşdırma sisteminin işi açıqlanır.

Qonağın oteldə ən çox müraciət etdiyi bölmə qəbul, yerləşdirmə və xidmətin təşkili bölməsidir. Bölmənin əməkdaşları qonağa yaxşı xidmət göstərmək üçün yeni iş metodlarına tez bir zamanda yiyələnəli və beynəlxalq standartlara uyğun fəaliyyət göstərməlidir.

Bu modulu tamamladıqdan sonra tələbə mehmanxanada qəbul, yerləşdirmə və xidmət şöbəsində işləmək üçün bilik və bacarıqlara yiyələnəcək.

“MEHMANXANA QEYDİYYATÇISI” MODULUNUN SPESİFİKASIYASI

Modulun adı: Mehmanxana qeydiyyatçısı

Modulun kodu: -

Saatlar və kredit: -

Modulun ümumi məqsədi: Bu modulu tamamladıqdan sonra tələbə mehmanxanada ön bürodə qeydiyyatçı işləmək üçün bilik və bacarıqlara yiyələnəcək.

Təlim nəticəsi 1: Ön büronun oteldə rolunu və ön büroya daxil olan işçilərin vəzifəsini bilir.

Qiymətləndirmə meyarları

1. Ön büro şöbəsinin oteldə yerini və əhəmiyyətini təsvir edir.
2. Ön büro şöbəsində baş inzibatçının gərməli olduğu işləri və əsas vəzifələrini daşır.
3. Səhər və axşam növbəsində çalışan inzibatçının vəzifələrini sadalayır.
4. Səhər və axşam növbəsində çalışan inzibatçının vəzifələrini sadalayır.
5. Ön büroya daxil olan digər (konsyerj, liftçi və digər) işçilərin vəzifələrini danışıq.

Təlim nəticəsi 2: Qonağı check in edə bilir və qonağın psixoloji tiplərini ayırd etməyi bacarır.

Qiymətləndirmə meyarları

1. Rezervasiya edilmə üsullarını danışıq.
2. Rezervasiya etaplarını sadalayır.
3. Rezervasiyanın növlərini sadalayır.
4. Qonağın psixoloji tiplərini müəyyən edir.
5. Qonağının otelə giriş qeydiyyatını (check in) icra edir.

Təlim nəticəsi 3: Digər departamentlərlə Ön büronun iş birliyini yaratmağı bacarır.

Qiymətləndirmə meyarları

1. Ön büronun Telefon Operatoru (Switchboard) bölməsi ilə iş birliyini təmin edir.
2. Ön büronun Təsərrüfat (Housekeeping) departamenti ilə iş birliyini təşkil edir.
3. Ön büronun Qida və İçkilər (Food and Beverage) departamenti ilə iş birliyini yaradır.
4. Ön büronun Təhlükəsizlik (Security) departamenti ilə iş birliyini vurğulayır.
5. Ön büronun Satış və Marketing (Sales and Marketing) departamenti ilə iş birliyini əlaqələndirir.

Təlim nəticəsi 4: Qonaqların gedişini təşkil edə bilir və oteldən çıxışın qeydiyyatını (check out-u) bacarır.

Qiymətləndirmə meyarları

1. Qonaq hesabatının xüsusiyyətlərini danışıq.
2. Qonağın hesabının ödəmə üsullarını sadalayır.
3. Kassa bölümünün işlərini təşkil edir.
4. Qonağın oteldən çıxış qeydiyyatını (check out-u) icra edir.

1.1.1. ÖN BÜRO ŞÖBƏSİNİN OTELDƏ YERİNİ VƏ ƏHƏMİYYƏTİNİ TƏSVİR EDİR

ÖN BÜRONUN OTELDƏ YERİ VƏ ƏHƏMİYYƏTİ

Mehmanxananın əsas vəzifəsi qonaqları müvəqqəti yaşayış yeri ilə təmin etmək və onlara xidmət göstərməkdən ibarətdir. Mehmanxananın təşkilatı strukturu onun müəyyən olunmuş təyinatı, yerləşdiyi ərazi, qonaqların spesifikliyi və digər amillərlə müəyyən olunur. İri mehmanxanaları baş menecer və əsas şöbələrin menecerlərinin daxil olduğu icraçı komitə idarə edir.

Mehmanxananın əsas şöbələri aşağıdakılardır:

- qəbul və xidmət şöbəsi (Front Office);
- qida və içkilər şöbəsi (Food & Beverage);
- marketing və satış şöbəsi (Sales & Marketing);
- kadrlar şöbəsi (HR)
- maliyyə və mühasibat şöbəsi (Accounting);
- mühəndis istismar şöbəsi (Building Administration).

Bu şöbənin menecerləri (direktorları) korporativ və regional səviyyədə rəhbərlərlə adətən əlaqədə olur, onlara mütəmadi hesabat verirlər, lakin birbaşa mehmanxananın baş menecerinə tabedirlər. Mehmanxananın nailiyyəti, nüfuzu burada çalışan müxtəlif insanların əlbir fəaliyyətindən aslıdır. Mehmanxanada hər iş vicdanla görülməli və müəyyən şöbə tərəfindən işin keyfiyyəti nəzərə alınmalıdır.

İngilis sözü olan və mehmanxanalarda işlədilən “Front Office” (Ön büro) azərbaycan dilinə adətən qonaqların qəbulu və nömrələrə yerləşdirilməsi kimi tərcümə olunur. “Front Office”-ə konsyerjlər, Şvesarlar (qapıçılar), yük daşıyanlar, xidmətçilər, telefon operatorları, suvenir köşkü və s. daxil olduğu xidmət bölməsi, bronlaşdırma bölməsi və hətta marketing bölməsi də daxil ola bilər. “Front Office”-ə qonaqlarla hesablaşma aparən kassa xidməti də daxildir. Lakin qeyd etmək lazımdır ki, kassa xidməti ikili tabeçilikdədir. Bu xidmət həmçinin mühasibata tabedir. Bir sıra mehmanxanaların strukturunda bronlaşdırma bölməsi, marketing xidmətinin nəzarətindədir.



Qonaq otelə daxil olarkən qəbul və yerləşdirmə bölməsini axtarmasın deyə, bu bölmə otelin giriş qapısının yaxınlığında yerləşməlidir. Bölmədə çalışan inzibatçının masası, iş yeri səliqəli və təmiz olmalı, lazımsız kağız və əşyalar olmamalıdır. Əməkdaşların xarici görünüşü səliqəli olmalı və onlar ədəb və nəzakət qaydalarına riayət etməlidir. Qonaqları

salamlayan və qəbul edən əməkdaş qonağa hörmət əlaməti olaraq ayaq üstə durmalı və qonağı gözlətməməli, diqqətli olmalı, sənədlərin qeydiyyatını tez aparmalıdır.

Marketing xidməti, mehmanxananın böyük və kiçikliyindən asılı olaraq, müstəqil bölmə kimi fəaliyyət göstərir və ya “Front Office”-ə daxildir.

Məsələn, İngiltərənin bir çox mehmanxanalarında “Front Office” şöbəsi təsərrüfat xidmətinə tabedir və qəbul şöbəsində ayrı-ayrı bölmələrə baş əməkdaşlar rəhbərlik edir. Məsələn, baş telefon operatoru, baş kassir, bronlaşdırma xidmətinin rəhbəri və s.

Mehmanxana “Front Office”-nə director (Front Office Manager) rəhbərlik edir. Front Office Menecer ilk növbədə mehmanxana haqqında tam məlumatla malik olmalıdır. İkincisi, şöbənin bütün işini dəqiq planlaşdırmağı bacarmalıdır. Üçüncüsü, şöbənin işini daim nəzarətdə saxlamalıdır. Qonaqlara göstərilən xidmət və digər məsələlərlə ortaya çıxan anlaşılmazlıq və problemləri həll edə bilməlidir.

Front Office mehmanxananın baş qərargahı, onun “sınır” sistemidir. Burada qonaq qarşılır, xidmət göstərilir və yola salınır. Front Office mehmanxananın güzgüsü və simasıdır. Mehmanxanaya gələn qonaq əsasən “Front Office”-in əməkdaşları ilə ünsiyyətdə olur, arzu və istəklərini bildirir.

Mehmanxananın iş prinsipindən asılı olaraq “Front Office”-də növbələr və iş vaxtı müxtəlif ola bilər. “Front Office” iki növbəli ola və iş vaxtı saat 09:00 – 21:00-dək və 21:00 – 09:00-dək məqsədəuyğun ola bilər.

Bu sistem şöbədə sənədləşdirməni, hesabatı dəqiq və düzgün aparmağa imkan yaradır, işçilərin cavabdehlik və məsuliyyətini artırır.

Front Office şöbəsi mehmanxananın birinci mərtəbəsində münasib yerdə olmalı, xidmət göstərən işçilər lifti və mehmanxana holl-nu yaxşı görməlidirlər. Belə olan halda şöbənin əməkdaşları mehmanxanaya daxil olan qonaqları görür və onların yüklərinə nəzarət edə bilirlər.

“Front Office” öz müştəriləri haqqında məlumat toplayır, saxlayır, daimi qonaqların zövqünü, arzusunu, hətta ad günlərini bilir. Mehmanxananın daimi qonaqları və VIP müştəriləri ilə menecer (guest relation manager) məşğul olur. Xüsusi hörmətli qonaqları, şəxsən baş direktorun özü qarşılayır və salamlayır.

Mehmanxana müəssisələrinin tiplərindən və yerləşmə tutumlarından asılı olaraq şöbə və bölmələrin sayı az və ya çox ola bilər. İri mehmanxanaların strukturunda bronlaşdırma, marketing və satış, xidmət şöbələri müstəqildir və baş direktora tabedir. Orta və kiçik mehmanxanalarda yuxarıda adları çəkilən şöbələr və ya bölmələr qəbul, yerləşmə və xidmət şöbəsinə daxildir.

1.2.1. ÖN BÜRO ŞÖBƏSİNDƏ BAŞ İNZİBATÇININ GÖRMƏLİ OLDUĞU İŞLƏRİ VƏ ƏSAS VƏZİFƏLƏRİNİ DANIŞIR

ÖN BÜRO ŞÖBƏSİNDƏ BAŞ İNZİBATÇININ YERİNƏ YETİRDİYİ ƏSAS VƏZİFƏLƏR

Qəbul və yerləşdirmə bölməsinin inzibatçısı (resepsionist), şvesardan (qapıçı və ya bellboy) sonra qonağı qarşılayan və təmasda (kontraktda) olan otelin ilk rəsmi əməkdaşdır. İnzibatçının mehmanxanaya gələn qonağı, xoş təbəssümlə qarşılayıb, salamlaması, rəsmi sənədlərin (bron, anketin doldurulması, ödəniş və s.) tez qeydiyyatı və s. müştəridə otel haqqında gözəl təəssürat yaradır.

Mehmanxanaya gələn müxtəlif xarakterli müştərilərlə ünsiyyətdə olan bölmənin əməkdaşı psixoloji cəhətdən hazırlıqlı olmalı, qonağın istək və arzularını (məsələn, qonaq sakit və ya əyləncəli yerlərə üstünlük verir, daha çox nə arzu edir və s.) bilməyə çalışmalı, hər bir müştərinin ürəyinə yol tapmalıdır. Bölmənin əməkdaşı, otel haqqında geniş və ətraflı məlumata malik olmalıdır (hər bir nömrənin üstün və çatışmayan cəhətlərini, qiymətini, otelin xidmət sahələrini, iş vaxtını, yerini, şəhər nəqliyyatının otellə birləşdirən marşrutlarını, teatr və muzeylərin iş vaxtını, yerini və s.). Qonağı qəbul edən bölmənin əməkdaşı, bronu dəqiqləşdirməli (nömrənin dərəcəsi, rahatlıq şəraiti, qiyməti, oteldə qalma müddəti və s.) və anketi təqdim etməlidir. Bunlardan başqa, qəbul və yerləşdirmə bölməsi, digər funksiyaları da yerinə yetirir. Bu funksiyalar aşağıdakılardır:

Nömrələri müştərilərə satmaq, boş nömrələri təyin etmək, müştəriyə hesab təqdim etmək, qonaq otelə gəlməmişdən əvvəl, onun nömrəsini hazırlamaq, nömrə fondunun kartını tərtib etmək və s. iri və orta mehmanxanalarda bu tip əməliyyatlar, xüsusi kompüter proqramları ilə yerinə yetirilir. Kiçik mehmanxanalarda bu məqsədlə xüsusi özləkləri olan lövhələrdən istifadə olunur. Bir qayda olaraq, nömrələrin açarları qəbul və yerləşdirmə bölməsində saxlanılır və qonaqlara verilir. Bu açarlar stelajın (qəfəs) özləklərində (room rack) saxlanılır. Bu özləklərdə, açardan əlavə nömrə haqda məlumat (tarif, dərəcə, xüsusiyyət, təchiz olunma və s.) kartı saxlanılır. Nömrə müştəriyə satıldıqdan sonra, özəyə müştəri haqda məlumat qoyulur (adı, soyadı, tarif, qalma müddəti və s.). Bu kartlar müxtəlif rəngdə olur. Məsələn, nömrə bron olduqda, müəyyən rəngli kart qoyulur. Rəngli kartlar vasitəsi ilə inzibatçı (resepsionist) nömrələrin bronda, boş olmasını və ya qonağın yaşadığını təyin edir.

Adətən qonaq vizit kartı göstərməklə və ya hansı nömrədə yaşadığını deməklə otelin xidmətlərindən istifadə edə bilər. Oteldə qonağa göstərilən əlavə xidmətlərin hesabı, "Front Office"-ə təqdim oluna bilər.

Qonaq haqqında kartoteka, müştərinin oteldə nömrə almasından sonra doldurulur.

Kartotekada qonağa göstərilən xidmətlər qeyd olunur və qonağın xüsusiyyətləri (hansı yeməyi xoşlayır, hansı nömrədə və ya mərtəbədə yaşamaq istəyir, əlavə xidmətlərdən daha çox nəyə üstünlük verir, əyləncəli proqramları xoşlayır və ya əksinə və s.) əksini tapır. Bu məlumatlara əsasən qonaq təkrarən otelə gəldikdə, ona daha yüksək səviyyədə, keyfiyyətli xidmət göstərmək olar. Bu və buna bənzər oteldə görülən işlər, daimi müştərilərin sayını artırır və otelin nüfuzunu qaldırır. Müasir mehmanxanalarda kompüter proqramlarından istifadə etməklə otelin müştəriləri haqqında məlumat blankı yaradılır və bu işdə istifadə olunur.

Nömrələrin xidmət şöbəsinə baş inzibatçının ofisi, nömrələrin bronlaşması (sifariş etmək), inzibati təsərrüfat, konsyerj, qonaqlara xidmət daxildir.

Qonaqlara göstərilən xidmətin keyfiyyətini artırmaq və səviyyəsini yüksəltmək baş inzibatçının əsas vəzifələrindən biridir. O, gün ərzində mehmanxanada bir çox mühüm və zəruri işləri yerinə yetirir. Bunlar aşağıdakılardır:

- gecə inzibatçısının hesabatını dinləyir və yoxlayır;
- keçən gecə ərzində doldurulan nömrələrin göstəricilərini təhlil edir;
- mehmanxanada əlavə xidmətlərin gündəlik satış vəziyyətini təhlil edir;
- ötən gecə ərzində mehmanxanaya daxil olan pulun hesabını yoxlayır;
- pulsuz verilən nömrələrin sayını təyin edir;
- yaxın aylar üçün verilən kollektiv sifarişləri yoxlayır;
- gün ərzində mehmanxanaya gəlib-gedən qonaqların siyahısını nəzərdən keçirir;
- xüsusi və nüfuzlu qonaqların (VIP) siyahısını nəzərdən keçirir və qeydiyyatını aparır;
- gələn qonaqların qeydiyyat sənədlərini çeşidləyir;
- şöbənin və digər iclaslarda iştirak edir;
- sonrakı gün ərzində (səhər) gəlib-gedən qonaqların siyahısını nəzərdən keçirir;
- əməkdaşlarına gəlib-gedən qonaqlar barədə zəruri sərəncamlar verir;
- əməkdaşların iş cədvəlini yoxlayır;
- qonaqlara xidmət göstərən köməkçilərə gündəlik təlimat verir.

Məsələn, baş inzibatçının köməkçisi qonağı qarşılayır, qeydiyyatına kömək edir, nömrəyə qədər müşayiət edir, yükünü əvvəlcədən nömrəyə aparır və s. Bununla da baş inzibatçının köməkçisi bir neçə funksiyaları yerinə yetirərək əlavə bölməyə və işçilərə ehtiyac olmadığını göstərir. Bu yenilikdən



kiçik və orta lüks mehmanxanalarda istifadə məqsədə uyğundur.

Baş inzibatçının bölməsinin çox vaxt mehmanxananın ürəyi də adlandırılır. Qonağın oteldə qaldığı müddət ən çox təmasda olduğu yer baş inzibatçının bölməsidir. Bu bölmənin məlumat və xidmətlərindən qonaqlar daha çox istifadə edirlər.

Qonaqlar xidmət göstərən və onlarla birbaşa təmasda olan işçilərin vəzifə təlimatları olmalıdır. *Baş inzibatçının vəzifə təlimatında 3 əmil əsasdır.* Bunlardan *birincisi mehmanxana nömrələrinin satışına rəhbərlikdir.* Mehmanxananın şöbə və bölmələri bir komanda kimi həmahəng işləməlidir. Nömrələrin satışı şöbəsi və bronlaşdırma (nömrə sifarişini qəbul etmə) bölməsi nömrələrin satışını təşkil edir. Bronlaşdırma bölməsi sifarişləri səhər 09.00-dan axşam 18.00-dək qəbul edir. Bundan sonra bronlaşdırma bölməsi işini qurtarır, boş nömrələri və sifarişləri qəbul etmək vəzifəsini növbətçi inzibatçıya təhvil verir. Növbətçi inzibatçı mehmanxananı 100 faiz doldurmaqda maraqlıdır, lakin nəzərə alınmalıdır ki, hər an mehmanxananın daimi, nüfuzlu müştərisi zəng edib nömrə sifariş edə bilər.

Baş inzibatçının bölməsi nəinki nömrələrin satışını peşəkarlıqla təşkil etməli, həmçinin nömrələrin orta gündəlik qiymətlərin optimallığına nail olmalıdır. *Baş inzibatçının ikinci əsas vəzifəsi qonaqların hesabat balansının aparmasıdır.* Bu vəzifə avans depozitlərinin alınması, qonaq üçün şöbə və bölmələrdən alınan hesablarla başlanır. Bir çox mehmanxanalar avtomat idarəçilik sisteminə malikdir və məlumatlar baş inzibatçının ofisinə verilir. Qonağın mehmanxananın müxtəlif obyektlərində qeyd olunmuş məsrəfləri onun hesabına yazılır və müştəri mehmanxanadan gedən gün bu hesablar ödənilir. Hesablar qonağa təqdim olunur və ya şirkətə göndərilir. Şirkətə göndərilən hesab göstərildiyi müddətdə ödənilməlidir. Bu bölmə sutka ərzində üç növbə işləyir, qonaqların istək və arzularını, tələblərini, sifarişlərini yerinə yetirməyə çalışır. *Baş inzibatçının üçüncü əsas vəzifəsi qonaqlara əlavə xidmətlərin təklif olunmasıdır.* Bu bölmənin işçiləri otelin müxtəlif xidmət sahələri haqqında tam məlumatlı olmalıdır. Bu bölmədə çalışan işçilərin sayı mehmanxananın kiçik və böyüklüyündən asılıdır. Bu bölmə sutka ərzində üç növbə işləyir, qonaqların istək və arzularını, tələblərini, sifarişlərini yerinə yetirməyə çalışır.

Mehmanxananın dərəcəsindən və tipindən asılı olmayaraq qonaqların qəbulu, yerləşmə və xidməti prosesini bir neçə mərhələyə bölmək olar:

- bronlaşdırma - əvvəlcədən mehmanxanada qonaqlar üçün yerin və ya nömrənin sifarişi;
- qəbul, qeydiyyat və yerləşmə;
- qonağa, yaşayacaq nömrənin göstərilməsi və xidməti;
- əlavə xidmətlərin təklif olunması
- son hesabatı aparmaq, rəsmiləşdirmək və qonağı yolasalmaq.

1.3.1. SƏHƏR VƏ AXŞAM NÖVBƏSİNDƏ ÇALIŞAN İNZİBATÇININ VƏZİFƏLƏRİNİ SADALAYIR

SƏHƏR VƏ AXŞAM NÖVBƏSİNDƏ ÇALIŞAN İNZİBATÇININ VƏZİFƏLƏRİ

Səhər növbəsində çalışan inzibatçı aşağıdakı əsas vəzifələri yerinə yetirir:

1. İş jurnalının və nömrələrin doldurulmasını nəzərdən keçirib yoxlamalı, sifariş edilən nömrəyə qonağın gəlib-gəlmədiyini aydınlaşdırmalı. Gəlməyən qonağın nömrəsini mühasibata göndərməlidir.

2. Boş nömrələri hesablamaq və təhlil etmək (Bəzi otellərdə bu işi bronlaşdırma bölməsi görür).

3. İnzibatçı bilməlidir ki, ilk növbədə hansı nömrələri və hansı sayda müştərilərə vermək lazımdır (Bəzi otellərdə bu işi bronlaşdırma sifariş qəbul edən bölmə görür).

4. İlk növbədə lüks nömrələri və çox mühüm qonaqlar üçün ayrılmalı (VIP) nömrələri seçmək və ayırmaq, konfrans və ya simpozium olacaqsə, onun yerini təyin edib, vaxtını dəqiqləşdirib zalı sifariş etmək lazımdır.

5. Mehmanxanadan gedən qonaqlar haqqında məlumatları yoxlamaq.

a) qonağın bütün məsrəflər (xərclər) hesabının yazıldığına əmin olmalı, xüsusən axırını səhər yeməyi və telefon danışıqlarının pulunun verildiyini dəqiqləşdirmək;

b) qonaqla birlikdə onun hesabının düzgün və dəqiq yazıldığı yoxlamaq;

c) pulu kredit kartı və ya nəğd almaq;

d) qonağa təqdim olunan hesabla əlaqədar anlaşılmazlıq ortaya çıxarsə, bunu nəzakətlə yola vermək lazımdır (Məslən, qonaq təkid edə bilər ki, onun hesabını şirkət verməlidir, inzibatçı isə belə bir məlulata malik deyil);

e) qonağın hesabını şirkət verməli olarsə, bu halda qonaq hesaba imza atmalı (təsdiq etməlidir), inzibatçı isə hesabat tərtib edib mühasibata verir.

6. Qonağın bütün suallarına səbr və nəzakətlə cavab vermək.

7. Xüsusi jurnala növbə ərzində olan məlumatları, hadisələri qeyd etmək.

8. Qonağın tələbi ilə imkan daxilində nömrədə bəzi dəyişiklik etmək (çarpayının və ya televizorun yerini dəyişmək).

9. İnzibati-təsərrüfat personalına gələn mühüm və nüfuzlu qonaqlar (VIP) üçün gül və digər lazımı şeylər hazırlamağı tapşırmaq.

10. Nömrə açarlarının verilməsinə və alınmasına nəzarət etmək və yoxlamaq. Növbətçi inzibatçı çətin və mürəkkəb şəraitdə işləməyi bacarmalı, özünü sakit, təmkinli və səbri aparmalı, eyni zamanda xoşsifət və güləruz olmalıdır.



Axşam növbəsində çalışan inzibatçının əsas vəzifələri aşağıdakılardır:

1. Növbə jurnalını nəzarətdən keçirir və yoxlayır (Bu jurnalda gün ərzində baş verən hadisələr, qeydlər, qonaqların xahiş və tələbləri öz əksini tapır).
2. Mehmanxana nömrə fondunu yoxlayır (neçə nömrə boşdur, neçəsi boşdur, neçəsi sifariş olunub və növbə ərzində neçə qonaq gələcək) təhlil edir. Bu məlumatlar əsasında təyin edir ki, növbə ərzində neçə nömrə satmaq olar. Böyük və orta mehmanxanalarda bu əməliyyatı avtomatlaşdırılmış sistem həyata keçirir.
3. Qonaqların qəbulu ilə məşğul olur, digər xidmət bölmələri ilə əlaqə saxlayaraq qonaqların xahiş və tələblərini çatdırır.
4. Növbə ərzində nömrə sifarişlərini qəbul edir (Saat 18:00-da bronlaşdırma bölməsi öz işini qurtarır). Mehmanxana sutka ərzində 24 saat işlədiyinə görə maliyyə prosesi bir anda dayanmır. Gecə auditoru mehmanxanada hərəkət, yəni qonaqların gediş-gəlişi sakitləşəndə (təxminən gecə saat 01:00-da) qalan qonaqların kredit borclarını yoxlamağa başlayır və yekunlaşdırır.

1.4.1. ŞVESARIN (DOORMEN) VƏ YÜKDAŞIYAN XİDMƏTÇİNİN (BELLBOY) VƏZİFƏLƏRİNİ TƏSVİR EDİR

ŞVESAR (DOORMEN) VƏ YÜKDAŞIYAN XİDMƏTÇİNİN (BELLBOY) VƏZİFƏLƏRİ

Mehmanxanaya daxil olan qonağı ilk qarşılayan işçi, şvesardır (doorman). Şvesar qonağı salamlayır, avtomobildən düşməsinə kömək edir, qəbul, yerləşdirmə və xidmət şöbəsinə gətirir. Şvesar (qapıçı) otelin göstərdiyi xidmətlərin növləri, qiymətləri və oteldə keçirilən tədbirlər haqqında məlumatlı olmalıdır. Uniformada vəzifəsini yerinə yetirən şvesar (qapıçı) təmiz, səliqəli xarici görünüşə malik olmalı, iş yerində siqaret çəkməməlidir. Şvesarın əsas iş yeri mərkəzi qapının giriş yeridir və mehmanxanada yaşayan qonaqların vizit kartını yoxlayır. Qonaq vizit kartını itirdiyi



zaman, şvesar bunu ayırd etmək üçün "Front Office"-ə müraciət edir və qonağın oteldə yaşadığına əmin olandan sonra, qonağı saxladığına görə üzr istəyir və otelə buraxır. Qonaq oteli tərk edərkən xadimə və ya resepsionist, ona şəxsi əşyalarını çıxartmaq üçün buraxılış vərəqi yazır. Buraxılış vərəqində əşyanın adı, miqdarı göstərilir. Şvesar (qapıçı) buraxılış vərəqini qonağın əşyaları ilə tutuşdurur, qonağı yola salır və buraxılış vərəqini xüsusi yerdə saxlayır. Buraxılış vərəqində göstərilən yazı, qonağın əşyaları ilə uyğun gəlmədikdə, şvesar bu anlaşılmazlığı tez bir zamanda aradan qaldırmağa çalışmalıdır. Şvesar holl-da səliqə-sahmana, təmizliyə nəzarət etməli və zərurət yaranarsa, kül və zibil

qablarını təmizləmək üçün xadiməyə müraciət 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 oteldə səs-küy salan, daha çox hündürdən danışan, ədəb qaydalarını pozan müştərilərə xəbərdarlıq etməli, qayda-qanuna dəvət etməli, zərurət yaranarsa təhlükəsizlik bölməsinə müraciət etməlidir.

Şvesarın iş yeri, lazımı avadanlıq və texniki ləvazimatla təchiz olunmalıdır. Axşam vaxtı şvesar mehmanxananın xarici işıq reklamını və işıqları yandırmalıdır. Reklam işıqları nasaz olarsa, təmir qrupuna xəbər verilir. Otelin reklamı pis işıqlandırılırsa bu qonaqlarda mənfi təəssürat yarada bilər.

Yükdaşıyan-xidmətçi (bell boy) - otelin inzibatçısının göstərişi ilə qonağın yükünü götürür və onu nömrəyə qədər müşayiət edir. Qonağı müşayiət edən yükdaşıyan (bell boy) qonağa otel, xidmətlər, kafe, restoran, bar, camaşırxana, hovuz, idman zalı və s. iş rejimi haqqında məlumatlar verir. Nömrəyə daxil olan qonağın yerləşməsinə kömək edir, suallarına cavab verir, nömrədə olan avadanlıqların (TV, mini-bar, telefon, soyuducu və s.) iş prinsipini yoxlayır və qonağa başa salır.



Qonağın əlavə sualları yoxdursa, yükdaşıyan (bell boy) nəzakətlə sağollaşır (məsələn, “Xoş günlər keçirməyinizi arzu edirəm” deyir) və nömrəni tərək edir. Yükdaşıyan sözün əsl mənasında müdirin “gözü və qulağıdır”. Oteldə görünən şübhəli hadisələr barədə müdirə məlumat verməlidir. Yükdaşıyan oteldə qonaqların və müdiriyyətin tapşırıqlarını yerinə yetirir, poçt göndərişlərini, bağlamaları qonaqlara çatdırır.

1.5.1. ÖN BÜROYA DAXİL OLAN DİGƏR (KONSYERJ, LİFTÇİ VƏ BAŞQA) İŞÇİLƏRİN VƏZİFƏLƏRİNİ DANIŞIR

KONSYERJ, LİFTÇİ, QARDEROBÇU VƏ TAKSİ XİDMƏTÇİSİNİN VƏZİFƏLƏRİ

Konsyerj – oteldə qonaqlara müxtəlif əlavə xidmətlər göstərən əməkdaşdır. İxtisaslı və səriştəli konsyerj müştərinin arzusu ilə Azərbaycanın müxtəlif regionlarına ekskursiyalar, nəqliyyat sifariş edir, konsert və tamaşalara biletləri təşkil edir, konsyerj biznes turistlər üçün hətta nazirle görüşü təşkil edə bilər. Konsyerj vestibüldə qonaqlara xidmət göstərən bölmənin işini (doorman,



bell boy və s.) əlaqələndirir və təşkil edir.

Konsyerjlər – uniformada olan xidmət personalıdır. Konsyerj sözü latın dilindən conservus sözündən götürülüb və tərcümədə “şəxsi qulluqçu” mənasını verir. Köhnə fransızcada isə “comte des cierges” ifadəsi – sarayda yaşayanların bütün istəklərini yerinə yetirən insan kimi başa düşülürdü. Onları vestibüldə xüsusi masa arxasında və ya mərtəbədə görmək olar. 1936- cı ilə qədər konsyerjlər otel işçiləri deyildi. Onlar müstəqil kiçik sahibkarlar (iş adamları) idi, oteldən yer alıb onun ərazisində fəaliyyət



göstərirdilər. Konsyerjlər restoranda qonaq üçün stol sifariş edir, milli restoranlar, əyləncə yerləri haqqında məsləhət verir, aviabiletlər sifariş edib alır, nüfuzlu qonaqlara müxtəlif xidmətlər göstərir, hətta onlar üçün bazarlıq da edir, işgüzar tapşırıqları yerinə yetirirlər. 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» mehmenxanasında 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.

Konsyerjdən qonağı maraqlandıran istənilən sualı soruşmaq olar. Qonaqlar konsyerjdən bir çox lazımlı informasiya ala bilirlər. Məsələn qonaq hansısa teatrın işi haqqında hardasa qulağının ucundan bir şey eşidib və bunu konsyerjdən soruşa bilər.

Konsyerjin qonağın adını ilk dəfədən yadda saxlaması müsbət hal sayılır. Qonaq artıq ikinci dəfə ona yaxınlaşanda konsyerj ona adı ilə müraciət etməlidir. Turistə bacardıqca daha çox informasiya vermək lazımdır.



4 ulduzu olan istənilən otel konsyerj xidmətini təşkil edə bilər. Bu vəzifəyə xüsusi insanlar seçilməlidir. Konsyerj otelin siması, markanın daşıyıcısıdır. Bu çox böyük məsuliyyətdir. O heç bir halda otelin və ya konsyerj reputasiyasına zərər yetirməməlidir. 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» («Clefs d'or») adlanır. Konsyerjlərin uniformasında bu nişan-qızıl açarlar çarpaz şəkildə ilmədə vurulub.

Konsyerj əsasən aşağıdakı xidmətləri göstərir:

- Teatr və konsertlərə biletlərin alınması və ünvanına çatdırılması;
- Qonaq üçün milli restoranda yemək sifariş edir;
- Nəqliyyatın iş rejimi haqqında məlumatlar, dəmiryolu, təyyarə, avtobus biletlərinin sifarişi və yerinə çatdırılması;
- Bərbərxanada yerin sifarişi və hətta lazım gələrsə həkimin qəbuluna yazılmağı təşkil edir;
- Şəhərin gəzməli, görməli yerləri, muzey, sərgi, mağazaların iş rejimi haqqında məlumat verir;
- Müxtəlif hadisələr zamanı qonaqlara kömək göstərir (həkimin, hüquqşünasın, notariusun çağırılması və s.);
- Müştərilərin fərdi sifarişlərini yerinə yetirir (müxtəlif malların alışı, vizanın qeydiyyatı və s.);

Bəzi qonaqlar oteli tərk etdikdən sonra belə konsyerjin xidmətlərindən istifadə etməyə davam edirlər. Bu o deməkdir ki, konsyerj keyfiyyətli iş görür və artıq o özünə daimi müştərilər qazanır. Bu həmçinin oteli reputasiyasına da müsbət təsir edir. Belə ki, konsyerjin xidmətindən razı qalan qonaq oteli və konsyerji öz digər tanışlarına da məsləhət görür. Və beləliklə marka öz sözünü deməyə başlayır və müştərilər cəlb olunur.

Konsyerjlərə məhşur insanların, ulduzların assistentləri də tez-tez müraciət edir. Çünki, onlar bilirlər ki, otelin konsyerjindən hər şeyi öyrənmək olar. Bu da əlbəttə ki, işin keyfiyyətinin göstəricisidir. Onlar həmçinin lobbinin bütün personalının işini koordinasiya edir. Bunlara qapıçılar, yükdaşıyanlar, liftçilər daxildir. Bu xidmətin təşkili o qədər də çətin deyil lakin çox vacibdir.

Konsyerj işinin oteldəki spesifikasiyası ondan ibarətdir ki, o qonağa geniş əhatə dairəli xidmət təklif edir və bu xidmətlərin çoxu adətən otelin xaricində olur. Bunun bir müsbət cəhəti də ondan ibarətdir ki, qonaq hər şeyi bir əldən – konsyerjdən alır və digər təşkilat və şəxslərə müraciət etməyə vaxt sərf eləmir. Bütün bunlarla yanaşı qonaq gözlənilməyən hadisələrdən də sığortalanır. Çünki, bütün xidmət professional əllərdə cəmləşir.

Bütün xidmətləri keyfiyyətli şəkildə yerinə yetirmək üçün konsyerj otelin bütün həyatını xidmətlərini bilməlidir. Minimum 1 və ya 2 xarici dil biliyi olmalıdır. Hər zaman müsbət enerjini qorumalı, müəyyən dərəcədə psixoloq olmalı, müxtəlif biliklərə malik olmalı, öz işini professional şəkildə yerinə yetirməli, eyni vaxtda bir neçə işi görə bilməli və hər cürə informasiyaya çata bilməlidir. Həmçinin konsyerj xoş və yaddaqalan xarici görünüşə malik olmalı, səmimi şəkildə gülə bilməli və insanları özünə cəlb etməlidir.

Konsyerjlərin uniformasının üzərində iki ədəd çarpaz qızıl açarlar varsa, deməli o “Les Clefs d’Or” üzvüdür. Bu assosiyasiya 1929-cu ildə Parisdə konsyerjlərin öz qonaqları ilə birgə işləməsi üçün yaradılıb. Hal-hazırda konsyerjlərin yaxasında gördüyümüz bu işarə 1953-cü ilə qədər mövcud olmayıb. 1993-cü ildə isveçrəli zərgər Bucherer bu işarənin rəsmi formasını yaradır.

ABŞ-da bu assosiyasiyaya qoşulmaq üçün 21 yaşdan yuxarı olmalı, oteldə 5 illik təcrübə və son 3 ilini məhz konsyerj olaraq işləmək lazımdır. Müraciətdən sonra şərab, menü, hava yolları, floristlik və general problem həlli testləri keçirilir.

Yaxşı konsyerj olmaq üçün hərtərəfli biliyə və bacarığa malik olmaq lazımdır. Konsyerj bir neçə xarici dil bilməli, ünsiyyətli olmalı, şəhərdə yaxşı əlaqələri olmalıdır. Konsyerj oteldə yaşayan qonaqlara maliyyə (valyuta dəyişmə) poçt, nəqliyyat, şəhər haqqında məlumat və digər əlavə xidmətlər göstərilir.

Liftçi – liftin saz işləməsinə və sərnişinlərin liftdən istifadə qaydalarına riayət etməsinə nəzarət etməlidir. İşə başlayan liftçi ilk növbədə telefon və qəza signalını yoxlayır, sərnişinlər olmadan lifti hər mərtəbədə saxlayır və bununla da sınaq yoxlanışını aparır.

Liftə 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 liftlərdə göstərilən xidmət aşağıdakı kimi olmalıdır:

- Liftçi hər bir kabinanı liftin içində olmaqla müşayiət etməlidir (növbədə 1 kabinaya 1 nəfər liftçi);

- Liftçi bir neçə liftə xidmət göstərir və bu halda sərnişinlər liftdən müstəqil istifadə edirlər. Liftçi aşağı mərtəbədə nəzarət yerindən liftlərə nəzarət edir (növbədə 1 nəfər liftçi işləyir). Liftə xidmət edən işçi “Front Office”-ə tabedir.

Qarderoqçu (Paltarsaxlayan) – mehmanxanaya, restorana gələn və oteldə yaşayan qonaqlara xidmət göstərərkən üst paltarlarının və əşyalarının alınib verilməsini yerinə yetirir. Növbəni təhvil alan qarderoqçu, xüsusi jurnalda qeyd olunan bütün əşyaların siyahısını gözdən keçirir, qarderoqun avadanlığını, nömrə jetonlarının sazlığını və sayını yoxlayıb təhvil alır. Qarderoqçu növbə ərzində iş yerində olmalı, üst paltarların alınib verilməsində diqqətli və dəqiq olmalıdır və jetonları səhv salmamalıdır. Qarderoqçunun iş yeri, stol, stul, stellaj, əşyaları saxlamaq üçün şkaflar, asılqanlar və s. ilə təchiz olunmalıdır. İş vaxtı qurtarandan sonra qarderoqçu iş sahəsini təmizləyir. Qarderoqçu “Front Office” şöbəsinə tabedir.

Taksi sifarişi. Mehmanxanada qonaq üçün iki variantda taksi sifariş olunur:

Nəqliyyat təşkilatı ilə müqavilə əsasında qonağa taksi təqdim olunur;

Mehmanxanaya məxsus olan nəqliyyat qonağa təqdim olunur (otelin qarajı və nəqliyyat üçün dayanacaq yeriolmalıdır).

Müqavilə əsasında taksi sifariş olunarsa, inzibatçı sürücü üçün kart yazır. Kartda otelin adı, otağın nömrəsi, avtomobilin nömrəsi, təyin olunmuş yerin adı göstərilir. Kartın surəti sürücüyə təqdim olunur. Qonaq pulun məbləğini sürücüyə verir.

Mehmanxanaya məxsus taksi sifariş olunarsa, inzibatçı otelin nəqliyyat xidmətinə məlumat verir. Bu halda da sürücüyə kart yazılır. Mehmanxanaya məxsus bütün nəqliyyatın üzərində otelin nişanı (emblemi), telefon nömrəsi olmalıdır.

Poçt - Otelə qonaqların ünvanına adi, sifarişli poçt, mətbuat, bağlama, faks, paket və s. daxil ola bilər. Poçt otelə qonaq gəlməmişdən əvvəl daxil olubsa, qeydiyyat zamanı qonağa verilməlidir və ya poçt, qonaq oteli tərk edəndən sonra daxil olubsa, onun ünvanına göndərilməlidir. Qonağa faks təcili çatdırılmalı, sifarişli poçt şəxsən qonağa təqdim olunmalı, bağlama açılmamalıdır. Poçtun hər bir növü üçün standart əməliyyat mövcuddur. "Front Office"-dən açarı alan qonağa, ona aid poçtu, bağlamayı, faksı və s. təqdim edirlər.



1.6. TƏLƏBƏLƏR ÜÇÜN FƏALİYYƏTLƏR

- Ölkəmizdə yerləşən müxtəlif mehmanxanaları ulduz kateqoriyalarına bölərək araşdırmaq.
- Ölkəmizdə spa xidmətinin təşkil edildiyi otellər haqqında məlumat toplamaq.
- Bakıda fealiyyət göstərən butik otellər haqqında məlumat toplamaq.
- Ölkəmizdə yerləşən müxtəlif şəbəkə otellərin loqosunu və baş inzibatçısının geyim formalarını araşdırmaq.
- Otel daxili təşkilatı quruluşu araşdır və sxemlə izah etmək.



TƏLİM NƏTİCƏSİ 1

- Yaxınlıqda yerləşən ən azı 4 fərqli yerləşdirmə müəssisəsinə gedərək baş inzibatçının necə fəaliyyət göstərdiyini və tabeliyində olan personalların iş prosesini araşdırıb yazmaq.
- Tamamla, İşini mükəmməl yerinə yetirən inzibatçı hansı xüsusiyyətlərə malik olmalıdır.(Ən vacib olan xüsusiyyətləri ilk sırada qeyd et)

1.-----

2.-----

3.-----

4.-----

5.-----

6.-----

7.-----

8.-----

- Növbənin səhər inzibatçısından axşam inzibatçısına təhvil verilməsi prosesini araşdır və izah et.
- Növbə ərzində səhər və axşam inzibatçısının iş prosesində rastlaşdığı problemləri araşdırmaq.
- Oteldə göstərilən xidmətləri araşdırmaq.
- Ön büroda istifadə edilən qaydaları araşdırıb, yazmaq.

TƏLİM NƏTİCƏSİ 1

1. Ön büro işçilərindən başqa heç kim "reception desk"ə keçə bilməz.

- Şvesar və yükdaşıyanın iştirakı ilə otelə qonağın gəlişini səhnələşdirmək.
- Otelərdə konsyerjlərin göstərdiyi ən qeyri-adi xidmətləri araşdırmaq.
- Otelə əlavə xidmətləri təşkil et və proqramını hazırla.
- Animasiya proqramını tərtib et.
- Konfransın təşkil olunmasını planlaşdır.
- Konfransın təşkil olunması zamanı iş bölgüsünü tərtib et.

1.7. QIYMƏTLƏNDİRMƏ

Aşağıdakı qiymətləndirmə meyarına əsasən qiymətləndirəcəksiniz:

“Ön büro şöbəsinin oteldə yerini və əhəmiyyətini təsvir edir.”

- Ön büroya daxil olan xidmət bölməsinin işçilərini sadalayın.

TƏLİM NƏTİCƏSİ 1

- Mehmanxanada mövcud olan bölmələrin adlarını sadalayın.
- Ön büro menecerinin öhdəlikləri nədir?

“Ön büro şöbəsində baş inzibatçının görməli olduğu işləri və əsas vəzifələrini danışır.”

- Baş inzibatçı gün ərzində oteldə hansı işləri görür?
- Baş inzibatçının vəzifə təlimatında 3 əsas amili hansılardır?
- Qonaqların qəbulu, yerləşmə və xidməti prosesinin mərhələlərini say.

“Səhər və axşam növbəsində çalışan inzibatçının vəzifələrini sadalayır.”

- Səhər növbəsində çalışan inzibatçının əsas vəzifələri nədir?
- İnzibatçı mehmanxanadan gedən qonaqlar haqqında hansı məlumatları yoxlamalıdır ?
- Axşam növbəsində çalışan inzibatçının əsas vəzifələri nədir?

“Şvesarın (doorman) və yükdaşıyan xidmətçinin (bellboy) vəzifələrini təsvir edir”

- Şvesarın (doorman) vəzifələrini danış.
- Yükdaşıyan xidmətçinin (bellboy) vəzifələrini danış.
- Şvesarın və yükdaşıyan xidmətçinin vəzifələrinin fərqli və oxşar cəhətlərini müqayisə et.

“Ön büroya daxil olan işçilərin (konsyerj, liftçi, qarderobçu və taksi xidmətçisi) işçilərin vəzifələrini danışır.”

- Konsyerj kimdir, hansı xidmətləri göstərir?
- Liftçinin vəzifələrini danış.
- Qarderobçunun vəzifələrini danış.
- Mehmanxalarda hansı taksi xidmətləri mövcuddur?

TƏLİM NƏTİCƏSİ 2

2.1.1. REZERVASIYA EDİLMƏ ÜSULLARINI DANIŞIR

REZERVASIYA EDİLMƏ ÜSULLARI

Mehmanxanada nömrə və ya yerin sifariş olunması bronlaşdırma (reservation) vasitəsi ilə həyata keçirilir. Bronlaşdırma, rezervasiya - əvvəlcədən müştəri ilə müəyyənləşdirilmiş tarixdə və müddətdə konkret müştərilərin ad, soyadına uyğun otellərdə, ekskursiyalarda, aviareyslərdə və s. yer ayrılmasıdır.

Mehmanxanada qonaqlara xidmət, rezervasiyadan başlayır. Yer və nömrənin bronlaşdırılmasının məktub, sifahi, kompüter və s. üsulları var. Müştəri və ya təşkilat məktub-sifarişi faksla və ya poçt ilə mehmanxanaya göndərir. Belə bir sifarişi mehmanxananın bronlaşdırma bölməsində də tərtib etmək olar. Məktub-sifarişlərlə işi diqqətlə, səliqəli və düzgün aparmaq lazımdır. Bronlaşdırmayavəyə ləğv olunmasına verilən hər bir məktub-sifariş qeydiyyatdan keçməlidir. Bron üzrə menecer sifariş olunan və ya ləğv edilən bronları vaxtında qeyd etməsə, mehmanxanaya gələn qonaq nömrə ilə təmin edilə bilməz və ya nömrə satılmamış qalar. Hər iki halda mehmanxananın nüfuzuna ziyan dəyə bilər.

Bron üçün verilən məktub-sifarişlər firma və təşkilatların blankında çap olunmalıdır. Bu blankda təşkilatın tam rekvizitləri öz əksini tapmalıdır (təşkilatın adı, ünvanı, tel., bankda hesab nömrəsi və s.).

RESERVATION SHEET

Bron anketi

Room/Otaq: Reservation/Bron:_____ Change/Dəyişiklik:_____

Cancellation/Ləğv etmə:_____

Name/Soyadı:_____ Company/Firma:_____

Adress/Ünvan:_____

Zip Code/Poçt indeksi:_____ City/Şəhər:_____ Country/Ölkə: _____

Phone no/Telefon:_____ Faxno/Faks: _____

ArrivalDate/Gəlmə:_____ Departure Date/Getmə: _____

Room Cat/Nömrənin dərəcəsi:___ No.of Room/Otaqsayı:___ No.of Pax/Adam sayı:___

Price/Qiymət:_____ Smoking/Siqaret çəkir:_____ Nonsmoking/Siqaret çəkmir:_____

Children/Uşaqlar:_____ Add.bed/Əlavə çarpayı:_____

TƏLİM NƏTİCƏSİ 2

Baby cot/Uşaq çarpayısı: _____
Remarks/Rəy: _____
Booked by/Sifariş:_____ Contact Person /Şəxs:_____
Phone no/Telefon:_____Billto/.....hesab:_____
No.Credit card/Kredit kartının nömrəsi:_____
Pending/İcra edən: _____To be confirmed until/Təsdiqnamə://_____
Deposit until/Əvvəlcədən ödəniş:// _____
Fix/Qeyd olunub: _____Confirmed by/Təsdiqlənib:_____
Date/Tarix:_____Done by/Yazıb:_____
Signature/İmza:_____

Hər bir məktub-sifarişdə aşağıdakı məlumatlar yazılmalıdır:

- qonağın gəlmə və getmətarixi;
- qonağın soyadı və adı;
- nömrənin sayı, dərəcəsi (lüks, apartament, ekonomklass, biznesklass vəs.);
- nömrədə olan xidmətlər (vanna,duş, televizor, soyuducu, mini-bar, seyf və s.);
- nömrənin qiyməti (bu qiymətə nə daxildir ? Ancaq yaşayış, yaşayış və tam pansiyon, yaşayış və səhər yeməyi və s.);
- qonağın xüsusi arzusu, istəyi və təklifləri (əvvəlcədən restoranda yemək sifariş etmək, transfer, teatra bilet, nömrədə it, pişik və digər heyvan saxlamaq arzusu və s.).

Telefonla rezervasiya qısa zamanda edilən rezervdi. Bu zaman telefon vasitəsi ilə bron sifarişi qəbul edən menecer müştərini diqqətlə dinləməli və nəzakətli olmalıdır. Bu dialoq nəticəsində müştəridə, mehmanxana, onun xidmətləri və personalı haqqında təsəvvür yaranır. Müştərini telefonda çox gözlətməməlidirlər. Telefon dəstəyini maksimum 5 zəngdən sonra götürmək lazımdır (adətən, yaxşı olardı ki, 3 zəngdən sonra telefon götürülsün).

Telefon dəstəyini bronlaşdırma bölməsinin mehmanxana haqqında geniş məlumata malik olan menecerin qaldırması daha yaxşı olar.Telefon vasitəsi ilə bron sifarişini qəbul edərkən xüsusi blanklardan istifadə etmək məqsədə uyğundur. Bu blanklar sifarişi qəbul edərkən operativ yazılış üçün çox rahatdır. Bu blankın sütununda (qrafa) ancaq qeydlər edilir. Kompüterin xüsusi bölməsində bu blankı yerləşdirmək olar. Telefon vasitəsi ilə olunan bron, yazılı şəkildə təsdiq edilməlidir.

TƏLİM NƏTİCƏSİ 2

“Azərbaycan” mehmanxanası

Sizin 03.04.2017-ci il faksınıza cavab olaraq 05.05.2017 – 12.05.2017-ci il, iki bir yerli nömrənin bronunu təsdiq edirik. Qiyməti (hər nömrənin) 45 manat (60\$). Sizin sifarişə dəyişmək və ya ləğv etmək fikriniz olarsa, xahiş edirik 04.05.2017-ci il saat 18:00 ləğv edin. Vaxtında bron ləğv olunmazsa, nömrənin boş qalmasına görə hesab təqdim olunacaq. Mehmanxanada hesablaşma saati 12:00-da başlayır.

Hörmətlə,
Direktor – A.C. Əliyev
Baş mühasib – S.T. Əhmədova
05.04.2017-ci il.

Məncər qəbul olunan sifarişə qeyd edir (qeydiyyat nömrəsi verilir) və sifarişçiyə təsdiqnamə (confirmation), göndərir (Şəkil2.2.).təsdiqnamədə yerləşmənin tarixi, nömrənin dərəcəsi, qalma günlərinin sayı, sifarişin nömrəsi göstərilir.

Mehmanxanaya gələn qonaq hər ehtimala görə təsdiqnaməni özü ilə gətirməlidir. Qonaq mehmanxanaya gecikdiyi təqdirdə (saat 18:00-a qədər otelə gəlməzsə) təsdiqnamə zəmanət rolunu oynaya bilməz. Zərurət yaranarsa otel bronu çıxarda bilər. Müştərinin otelə gec gəlməsi haqda qeyd (late arrival) yoxdursa, müştəri mütləq mehmanxanaya 18:00-da gəlməlidir. Müştəri otelə nömrə üçün depozit keçiribsə, gecikməsindən asılı olmayaraq nömrə saxlanılır (depozitin məbləğindən və nömrənin tarifindən asılı olaraq).

Bronlaşdırma bölməsi nömrələrinsifarişini qəbul etməklə yanaşı, həm də bronu ləğv etmək işini yerinə yetirir. Bron tam ləğv olunanda “Bronun ləğv olunması” blankını doldurur

Bronun ləğv edilməsi Cancellation		
Soyadı/Family name: _____		
Adı/Name: _____		
Şirkət/Company: _____		
Gəlmə vaxtı/Arrival: _____		
Kim ləğv edib/Cancelled by: _____		
Telefon nömrəsi/Phone no.: _____		
Faks nömrəsi/Fax no.: _____		
Ünvan/Address: _____		

Əlavə məlumat/Additional: _____		

Qəbul etdi Taken by	Tarix Date	Sistemdə edilən dəyişikliklər Changed in system

Kompüter vasitəsi ilə nömrələrin bronlaşdırılması, mehmanxana və müştərilər üçün yeni geniş imkanlar açır. Bilirik ki, kompüter ilə bronlaşdırma sistemi yeni bir üsuldür. Mərkəzi bronlaşdırma şəbəkəyə daxil olan bütün otelləri birləşdirir. Müstəqil otelləri birləşdirən bronlaşdırma sistemi də mövcuddur. Mərkəzi bronlaşdırma sistemi ilə digər şəhərdə və ya ölkədə yerləşən və şəbəkəyə daxil olan oteldə nömrə və digər xidmətlər sifariş etmək olar.

Kompüter şəbəkəsi vasitəsi ilə telefonla mehmanxanada yer bronlaşdırılır. Kompüter şəbəkəsinin dispeçeri otel ilə əlaqə yaradır, mehmanxananın imkanlarını öyrənir. Bu üsul o qədər münasib deyil, çünki, mehmanxananın bronlaşmasının şərtlərini öyrənmək üçün çox vaxt tələb edir.

Kompüterdə nömrələrin bronlaşdırılmasının daha iki üsulu var ki, bunlar, mehmanxananın özünün internet səhifəsindən istifadə etməsi və ya otelin hər hansı bir bronlaşdırma sisteminin üzvü olmasıdır.

İnternet bronlaşdırma az məsrəflər sərf etməklə, geniş imkanlar təqdim edir və dünyada daha çox təşəkkül tapır. Bu üsul vasitəsi ilə müştərilər bron etdikləri sifarişlərin cavabını daha tez alırlar.

Mehmanxananın AİS (Avtomatik idarəetmə sistemi) və internet bronlaşdırmanın birləşdirilməsi nəticəsində, mehmanxana və turizm agentliyi, təqdim olunan mehmanxana nömrələri, xidmətləri, gündəlik tariflər, güzəştlər, qonaqlar üçün xüsusi proqramlar və s. haqqında geniş operativ informasiya mübadiləsi almaq imkanına malik olurlar. Bu məlumatlara malik olan turizm agentliyi və otel, tələbata uyğun qiymət siyasəti yeridir. Bu bronlaşdırma sistemi aşağıdakı kimi yerinə yetirilir:

Müştəri internet-bronlaşdırma sisteminin web-saytına girir və bronlaşma qaydaları ilə tanış olur, sonra mehmanxanayı seçir, zəruri məlumatları yazır və E-mail ilə turizm agentliyinə göndərir. Bronlaşdırma avtomatik sistemi sifarişi tərtib edib, qaydaya salır (qeyri-standart şəraitdən başqa) və əvvəlcədən ödəniş şərti ilə ilkin təsdiqnaməni göndərir, müştəri gözləmə listinə qeyd olunur. Müştəridən müəyyən olunmuş zəmanəti (zəmanət məktubu, əvvəlcədən ödəniş və s.) alan, turizm agentliyi, bronlaşdırmanın son təsdiqnaməsini müştəriyə göndərir. Mehmanxanada təsdiqlənən bron, cədvələ qeyd olunur.

Mehmanxananın internetdə öz xüsusi səhifəsi varsa, yuxarıda göstərilən sistem vasitəsi ilə müştəri otel ilə birbaşa əlaqə yaradır. İnternet sistemi imkan verir ki, müştəri mehmanxananın nömrə fondu haqqında zəruri məlumat alsın.

İnternetin beynəlxalq kompüter şəbəkəsi elə sürətlə inkişaf edir ki, onun istifadəçilərinin sayı getdikcə artır. Turizm və mehmanxana biznesi beynəlxalq kompüter şəbəkəsindən geniş istifadə

edir. İri otellər vahid bronlaşma sisteminə malikdirlər. Hal-hazırda dünyada, bronlaşdırmanın 4 qlobal sistemi (Global Distribution Systems – GDS) mövcuddur. Bunlar Amadeus, Galileo, Sabre və Worldspan sistemləridir. Dünya bazarının 90%-i bu “qızıl dördlüyə” malikdir. Bronlaşdırmanın vahid resepti yoxdur, hər bir mehmanxana, müştərilərin heyətini dəqiq təhlil etməli, qiymət siyasəti yeritməlidir.

GDS qlobal sistem olmasına baxmayaraq bu sistemin hər birinin özünəməxsus yayılma məkanları var. Amadeus və Galileo Avropada, Sabre və Worldspan Amerikada daha geniş yayılmışdır.

2.2.1. REZERVASIYA ETAPLARINI SADALAYIR

REZERVASIYA ETAPLARI

Rezervasiya edərkən aşağıdakı mərhələləri keçmək lazımdır:

1. Rezerv sorğusu;
2. Rezervin dəqiqliyi;
3. Rezervin qeyd edilməsi;
4. Rezervin kağız üzərində təsdiqi.



1. *Rezervasiya sorğu blankında* aşağıdakı məlumatlar öz əksini tapır:

1. Qonağın adı, soyadı;
2. Gəliş vaxtı;
3. Gediş vaxtı;
4. Qonağın sayı;
5. Otağın növü;
6. Otağın qiyməti.

2. *Rezervasiyanın dəqiqliyi–təklif edilən rezervasiyaya cavab verilməsi* nəzərdə tutulur. Aşağıdakı qaydalar yerinə yetirilir:

- a) Bronun təsdiqi, qəbul edilməsi və ya rədd edilməsi;
- b) Qəbul edilən bronnda hər hansı dəyişik eilməsi istəyinin bildirilməsi.

3. *Rezervin qeyd edilməsi zamanı* rezerv sorğusunda qeyd olunan məlumatlar öz əksini tapmaqla bir yerdə otaq satışını edən personalın adı, rezerv rədd olunarsa səbəbi və qonağın əlavə istəkləri varsa, onların bildirişi öz əksini tapır.

4. *Rezervin kağız üzərində təsdiqi* – otellə qonaq arasında yazılı surətdə müqavilə bağlanması deməkdir.

Rezervasiya müqaviləsində qeyd olunan məlumatlarla bir yerdə ilkin ödənişin olub olmaması və

qonağın razılığı yazılı imzası ilə bildirilir.

2.3.1. REZERVASIYANIN NÖVLƏRİNİ SADALAYIR

REZERVASIYANIN NÖVLƏRİ

Bronlaşdırmanın bir sıra növləri mövcuddur:

1. İkiqat bronlaşdırma. Bu növ bronlaşdırma, kütləvi tədbirlər zamanı və turist mövsümünün pik vaxtı istifadə olunur. Mehmanxananın eyni yeri iki qonağa təsdiqlənir (bron) və satılırsa **bu ikiqat bronlaşdırma**dır. Bu üsulu seçən mehmanxana riskə gedərək üzərinə böyük məsuliyyət götürür. Bronu təsdiq olunmuş iki qonaq mehmanxanaya eyni vaxtda gələrsə nə etməli? Bu halda “Front Office”-ə birinci müraciət edən qonaq qəbul edilir. İkinci qonaq mehmanxananın hesabına yaxınlıqdakı otelə yerləşdirilir. Bu zaman digər otelə yerləşdirilən qonaq, sifariş etdiyi nömrənin dərəcəsinə uyğun və ya daha yaxşı otaqla təmin olunmalıdır.

Mehmanxanada belə risk ona görə edilir ki, daha çox gəlir əldə edilsin və nömrələr boş qalmasın. Mehmanxana nəzərə alır ki, qonaqlardan biri sifarişini ləğv edən və ya təyin olunmuş vaxtda mehmanxanaya gəlməyə bilər, bu halda risk özünü doğruldur.

İkiqat bronlaşdırmanın digər geniş yayılmış səbəbi, mehmanxanada qalan qonağın uçuş üçün əlverişli olmayan hava şəraiti və digər səbəblərə görə mehmanxananı tərk edə bilməməsidir. Bu zaman bronla mehmanxanaya gəlmiş yeni qonağı, mehmanxana nömrə ilə təmin edə bilmir.

Nüfuzunu qorumaq üçün mehmanxana yeni gəlmiş qonağı, digər oteldə eyni dərəcəli nömrə ilə (müşərinin sifarişinə əsasən) və ya daha yüksək dərəcəli nömrə ilə təmin etməlidir. Tarif fərqi mehmanxana ödəyir (bu əməliyyat “form out” adlanır).

Bəzən müştəri müxtəlif turist firmaları vasitəsilə bir neçə nömrə sifariş edir. Bronlaşdırma bölməsi belə ikiqat bronlaşdırmanı izləməli və nəzarətdə saxlamalıdır. Bir sıra hallarda, bronlaşdırma bölməsinin öz mehmanxanasında yer olmadıqda, müştərinin sifarişini digər mehmanxanaya göndərir və müştəriyə göndərdiyi təqdimatda onu məlumatlandırır. Bu halda müştərinin razılığı olmalıdır.

Bəzi mehmanxana menecerlərinin rəyinə görə ikiqat bronlaşdırma mehmanxananın nüfuzuna xələl gətirə bilər. Belə menecerlər nömrənin boş qalmasına üstünlük verirlər. Lakin bu da nəzərə alınmalıdır ki, düşünülmüş bronlaşdırma siyasəti, mehmanxananın səmərəli işləməsinə kömək edir. Lakin mehmanxana rəhbərliyinin qarşısında dilemma durur, ikiqat bronlaşdırmaya üstünlük verməklə riskə gedib mehmanxananın nüfuzuna ziyan vurmaq və ya ikiqat bronlaşdırmadan imtina edib nüfuzu saxlamaq. Məhz buna görə mehmanxananın bronlaşdırma bölməsinin fəaliyyəti mühüm roloynayır.

2.Zəmanətli bronlaşdırma (Guaranted reservation) müştərinin sifariş əsasında, mehmanxananın göndərdiyi xüsusi təsdiqnamə, nömrənin bronlaşmasına **zəmanət verir**.

Müştəri mehmanxanaya sifariş etdiyi vaxtdan gec gələrsə, təsdiqnamə nömrənin saxlanılmasına zəmanət verir. Müştərinin kredit kartı varsa, nömrəsi qeyd olunur ki, bu da müştərinin gecikməsindən asılı olmayaraq mehmanxana nömrəsinin pulunun ödənilməsinə zəmanət verir.

Zəmanətli bronlaşma mehmanxana üçün əlverişlidir. Ona görə ki, ləğv olunan sifarişin pulu alınır və boş qalan nömrə yenidən satıla bilər.

Zəmanətli bronlaşdırmanın növləri:

- qonaqlardan tam pulu ödənilmiş bron;
- müəyyən hesabı ödənilən bron (depozit, avans);
- şirkət və ya təşkilatın zəmanəti ilə sifariş olunan bron (mehmanxananın şirkət ilə müqaviləsi olmalıdır);
- turizm firmasının vauçeri ilə zəmanətli bron.

Qabaqcadan tam pulu ödənilmiş bron qonağın mehmanxanada yaşadığı müddətə aid olunur. Qabaqcadan pul bank vasitəsi ilə otelin hesabına keçirilir. Pulun ödənişi haqqında təsdiqnaməni, otel qonağın mehmanxanaya gəlişinə bir sutka qalmış göndərməlidir.

Zəmanətli bronlaşmanın digər forması depozit (avans) ödəmədir. Bu halda müştəri sifariş olan nömrənin bir günlük və ya mehmanxanada yaşamaq müddətinin tam pulunu ödəyir.

Mehmanxana müştəridən sifariş olunan nömrənin pulunu avansla ödəməsini (əvvəlcədən) xahiş edir. Turist qruplarının mehmanxanada qəbulu üçün əvvəlcədən müəyyən hesab keçirilməlidir.

Kredit kartı ilə zəmanətli bronlaşdırma.

Bir çox bankların ödəniş sistemləri, mehmanxanaların sığorta siyasətini dəstəkləyir. Qonaq zəmanətli bron edib, otelə gəlmədiyi təqdirdə, kredit kartının sahibi pulu ödəməyə məcburdur. Ödəniş vaxtında yerinə yetirilməsə cərimə sanksiyaları tətbiq olunur. Otel bu üsulla özünü sığortalamalıdır. Müştərinin kredit kartının rekvizitləri əsasında, pul tutulur.

Bu prosesi həyata keçirmək üçün otel əvvəlcədən müştəriyə zəmanət bronunun blankını göndərir. Müştəri bu blankı doldurub yenidən bronlaşdırma bölməsinə yollamalıdır.

Kredit kartı ilə zəmanətli bronlaşdırma.

Bir çox bankların ödəniş sistemləri, mehmanxanaların sığorta siyasətini dəstəkləyir. Qonaq zəmanətli bron edib, otelə gəlmədiyi təqdirdə, kredit kartının sahibi pulu ödəməyə məcburdur. Ödəniş vaxtında yerinə yetirilməsə cərimə sanksiyaları tətbiq olunur. Otel bu üsulla özünü sığortalamalıdır. Müştərinin kredit kartının rekvizitləri əsasında, pul tutulur.

Bu prosesi həyata keçirmək üçün otel əvvəlcədən müştəriyə zəmanət bronunun blankını

göndərir. Müştəri bu blankı doldurub yenidən bronlaşdırma bölməsinə yollamalıdır.

Bağlanmış saziş əsasında otel nömrəni zəmanət bronu əsasında saxlayır. Otellərdə bronun ləğv edilmə müddəti və ya cərimə sanksiyaları müxtəlif ola bilər. Mehmanxana ilə müqavilə bağlayan şirkət, firma və təşkilatlar qonaqların maliyyə məsələlərini öhdələrinə götürürlər. Məsələn, təşkilat otelə yazdığı zəmanət məktubunda göstərir ki, qonaq müxtəlif səbəblər üzündən müəyyən olunmuş vaxtda gəlmədikdə, bron ləğv olunmazsa, təşkilat bir günlük ödənişə zəmanət verir. Məktubun məzmunu müxtəlif ola bilər, bu şirkət və otel arasında qarşılıqlı münasibətdən asılıdır. Turizm agentliyi tərəfindən verilən turist vauçeri otel üçün zəmanət sənədidir. Bu sənəd müştərinin turizm agentliyinə verdiyi ödənişi təsdiq edir.

3. Nömrənin zəmanətsiz bronu (non guaranteed reservation).

Bu tip bron qonağın oteldə nömrə almasına zəmanət vermir. Qonaq otelə göstərilən vaxtdan gec gələrsə, onun nömrəsi başqa müştəriyə satıla bilər və həmin qonağa oteldə olan hər hansı boş nömrə verilə bilər.

Qonaqlar adətən zəmanətsiz bronu üstünlük verirlər və hesab edirlər ki, bronun müəyyən olunmuş vaxtdan əvvəl otelə gələcək və heç bir öhdəlik götürmək istəməzlər. Lakin qonaq otelə, bronun göstərildiyi vaxtdan gec gələ bilər (Qatar və ya təyyarənin gecikməsi və s. səbəblərdən). Bu halda zəmanətsiz bronu, zəmanətli bronu dəyişmək mümkündür. Bunun üçün qonaq otel ilə əlaqə saxlayır və gecikmənin səbəbini göstərir, mehmanxana qaydalarına uyğun zəmanətsiz bronu, zəmanətli bronu dəyişir. Bronun dəyişməsi təxminən aşağıdakı üsulla həyata keçirilir:

1. Otelin işçisi qonağın ad və soyadını soruşur və kompüterdə bronlaşdırma məlumatında tapır;
2. kredit kartının tipi, nömrəsi, sahibinin adını qeyd edir;
3. qonağın bronuna yeni təsdiqnamə nömrəsi qeyd olunur;
4. kompüterin informasiya bazasına zəruri olan məlumatları qeyd edərək bronun növünü dəyişir.

4. Qrup bronlaşması (10 nömrədən çox sifariş olunur) fərdi bronlaşmadan fərqlənir. Bu zaman bronlaşma bölməsinin meneceri, qrup üçün bronlaşma sifariş edən şəxslə görüşür, danışıqlar aparır və qrupa xidmət göstərmək üçün müqavilə bağlanır.

Mehmanxana şəbəkələrinin inkişafı ilə əlaqədar mərkəzi bronlaşma sistemi yaradılmışdır. Mehmanxananın nömrə fondunun 60-70%-i şəbəkənin mərkəzi bronlaşma sisteminin nəzarətindədir. Yerdə qalan nömrələri bir başa mehmanxanaya sifariş vermək olar. Mərkəzi bronlaşma sisteminin üstünlüyü ondadır ki, mehmanxananın nömrə fondunu doldurmağa imkan yaradır, səmərəli işləyir.

Mehmanxana, xidmətlərin təqdim etmə qaydalarına uyğun iki tərəfli müqavilə bağlaya bilər. Bu müqaviləyə əsasən, birbaşa sifarişləri qəbul edir.

Beynəlxalq mehmanxana konvensiyası, turizm agentlikləri və mehmanxana sahibləri arasında imzalanan və əməl olunan müqavilələri tənzimləyir. Müqavilə bağlayan tərəflər konvensiyanın müddəalarına riayət edəcəklərini öhdələrinə götürürlər.

Müqaviləyə əsasən, mehmanxana turizm agentliyi qarşısında, turistlərə xidmət təqdim edəcəyi barədə öhdəlik götürür. Mehmanxana xidmətindən müntəzəm istifadə edən turizm agentliyi, müəyyən müddətə müqavilə bağlayır. Bu halda turizm agentliyinə və ya təşkilata sıra nömrəsi verilir. Müqavilənin şərtinə uyğun olaraq, mehmanxana turizm agentliyinin göndərdiyi turistlərə yer və ya nömrə verir, xidmət göstərir. Bir çox turizm agentlikləri müəyyən mehmanxanalarla müqavilə bağlamağa səy göstərir. Mehmanxananı müntəzəm olaraq turistlərlə təmin edən şirkətlərə, turizm agentliklərinə, təşkilatlara güzəştlər edilir. Bu güzəştlər nömrələrə, yeməyə və həm də digər xidmətlərə aiddir.

Müqavilədə, sifarişin verilmə vaxtı, hesablaşma qaydaları və s. öz əksini tapır. Təşkilat və ya turizm agentliyi, mehmanxanada bir neçə nömrə və hətta mərtəbə sifariş edə bilər.

“Beynəlxalq mehmanxana qaydalarına” görə, müştəri mehmanxanaya təyin olunmuş vaxtdan gec gələrsə, bronun və bir günün pulu alınır. Brona görə, müştəri bir gündən artıq mehmanxanaya gecikərsə, bron ləğv olunur. Bronu ödəməkdən imtina edən, müştəri mehmanxanaya ümumi qaydada qəbul olunur.

“Beynəlxalq mehmanxana qaydaları”nda bronun məbləği göstərilmişdir. Bronun məbləğini və faizini otelin müdiriyyəti təyin edir. Adətən fərdi turistlər yerin, tarif üzrə 50%-ni ödəyir. Turist qrupları üçün güzəştlər nəzərdə tutulur və adamların sayına görə faiz müəyyən olunur.

2.4.1. QONAĞIN PSIXOLOJİ TIPLƏRİNİ MÜƏYYƏN EDİR

QONAQLARA XİDMƏTİN XÜSUSİYYƏTLƏRİ

Mehmanxana – fəaliyyəti qonaqlara xidmət göstərilməsinə yönəldilmiş bir müəssisədir. Bütün mədəni ənənələrə hörmətlə yanaşmaq, personal üçün şərtsiz qanundur.

Otelin xidmətçi personalının məqsədi səmimi və dostluq ab-havasını yaratmaqdır. Qonaqlar və əməkdaşlar bərabər hüquqlu iş gəzər tərəfdaşlara çevrilərək, öz aralarında olan münasibətlərini qarşılıqlı hörmət əsasında qurmalıdırlar. Elə şərait yaradılmalıdır ki, hər bir qonaq öz problemləri və qayğıları barədə mehmanxananın istənilən əməkdaşına müraciət edə bilsin və onun ümidləri özünü doğrultsun.

Qonaqlara daim qayğı göstərilməlidir, çünki qonaq, mehmanxanaya zəng etməsindən, məktub göndərməsindən və yaxud şəxsən gəlməsindən asılı olmayaraq otel üçün ən mühüm

adamdır.

Qonaq personalın işinin əsas səbəbkarıdır. Qonağa iltifat göstərməklə hər bir əməkdaşa özünü göstərmək və pul qazanmaq imkanı verilir.

Qonaq o adam deyil ki, onunla mübahisə aparılsın və yaxud kimin güclü, kimin isəzəif olduğu ona sübut olunsun. Qonaq həmişəhaqlıdır!

Mehmanxananın hər bir əməkdaşı başa düşməlidir ki, keyfiyyət–çox bahalı və əlçatmaz cah-cələl yox, qonaqların tələbatlarına daim diqqətli olmaqdır.

Personal üzvləri arasında olan münasibətlər də az əhəmiyyətli rol oynamır.

Mehmanxananın personalı çoxmillətlidirsə, əməkdaşlar cəmiyyətdə tutulan mövqe və mədəniyyət müxtəlifliyindən asılı olmayaraq bir-birinə qarşı sayğı və ehtiramla yanaşmalıdırlar. Vəzifəli şəxslər, o cümlədən, bütün qalan personal bir-birini tanımalı və ümumi təşkilat strukturunu bilməlidirlər. Personalın komandada işləmək səriştəsi çox vacib şərtidir. Demokratik idarəetmə prinsipi və peşə üzrə inkişaf və ixtisasın artırılması imkanının olması iş üçün vacib şərtidir.

Nəzakət insanın mədəniyyətini, onun işə və kollektivə qarşı münasibətini əks etdirir.

Mehmanxana işçilərinin nəzakətli davranışı bir sıra amillərdən formalaşır. Onlardan ən əsası – qonaqların davranışında aşkar edilən səhvlərə və eyiblərə diqqət yönəltməmək bacarığı və onların üzərində vurğulamamaq, onların geyimlərinə, adət və ənənələrinə artıq maraq göstərməməkdir. Lazımsız suallar vermək, şəxsi işlər haqqında danışmaq lazım deyil. Qonağa onun sizə xoş gəlib-gəlməməsini göstərmək, ona yersiz iradlar tutmaq, öyüd-nəsihət vermək, müxtəlif iddialar irəli sürmək və şəxsi həyatı barədə suallar vermək olmaz.

Qonaqların yanına gələn insanlara qarşı ədəb-ərkanla rəftar olunmalı, onların gəlişinin məqsədi haqqında sorğu-suallar vermək, habelə, nömrəyə orada yaşayan adamın icazəsi olmadan daxil olmaq olmaz. Nəzakət həm də qonağa yetirilən diqqətdə özünü göstərir.

Xidmətçi personal həmişə yadda saxlamalıdır ki, mərtəbə və yaxud nömrə hər şeydən əvvəl xidmət sahələridir və növbədə işləyən personal isə öz xidməti vəzifələrini yerinə yetirir.

Davranış və ünsiyyət mədəniyyəti həm də nitq mədəniyyəti anlayışı ilə bağlıdır. Mehmanxana işçisi öz fikirlərini savadlı və aydın surətdə ifadə etməyi bacarmalıdır. Nitqin həm mədəniyyətinə, həm də tonuna (intonasiyasına) həmişə diqqət etmək lazımdır. Nitq mədəniyyəti təkə danışmaq bacarığının deyil, həm də dinləmək bacarığının olmasını nəzərdə tutur. Müsahibin sözünü kəsməyərək onu diqqətlə dinləmək və eyni zamanda, müsahibədə səmimi iştirakı nümayiş etdirmək



böyük məharətdir.

Qonağı düzgün qarşılama bacarığından çox şey asılıdır. Qonaq qəbul xidməti şöbəsində və mərtəbədə mehriban ibarə ilə qarşılmalıdır: «Bizim mehmanxanaya xoş gəlmişsiniz!». Ona mehmanxananın qısa xarakteristikası və yaşayış qaydaları, istifadə edə biləcəyi xidmətlər barədə dəqiq məlumat verilməlidir.

Qonağı yola salarkən müdiriyyət və mərtəbənin işçiləri nəzakətli vidalaşmadan başqa qonağa mütləq yaxşı yol arzulamalı və onu mehmanxanaya yenə də təşrif buyurmağa dəvət etməlidirlər. Qonaq mehmanxanaya ayaq basdığı ilk addımından oranı tərk edənə qədər özünə qarşı hörmət və ehtiramı hiss etməlidir. Mehmanxananın hər bir əməkdaşı qonaqda mehmanxana haqqında yaxşı təəssürlərin yaranmasına öz töhfəsini verir. Mehmanxana biznesində müştərilərlə ünsiyyət yaratma bacarığına xüsusi diqqət yetirilir. Qonaqla və yaxud həmkarı ilə danışarkən, mehmanxana əməkdaşları nəzakətli, xeyirxah və mehriban olmalıdırlar. Adamları bu sözlərlə salamlamaq lazımdır: «Sabahınız xeyir», «Günortanız xeyir», «Axşamınız xeyir».

Qonağın xahiş və istəklərinə diqqətli olmaq lazımdır. Mehmanxana işçisi, qonağa xidməti onun üçün rahat olanda deyil, müştəriyə lazım olduğu zaman göstərməyə həmişə hazırlmalıdır. İşçi müştəriyə qarşımüsbət münasibət nümayiş etdirməli, nəzakətlə, səsinintonunu qaldırmayaraq mehribancasına söhbət etməli, dalaşqan, aqressiv, qanacaqsız və sərxoş qonaqlarla ünsiyyətdə təmkini qoruyaraq, öz narazılığını bildirməməlidir. Qonağı məlumatlandırmağı və ona hətta xoşagəlməz xəbərləri, məsələn, onun müəyyən məbləği ödəməli olduğunu, nəzakətlə çatdırmağı bacarmaq lazımdır.

Qonağın problemləri tez və təxirəsalınmaz şəkildə həll edilməli, qonağı mümkün qədər tez sakitləşdirmək üçün bütün imkanlardan istifadə olunmalıdır. İşçi problemi özü həll edə bilmirsə, o, müştərini problemi həll edə biləcək menecerin yanına göndərməlidir (ən yaxşısı isə onu müşayiət etməlidir).

- **Temperament tiplərinə görə qonağın xüsusiyyətləri.**

İnsanlar arasında davranış fərqliliyi temperament, xarakter baxımdan fərqlilikdən irəli gəlir. İnsanları fərqli hadisələr narahat edə və ya zövq verə bilər. Qonaqlama müəssisələrinə müxtəlif növ xarakterdə qonaqlar gələ bilər. Xidmət sektorunda personalın işində uğurlu olması müxtəlif xarakterli insanların xüsusiyyətlərini bilməkdən asılıdır. Bir qonağın seçimi digərini qane etməyə bilər. Turizmdə çalışan hər bir şəxsin əsas vəzifəsi hər bir qonağın xüsusiyyətlərini anlamaq və istədikləri xidməti tam təmin etməkdir.

Temperament insana irsən xas olan, davamlı xüsusiyyətlər toplusudur. Dörd temperament

tipi var: sanqvinik, xolerik, fleqmatik, melanxolik.

Sanqvinik adamlar - Bu tipə aid insanlar emosional, zirək və diribaş olurlar. O qədər zirəkdiirlər ki, onları bir dəqiqə bir yerdə saxlamaq qeyri-mümkündür. Həmişə hara isə tələsirlər, gedirlər, gəlirlər. Oturaq iş onlarlıq deyil. Ətrafda olan heç nə onların diqqətindən kənar qalmır. Hər şeyə marağ göstəririlər. Və onların marağ obyektləri tez-tez dəyişir. Psixoloqların təbirincə desək, sanqviniklərin maraqları davamsız və qeyri-sabitdir. Elə ona görə də, böyük həvəslə, coşğunluqla başladıkları işdən son dərəcə süstlüklə də əl çəkirlər. Heç bir tip sanqvinik qədər istənilən şəraitə, vəziyyətə tez uyğunlaşa bilmir. Sanqviniklərin bu xüsusiyyətini qeyd edən psixoloqlar bir qədər mübahiləyə yol verərək, söyləyirlər ki, “sanqvinik yadplanetlilərin arasına düşsə belə, onun üçün vəziyyət elə də cansıxıcı olmayacaq. Qısa zaman ərzində onlarla dil tapacaq. Və həyatdan həzz almağı bacaracaq”. Bir sözlə, bu qəbildən olan insanlar istənilən şəraitə tez alışırlar. Son dərəcə emosional olsalar da, yaddaşları zəifdir. Onlar üçün sanki hər şey bir anlıqdır: tez sevinib, tez də kədərlənirlər. Ancaq heç nə onları təbdən çıxarmır. Çünki sevinci də, kədəri də tez unudurlar. Bir sözlə, onlar üçün yalnız bu gün, bu saat, bu an var. Eyni zamanda bu tip insanlar təsir altına tez düşürlər. Elə buna görə də bu insanlardan bəziləri son dərəcə özbaşına, bəziləri isə bunun tam əksinə olaraq, intizamlıdır.

Xolerik adamlar -Onların son dərəcə coşğun xarakteri var. Kəmhövsələdiirlər. Çox nadir hallarda “susmaq lazım gələndə birinci ol” tövsiyəsinə riayət edirlər. Həmişə istənilən məsələyə birinci reaksiya verənlər sırasındadırlar. Bu xasiyyətləri ucbatından xolerik tipli insanların başı, həmişə, necə deyirlər, qeyli-qalda olur: ətrafı ilə asanlıqla yola getmir, tez-tez münaqişəyə girirlər. Ona görə də xoleriki adətən səbirsiz, tündməcaz insan kimi tanıyırlar. İnadkardırlar. Sanqvinikdən fərqli olaraq, maraqları sabit və davamlıdır. Başladıkları işi bir qayda olaraq sona çatdırırlar. İstənilən problemlə üzləşdikdə özlərini itirmir, asanlıqla vəziyyətdən çıxış yolu tapırlar. Xolerik tipə aid olan insanlar sadıqdırlar. Ətrafına son dərəcə bağlı olduqlarına görə onlar üçün mühiti dəyişmək çox çətindir. Düşükləri yeni mühitə uzun müddət alışa bilmirlər.

Fleqmatik insanlar -Bu tip insanlar isə qaradınməz, sakit, təmkinli olurlar. El arasında onlara “yerəbaxan” deyirlər. Söhbətçil deyillər. Çox çətinliklə söhbətə qoşulurlar. Heç bir tip fleqmatik qədər təmkinli deyil. Onları həyəcanlandırmaq və yaxud hirsləndirmək elə də asan məsələ deyil. Gülməli bir hadisənin şahidi olarkən, yanındakıların gülməkdən ürəkləri keçəndə, o uzaqbaşı gülümsəyəcək. Və yaxud əksinə, onu hirsləndirmək, təbdən çıxarmaq müşküldən müşküldür. İstənilən halda hamıdan gec reaksiya verir. Bu xüsusiyyətlərinə baxmayaraq, psixoloqların fikrincə, fleqmatik tip insanlar mehriban və istiqanlıdırlar. Sadəcə, onları yaxından tanımaq üçün vaxt lazımdır. Vaxt keçdikcə alışdığı insanlara qarşı diqqətli və mehriban olurlar. Bir sözlə, onlar gec uyğunlaşdığı, alışdıqları kimi gec də unudurlar. Elə ona görə də psixoloqlar məsləhət görürlər ki,

ilk baxışda qaradınməz, sakit, son dərəcə soyuqqanlı təəssürat oyadan bu insanların sadıqlıyınə şübhə ilə yanaşmayaq. Həmişə rəfiqələrini, dostlarını arayan bu qəbildən olan insanlar vaxtı ilə incik düşdüyü insanlara qarşı da sayğısız yanaşmırlar.

Melanxolik adamlar-Bu tip insanlar isə sakit, ancaq həssasdırlar. Onlar heç nəyə biganə qalmırlar. Elə bu səbəbdən onlara münasibətdə ən kiçik diqqətsizlikdən belə tez inciyirlər. Kiçik bir qanqaraçılığı uzun müddət unuda bilmirlər. Dönə-dönə bu hadisəni xatırlayırlar, kədərlənirlər, öz aləmlərində ölçüb-biçirlər. Heç bir tip onlar qədər “yüz ölç, bir biç” məsləhətinə riayət etmir. Hər şeydən tez rənicdə olan melanxoliklər istənilən problemin qarşısında acizdirlər. Ən kiçik problemlə üzləşdikdə belə özlərini itirirlər, vəziyyətdən çıxış yolu tapa bilmirlər. Əslində, bu acizliyi onlar özü-özlərinə aşılırlar. Çünki sözügedən tiplər bu dünyada ən çox özlərindən narazıdırlar. Özlərinin heç bir bacarığını dəyərləndirmirlər. MƏNə yalnız tənqidi yanaşırlar. Elə bu səbəbdən də bacardıqları işin belə öhdəsindən gələ bilmirlər. Bədbin fikirlər onları tez ruhdan salır. Bir qayda olaraq, başladıkları iş yarımçıq qalır. Civə kimi bir yerdə dayanmayan sanqvinikdən fərqli olaraq, melanxoliki yerindən tərpətmək müşkül məsələdir. Psixoloqlar onları məhz belə təsvir edir: “Melanxoliklərin hərəkətləri son dərəcə süst və zəifdir. Onlar ağır-ağır danışırlar”.

Hər bir insanda hansı tipinsə xüsusiyyətləri daha qabarıq və nəzərəçarpandır. Mehmanxana işçisinin davranış mədəniyyəti özündə insanın xarici və daxili mədəniyyətinin bütün tərəflərini əks etdirir (rəftar və müraciət qaydaları, fikirləri aydın və düzgün ifadə etmə, nitq etiketinə riayət etmə bacarığı).

Qonağın qonaqlama müəssisələrindən gözdikləri:

- Mehriban qarşılanmaq;
- Gülərlüzlü, pozitiv personal görmək;
- Sürətli giriş qeydiyyatı (check in);
- Rezervasiyaya uyğun yerləşdirmə;
- Arzu və tələblərinin gözləndilmədən yerinə yetirilməsi.

Qonaq tiplərinin xarakterik xüsusiyyətləri

Qonağın hansı xüsusiyyətə malik olmasından asılı olmayaraq onlarla qarşılıqlı münasibətlərdə daim ədəbli, nəzakətli olmaq, hörmətlə yanaşmaq və bunları yaddan çıxartmamaq mehmanxana işçisi üçün çox vacibdir.

- Pessimist (bədbin) qonaq – Hər şeydə qüsür axtaran, hər zaman şikayət edən və narazı qalan qonaqdır. Bu tip qonaq hər şeyin ən pis tərəfini görür və ümumiyyətlə vəziyyətlərindən razı qalmırlar. Hər vəziyyətdə özlərini kədər hissənin mərkəzində tapırlar. Müəssisənin və ya personalın mükəmməl olması onlar üçün əhəmiyyətli deyil. Bu cür xarakterik xüsusiyyətlərinə görə onlar heç

vaxt xoşbəxt ola bilməzlər. Onlara görə yaxşı heçnə yoxdur, yaxşı bir şeyi qiymətləndirmirlər. Onlar dünyanı maraqsız bir yer olaraq görürlər. Daim narahatdırlar, nə etsəniz onların həyata baxış tərzini dəyişə bilməzsiz.

Pessimistləri xidmətdə məmnun etmək çətindir. Müvəffəqiyyətli olmaq personalın bütün bacarığını nümayiş etdirməsindən asılıdır. Personal bu cür qonaqlardan təşəkkür gözləməməlidir.

- Həssas (vasvası) qonaq – Bu cür qonaq hər şeyə diqqət edir və ən yaxşısını tələb edir. Həssas qonağa göstərilən xidmət tam və qüsursuz olmalıdır. O, kiçik qüsurları belə görməzdən gəlmir. Heç bir hadisəyə müsbət yanaşmır, gigiyena və sanitariya onun üçün vacibdir. Bu tip qonaqlara görə hər yer təmiz olmalıdır. Sağlamlılıqlarına və qidalanmalarına əhəmiyyət verirlər. Mətbəx və xidmət personalının geyimlərinə diqqət edirlər. Xırda səhvləri insanların üzünə çox rahat deyirlər. Bəyəndikləri personalı isə tərifləyirlər.

- Bu cür qonağa xidmət etmək olduqca çətindir. Personalın işini çətinləşdirir. Müəssisənin qayda qanunlarına riayət edən və işini bilən personal bu cür qonaqları razı salır. İşini mükəmməl yerinə yetirən personal seçilir.

- Özündən razı qonaq- Bilik və bacarıqlarının hamıdan çox olduğunu düşünür. O, ətrafına qarşı kobud münasibət göstərir və digər şəxsləri ələ salan, alçaldan hərəkətlər nümayiş edə bilər.

- Özünü bəyənen qonağa xidmət olduqca çətindir. Personalla davranışı ələ salan və xor görün formadadır. İşçilərə xidmətçi kimi baxır. Belə qonağa xidmət etmək üçün personal çox özünə inamlı, səbirli və nəzakətli olmalıdır.

- Ünsiyyətçi qonağın xarakterik xüsusiyyətləri. Personal onalara xidmət etmək zövqlü işdir. Çünki onlar dərhal gözəl xidməti qiymətləndirirlər. Ünsiyyətçi qonaq səxavətlidir, əli açıqdır və çox bəxşis verəndir. Bəzən personalın da onlarla uzun-uzun söhbətə qoşulmasını və əyləncələrində iştirak etməsini istəyirlər. Bu cür hallarda müəssisədaxili qaydalara riayət etmək lazımdır.

- Utancaq qonaq – öz daxili aləmləri onları daha çox maraqlandırır. Bu cür qonaq kollektivə qoşulmur. Tək qalmağa üstünlük verir. Hər hansı narazılıqda bunu dilə gətirmir. Buna görə də hər hansı münaqişəyə girmir. Ancaq narazılıq halı artdıqda kiçik bir problemdə ciddi münaqişə yarada bilər.

Bu cür qonaqlara xidmət edərkən göstərilən xidmətdən razı qaldıqlarını öyrənmək vacibdir. Belə qonaqlar narazılıqlarını ifadə etmədikləri üçün onlara qarşı çox diqqətli olunmalıdır. Utancaq qonaqların müəssisədən razı qalaraq yola salınmalarına səy göstərməlidir.

- Optimist, zərif və təvazökar qonaq - belə qonaqla işləmək asandır. O olduğu yerdən məmnundur və bunu göstərir. Hər hansı səhv və ya xətdə qışqırmır. Hər bir şeyin yaxşı tərəfini görür və kiçik problemlərdən şikayət etmir.

Optimist qonaq işçilərə qarşı nəzakətli rəftar edir. Etik qaydaları yaxşı bilir. Başqalarının fikirlərini də nəzərə alır, razılaşıır. Belə qonaqlara xidmət etmək zövqlüdür. Hamıya vəzifəsindən asılı olmayaraq bərabər rəftar edir.

-Şübhə ilə yanaşan qonaq- bu tip qonaq işçilərin öz mənəfəətini düşündüyünü və ona zərər verəcəyini düşünür. Özündən başqa heç kimə inanmır. Rəftarı özlərini müdafiəyə etmə yönümlüdür. Şübhə ilə yanaşan qonaqlar onlara pis mövqeli otağın verildiyini, alış-veriş etdikləri mağazalarda aldadıldıklarını, saxta malın verildiyini və hər zaman aldadıldıklarını düşünürlər.



Bu cür qonaqları razı salmaq üçün diqqətli olmaq lazımdır.

Qəzəbli qonaq – bu tip qonaq hətta kiçik istəyinin gec yerinə yetirilməsinə görə problem yarada bilər. Qəflətən səsini yüksəldib mübahisə yarada bilər. Bu cür qonaq bəzən istənilmədən insanların xətrinə dəyib sonra peşmançılıq hissi yaşayır. O, qəzəbini idarə edə bilmir, buna görə tez-tez münaqişəyə qarışıır.

Bu tip qonaqlara xidmət edən personal diqqətli yanaşmalıdır. Münaqişə zamanı personal soyuqqanlı olmalı, nəzakətli rəftar etməlidir.

Narahat (küylü) qonaq – Bu tip qonaq hər hansı hadisə ilə qarşılaşanda tez həyəcanlanır, nə edəcəyini bilmir. Bu cür davranış tərzləri bəzən digər qonaqlara da sirayət edir və arzuolunmaz hadisələrə səbəb olur.

Narahat qonağa xidmət etmək, onu sakitləşdirmək və məmnun etmək çətin işlərdən biridir. Bu cür xarakterik xüsusiyyətləri olan qonaqlarla soyuqqanlı rəftar edilməli, onları sakitləşdirməli və səbrli olmaq lazımdır.

Diqqətsiz və unutkan qonaq – bu tip qonaq görüşünü unudur, adətən yemək yediyi restoranda çantasını və ya əşyasını unudur. Belə qonaqlara xidmət personalı kömək edərək onun məmnuniyyətini qazana bilər.

İnadkar qonaq- bu qonaq ümumi olaraq istəklərində qərarlıdır, heç bir mövzuda özündə səhv olacağı ilə razılaşıır. Qonaqlama müəssisəsində yer olmasa belə o yer tələb edir. Bütün xəbərdarlıqlara baxmayaraq, müəssisədə olan qaydalara riayət etmir.

Personalın davranışı: Bu tip qonaq heç bir halda səhv olduğunu qəbul etmir. Onlara görə ancaq özünün inandığı şey doğrudur. O otel qaydalarına riayət etmir. Məsələn, o, siqaret çəkmək qadağan olan yerdə siqaret çəkməyə cəhd edə bilər. Bu tip qonaqlara xidmət verən heyət səbirli olmalıdır.

2.5.1. QONAĞIN OTELƏ GİRİŞ QEYDİYYATINI (CHECK İN-İ) İCRA EDİR

QONAĞIN OTELƏ GİRİŞ QEYDİYYATI

Mehmanxanada qonağın qarşılınması, qeydiyyatı, açarın verilməsi və nömrəyə qədər müşayiət olunması sadə göründüyü kimi, həm də məsuliyyətlidir. Qonağı otelin qarşısında və ya qapının girəcəyində şvesar (qapıçı və ya bell boy) salamlayır və qarşılayır. Bundan sonra qonağı inzibatçı gülərüzlə qarşılayır və salamlayır. İnzibatçı qonağa nömrə bron etdiyi barədə sual verir, adını və soyadını soruşur. Otelə gəlmə vaxtı müəyyən edilmiş nüfuzlu qonağı, bəzən mehmanxananın vestibülündə qarşılayırlar. Mehmanxanaya gələn qonaq nömrədən əlavə nəqliyyat sifariş edibsə, onu hava limanında və ya dəmiryolu vağzalında qarşılayırlar.

Mehmanxanada dəfələrlə qalmış, daimi müştəriyə adı ilə müraciət etdikdə, ona xoş təəssürat bağışlaya bilərsiniz, çünki oteldə onu yaddan çıxartmayıblar və daimi qonaq kimi tanıyırlar.

Mehmanxanada nömrə alan hər bir qonaq qeydiyyatdan keçməlidir. Qonağın qeydiyyatının aparılma prosesi, otelin dərəcəsindən, xidmətin keyfiyyətindən,



avtomatlaşdırma sistemindən və s. asılı olaraq müxtəlif ola bilər. Avtomatlaşdırma sistemi olan oteldə, qonağın qeydiyyatı tez bir müddətdə aparılır. Məsələn, Yaponiyanın, ABŞ-ın, və Avropanın bir sıra yüksək dərəcəli otellərində, qonağın otelə daxil olub salamlanmasından, qeydiyyatdan keçməsi və açarın alınmasına qədər müddət cəmi bir neçə saniyədir. Lakin nəzərə almaq lazımdır ki, qeydiyyatı tez aparılan qonaqlar əvvəlcədən oteldə nömrə bron (sifariş) etmişlər.

Mehmanxanaya gələn qonaqlar iki tip ola bilər. Birinci tip, əvvəlcədən nömrə bron (sifariş) edənlər, ikinci tip, nömrəni əvvəlcədən sifariş etmir və otelə gəlir (walk in guest). Əvvəlcədən nömrə sifariş edən qonaq haqqında oteldə artıq məlumat olduğuna görə, onun qeydiyyatı tez aparılır. İnzibatçı, qonaqdansifarişinnömrəsini,soyadını soruşur və kompüter sistemində lazım olan modulu seçir və qeydiyyatı aparır. Qonaq ancaq anketi imzalayır.

Oteldə əvvəlcədən nömrə sifariş etməyən qonağın qeydiyyatı 5 dəqiqədən də çox vaxt apara bilər. Çünki qeydiyyatla əlaqədar qonağa əlavə suallar verilir və cavab alınır (nömrənin qiyməti, qalma müddəti, ödəniş qaydası, əlavə xidmətlər və s.). Qonaqdan nömrənin qiymətini ödəmək imkanı müəyyən olunur. Müştəri, “Amerikan Ekspress”, “Viza”, “Master Kart” və s.-in qızıl kartı ilə ödənişə zəmanət verirsə, narahat olmağa dəyməz.

Qonaq oteldə yerləşmə təsdiqini alan kimi qeydiyyat kartını (anketi) yazır. Anket otel və qonaq arasında müqavilədir. Qonaq anketdə, adını, soyadını, ünvanını, ödənişi verən təşkilatın adı,

ünvanı (ödənişi üçüncü şəxs həyata keçirərsə) və s. qeyd edilir. Bir sıra yerlərdə, şəhərlərdə anket iki nüsxədə yazılır. Anketin bir nüsxəsi, inzibati orqanların otellərdə qalanların hesabatını aparmaq məqsədi ilə mərkəzi ünvan bürosuna və ya pasport xidmətinə verilir. Anketin ikinci nüsxəsi otelin qəbul, yerləşdirmə və xidmət bölməsində saxlanılır.

Qonaq anketi diqqətlə oxumalı və suallara dəqiq, düzgün cavab yazmalıdır. Müştəri oteldə əşyalarını yaddan çıxararsa, onun ünvanına bu əşyaları göndərmək mümkün olsun. Bundan əlavə ünvanı olan daimi müştəriləri, otelin təşkil etdiyi mərasimlərə dəvət etmək olar, müştəri nömrə və ya xidmətə görə hər hansı bir səbəbdən ödəniş etməyibsə, ünvan vasitəsi ilə ona xəbər göndərilir. Qonaq anketi yazıb doldurmaqla, nömrənin qiymətini, oteldə yaşamaq müddətini, yerləşmənin növü və s. imzası ilə təsdiq edir və otel ilə müqavilə bağlayır.

Bölmənin inzibatçısı qonağın yazdığı anketi, pasportla və ya şəxsiyyəti təsdiq edən sənədlə tutuşduraraq, yoxlayır, sonra anketə qonağın nömrəsini, gəlmə tarixini və vaxtını yazıb imzalayır. Daha sonra nömrədə yerləşmə və ödəniş üçün iki nüsxədən ibarət icazə vərəqi yazır. İcazə vərəqinin bir nüsxəsi kassir, digəri kartoteka üçün yazılır. Qonaq icazə vərəqəni kassirə ödəniş üçün təqdim edir.

Otel işçisi qonağın pasportunun surətini çıxardır və qonağa otel və oteldəki qaydalar barədə məlumat verir. Otel qaydaları adətən aşağıdakı kimidir:

1. check-in vaxtı 14:00-dan sonra, check out isə 12:00-dadır.
2. Reception 24 saat çalışır və qonaq hər hansı sualı olduqda receptiona ünvanlayır.
3. Səhər yeməyi saat 7:00-dan 11:00-a qədərdir və qiymətə daxildir.
4. Ödəniş nağd və nağdsız ödəmə yolları ilə mümkündür.
5. Wi-fi, Spa, Fitnes və s. xidmətlər mövcuddur.
6. Otaqda minibar (soyuducu) olduğu qonağa deyilir. Minibar ödənişlidir.

Turist qrupunun qeydiyyatının aparılmasının xüsusiyyətləri.

Turist qrupları üçün nömrələr əvvəlcədən oteldə bronlaşdırılır. Bu halda şöbə müdiri nömrələri hazırlayır, inzibatçıların, yükdaşıyanların, şvesarların (qapıçılar, bellboy) və digər xidmətçilərin işini planlaşdırır, zəruri sənədləri qaydaya salır. Turistləri qəbul edən inzibatçı "Bron kartını" əvvəlcədən tərtib edir.

Turist qrupunun rəhbəri inzibatçıya turizm firmasının göndərişini təqdim edir (bu sənəd qrupun oteldə qalmaq hüququnu və hesabın ödənildiyini təsdiq edir) və qrupun pasport rejiminə uyğun tərtib olunmuş siyahısını təqdim edir.

Otelin inzibatçısı turist qrupunun, mərtəbə və nömrələrini elan edir və yazıb verir. Adətən turist qrupları iki yerli (standart) nömrələrdə yerləşdirilir. Qrupun rəhbərinə bir yerlik nömrə

TƏLİM NƏTİCƏSİ 2

verilir. Qrup üçün tərtib olunan sənədin sütununda turizm sözü yazılır. Bölmənin inzibatçısı qrup üçün nömrədə yerləşmənin nağdsız icazə vərəqini mərtəbəyə təqdim etmək üçün yazır və orada turistlərin nömrələrini göstərir.

Yaşayış üçün icazə
Qrup
4-cü mərtəbə
Azərbaycan Respublikası, Gəncə şəhəri
Sifariş 05/00
Yaşayış: 05.02.16 – 10.02.16-cı il.
Nömrələr: 1210, 1211, 1212, 1213, 1214.
Hesabın növü: nağdsız
Bronun ödənişi: 50%
Əlavə məlumatlar: _____

Qeyd etmək lazımdır ki, turistlərə müxtəlif mərtəbələrdə nömrələr verilsə, hər mərtəbəyə ayrıca icazə vərəqi yazılır. İnzibatçı hər bir turistə ayrıca vizit kartı yazır. Ödəniş nağdsız olduğuna görə kassir qrup üçün çek yazmır. Bəzən turizm firmaları turistlərə putyovka ilə yanaşı, yük (baqaj) üçün nömrəli yarlıq (etiket) verirlər. Yarlıqdakı nömrə turistin siyahıdakı nömrəsinə uyğun olur. Oteldə otaqlara turistlərin yerləşdirilməsi zamanı, otelin xidmətçisi (bell boy) bu yarlıq əsasən turistin yükünü (baqajını) nömrəsinə aparır. Çox vaxt, oteldə təyin olunmuş yaşayış müddətindən artıq qalanda (saat 12:00-dan – hesab vaxtı) turistlər əlavə hesab ödəməmək üçün, 1 və ya 2 nömrə saxlamaqla yerdə qalan nömrələri azad edirlər. Bu nömrələr turistlərin yüklərini yığmaq və istirahəti üçün lazım olur.

Xarici vətəndaşların və turist qrupunun oteldə qeydiyyatının bəzi xüsusiyyətləri.

Azərbaycan Respublikasının ərazisinə daxil olan xarici vətəndaşlar viza almalıdır. Viza, dövlətin, xarici vətəndaşa, ölkəyə gəlib-getməsi və ya ölkənin ərazisindən tranzit keçməsi üçün verdiyi xüsusi icazədir. Viza xarici vətəndaşın pasportunda qeyd olunur və ya pasporta əlavə vərəq (ayrıca sənəd) kimi verilir (turist qrupları üçün).

Vizalar birdəfəlik (entry visa), çoxdəfəlik (multiple entry visa), tranzit (transit visa), turist (tourist visa) və s. ola bilər. Ölkəyə daxil olmaq üçün viza (entry visa) xarici dövlətin diplomatik nümayəndəliyi tərəfindən verilir.

Oteldə qonağın və ya turist qrupunun qeydiyyatı zamanı, inzibatçı (resepşinist) vizanın

TƏLİM NƏTİCƏSİ 2

müddətinə, qeyd nömrəsinə, tarixinə, otelin adına diqqət yetirməlidir. Bir sıra otellərdə xarici vətəndaşlar anket doldurmur. Diplomantik vizadan rüsum alınmır.

2.6. TƏLƏBƏLƏR ÜÇÜN FƏALİYYƏTLƏR



- Bronlaşdırma üsullarını araşdırın və sxemlərə qeyd edin

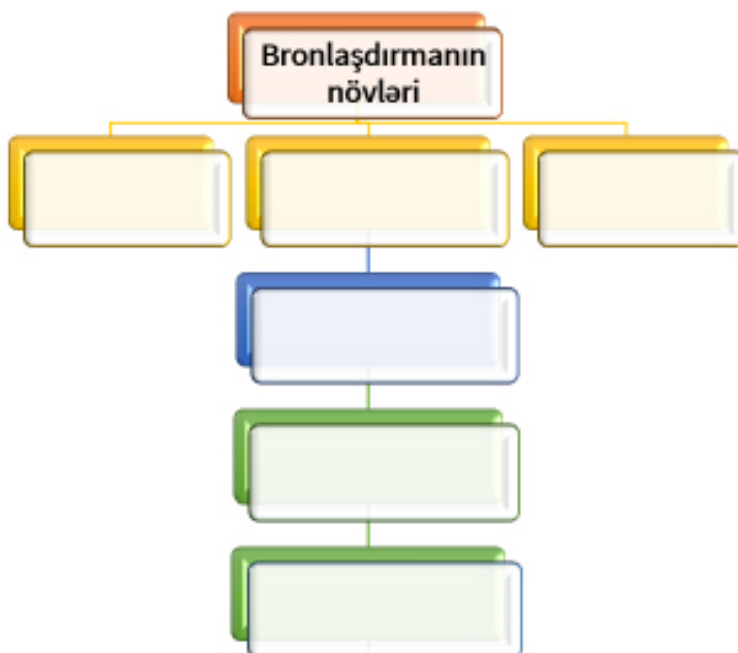


- Mehmanxanada istifadə olunan bron proqramlarının iş prinsipini araşdırmaq.
- Nömrələrin bronlaşdırılmasında istifadə olunan blank formaları araşdırmaq.
- Bronlaşdırma anketini tamamlama.
- Bronun ləğv olunması blankını tamamlama.
- Mehmanxana ilə qonaq arasında müqavilə münasibətləri təşkil edən qeydiyyat blankını tamamlama.

REGISTRATION CARD	
NAME _____	NATIONALITY _____
ADDRESS _____	
CITY OR TOWN _____	CAR REGISTRATION NO. _____
DATE OF ARRIVAL _____	DATE OF DEPARTURE _____
METHOD OF PAYMENT <input type="checkbox"/> C. CARD <input type="checkbox"/> CASH <input type="checkbox"/> CHEQUE	
ROOM RATE <input type="checkbox"/> DINNER, BED & BREAKFAST <input type="checkbox"/> BED & BREAKFAST	
NEWSPAPER ORDERED _____	CHECK OUT TIME 10am _____
SIGNATURE _____	ROOM NO. _____
NOTE: Cheques must be accompanied by current BANK card Credit Card must be imprinted and signed, amount to be verified prior to departure Cash customers can elect to either pay in advance, per an a day to day basis/ (prior to 12 noon each day for the following days stay).	

TƏLİM NƏTİCƏSİ 2

- Mehmanxanalarda istifadə olunan blank formaları ilə tanış olmaq.
- Otelin rezervlərinə əsasən gəliş cədvəli ("arrival list"-i) çap edib, izah etmək.
- Bronlaşdırmanın növlərini cədvələ yaz.



- Beynəlxalq Mehmanxana Qaydalarını araşdır və məruzə et.
- Qrup bronlaşdırması zamanı yaşanan problemləri araşdır.
- Temperament tiplərinə aid testləri araşdırmaq və yoldaşlarının temperament tiplərini yoxlamaq.
- Araşdırın, yerləşdirmə müəssisəsindən qonaq nə gözləyir ?
- Tələbələrin hansı tip qonağın xarakterik xüsusiyyətinə uyğun gəldiyini araşdırmaq.
- Otelə gələn qonağın qarşılansını nümayiş et.
- Onlayn bronlaşdırma proqramında qonaq üçün 4 gecə 5 gün rezervasiya et, hesabı müyyənləşdir.

2 qrupa bölünərək hər qrupdan 3 tələbə otel personalı və 2 və ya 3 tələbə qonaq rolunda,

- Qonağın otelə giriş qeydiyyatını (check in-i) səhnələşdir.

(Bu zaman problemlə qonaqla ünsiyyət prosesinin üzərində dayan. Səhnədə iştirak etməyən qrup tələbələri isə qeydiyyatı zamanı üstün və zəif cəhətləri qeyd edib, sonda bildirməlidir.)

2 qrupa bölünərək hər qrupdan 4 tələbə otel personalı və 2 və ya 3 tələbə qonaq rolunda,

- Qonağın oteldən çıxış qeydiyyatını (check out-u) səhnələşdir.
(Bu zaman otelin daimi qonağının qeydiyyat prosesi üzərində dayan.)
2 qrupa bölünərək hər qrupdan 4 nəfər otel personalı və 6 və ya 7 tələbə qonaq rolunda,
- Qonağın oteldən çıxış qeydiyyatını (check out-u) səhnələşdir.
(Bu zaman otelin qrup qonağının qeydiyyat prosesi üzərində dayan.)
- 30 nəfərlik qrupun qeydiyyat (check in) prosesini yaz.

2.7. QIYMƏTLƏNDİRMƏ

Aşağıdakı qiymətləndirmə meyarına əsasən qiymətləndirəcəksiniz:

“Rezervasiya edilmə üsullarını danışır”

- Bronlaşdırma, rezervasiya nədir?
- Məktub sifarişdə öz əksini tapan məlumatları sadala.
- Bronlaşdırmanın 4 qlobal sistemi hansılardır?

“Rezervasiya mərhələlərini sadalayır.”

- Rezervasiyanın hansı mərhələləri var?
- Rezervasiya sorğu blankında hansı məlumatlar öz əksini tapır?
- Rezervin kağız üzərində təsdiqi nə deməkdir, əhəmiyyətini şərh et.

“Rezervasiyanın növlərini sadalayır.”

- İkiqat bronlaşdırma nədir, müsbət və mənfi tərəfləri nələrdir?
- Zəmanətli bronlaşdırma və onun növlərini danış.
- Zəmanətsiz bronlaşdırma haqqında danış.
- Qrup bronlaşdırmasının xüsusiyyətlərini danış.

“Qonağın psixoloji tiplərini müəyyən edir”

- Qonaqlara xidmətdə diqqət edilən məqamları danış.
- Hansə temperament tipləri var?
- Qonaq tiplərinin xarakterik xüsusiyyətlərini danış.

“Qonağın otelə giriş qeydiyyatını (check in-i) icra edir.”

- Mehmanxanaya gələn qonaqların hansı tipləri var?
- Turist qrupunun qeydiyyatının aparılmasının xüsusiyyətləri danış.
- Xarici vətəndaşların və turist qrupunun oteldə qeydiyyatının bəzi xüsusiyyətlərini danış.

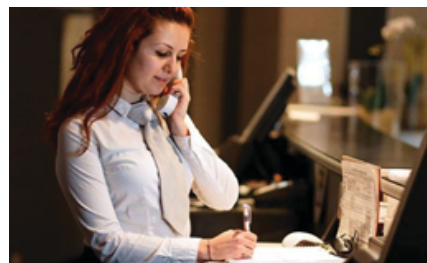
3.1.1. ÖN BÜRONUN TELEFON OPERATORU (SWITCHBOARD) BÖLMƏSİ İLƏ İŞ BİRLİYİNİ TƏMİN EDİR

“Switchboard” - Telefon Operatoru ön büroda resepsion deskində və ya kassa bölümünün arxasında yerləşən Ön büroya bağlı olan bölmədi. Otelin böyüklüyündən asılı olmayaraq bütün otellərdə telefon var, otelə aid telefon xəttinin sayı fərqlidir. Bu departament telefon xidmətini göstərməklə barabər oyandırma (wakeup), mesajları çatdırma xidmətlərini, bəzi hallarda qonaqların şikayətlərini qəbul etmə vəzifəsini də yerinə yetirir. Santral bölümün şəhərlər arası zənglər, beynəlxalq zənglər etmək mümkündür. Qonaqlar üçün bu xidmət ödənişlidir.

Telefon danışıqı bu sözlərlə başlanmalıdır: «Günortanız xeyir», «Sabahınız xeyir». Bundan sonra mehmanxananın adını və zəngə cavab verənin adını demək lazımdır. Zəngə ətraflı surətdə, lakin söhbəti uzatmayaraq, qısa cavab verilməlidir. Telefonla zənglərə cavab verən başqa əməkdaşların danışıqı kimi danışmaq lazımdır. Eyni üslubda işləməklə, siz və sizin həmkarlarınız göstərməlidir ki, siz – vahid komandasınız, peşəkarlarsınız.

Personal zəngə cavab verərkən adını və soyadını deməlidir. Özünü bu cür təqdim etməklə o məsul və səlahiyyətli əməkdaş təəssüratı yaradır, telefona cavab verdikdə yalnız öz adını deyən şəxs vəzifələri olan, lakin səlahiyyətləri olmayan şəxs kimi başa düşülə bilər.

Telefonla danışıq etiketi siz özünüz zəng vurduğunuz halda da özünüzü təqdim etməyinizi tələb edir. İltifat göstərərək, abonentdən söhbət üçün vaxtı olub-olmadığını soruşun. Ünsiyyət tərəf müqabiliniz sizin onun vaxtını nəzərə aldığınızı qiymətləndirəcəkdir. Nömrə təsadüfən səhv yığıldığı halda dəstəyi üzr istəməmiş asmayın.



Zənginizə cavab verə bilməyən şəxsə zəng vurduğunuz halda sizi nə vaxt və harada tapmaq mümkün olduğunu ona deyin. Siz nə qədər tez izah edə bilsəniz, öz həmkarlarınızın gözündə də siz bir o qədər yüksək peşəkar kimi görünəcəksiniz. Söhbətin nə vaxtsa davam etdirilməsi sizə lazım olan adamlarla danışarkən, növbəti dəfə zəng etmək üçün dəqiq vaxtı onunla razılaşdırın. İnzibati personalla nəzakətli olun. Nə vaxt zəng etməyin daha münasib olduğunu soruşun. Telefon zəngləriniz heç bir nəticə verməyəndə, alternativ əlaqə yollarını axtarın, şəxsə məktub göndərin və yaxud onunla faksla əlaqə yaradın.

Mehmanxana zəng vurulanda telefonla danışarkən başqa işi kənara qoyub, telefona cavab verən zaman gülümsəmək lazımdır. Zəng edən şəxs zənginizin səmimi olduğunu hiss edəcəkdir. Söhbət edərkən mü sahibin sözünü kəsməməyə və fasilə saxlamağa diqqət edin.

Zəng edən şəxsi gözləməyə məcbur etməyin, lakin bu tələb olunursa, əmin olun ki, o adam gözləyəcəkdir. Dəstəyə yenidən yaxınlaşanda söhbət bu sözlərlə başlanmalıdır: «Gözlədiyinizə

TƏLİM NƏTİCƏSİ 3

görə təşəkkür edirəm». Sizin iltifatınız onu başa düşməyə kömək edəcəkdir ki, siz müsahibin iltifat göstərüb öz vaxtını sərf edərək gözləməyə razı olduğunu unutmamısınız. Əgər siz sonu bilinməyən söhbətə bağlanmışsınızsa, fasilə edin və söhbəti «Yaxşı, mən daha sizin vaxtınızı almaq istəmirəm» və yaxud «Çox sağ olun ki, mənimlə danışmağa vaxt tapdınız, mən bilirəm ki, siz çox məşğulsunuz, buna görə də...» kimi sözlərlə bitirməyə çalışın.

Aşağıda dialoq aparmaq üçün beş yaxşı üsul təqdim olunur:

1. Müsahibinizin sözünü kəsməyin.
2. Sizə deyilənləri təkrar edin – bu sizin onu başa düşdüyünüzü bildirir.
3. Söhbət əsnasında şəxsə bir neçə dəfə soyadı ilə müraciət edin.
4. Nə etmək istədiyinizi başa salın və vədinizə əməl edin.
5. Əgər mümkündürsə, söhbətin əsas məğzini yazın.



Telefon nömrəsini yığmamışdan əvvəl zəngin səbəbini bir neçə cümlədə formalaşdırın. Siz səsli rabitə sistemi ilə birləşdirildikdə, orada qısa məlumat saxlaya bilərsiniz.

Telefonda asta danışın və unutmayın ki, məlumatın kağızda ifadə olunması şifahi deyiləndən çox vaxt aparır. Öz telefonunuzun nömrəsini qoyun, çünki bu, zəng etdiyiniz adamın vaxta qənaət etməsinə imkan verər və onu sizin telefon nömrənizi axtarmağa məcbur etməz. Sizə zəng edən adamı gözləmə rejiminə keçirən düymədən sui-istifadə etməyin – bu texniki yenilik biznes sahəsində məyusluq və inciklik mənbəyi ola bilər. Telefonda gözləmək üçün edilən xahiş halları bir qayda kimi qəbul edilməməli, istisna kimi olmalıdır.

Santral departamenti işçisi oyandırma xidmətini (wakeup) dəqiq yerinə yetirmək üçün oyandırma listini daima izləməlidir. Vaxtında oyandırılmayan qonağa dəyən ziyan görə otel və personal məsuliyyət daşıyır.

3.2.1. ÖN BÜRONUN TƏSƏRRÜFAT (HOUSEKEEPING) DEPARTAMENTİ İLƏ İŞ BİRLİYİNİ TƏŞKİL EDİR

MEHMANXANADA TƏSƏRRÜFAT (HOUSEKEEPING) DEPARTAMENTİ

Təsərrüfat şöbəsinin əsas funksiyası otelin nömrə fonduna xidmət göstərmək və təmiz saxlamaqdır. Bundan əlavə mehmanxananın ictimai yerlərinin yığışdırılması və təmizliyi bu şöbənin üzərinə düşür. Otelin müsafirləri, adətən, çox vaxtlarını nömrədə keçirirlər və buna görə nömrələrin təmiz saxlanması, mələfələrin vaxtında dəyişdirilməsi, lazımi ləvazimatlarla təmin olunması vacib şərtlərdəndir. Şöbədə nizam-intizam yüksək səviyyədə olmalı və şöbənin rəhbəri nömrələrin standartı uyğun düzgün yığışdırılmasına və fəaliyyətinə nəzarət etməlidir.

Otelin bütün sahələri dörd əsas hissəyə bölünür. İnzibati, xidmət göstərən, yardımçı və yaşayış:

- İnzibati yerlər: kabinetlər və vestibüldə yerləşən kommunikasiya-rabitə və digər sahələr;
- Xidməti yerlər: ictimai və ümumi istifadə olunan sahələr (konfrans zalı), musiqi salonları (diskoteka, bar) vəs;
- Yardımçı yerlər: təsərrüfat və anbar sahələri (mələfələr və inventar saxlanılan yer, təmir sexi, çamaşırxana);
- Yaşayış sahələri: bütün dərəcədə olan nömrələr və onlarla əlaqəli məişət sahələri.

Mehmanxana ərazisinin əsas hissəsini yaşayış üçün olan nömrələr və onlarla bağlı olan köməkçi və xidmət sahələri tutur.

Mehmanxana nömrələrində müsafirin yaşaması üçün zəruri olan hər bir şey olmalıdır. Nömrədə istirahət, yatmaq, işləmək və qonaq qəbul etmək üçün yer, şərait və ləvazimat olmalıdır.

Nömrə fondu – müxtəlif kateqoriyalara aid olan bütün nömrələrin ümumi məcmusudur (cəmidir).

Nömrə – bir və ya bir neçə yerlik yaşayış yerindən ibarət olan, tələbatlara uyğun avadanlıqla təmin olunmuş, mehmanxana tərəfindən təqdim olunan yaşayış yeridir.

Çarpayı-yer – yatmaq üçün yer, bir nəfərin istifadəsi üçün nəzərdə tutulur.

Mehmanxana inzibati təsərrüfat işinin təşkili

Mehmanxananın nömrə fondunun yığışdırılması və təmizlənməsi plan

1. Nömrə fondunun yığışdırılmasına qoyulan tələblər
2. Ekspres təmizlik
3. Cari və gündəlik yığışdırılma

Dərəcəsindən asılı olmayaraq mehmanxana təmiz və səliqəli olmalıdır. Bütün sanitariya-gigiyenik qaydalara əməl etməklə otaqların yüksək səviyyədə yığışdırılması və təmizliyinin əldə edilməsi üçün mehmanxana aşağıdakılara əməl etməlidir:

- hazırlıq keçmiş yüksək ixtisaslı personal olmalıdır

TƏLİM NƏTİCƏSİ 3

- bütün müasir və lazımi təmizlik avadanlıqları və ləvazimatları ilə təchiz olunmalıdır
- müasir təmizləyici maşın və mexanizmlərə malik olmalıdır

Burada əsas şərt mömrənin yığışdırılması və təmizlənməsinə ayrılan vaxtın düzgün bölünməsidir. Təsərrüfat şöbəsi qəbul, yerləşdirmə və xidmət şöbəsi ilə birbaşa əlaqədardır. Təsərrüfat şöbəsi otaqların vəziyyəti haqqında məlumatlarını qəbul-yerləşdirmə və xidmət şöbəsinin məlumatları ilə tutuşdurur. Qəbul yerləşdirmə və xidmət şöbəsindən qonağın nömrəni tərk etməsi barədə Təsərrüfat şöbəsinə məlumat daxil olur və bu məlumat şöbənin jurnalındakı qrafada qeyd olunur. Jurnalın digər qrafasında otağı yığışdıran xadimələrin soyadı qeyd olunur. Nömrənin hazır olması qəbul, yerləşdirmə və xidmət şöbəsinə bildirilir. Təmizlik işi apararkən bir neçə mühüm prinsiplərə diqqət etmək lazımdır:

a) Mərtəbədə çalışan işçilər qonaqlarla mümkün qədər az qarşılaşmalıdır.

b) Təmizləyici avadanlıqlar və əşyalar ümumi istifadə üçün nəzərdə tutulmuş yerlərdə saxlanmalıdır.

c) Təmizlik işi görən zaman xadimə şəxsi işləri ilə məşğul olmamalıdır.

Bütün bunların lazımi səviyyədə yerinə yetirilməsi həmin oteldə mədəni xidmətin yüksək səviyyəsindən xəbər verir. Təsərrüfat şöbəsinin müdiri otelin və onun nömrələrinin təmizliyinə cavabdehdir. Adətən onun bir neçə köməkçisi olur(supervisor-baş xadimə) və onlar mərtəbə və həyətəyanı sahələrə aid olan yerlərin təmizliyinə cavabdehdir.

Yaşayış nömrələrinin yığışdırılması və təmizlənməsinin aşağıdakı növləri var:

1. Qonaq üçün bron edilmiş nömrənin yığışdırılması;
2. Qonaq oteli tərk edəndən sonra yığışdırmaq;
3. Nömrələrin gündəlik cari yığışdırılması;
4. Nömrələrin ekspress yığışdırılması;
5. Nömrələrin əsaslı yığışdırılması;



Qonaq üçün bron olunmuş nömrənin ilk növbədə yığışdırılmasının məqsədi, qonaq tərəfindən sifariş olunmuş nömrəni əvvəlcədən tam hazırlamaqdır. Bronlu nömrələrin yığışdırılması və təmizlənməsi işinə aşağıdakılar daxildir:

- nəm əsgilə nömrənin silinməsi
- quru əsgilə nömrənin silinməsi
- döşəmənin nəm əsgilə silinməsi

TƏLİM NƏTİCƏSİ 3

Nömrənin əsaslı yığışdırılması və təmizlənməsinin aparılmasının məqsədi aşağıdakılardır:

- nömrənin yığışdırılması və təmizliyi möxtəlif avadanlıq, ləvazimat və maşınlarla həyata keçirilir.

- əsaslı yığışdırma və təmizlik nömrənin hərtərəfli və tam yığışdırılmasını təmin edir.

- nömrənin əsaslı yığışdırılması və təmizliyi sanitar-gigiyenik normalara uyğun, müvafiq müddətdə keçirilməlidir. Nömrənin interyerinə lazımi kosmetiktəmir işlərini aparmaq lazımdır.

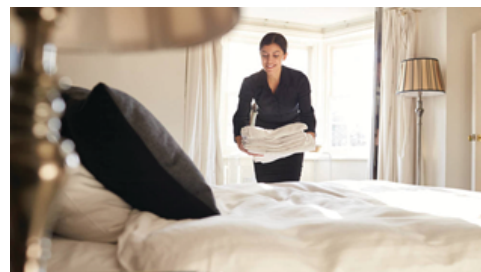
- nömrələrə baxış keçirtmək, qonaqların yaşaması üçün otağın hazır olduğunu yoxlamaq və müxtəlif kommunikasiya sistemlərində olan çatışmamazlıqları üzə çıxarmaq.

Nömrələrin əsaslı yığışdırılması və təmizliyinin aparılması üçün aşağıdakı işlər görülməlidir:

- 1) divarların yuyulması və quru əsagi ilə silinməsi
- 2) havalandırma qurğusunun çərçivəsini silib təmizləmək
- 3) pərdələrin, döşəklərin təmizlənməsi
- 4) pəncərə və qapıların yuyulub-təmizlənməsi

Nömrələrin gündəlik yığışdırılması və təmizliyinin ardıcıl aparılması.

Yığışdırılma və təmizlik işi aparılan zaman ilk növbədə nömrənin havası dəyişdirilməlidir. Üç otaqlı nömrələrin yığışdırılmasında aşağıdakı ardıcılıq saxlanılır: əvvəlcə yataq otağı, sonra qonaq otağı, kabinet, giriş və sondasanitar qovşağı yığışdırılır və təmizlənir. İki otaqlı nömrələrdə ilk öncə yataq otağı, sonra isə qonaq otağı və sanitar qovşq təmizlənir. Bir otaqlı nömrələrdə isə nahar masasından başlamaq daha məqsədə uyğundur.



Nömrələrin sanitar qovşaqlarının yığışdırılması və təmizlənməsi.

İşə başlamazdan əvvəl o xüsusi geyimləri (rezin önlük, rezin və ya kapron əlcəklər, baş örtüyü) geyməlidir. Sanitar qovşağının yığışdırılmasının və təmizlənməsi aşağıdakı ardıcılıqla aparılır:

- sanitar qovşaqda yerləşən şüşədən rəflər
- əlüzyuyan
- vanna
- kafellər
- döşəmə

Xadimənin işə hazırlaşması. Xadimə işə başlamaq üçün aşağıdakıları yerinə yetirməli, baş xadimədən hansı otaqların yığışdırılması, təmizlənməsi işləri barədə göstərişləri almalıdır:

- a) Uniformada və ayaqqabı geyinməli.

b) Nömrələrin açarlarını təhvil almalı.

c) Ləvazimatları bir daha yoxlamalı.

Xadimə bütün növ təmizlik işlərini aparmaq üçün normativ vaxtı bilməlidir. Bu ona lazım olan işi qısa vaxt ərzində görməyə imkan verir. Otaqda işləyən xadiməyə aşağıda göstərilən hərəkətlər qadağandır:

1. nömrənin qapısını içəri tərəfdən bağlayıb işləmək
2. televizora baxmaq, musiqiyə qulaq asmaq
3. nömrədə siqaret çəkmək
4. qonaqla otaqda oturub söhbət etmək
5. arabanı dəhlizdə qapının yanında saxlamaq

Xadimə mədəni şəkildə otağa girmək qaydalarını bilməli, lazım gəldikdə qonağın suallarına cavab verməlidir.

Ümumi istifadə üçün nəzərdə tutulmuş ictimai sahələrin yığışdırılması və təmizlənməsinin təşkili (Public Area) plan

1. Ümumi istifadə olunan yerlərin təmizlənməsi
2. Ümumi sahənin yığışdırılma qaydaları
3. Yığışdırılma və təmizliyin üsulları

Təsərrüfat şöbəsi nömrələrin yığışdırılmasından başqa dəhlizlərin, vestibülün, soyunub-geyinmə otaqlarının, ofislərin, xidmət və yardımçı yerlərin, pilləkanların, istirahət və kütləvi tədbirlər keçirilən yerlərin yığışdırılıb təmizlənməsini həyata keçirir. Bu sahələrin əsas xüsusiyyəti ondan ibarətdir ki, bu ictimai yerlərdə insan axını daha çoxdur. Ümumi istifadə üçün olan yerlər adətən səhər tezdən, axşam və ya gecə yığışdırılır. Ümumi ictimai sahələrin yığışdırılıb təmizlənməsi işi aşağıdakı qaydalarla aparılır:

1. Yuyucu vasitələrlə döşəmələrin yuyulması, döşəmənin mexaniki yuyulması.
2. Xüsusi vasitələrlə metal alətlərin və avadanlıqların sürtülüb təmizlənməsi.
3. Şüşələrin, qapıların, çərçivələrin və güzgülərin təmizlənməsi.
4. Zibillərin atılması.
5. Masaların silinməsi və qaydaya salınması.

Ümumi ictimai sahələrin təmizlənməsi aşağıdakı ardıcılıqla yerinə yetirilir:

*yığışdırılan yerin havalandırılması, kreslo və divanların, jurnal masalarının, gül qablarının, güzgülərin tozunun alınması.

* parket döşəmələrdən tozsoran vasitəsi ilə tozun alınması.



* bütün digər döşəmələrin, o cümlədən, vestibül döşəmələrinin yuyulması.

* nömrələrdə elektrik cihazlarını şəbəkədən çıxardıb, silmək və təmizləmək lazımdır.

Parquet döşəmələr hər həftə möhkəmcə sıxılmış əsgilə yuyulur, yumşaq mebellər tozсорan vasitəsi ilə təmizlənir, nəm əsgilə pəncərə blokları və pəncərə altları təmizlənir. Ayda bir dəfədən az olmayaraq qapılar yuyulur, litoqrafik yerlər, şəkillər, tavan və divar lampaları silinir.

Hər iki aydan bir divarların yuxarı hissələri, tavanlar silinib təmizləni, pərdələr dəyişdirilir, səbətlər təmizləni. İldə iki dəfədən az olmayaraq şüşələr yuyulur. Parquet döşəmələr ehtiyac olduqda sürtülüb parıldadıdır. Gündüz vaxtı xadimələr və şvesarlar vestibülün giriş qapısının, pəncərənin təmizliyinə nəzarət edir, vestibül qablarında, külqabılarda yığılmış zibilləri atır, stünları təmizləyirlər. Təmizlik işinin məqsədi təkcə mehmanxananın cazibədarlıq imicini yaratmaq deyil, otelin təmizliyi qonaqların sağlamlığı, mebellərin, xalılardan və digər mehmanxana avadanlıqlarının və ləvazimatların ömrünün uzadılması üçündür.

Təsərrüfat şöbəsinə otelin camaşırxanası və paltarların kimyəvi təmizlənməsi xidmətidə daxildir. Bu xidmətlər qonaqlara müxtəlif üsullarla göstərilir. Bu xidmətlər otelin fəaliyyəti nəzdində ola bilər və ya mehmanxanadan kənarında müqavilə əsasında fəaliyyət göstərən firma ilə həyata keçirilə bilər. Oteldə hər hansı bir üsulun tətbiq edilməsinə baxmayaraq, hər bir halda qonaqlardan qəbul olunan əşyalar jurnalda qeyd olunur, camaşırxanaya göndərilir və xidmət tez yerinə yetirilir. Otelin mələfələrinin, ağlarının yuyulması, nömrələrin hesabına, salfet, süfrələrin yuyulması restoran yeməklərinin qiymətinə daxildir. Paltarların yuyulması və kimyəvi təmizlənməsinin qiymətləri ayrıca hesabda göstərilir, xüsusi paketdə qonaqlara təqdim olunur.

3.3.1. ÖN BÜRO İLƏ QIDA VƏ İÇKİLƏR (FOOD AND BEVERAGE) DEPARTAMENTİ İLƏ İŞ BİRLİYİNİ YARADIR

QIDA VƏ İÇKİLƏR (FOOD AND BEVERAGE) DEPARTAMENTİ

Mehmanxananın restoranı – onun əsas siması, həm də gəlir mənbəyidir. Restoransız mehmanxana, sadəcə gecələmək üçün yerdir. Mehmanxananın tərkibində bir neçə restoran ola bilər. Böyük mehmanxana şəbəkəsinə aid olan iri otellərdə adətən iki əsas restoran – qəşəng, dəbdəbəli restoran və çox da böyük olmayan kafe tipli restoran olur.

Restoranın münasib yerdə olması onun gələcək müştərilərinin sayından xəbər verir. Şəhərin mərkəzində yerləşən, iş adamlarının hətta, piyada gəzərək gedə bildiyi restoranlar, şəhər ətrafında yerləşmiş və ancaq nəqliyyatla getmək mümkün olan restoranlardan fərqlənir. Əlbəttə, mehmanxana daxilində yerləşmiş restoranın meneceri onun yerləşmə məsələsinə təsir edə bilməz. Burada o, yalnız restoranın interyerini, servisin növlərini, mətbəxi nəzərə almamalı, hətta, restoranda menyuların

qonaqların istəyinə uyğun olmasına nəzarət etməlidir. Restoranların sayından asılı olaraq, onların daxili, interyerləri, quruluşu və bəzəyi müxtəlif olur.

Mehmanxana restoranları menecer tərəfindən idarə olunur. Ümumilikdə restoran menecerinin vəzifələrinə aşağıdakılar daxildir:

- Qonaqlara yüksək səviyyədə xidmət göstərilməsini təşkil etmək;
- İşçilərin seçilməsi, öyrədilməsi və onlardan səmərəli istifadə olunması;
- Servisin yüksək standartlarını təşkil etmək və onu inkişaf etdirmək;
- Marketing siyasəti aparmaq;
- Mini bar vasitəsi ilə qonaqlara nömrədə xidmət göstərməyi təşkil və idarə etmək;
- Şöbə müdirinə yeməklərin və içkilərin büdcə hesabatını və qarşıdakı həftə, ay, il üçün biznes proqnozu vermək.

Bəzi restoran menecerləri, işçilərin yaxşı işləməsinə görə, həvəsləndirmə kimi, hər rüb mükafatlar təqdim edirlər. Hər səhər yeməyi, nahar və şam yeməyi üçün nə qədər yemək bişirmək və içkilər hazırlamağın hesabını aparmaq üçün, oteldə nə qədər müsafirin yaşadığını (hal-hazırda) və qonaqların tipləri (məsələn, konfrans iştirakçıları, turistlər, fərdi qonaqlar və s.) nəzərə alınmalıdır.

Kiçik otellərdə restoran meneceri funksiyasını metrdotel yerinə yetirir. Metrdotelin funksiyası çox müxtəlifdir. Metrdotel masa arxasında əyləşən qonaqlardan sifariş götürülməsinə cavabdehdir. Sifariş götürərkən aşağıdakılar qeydedilir:

- Müştərinin soyadı;
- Müştərinin gəlmə saati və tarixi;
- Yerlərin sayı;
- Əlavə istəklər (ad günü üçün tort, uşaqlara xidmət, pəhriz saxlayan, vegetarian qonaqlara xidmət göstərmək və s.);
- Müştərinin telefonu.

Metrdotel hər sifarişçi üçün masanı təyin edir və ofisiantlara təlimat verir. Metrdotel (və ya baş ofisiant) qonaqları restoranın girişində qarşılayır, onları masaya qədər ötürür, əyləşdirir, menyuyu təqdim edir, xidmət etmək üçün ofisiant göndərir.

Metrdotel ofisiantlar arasında iş bölgüsünü aparır, onların xarici görünüşünü nəzərdən keçirir, lazımi avadanlıqların olduğunu yoxlayır (məcməyilər, qab-qacaqlar, salfetlər və s.) masaların üstündəki yemək ləvazimatları, qab-qacağın və süfrələrin təmizliyi, mebellərin, xalçaların, işıqlandırmanın sazlığını yoxlayır. O, qonaqların şikayətlərini qəbul edir (zərurət yaranarsa keyfiyyətsiz yemək və içkilər pulsuz dəyişdirilir). Restoranda ən aşağı vəzifə - ofisiantdır (**server**). Avropada bu çox hörmətli bir vəzifə sayılır. Ofisiant olmaq üçün, ən azı iki il təhsil almaq, xarici

dilləri bilmək lazımdır.

Böyük restoranlarda bir neçə ofisiant, briqadirə (captain) tabe olur. Briqadir onları idarə edir. O, sifarişləri götürür və müştərilərlə hesablaşmanı aparır. Ofisiantın vəzifəsi restoranın səviyyəsindən (dərəcəsi) asılı olaraq müxtəlifdir. Lakin bəzi ümumi qaydalar vardır:

- Ofisiant süfrələri və yemək ləvazimatlarını, həmçinin onun adına yazılmış masaları yoxlamalıdır ki, o, yırtılanmasın və sınıq olmasın;
- Ofisiant süfrəni masanın üstünə salmalıdır (əvvəlcə səsi udmaq üçün yumşaq örtük sərilir, sonra süfrə sərilir): Süfrənin kənarları (küncləri) döşəmədən 10 sm hündürlükdən çox olmalı və ən azı 25sm masanın qırağından aşağı olmalıdır;
- Ofisiant masanı silir və qab-qacaqları, qədəhləri, salfetləri düzür. Sanitar qaydalara görə qədəh silinib ağzı aşağı qoyulmalı, yalnız qonaq əyləşərkən ona qulluq edən zaman qədəh çevirilərək düz qoyulur. Qədəh ayaq tərəfindən əl ilə tutulmalı, digər ləvazimatların (çəngəl, bıçaq, qaşığı) qulpundan tutmaq lazımdır;
- Ofisiantlar müştərilərə bilavasitə qulluq göstərir (sifariş qəbul edir, sifariş olunmuş yemək və içkiləri gətirir, düzür, içki şüşələrinin qapağını açır, süzür, çirkli qabları yığıdır, müştəriyə hesab təqdim edir).

Ofisiantın iş yeri – piştaxta (**sideboard**), yemək ləvazimatlarının, süfrələrin salfetlərin, menyuların, kibritlərin və s. saxlanıldığı yerişdir. Ofisiantın ustalığı yemək paylayarkən çəngəl və qaşıqdan ustalıqla istifadə etmək, bir əldə yeməklə dolu 3 boşqab aparmaq, balığı doğrayıb düzəltmək və bu kimi vərdişləri təkmilləşdirməkdə özünü göstərir.

Bir çox ölkələrdə təmiz qablar qonağın sol tərəfindən qoyulur, yeməklər boşqablara soldan təqdim olunur, içkilər (qəhvə də daxil olmaqla) sağ tərəfdən süzülür, çirkli qablar sağ tərəfdən götürülür.

Ofisiantın standart ləvazimatları – ştopr (butılkanın probkasını açan, folqaları açmaq üçün kiçik bıçaq, həmçinin pivə, mineral su butılkasını açmaq üçün ləvazimat bu komplektə daxildir), qələm, alışqan (kibrit), dəsmal (salfet).

Mehmanxana restoranlarında adətən müştərilərə aşağıdakı qidalanma şərtləri təklif olunur:

- **Tampansiyon – Full Board** (FB-üç dəfə yemək-səhər yeməyi, nahar və şam);
- **Yarım pansiyon – Half Board** (HB-iki dəfə qidalanma – səhər yeməyi, nahar və ya şam);
- **Yalnız səhər yeməyi – Bed and Breakfast** (BB – birdəfə qidalanma – səhər yeməyi).

Bütün mehmanxanalarda səhər yeməyinin təşkilinə xüsusi diqqət yetirilir. Məhz səhər yeməyi ilə müştəri yeni günə başlayır və burada yeməyin təşkilindən çox şey asılıdır. Nahar və şam yeməklərindən fərqli olaraq, səhər yeməyində mehmanxanada qalan bütün qonaqlar iştirak edirlər.

- **Səhər yeməyinin aşağıdakı növləri:**
- **Kontinental səhər yeməyi (Continental breakfast).** Bura qəhvə, çay və ya isti şokolad, şəkər qaymaq, limon, iki növdə povidla, cem və ya bal, müxtəlif çörək, bulka məmulatları, yağ daxildir. Bazar günləri bu səhər yeməyinə soyutma yumurta əlavə olunur. Bir çox Avropa ölkələrində Kontinental səhər yeməyi mehmanxana nömrəsinin qiymətinə daxildir;
- **Geniş çeşidli səhər yeməyi.** Kontinental səhər yeməyinə əlavə olaraq burada, müştərilərə şirələr, donuz əti, pendir, kolbasadan, yumurtadan, yoqurtdan, kəsmikdən hazırlanan yeməklər təklif olunur. Səhər yeməyi zamanı adətən bufet xidməti göstərilir və ya ofisiant yemək olan iri boşqabdan, qonaqların boşqabına yeməyi paylayır və bundan sonra iri boşqabı masanın üzərinə qoyur. Yumurtadan hazırlanmış yeməklər fərdi sifariş əsasında hazırlanır və qonağa təqdim olunur;
- **İngilissayağı səhər yeməyi (English breakfast).** Klassik üslubda ingilissayağı səhər yeməyi nömrəyə gətirilən çay və ya qəhvə ilə başlayır (isti şokolad da ola bilər). Bura həmçinin şəkər, bulka məhsulları, qızardılmış çörək, yağ, cem, bal, mürəbbə daxildir. Yumurta yeməkləri (donuz əti ilə yumurta, donuz əti və ya şampinyon ilə omlet və s.), balıq yeməkləri, yulaf sıyığı (ovsyanka) və ya südlü şirin sıyıq kimi yeməkləri də bu növ səhər yeməyinə əlavə etmək olar. İngilissayağı səhər yeməyi qonaqlara “Genişçeşidli səhər yeməyi” kimi təqdim olunur;
- **Amerikansayağı səhər yeməyi (The American).** Buz əlavə olunmuş adi içməli su, meyvəşirələri, təzə meyvələr və yamey və kompotu, dənli bitkilərdən (qarğıdalı, düyü və s.) yemək, kiçik ət porsiyası (tikəsi) və piroq təklif olunur;
- **Şampanşərabı ilə səhər yeməyi.** Bu növ səhər yeməyinin vaxtı saat 10:00-dan 11:30-a qədərdir. Qəhvə, çay, spirtli içkilər (şampan, şərab), kiçik soyuq qəlyanaltılar və isti yeməklər, sup (şorba) və desertlər bufet formasında təklif olunur. Şampan şərabı ilə səhər yeməyi bir qayda olaraq rəsmi tədbirlər olduqda təşkil olunur;
- **Gecikmiş səhər yeməyi.** Səhər yeməyi və naharın alternativini kimi çıxış edir və saat 10:00-dan 14:00-a qədər verilir. Səhər yeməyi və nahara daxil olan menyudakı yeməklərdən ibarət ola bilər. Bura isti və sərin içkilər, bulka, yağ, cem, kolbasa, pendir, sup, isti ət yeməkləri və desertlər daxildir. Bufet üsulu ilə təqdim olunur.

Səhər yeməyi, nahar və şam yeməklərinin təşkilində müxtəlif xidmət üsullarından istifadə olunur.
- **Nömrələrə xidmət (Room Service).** Yüksək dərəcəli otellərdə mütləq nömrələrə xidmət göstərilməlidir. Burada nömrəyə xidmət üçün ayrıca menyu (bəzən bu menyu restoran menyusundan əlavə hazırlanır) olur. Lakin bir sıra məşhur otellərdə bu xidmət vasitəsi ilə restorandan istənilən yeməyi və içkiləri sifariş etmək olar. Nömrəyə

xidmətdə əsas şərt–sifarişin tez çatdırılmasıdır.

Səhər yeməyinin (habelə, nahar və şam yeməklərinin) nömrəyə sifariş edilməsi bir neçə yolla mümkündür: telefon ilə, nömrədə olan xüsusi düyməni basıb ofisiyant çağırmaqla, interaktiv televiziya vasitəsi ilə və səhər yeməyinin sifariş kartı vasitəsi ilə sifarişlər edilir.



Nömrədən bir başa və ya telefon vasitəsi ilə sifariş qəbul edən Room Service əməkdaşı otağın nömrəsini, qonaqların sayını, yeməklərin adlarını, sifarişin götürülmə saatını və təqdim ediləcək vaxtı yazmalıdır.

İnteraktiv televiziya sistemi vasitəsi ilə nömrəyə yemək sifarişi televiziya pultunun düyməsinə basmaqla edilə bilər. Qonaq seçdiyi menyunu təsdiq edərsə, ofisiyant tərəfindən göstərilən xidmətdə səhv istisna olunur.

Sifariş kartları vasitəsi ilə səhər yeməyi, sifariş edən qonaq, kartın qrafalarındakı suallara cavab verməlidir:

- Səhər yeməyinin verilmə vaxtı;
- Qonağın soyadı;
- Otağın nömrəsi;
- Sifarişin tarixi;
- Qonaqların sayı;
- Müştərinin imzası.

Bundan sonra qonaq səhər yeməyinin növünü seçməlidir. Müştərilərə, “nömrəyə səhər yeməyinin sifarişi” (**Room Service Breakfast**) blankını qapının dəstəyinin bayır hissəsindəki tutacağına asmaq təklif olunur. Gecə və ya səhər tezdən “Nömrələrə xidmət” bölməsinin işçisi dəhlizlərdə gəzərək bu kartları götürür və sifarişlərin hazırlanması üçün, “Nömrələrə xidmət” bölməsinə təqdim edir.

Mətbəxdə səhər yeməyi qoyulmuş məcməyilər hazırlanır, səhər yeməklərinin verilməsi təxminən saat 06:00-dan başlayır və 10:00-12:00-a qədər davam edir. Yüksək dərəcəli otellərdə

TƏLİM NƏTİCƏSİ 3

nömrələrə yeməklər sifariş edildikdən 30 dəqiqə sonra çatdırılmalıdır. Əks halda standartlara uyğun olaraq müştəri mehmanxana hesabına nahar etməlidir.

Səhər yeməyi üçün ödəniş müştəri tərəfindən birbaşa ofisiyanta verilə bilər. Bunun üçün müştərinin yemək hesabını ofisiyant əvvəlcədən hazırlamalıdır. Hesab çəkinin bir nüsxəsi müştəriyə verilir, digər iki surəti isə ofisiyant hesabat aparmaq üçün özündə saxlayır.

Adətən qonaqlar “Nömrəyə xidmət” (Room Service)-in hesabına onların əsas hesablarının (nömrə hesabı) üzərinə əlavə olunmasını xahiş edirlər (**late charge**). Bu halda ofisiyant hesab çəkini (üç nüsxədə) müştəriyə imzaladır və həmin çeki Önbüroya (Reception) verir. Qəbul və yerləşdirmə şöbəsinin işçisi, qonağa aid çekləri bütün şöbələrədən qəbul edərkən, müştərinin imzasının olmasını yoxlamalıdır. Müştərinin çek üzərindəki imzası onu göstərir ki, qonaq bütün hesabı tam şəkildə oteli tərk edərkən ödəməsinə zəmanət verir.



Nömrələrdə xidmət edən ofisiyant təkcə masanın servirovkasını (düzülüşünü) deyil, həm də yeməklərin verilmə ardıcılığını, xidmətin xüsusiyyətlərini və nömrədə davranış qaydalarını bilməlidir.

Nömrələrdə qonağa xidmət üçün bir sıra qaydalar mövcuddur:

- Sifariş (səhər yeməyi, nahar, şam) ya məcməyidə, ya da yemək daşıyan xüsusi servis arabalarında təqdim edilir. Ofisiyant məcməyini sol əlində aparmalıdır. Sağ əli, qapı açmaq və ya bağlamaq, məcməyidəki hər hansı bir şeyi başqa yerə qoymaq, yerini dəyişmək və s. üçün sərbəst qalmalıdır. Dəhlizlərdə və ya keçidlərdə yaxşı olar ki, məcməyi çiyin bərabərində aparılsın, yalnız nömrəyə daxil olduqda, məcməyi sinə səviyyəsinə endirilməlidir;
- Nömrəyə girməzdən əvvəl qapını döymək, yalnız razılıq aldıqdan sonra nömrəyə daxil olmaq lazımdır;
- Qonaqlarla salamlaşmaq lazımdır;
- Əgər qonaq yataqda nahar etmək istəyirsə, onda məcməyini yan tərəfdən təqdim etmək

lazımdır. Əgər yataqda iki şəxs nahar edəcəksə, onda yeməyi iki məcməyidə təqdim etmək lazımdır;

- Sifarişin hazırlanması zamanı (səhər yeməyi, nahar, şam) bir nəfər üçün qoyulan bütün ləvazimatlar uyğun olmalıdır;
- Əgər qonaq nömrədə masa arxasında və ya eyvanda nahar etmək istəyirsə, onda masanı süfrə ilə örtmək lazımdır. Məcməyini birbaşa masanın üstünə qoymaq və ya məcməyidəki əşyaları masanın üstünə düzmək olar;
- Ofisiant nömrədə həddindən çox qalmamalıdır. Əgər qonaq nə isə soruşarsa, o zaman danışmaq məsləhət görülür. İstənilən halvə hadisə zamanı ofisiant nəzakətli davranmalıdır.

Mini-bar. Hər şeydən öncə bu, nömrədə balaca soyuducudan ibarət kiçik bardır. Mini-barın içərisindəki məhsulların qiyməti nömrə qiymətinin içərisinə daxil deyil. Nömrələrdə mini-bar xidməti mehmanxanaya böyük gəlir gətirir. Mini-bardakı məhsulların (malların) qiyməti, digərlərindən bir neçə dəfə baha olur. Mini-bar olan nömrələrdə, müştəri sutkanın hər bir vaxtı içki ilə təmin olunur.



Mini-bardakı içkilərin geniş çeşidləri, gözəl forması qonaqlarda bu içkilərdən istifadə etmək həvəsi yaradır. Bəzi otellərdə mini-barda olan məhsulların qiymətinin cəmi, nömrənin bir günlük qiymətindən daha baha olur.

Mini-barın açarı, qonaq qəbul, yerləşdirmə və xidmət bölməsinə gələrkən zərflə qoyularaq qonağa təqdim oluna bilər. Əgər qonaq mini-bardan istifadə etməyəcəksə, o, bu açarı götürməyə bilər.

Mini-barların əksəriyyəti açıq şəkildə qonaqlara təqdim olunur, yəni açarla bağlanmışdır. Mini-barlardakı məhsulların işlədilməsinə nəzarəti və onların yeni mallarla doldurulmasını təsərrüfat şöbəsinin nömrələr üzrə xadimləri və ya bu sahə üçün Yemək və İçkilər (F&B) şöbəsində ayrılmış işçilər (mini-bar attendant) yerinə yetirirlər. Nömrələrdə qonaqlar üçün xüsusi blanklar qoyulur, qonaq orada mini-bardan istifadə etdiyi yemək və içkilərin adlarını yazır, imzalayır və gedərkən Reception-a təhvil verir. Təcrübə göstərir ki, qonaqlar çox vaxt bu blankları doldurmaq üçün özlərini əziyyətə salmırlar və ya onu səhv doldururlar.

Mini-bara baxan işçi (**mini-bar attendant**) qonaq tərəfindən blankın doldurulmasına nəzarət edir, yazdıqları və istifadə etdiyi malların sayını yoxlayır və müqayisə edir. Lazım gəldikdə qonağa kömək məqsədi ilə blankda düzəlişlər edir və ya özündoldurur.

Blankda aşağıdakılar göstərilir: otağın nömrəsi, doldurulma tarixi və saati, müştərinin soyadı, imza üçün yer. Mini-barların doldurulması və yoxlanılması zamanı, mini-bar işçisi bu

blankları qəbul, yerləşdirmə və xidmət bölməsinə təhvil verir, onlarisə, öz növbəsində bu blankları onların nömrələri olan kataloqa qoyurlar (qonağın hesabını çıxararkən bu çeklər də əsas hesabın üzərinə əlavə olunur).

Əlavə xidmətlərin ödənilməsi baxımından qonağın oteli tərk etdiyi gün bir sıra çətinliklər yaranır. Bəzi qonaqlar səhvən və ya bilərəkdən, getməmişdən az öncə səhər yeməyinin və ya telefon danışığının pulunu ödəmirlər. Bu hallar mini-bara da aiddir. Əgər mehmanxanada qonaq çıxan gün nömrənin yoxlanılması və təhvil alınması əməliyyatları yoxdursa, mini-barın yoxlanılması çətinlik yaradır.

Yaxşı olar ki, mini-bar haqda məlumatlar qəbul, yerləşdirmə və xidmət bölməsinə operativ çatdırılsın. Avtomatik mini-bar sistemi olan otellərdə bu xidmət növü əhəmiyyətli dərəcədə xərclərin azaldılmasına və gəlirlərin artırılmasına imkan verir. Bu, nömrələrdə qurulmuş, mərkəzləşdirilmiş mini-bar sisteminin köməyi ilə mümkün olur. Mini-barın avtomatlaşdırılmış sisteminin vasitəsi ilə işlədilmiş yemək və içkilərin sayını izləmək mümkündür.

Avtomatik mini-bar sistemi qəbul, yerləşdirmə və xidmət şöbəsinin işçilərinə nömrədə yaşayan müştərinin mini-bar xərclərini dərhal onun əsas xərclərinə əlavə etməsinə imkan verir. Anlaşılmazlıqlardan qaçmaq üçün nömrələrdə mini-barlardan istifadə qaydaları, ərzaq və içkilərin qiymət siyahısı olmalıdır. Əgər müştəri mini-bar hesabını ödəməkdən boyunqaçırırsa, onda, qəbul, yerləşdirmə və xidmət bölməsinin işçisi (receptionist) menecərə bu barədə məlumat verir. O, da öz növbəsində bu məsələnin həlli istiqamətində zəruri addımlar atır.

Barın effektiv işləməsinin ölçüsü müəyyən vaxtda satılmış içkilərin sayının maya dəyərini çıxmaqla təyin olunur. İçkilərin satış səviyyəsini mütəmadi yoxlamaqla, barın işinə nəzarəti gücləndirir. Barda satış səviyyəsi 16-24% normal sayılır. Digər barlar kimi, mehmanxanalarda olan barlar da bir sıra problemlərlə üzləşirlər. Yemək və İçkilər şöbəsinin müdiri barların işini ciddi nəzarətdə saxlamalı və diqqət yetirməlidir ki, bar işçiləri qoyulan qaydalara tam və düzgün əməl etsinlər. Barların birbaşa fəaliyyət sahəsinə spirtli içkilərin satışının daxil olması da məlumdur. Yaddan çıxarmaq lazım deyil ki, müasir hüquqi tənzimləmədə, satılan içkilərin məsuliyyətini, birbaşa onu satanlar daşıyır.

Əgər müştəri barda sərxoş olarsa və başına xoşa gəlməz hadisə gələrsə, bu zaman barmendə, barın meneceri də məsuliyyət daşıya bilər. Başqa bir problem isə əsasən menecerin bəzi işçilərin əliyəriliklərinə qarşı mübarizəsidir. Hamıya məlumdur ki, düzgün işləməyən barmenlər bir sıra əliyəri hərəkətlərə yol verə bilərlər: spirtli içkilərə su və ya rəngli mayelər qatılması, satılması və ya hesaba alınmamış içkilərin satılıb, məbləğin mənimsənilməsi və s. Ən çox işlədilən üsullar, qədəhin tam doldurulmaması və qonağın hesabda aldadılması yolu ilə qazanmaqdır. Bəzi barmenlər isə

əksinə, müştərilərdən çox “çay pulu” (bəxşiş) almaq məqsədilə qənaət etdiyi içkidən müştəriyə, daha artıq içki süzülər.

Bütün bu çatışmamazlıqların qarşısını almaq üçün, ciddi nəzarət funksiyası tətbiq etmək, həmçinin müştəri qismində müfəttişlərdən istifadə olunmalıdır. Onlar özlərini adi müştərilər kimi aparır, əslində isə xidmət göstərən barmenlərin hərəkətlərinə ciddi şəkildə fikir verirlər. Böyük otellərdə adətən müxtəlif tipli bir neçə bar fəaliyyət göstərir.

Lobbi bar. Bu bar görüşlər üçün əlverişli yerdir. Düzgün idarə olunan “Lobbi bar” yüksək gəlir mənbəyi ola bilər.

Restoran barı. Vestibüldəki vurnuxmadan, yorğunluqdan sonra oturub dincəlmək üçün bu bar sakit və münasib yerdir. Bu tip barlar ənənəvi olaraq Amerika restoranlarının cəlbedici elementlərindən biri sayılır.

Köməkçi bar. Bəzi böyük otellərdə ticarət üçün nəzərdə tutulan, binanın içəri hissəsində yerləşən köməkçi barlar olur. Əgər belə barlar yoxdursa, restoran və nömrələrə xidmət göstərən işçilər, digər daimi ticarət nöqtələrindən, məsələn restoran barlarının xidmətlərindən istifadə edirlər.

Banket barı. Bu bar banket və konfranslar zamanı fəaliyyət göstərir. Belə tədbirlərdə eyni anda çox sayda müştəriyə xidmət göstərmək lazım gəldiyi üçün, zalın müəyyən yerlərinə üzərində içki şüşələri (butılkalar) olan müvəqqəti masalar qoyulur. Əgər nahardan əvvəl içkilər (aperitiv) içmək nəzərdə tutulubsa, onda ənənəvi amerikansayağı xidmət göstərilməlidir və bu halda ofisiantların üzərinə daha çox böyük yük düşür: çox sayda qonaqdan sifariş qəbul edib, sifarişləri cəld təqdim etmək lazımdır. Bu prosesi sadələşdirmək üçün bir sıra banketlərdə içkilərin də daxil olduğu kompleks nahar xidmətləri təklif olunur. Banket barlarda qab-qacağa ciddi nəzarət etmək lazımdır: tədbir bitən kimi, boş içki şüşə qabları (butılkalar) sayılmalı, barın meneceri isə barın bağlanmasına qədər mədaxili hesablaya bilməlidir. Mehmanxananın müxtəlif yerlərində açılmış müvəqqəti barları, oğurluq hallarının qarşısını almaq üçün eyni vaxtda bağlayırlar.

Banket barı müxtəlif spirtli içkilərin (likör, pivə, şərab və s.) növləri ilə təchiz olunmalıdır. Bu tip müxtəlif dərəcəli spirtli içkilərə diskotekada, rəqs zallarında və ayrıca kabinetlərdə tələbat daha çox olur.

Hovuz yanında barlar. Müasir kurort otellərini qonaqların bir qədər ekzotik kokteyl içərək istirahət etdikləri hovuz və onun yaxınlığında yerləşən barsız təsəvvür etmək mümkün deyil. Əsasən konfrans iştirakçılarında xidmət göstərən kurort otellərdə bu tip barlar yaxşı



işləyir.

Gecə klubları yanındakı barlar. Bu tip barlarda musiqi ilə müşayiət olunan barlarda müxtəlif rəqslər ifa olunur. Didceyin (diskotekanı idarə edən) iştirakı və rəhbərliyi ilə insanlar barda əylənirlər. Bu tip barlarda müxtəlif spirtli içkilər, kokteyllər daha çox satılır.

İdman barları. Bu barlar gündən günə insanların müasir həyat tərzinin ayrılmaz hissəsinə çevrilir. Belə idman barlarının yanında hər növ idman xidmətləri olan müəssisələr: üzgüçülük hovuzu, futbol meydançası, idman oyunları üçün zal və ən əsası barların özündə qonaqlara dünyanın hər yerində baş verən idman hadisələri barəsində məlumat almaq üçün peyk televiziya kanallarına baxmaq imkan yaradılır.

Müxtəlif tipli barlar, müxtəlif ölçüdə də gəlirlər gətirə bilər. Burada əsas şərt onların ölçülərindən, mehmanxananın harasında yerləşməsindən və mehmanxananın tipindən asılıdır. Mehmanxana daxilində restoranların şəhər restoranlarından fərqi ondadır ki, onun işi təkcə restoran xidməti ilə deyil, mehmanxananın bütün digər şöbələri ilə sıx əlaqədardır.

Restoranın yığışdırılması və təmizliyini təsərrüfat şöbəsinin işçiləri yerinə yetirməli və ya müqavilə əsasında digər işçilər cəlb olunmalıdır. Bu cür iş üsulundan restoran və mətbəxdə də istifadə etmək olar. Kənardan müqavilə ilə qəbul olunan işçilər üçün təlimlər nəzərdə tutulmalıdır.

3.4.1. ÖN BÜRONUN TƏHLÜKƏSİZLİK (SECURITY) DEPARTAMENTİ İLƏ İŞ BİRLİYİNİ YARADIR

TƏHLÜKƏSİZLİK (SECURITY) DEPARTAMENTİ

Təhlükəsizlik problemləri mehmanxana biznesində daha da mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Beynəlxalq münaqişələr, cinayət və terrorizm dalğası partlayıcı maddələrin və qeyri-qanuni silah alveri, bütün bu amillər qonaqpərvərlik sənayesinə öz təsirini göstərir. Mehmanxananın qonaqlarının və personalın təhlükəsizliyi vacib məsələlərdən biridir. Mehmanxana biznesini inkişaf etdirmək, daha çox turist axınını təşkil etmək üçün təhlükəsizlik sistemini müasir səviyyəyə çatdırmaq lazımdır. Təhlükəsizlik məsələlərini, xüsusən terror təhlükəsini aradan qaldırmaq üçün mehmanxana müxtəlif vasitələrdən, o cümlədən texniki, metodiki, təşkilati və digər üsulları işləyib hazırlamalıdır. Bunun üçün ilk növbədə təhlükəsizlik bölməsinin əməkdaşlarının peşə hazırlığına və onların texniki vasitələrlə təchizatına diqqət verilməlidir.

Təhlükəsizlik bölməsinin əməkdaşlarının gündəlik fəaliyyəti, mühafizə olunan ərazini diqqətlə yoxlamaq, növbədə olan bölmələrlə mütəmadi əlaqə yaratmaq, şübhəli şəxslər və əşyalar haqqında məlumat mübadiləsi aparmaq və s. ibarətdir.

Təhlükəsizlik bölməsinin əsas vəzifəsi baş vermiş cinayətləri təhqiq etmək deyil, qarşısını almaqdır. Bunun üçün bölmənin əməkdaşları qabaqalayıcı tədbirlər görməlidir. Bölmənin

əməkdaşlarının, polisdən fərqli olaraq istintaq aparmaq imkanları və hüquqları məhduddur. Təhlükəsizlik bölməsi, polisin yerli bölmələri ilə sıx əməkdaşlıq etməli, gözlənilən mitinq, ixtişaşlar, mehmanxanaya arzu olunmayan qonaqların gəlməsi və s. haqqında məlumatlar əldə edə bilər və mehmanxana buna hazırlaşır və tədbirlər görür.

Mehmanxanada qonaqların rahat və sakit yaşayıb dincəlməsi üçün təhlükəsizlik bölməsi, sutka ərzində aktiv fəaliyyət göstərməlidir. Bölmə, otelin təhlükəsizlik planını işəyib hazırlayır, digər şöbə və bölmələr ilə bu planı müzakirə edir, tam tərtib edib baş direktorun təsdiqinə verir. Təhlükəsizlik bölməsinin əməkdaşları, etibarlı, təmkinli, satın alınmayan insanlar olmalıdır. Bu bölməyə, adətən keçmişdə hüquq-mühafizə orqanlarında çalışmış, təcrübəli, peşəkar işçilər dəvət olunur. Bu bölmənin əməkdaşları, qonaqlarla nəzakət və ədəblə davranmalıdırlar.

Bölməyə işə götürülən işçilər mütləq təlim keçir, otellə, onun bölmə və şöbələri ilə yaxından tanış olurlar. Bölmənin işçiləri, zərurət yaranarsa ilk tibbi yardım göstərə bilməlidirlər. Təhlükəsizlik bölməsinin hər bir əməkdaşı hüquq və vəzifəsini yaxşı öyrənməli, otelin fəaliyyətinə aid təlimatı, qanun və sərəncamları bilməlidirlər. Təhlükəsizlik bölməsi, sənədlərin saxlanması, hesabatları tərtib etmək, təhqiqat aparmaq üçün texnika və monitorlarla təchiz olunmuş xidməti otaqları olmalıdır.

Bölmə əməkdaşlarının növbəni dəyişmə vaxtı elə tərtib olunmalıdır ki, digər bölmələrin növbə dəyişməsi ilə üst-üstə düşməsin və eyni vaxtda olmasın. Bu, ona görə edilir ki, bütün növbələrin dəyişməsi eyni vaxtda olarsa, mehmanxanaya, bölmələrə və digər obyektlərə nəzarət diqqətdən yayına bilər.

Təhlükəsizlik bölməsi texniki vasitələrlə, izləyici kameralar, monitorlar, radio əlaqə yaradan cihazlar və s. təchiz olunmalıdır. Nömrələrdəki seyflər, qapılardakı kilidlər, açarlar və s. bölmənin nəzarətində olmalıdır. Təhlükəsizlik bölməsinin əməkdaşlarına dəyənək və tapanca gəzdirmək məsləhət görülmür. Bu atributlar (əlamət) oteldə yaşayan qonaqları qıcıqlandırır və narazılıq doğura bilər.

Təhlükəsizlik bölməsinin əməkdaşlarının pencəyinin yaxasında bölməyə məxsus nişan (kart), soyadı olmalıdır ki, qonaq zərurət yaranarsa, ona müraciət edə bilsin.

Təhlükəsizlik bölməsinin funksiyası.

Təhlükəsizlik bölməsinin funksiyası müxtəlifdir və mehmanxananın fəaliyyətində mühüm rol oynayır. Bölmənin əsas funksiyası, otelin daxilində yerləşən sahələrə, xaricində yerləşən ərazilərə nəzarət etmək və keşik çəkməkdir. Bundan başqa, bölmənin funksiyasında otelin əməkdaşlarının

təhlükəsizlik qaydalarına əməl etməsini tələb etmək, kənar və şübhəli şəxslərin, otelin qadağan olunmuş yerlərinə daxil olmasının qarşısını almaq, qonaqların otelin daxili intizam qaydalarına riayət etməsinə nəzarət etmək, yanğından mühafizə qaydalarına diqqət yetirmək və s. daxildir. Memanxanada böyük tədbirlər (konfrans, konsert, mərasim və s.) keçirilən diqqətlə yoxlanılır, təhlükəsizlik tədbirləri görülür, hətta lazım gələrsə partlayıcı maddələrin axtarışı üçün kinoloq dəvət olunur.

Tədbirlərin müvəffəqiyyətlə keçməsi üçün məsuliyyət birinci növbədə təhlükəsizlik bölməsinin üzərinə düşür. Bildiyimiz kimi, otelin əməkdaşları, mehmanxanaya xidməti girişdən, xüsusi buraxılışla daxil olurlar. Bölmənin əməkdaşları xidməti girişdən kənar şəxslərin daxil olmasının qarşısını almalı və buna imkan verməməlidir. Mehmanxanaya sərxoş daxil olmaq istəyən, xuliqanlıq, əxlaqsız hərəkətlərə yol verən, otelin işçilərini təhqir edən və s. adamları bölmənin əməkdaşları təmkinlə və sakitcə təcrid etməli və neytrallaşdırmalıdır. Çalışmaq lazımdır ki, bu kimi xoşa gəlməz hallardan qonaqlar ziyan çəkməsin və baş vermiş hadisəni hissetməsinlər.

Qonaqlar mehmanxananın əsas giriş qapısından daxil olur və onları şvesarlar (qapıçılar) qarşılayır. Təhlükəsizlik bölməsinin əməkdaşları əsas giriş qapısına da nəzarət edirlər. Otelin zəruri olan bütün yerlərində (holl, mərtəbə, dəhliz, kassirin iş yeri, qəbul və xidmət şöbəsi və s.) videonəzarət kameralarının qoyulması təhlükəsizlik baxımından məqsədə uyğundur. Bundan əlavə otelin xaricində (fasadın qabaq və arxa tərəfində, küçə tərəfdən otelə yaxın əraziləri izləmək üçün) videonəzarət kameraları qurulur ki, bu da otelin təhlükəsizliyini təmin edə bilən amildir. Mehmanxananın daxilində və xaricində (nömrə fondundan başqa) baş verən hadisələr videonəzarət kameraları vasitəsi ilə kompüterin diskinə yazılır və disk müəyyən müddətdə (20 gündən az olmayaraq) təhlükəsizlik bölməsində qalır. Disk ancaq təhlükəsizlik bölməsinin müdirinin otağında olan kompüterdə yazılır. Digər kompüterlərdə, bölmənin əməkdaşları ancaq nəzarət edirlər. Kompüterlər əsas enerji mənbəyindən başqa, hər ehtimala qarşı, müstəqil enerji mənbəyinə də qoşulur. Təsadüfən və ya bilərəkdən qəza nəticəsində əsas enerji mənbəyi işləməsə, müstəqil enerji mənbəyi avtomatik işə düşür.

Yaddan çıxarmaq lazım deyil ki, mehmanxananın zəif sahələri ola bilər. Məsələn, otelin yaxınlığında yerləşən meydana avtomobillərin dayanacaq yeri diqqət mərkəzində olmalıdır, xüsusi nəzarət və diqqət mehmanxananın giriş qapısında saxlanılan avtomobillərə verilməlidir ki, bu avtomobillər giriş qapısının qabağındakı meydanı tutmasınlar və ya terrorçular avtomobildən öz məqsədləri üçün istifadə etməklə, onu partlayıcı maddələrlə təchiz edib partlayış yarada bilməsinlər. Mehmanxananın qarşısında avtomobil bir neçə dəqiqədən artıq dayanmamalı və xüsusi dayanacağı aparılmalıdır.

Ümumiyyətlə, mehmanxanada, diqqətdən yayınan hər bir yer zəif sahə ola bilər. Məsələn, mehmanxanaya gələn qonaq nömrə götürür, pulunu verir və əşyalarını saxlama kamerasına verir, nömrəyə daxil olmadan, hansı səbəbə görə mehmanxanayı tərk edir və mehmanxanaya qayıtmır. Şübhə doğuran bu hadisə, bölmənin əməkdaşlarının nəzərindən yayınmamalıdır. Qonağın saxlama kamerasına verdiyi əşyalar, hər ehtimala görə metalaxtaran qurğu ilə yoxlanılmalıdır.

Qonaqlar bilməlidir ki, mehmanxananın ərazisi (nömrə fondundan başqa) video kamera nəzarəti altındadır. Mehmanxana təkcə qonaqları deyil, mehmanxana üzrə ixtisaslaşan oğruları da cəlb edir. Bu oğrular bir neçə dərəcəyə bölünür. Bunlardan bir neçəsini misal göstərə bilərik. Məsələn, mehmanxanaya oğru qonaq kimi gəlib nömrə alır. Nömrənin açarlarının surətini çıxarır və mehmanxanayı tərk edir. Müəyyən müddətdən sonra, oğru, yenidən həmin otelə gəlir və çalışır ki, keçən dəfə nömrə aldığı mərtəbədə otaq alsın. Bundan sonra, keçən dəfə açarın surətini götürdüyü nömrədə qonağın qalıb-qalmadığını öyrənir, əgər həmin nömrədə qonaq qalırsa, imkan tapıb nömrəni, düzəltdiyi açarın surəti ilə açır, nömrədəki bütün əşya və şeyləri yığışdırıb mehmanxanayı tərk edir. Bu tip oğru, yerindəcə yaxalanmasa, sonradan onu tutmaq çətindir. Digər mehmanxana oğrusu otelə tək gəlir, yer alır və gecə qonaqlar dərin, şirin yuxuya gedəndə (adətən 03:00 – 05:00 arasında) mərtəbədəki otaqların qapı dəstəklərini, kilidlərini bir-bir ehməlcə yoxlayır və hansı qapının kilidi açıqdırsa, o nömrəyə daxil olub, əlinə keçən zinət və digər əşyaları (bir çox qonaqlar yatmamışdan qabaq zinət əşyalarını kiçik dolabın (tumbanın) üstünə qoyurlar) yığışdırır və mehmanxanayı tərk edir. Təsədüfən yaxalanan bu oğru özünü sərxoşluğa vurub, nömrəni səhv saldığını deyir. Mehmanxana sutkanının 24 saati işləyir və gecə vaxtı, qonağın mehmanxanayı tərk etməsi də şübhə doğurmur. Oğru gecə qatarına və ya təyyarəyə tələsdiyini bildirir.

Təhlükəsizlik bölməsinin əməkdaşı belə qonağın (oğrunun) əşyalarını yoxlamaq səlahiyyətinə və imkanına malik deyil. Bunun üçün tutarlı dəlil olmalıdır. Oğurluğa aid başqa misal çəkmə bilərik. Restoranda əyləşən peşəkar oğru, mehmanxanada yaşayan və restoranda yeyib içən müştəriyə göz qoyur. Onun hansı nömrədə yaşamasını öyrənməyə çalışır, hansı əskinaslarla (iri və ya xırda pullarla) ofisiyentlə hesablaşmasına diqqət yetirir, tam sərxoş olduğunu müəyyən edir və sonra öz işinə başlayır. Mehmanxananın restoranına otelin həm daxilindən və həm də xaricindən daxil olmaq mümkündür. Təhlükəsizlik bölməsinin əməkdaşları bunu nəzərə alıb restoranla nömrə fondunu təcrid etməli və oteldə yaşamayan müştəriləri nömrə fonduna icazəsiz buraxmamalıdır. Restoran və nömrə fondu arasındakı yerdə bölmənin əməkdaşı keşik çəkməlidir.

Mehmanxanada nömrələrin qapılarının elektron kilidlərlə təchiz olunması, oğurluğa qarşı etibarlı təminatdır. Qonaq mehmanxanada yer alarkən, o, xəbərdarlıq edilir ki, mehmanxana qonağın oteldə yaşadığı müddətdə öz üzərində saxladığı şəxsi qiymətli zinət əşyalarının və pulunun

itməsinə zəmanət vermir, məsuliyyət daşımır və qonaqbunları otelin saxlama kamerasına verə bilər. Bu deyilənlər, qonağ mehmanxanada nömrə alarkən yazdığı anketdə öz əksini tapıb. Qonaq bu təklifi qəbul etmirsə (zinət əşyalarını və pulu saxlama kamerasına vermək) özü məsuliyyətdədir. Daha yaxşı olardı ki, mehmanxananın lüks və yarım lüks nömrələrində seyflər olsun və qonaqlar zinət əşyalarını və pulları bu seyfdə saxlasın. Bu qonağın rahatlığı üçün yaxşıdır və otelin əlavə məsuliyyətini azaldır. Qonaq seyfin kodunu yaddan çıxarsa, ərizə ilə qəbul və xidmət şöbəsinə müraciət edir. Bu halda təhlükəsizlik bölməsinin əməkdaşı, şahidlər və mərtəbənin xidmətçisi ilə birlikdə nömrəyə daxil olur və xüsusi açarla seyfi açır. Təhlükəsizlik bölməsi çalışmalıdır ki, oğurluq hadisələrinin qarşısını qabaqlayıcı, profilaktik tədbirlərlə alsın.

Təhlükəsizlik bölməsinin əməkdaşları, nömrədə yaşayanların yanına qonaq qismində gələnlərin şəxsiyyəti ilə tanış olmalı, nömrəyə zəng etməli, qonağı qəbul edib və ya etmədiyini soruşmalı, və gələn qonağın şəxsiyyətini təsdiq edən sənədə əsasən jurnala məlumatları yazmalıdır. Mehmanxanada yaşayan qonağın əşyaları, nömrədə yaddan çıxıb qalıbsa, akt tərtib olunur və saxlama kamerasına təhvil verilir. Sonradan, anketə əsasən qonağın ünvanına xəbər göndərilir.

Təhlükəsizlik bölməsinin əməkdaşlarının apardığı təhqiqat, polisə apardığı təhqiqatdan fərqlənir. Bölmənin əməkdaşı istintaq aparmır, daha çox sorğu sualı nəzakətlə qurur və olmuş hadisəni aydınlaşdırmağa çalışır. Mehmanxanada baş vermiş qarət, qətl, zorlama və daha ağır cinayətlər haqqında dərhal polisə xəbər verilməlidir. Lakin hüquq-mühafizə orqanlarının hadisə ilə bağlı fəaliyyəti, apardığı təhqiqat oteldə səs-küyə səbəb olmamalı, mehmanxanada qalan qonaqlar bunu hiss etməməlidir. Məlumdur ki, bu növ hadisələr mehmanxananın nüfuzuna xələl gətirir.

Bəzən elə olur ki, mehmanxanada yaşayan varlı, nüfuzlu, vəzifəli bir qonaq, nömrəyə qadın dəvət edir və bu qadın öz növbəsində, qonağı qarət edib nömrəni tərk edir. Nömrədə yaşayan qonaq nüfuzunu qorumaq üçün, otelin əməkdaşlarından xahiş edir ki, polisə xəbər etməsinlər. Bu halda bölmənin əməkdaşı, mütləq qonaqdan izahat almalıdır ki, otelə onun iddiası yoxdur. Bununla əlaqədar daha bir misal çəkmək olar. Məşhur Amerika estrada müğənnisi Koni Frensiz yüksək dərəcəli mehmanxanada zorlamaya məruz qalmışdı. Müğənninin vəkili mehmanxanaya 6 mln. ABŞ dolları məbləğində iddia (tələb) sürmüşdü. Otel 1.5 mln. ABŞ dolları məbləğində pulu zərərçəkənə verməklə münaqişəni həll etməli oldu.

Qeyd etmək lazımdır ki, mehmanxananın nömrələrindən nəinki qonaqların əşyaları və pulları oğurlanır, bəzən qonaqların özləri mehmanxanaya məxsus əşyaları suvenir kimi götürürlər. Təhlükəsizlik bölməsi mehmanxanada digər funksiyaları da yerinə yetirir. Bunlar inkassasiyanı (yığılan pulları kassadan sənəd üzrə alıb, sonra lazımı yerlərə təhvil vermək) qorumaq, otelin açarlarına nəzarət (otelin hər bir əməkdaşı, ancaq onun işinə aid olan açardan istifadə edə bilər),

əməkdaşların otelin avadanlığından düzgün istifadə etmək, kompüter təhlükəsizliyinə (xakerlərin kompüterə daxil olmasının qarşısını almaq) nəzarət, qonağın kredit kartı ilə ödəmək imkanını yoxlamaq və s. daxildir.

Terror təhlükəsi ilə əlaqədar, bölmənin əməkdaşları, mehmanxanada işçilərlə profilaktik tədbirlər görür və bu zaman özlərini necə aparmaq qaydaları ilə tanış edirlər. Məsələn, terrorçu zəng edib oteldə partlayıcı maddə olduğunu deyirsə, telefonla danışan otelin əməkdaşı, çalışmalıdır ki, danışığın vaxtını uzatsın və bu zaman, haradan zəng etdiyini (spesifik səslər, küçə və ya qapalı yerdən zəng edir) təyin etməli, partlayıcı maddənin yeri, tipi, zəng edənin yaşı, cinsi, nitqi, tələffüzü, vəziyyəti (sərxoş və ya ayıq olması) və nəyə görə terror aktı üçün bu otel seçilib və s. haqqında məlumat toplamalıdır. Hər bir əməkdaş bilməlidir ki, bu cür hadisə zamanı, ilk növbədə kimə xəbər verilməlidir.

Belə hadisələr zamanı evakuasiya (təxliyə) və qonaqları xəbərdar etmək haqqında qərarı mehmanxananın baş direktoru qəbul edir. Təhlükəsizlik bölməsinin vəzifəsi, evakuasiya zamanı, otelin avadanlığını qorumaq və insanların qayda üzrə oteldən çıxarılmasını təşkil etməkdir. Təhlükəsizlik bölməsi oteldə baş verən hadisələr, nöqsanlar, onların aradan qaldırılması yolları haqqında təkliflər hazırlayır və baş direktora hesabat verir. Bölmə müxtəlif hadisələrin baş verməməsi üçün profilaktik tədbirlər görür. Bölmədə, oteldə baş verən hadisələr, aparılan təhqiqatlar, qonaqların şikayətləri haqqında hesabat aparılır.

Təhlükəsizlik bölməsinə işə qəbul edilən personal dəqiq yoxlanılır. İşə qəbul ediləcək namizədlə, əvvəlcə bölmənin müdiri tanış olur, söhbət edir, zəmanəti, xasiyyətnaməsi yoxlanılır və s., sonra işə qəbul olunur. İşə qəbulda, deyildiyi kimi keçmişdə hüquq- mühafizə orqanlarında işləmiş kadrlara üstünlük verilir. Bu bölmədə, saf, təmiz, vicdanlı və insanlarla işləməyi bacaran kadrlar çalışmalıdır. Bölmənin işçiləri qonaqlarla nəzakətli, mərifətli və ədəbli olmalı və otelin nüfuzuna uyğun fəaliyyət göstərməlidir.

3.5.1. ÖN BÜRONUN SATIŞ VƏ MARKETİNQ (SALES AND MARKETING) DEPARTAMENTİ İLƏ İŞ BİRLİYİNİ ƏLAQƏLƏNDİRİR

SATIŞ VƏ MARKETİNQ (SALES AND MARKETING) DEPARTAMENTİ

Marketinq və satış bölməsi (marketing & sales) mehmanxana strukturunda başqa bölmələrə nisbətən yenidir. Lakin bu bölmənin rolu mehmanxana biznesində getdikcə artır və artıq mühüm yer tutur. Məsələn, ABŞ-da, mehmanxananın baş menecerini təyin edəndə, məhz bu bölmədə çalışan işçilərə üstünlük verirlər. Böyük Britaniyada maliyyə şöbəsində, Almaniyada təsərrüfat şöbəsində işləyən işçilərə baş menecer vəzifəsini tutmağa imkan yaradılır.

Marketinq bölməsinin əsas vəzifəsi, mehmanxananın nömrə fondunu, mütəmadi və yüksək

TƏLİM NƏTİCƏSİ 3

səviyyədə doldurmasını təmin etməkdir. İri mehmanxanalarda bu bölmədə 10 nəfərə qədər işçi çalışır ki, bunlardan 1 və ya 2 işçi marketing təhqiqatı ilə məşğul olur, digər işçilər nömrə fondunun satışını təşkil edir. Bölmənin 90% işçisi, əsasən mehmanxanadan kənar, yeni alıcılar axtarmaqla məşğuldurlar (turist firmaları, iri şirkətlər, konqress və sərgilərin təşkilatçıları və s.).

Marketing bölməsinin əsas vəzifələrindən biri, müştəriləri mehmanxanaya cəlb etmək üçün yeni üsullardan istifadə etməkdir. Müştəriləri xarakterizə edən əlamətləri (yaş, gəliri, milliyəti, işi, mehmanxanada yaşamasının səbəbi, nə vaxt gedir, mehmanxana xidmətində daha çox nəyi xoşlayır, dəyərləndirir və s.) iş prosesində bölmədə nəzərə alınırlar.

Bölmənin funksiyalarından biri, mehmanxana və xidmətlərin reklamını təşkil etmək və otelin işini yaxşılaşdırmaq, inkişaf etdirmək üçün təkliflər və tövsiyələr hazırlamaqdır. Marketing və satış bölməsi, qəbul və yerləşdirmə bölməsi üçün, nömrə fondunun doldurulması proqnozlarını hazırlayır.

Marketing və satış bölməsi, oteldə yaşayan qonağın tələbatının necə ödənilməsi barədə təhlillər aparır. Bu məqsədlə otelin nömrələrinə anket və təklif blankları qoyulur. Bu anketlərdə qonaqlara müxtəlif bölmələr tərəfindən göstərilən xidmətlərin keyfiyyəti barədə öz fikir və təkliflərini qeyd etmək xahiş olunur (nömrənin təmizliyi, "Front Office"-in işi, yeməyin keyfiyyəti, restoranda xidmətin səviyyəsi vəs.).

Oteldə sizə xidmət edən bölmələrə verdiyiniz qiyməti xanalarda qeyd edin.	Əla	yaxşı	kafi	Qeyri kafi	Təklif və Şikayət
1.Qəbul, yerləşdirmə və xidmət şöbəsi (Front Office)					Adı: Soyadı: Təşəkkür edirik
2.Mərtəbələrdə xidmət (Housekeeping department)					
3.Restoranda xidmət					
4.Yeməyin keyfiyyəti					
5.Bufetdə xidmət					
6.Barlarda xidmət					

Qonağın rəy kartı. Biz arzu edirik ki, mehmanxana Sizin xoşunuza gəlib və Siz yenidən Bizim mehmanxanaya qonaq gələcəksiniz. Sizin mehmanxana və onun xidmətləri haqqında təklifləriniz Bizim işimizə kömək edəcək və göstərdiyimiz xidmətlərin keyfiyyətini artıracaq. Siz təkliflərinizi,

TƏLİM NƏTİCƏSİ 3

təqdim olunan rəy kartında qeyd edə bilərsiniz.

Rəy kartını doldurandan sonra “Front Office”ə verməyinizi xahiş edirik.

Adı, soyadı: _____ Otaq №-si: _____

Ünvan: _____ Tel/faks: _____

Tarix: _____ Rəy: _____

Bu anketlər əsasında, bölmənin işçiləri təhlil apararaq, oteldə xidmətlərin keyfiyyətini yaxşılaşdırmaq üçün təkliflər hazırlayır. Bu təkliflər, mehmanxananın daha səmərəli işləməsini, nömrələrin müştərilərə satılmasını və otelin daha çox gəlir əldə etməsini təmin edir. Lakin qeyd etmək lazımdır ki, otaqlarda qoyulan anketlər və qonaq kartının bir qismi doldurulur və bölməyə qaytarılır.

Marketing və satış bölməsinin əsas vəzifələrindən biridə qiymət siyasətidir (nömrənin əsas tarifi və qonaqları cəlb etmək üçün müxtəlif güzəştlər təqdim edir). Otel öz bukletlərində otaqların qiymətini (room rates) göstərir. Otel müxtəlif güzəştlər təqdim edir (turizm firması, həmkarlara, tələbə, daimi müştəri vəs.).

Bazarı tədqiq edən marketing bölməsi qiymət siyasətindən başqa, reklama və yeni xidmətlərin qonaqlara təqdim edilməsinə daha çox fikir verməlidir. Mehmanxananın marketing strategiyasında müxtəlif proqramlardan istifadə olunur. Belə ki, daimi müştərilər oteldə müxtəlif xidmətlərdən (yemək, avtomobilin icarəsi, ekskursiya və s.) daha çox istifadə edirsə onlara ballar təyin olunur və bu ballara görə sertifikat verilir. Sertifikata əsasən oteldə, müştəriyə müxtəlif xidmətlər pulsuz təqdim olunur (şam yeməyi, transfer, şəbəkəyə daxil olan hər hansı bir oteldə pulsuz yaşamaq və s.). Bu proqramlar həm otel və həm də otelin müştərisi üçün sərfəlidir. Belə həvəsləndirici proqramları mehmanxana şəbəkəsinə daxil olan Şeraton, Hilton, Marriott və s. otellər həyata keçirir.

Bir sıra otellər aviaşirkətlərin beynəlxalq **bonus** proqramlarında iştirak edir. Otelin daimi müştərisi, yığıdığı balların hesabına, hər hansı bir ölkəyə pulsuz səyahət edə bilər və ya avia şirkətin xidmətindən daim istifadə edən müştəri oteldə pulsuz yaşaya bilər.

Mehmanxanada il ərzində yaşadığı günlərin sayına müvafiq olaraq qonaq gümüş, qızıl, platin və ya brilyant üzvlük kartları alır. Bu kartın sahibləri mehmanxananın müxtəlif xidmətlərindən güzəştlə istifadə edir (sauna, massaj və s.) və hədiyyələr alırlar (mehmanxananın nişanı olan suvenirlər, əşyalar və s.). Qonaqların verilən VIP kartlarını təqdim etməklə, yaşayış, bar, restoranlarda və s. xidmətlərdə 10% güzəşt alırlar. Daimi müştərilər üçün, şam yeməyi ilə birlikdə

əyləncəli tədbirlər təşkil olunur.

Marketing və satış bölməsi “Fəxri qonaq” proqramını hazırlayır və bu proqram qonağın eyni mehmanxanada qalmasını və xidmətlərindən istifadə etməsini stimullaşdırır. Bu proqrama əsasən qonağa uzun müddətli güzəştlər verilir. Bundan əlavə qonaqlar üçün, mehmanxananın restoranında, milli mətbəxlərin müsabiqəsi təşkil olunur.

Mehmanxananın müştəriləri sırasında iri şirkət və təşkilatlar getdikcə artır. Bu təşkilatlar, müxtəlif tədbirlərin (sərgi, konqress, festival və s.) keçirilməsini təşkil edir və mehmanxanalarla müqavilə bağlayırlar. Mehmanxana bu təşkilatlara xüsusi qiymət və güzəştlər verir.

Ümumiyyətlə mehmanxananın marketing və satış bölməsi, rəqabət aparmalı, digər mehmanxanaların göstəricilərini araşdırmalı, bölmənin zəif və güclü tərəflərini bilməli və işi müasir tələblər səviyyəsində qurmalıdır. Bölmənin satış üzrə menecerləri yeni müştərilər axtararaq, müqavilələr bağlayır və daimi müştərilər ilə əlaqələri saxlayıb, inkişaf etdirirlər. Bölmədə işçilərin funksional bölgüsü ola bilər (turizm firmaları üzrə menecer, konqresslər üzrə menecer, şirkətlər üzrə menecer və s.). Satış üzrə menecerin müqavilə bağlayan zaman əsas silahı korporativ tariflərdir. Mehmanxanaya il ərzində müəyyən sayda müştəri verən şirkətə güzəştlər verilir. İlin sonunda şirkətin otelə göndərdiyi müştərilərin sayı müəyyən olunur və bu halda şirkət ilə yeni müqavilə bağlayanda güzəşt faizinin miqdarı təyin olunur (oteli daha çox müştərilər ilə təmin edən şirkət və ya turizm firmasına daha çox güzəşt olunur).

Bölmənin meneceri hər həftənin sonu baş menecərə hesabat təqdim edir. Mehmanxanada qalan qonaqların siyahısı, kompüterə daxil edilir və günləri və s. qeyd olunur. Məsələn, qonaq mehmanxanada 50 dəfədən çox yaşayıbsa, onun üçün yubiley tədbiri keçirilir, lüks nömrə pulsuz təqdim olunur, hədiyyələr verilir. Marketing bölməsi, kadrlar şöbəsi ilə birlikdə, qonaqlarla birbaşa təmasda olan işçilərin təhsilini və təlimini aparır. Təlimin məqsədi odur ki, qonaqlarla təmasda olan hər bir işçi otelin xidmətlərini satmağı bacarmalıdır.

Bonus – otelin və ya aviaşirkətin və ya hər hansı bir təşkilatın, əlavə xidmətlərini və ya malının reklamına görə, əlavə mükafatdır.

Mehmanxananın reklamını təşkil etmək, marketing bölməsinin vəzifəsidir. Kütləvi informasiya vasitələrində (KİV) otelin nüfuzunu qaldıran, xidmətlərin keyfiyyətini təbliğ edən şəkillər, məqalələr və s. dərc olunur. Bölmə, həmçinin müxtəlif reklam işləri görür, yəni hava limanında, şəhərin görməli yerlərində, mehmanxananı reklam edən iri şitlər vururlar. Mehmanxana öz çap məhsullarında, reklam məqsədi ilə oteldə yaşayan məşhur insanların adını qeyd edir. Məsələn, Roma papası Bakı şəhərinə təşrif buyuranda, “İrşad” otelində yaşayıb və xidmətlərindən razı qalmışdır.

Mehmanxanada müxtəlif konfransların, simpoziumların, sərgilərin və digər kütləvi tədbirlərin keçirilməsi, otelin nüfuzuna öz müsbət təsirini göstərir.

“Birbaşa” marketing və ya poçt vasitəsilə göndərilən reklamdan geniş istifadə olunur. Daimi müştərilərə göndərilən məktubda, qonaqlar mehmanxananın təşkil etdiyi tədbirlərə dəvət olunur və onlara yeni xidmətlər haqqında məlumat verilir. Marketing bölməsi, mehmanxananın təbliğ etmək məqsədi ilə, beynəlxalq turizm sərgilərində, yarmarkalarda, öz stendləri ilə iştirak edir.

Mehmanxanada yaşayan hər bir qonaq restoran və barların xidmətindən istifadə edir. Qonaqlara göstərilən yüksək səviyyəli xidmət, yemək və içkilərin müxtəlifliyi, keyfiyyəti, dadı, burada çalışan ofisiant (yeməkpaylayan) və aşbazların peşəkarlığından xəbər verir və mehmanxananın nüfuzunu artırır, qonaqları cəlb edir və onlar fərqli, toy, ziyafət və digər tədbirləri məhz bu oteldə keçirməyə üstünlük verirlər.

Mehmanxananın bir çox reklam materiallarının ilk səhifəsində otelin interyeri deyil, restoranın görünüşü və masanın üzərinə düzülmiş yeməklər göstərilir. Bu, otelə qonaqları cəlb etmək üçün bir üsuldür.

Keyfiyyətli xidmət mehmanxana biznesinin əsas şərtlərindən biridir və otel dərəcəsinə uyğun (ulduz sistemi) qonaqlara xidmət göstərməlidir. Bir sıra mehmanxanalarda, yüksək dərəcəli nömrələrdə yerləşən qonaqların qeydiyyatı və hesablaşma mərtəbədə aparılır. Bu tip fərdi qonaqlarla ayrıca menecer (guest relation manager) məşğul olur.

Beynəlxalq şəbəkəyə daxil olan mehmanxanalarda marketing işi daha yüksək səviyyədə aparılır və daha çox imkanlara malikdir. Bir sıra mehmanxanalar marketing qrup və assosiasiyalarının üzvü olmağa çalışırlar, çünki, bu onların marketing üzrə işlərini asanlaşdırır və nüfuzlarını qaldırır. Marketing və satış bölməsi “klassik” marketing işi apararaq, otelin yerləşdiyi ərazidə mehmanxana xidmətləri bazarını öyrənir, rəqiblərinin işini təhlil edir (maliyyə vəziyyəti, bazarda payı, qiymət siyasəti, reklam strategiyası, nömrələrin müştərilərlə doldurulması vəs.).

Bu işləri aparmaq üçün müxtəlif mənbələrdən (çap nəşrləri, internet, sorğuların keçirilməsi, digər otellərlə maraqlanmaq və s.) istifadə edir. Bundan əlavə otelin müxtəlif şöbə və bölmələrindən, marketing və satış bölməsinə statistik və mühasibata aid məlumatlar daxil olur. Bu məlumatlara əsasən, bölmə təhlil aparır və otelin gəlirlə işləməsi və nömrələrin müştərilərlə doldurulması üçün iş görür.

Sonda qeyd etmək lazımdır ki, məlumatların toplanması və saxlanılmasına görə, marketing və satış bölməsi, mehmanxananın qapalı və məxfi bölməsidir.



3.6. TƏLƏBƏLƏR ÜÇÜN FƏALİYYƏTLƏR

- Oteldə oyandırma (wakeup), mesajları çatdırma xidmətlərini araşdır.
- Qonağı qarşılarkən ünsiyyət qurmağı nümayiş etdir.
- Qonaqla (turistlə) telefonda ünsiyyət qurmağı nümayiş etdir.
- Qonağı yola salarkən ünsiyyət qurmağı nümayiş etdir. (səhnələşdir)
- Oteldə Təsərrüfat şöbəsinin işini araşdır.
- 3 otaqlı nömrənin yığışdırılması zamanı yerinə yetiriləcək işləri sıra ilə yaz.

• -	
• -	
• -	
• -	
• -	

- 2 otaqlı nömrənin yığışdırılması zamanı yerinə yetiriləcək işləri sıra ilə yaz.

• -	
• -	
• -	
• -	
• -	

- Xadimə üçün iş zamanı hansı qadağalar mövcuddur?

TƏLİM NƏTİCƏSİ 3

- Qonağın tələbinə uyğun olaraq yiyəcək-içəcək şöbəsində menyü tərtib et.
- Otel daxilində restoran açırırsınız :
 - a) Xidmət göstərmək üçün hansı mətbəxi seçirsiniz ?
 - b) Mətbəxə uyğun hansı tərtibat üslubunu seçirsiniz ?
 - c) Menyunu necə tərtib edəcəksiniz ?
 - d) Otel daxili və xarici qonaqları necə cəlb edəcəksiniz ?
- Ofisiyentin iş zamanı qarşılaşdığı münaqişə vəziyyətlərini və problemləri araşdır.
- Təhlükəsizlik bölməsinin funksiyalarını yaz.



- Mehmanxanada hansı təhlükə halları ilə daha tez-tez rast gəlindiyini araşdır.
- Dünya otellərində təhlükəsizliklə bağlı hansı problemlər geniş yayılıb.
- Marketing araşdırması : Bölgədə olan eyni kateqoriyalı mehmanxanalar içində ən çox rəğbət görən otelləri sırala.
- Mehmanxanaların həyata keçirdiyi marketing tədbirlərini araşdır.
- Marketing bölməsinin funksiyalarını yaz.



- Xeyali bir otelin imicini formalaşdıran reklam metnini hazırla. (mətndə otelin hansı güclü tərəfini vurğulandığı qeyd etmək şərti ilə)
- Hər hansı otel xidmətlərinin reklam mətnini 2 nəfərlik qrup halında hazırla.

3.7. QIYMƏTLƏNDİRMƏ

Aşağıdakı qiymətləndirmə meyarına əsasən qiymətləndirəcəksiniz:

“Ön büronun Telefon operatoru (Switchboard) departamenti ilə iş birliyini təmin edir.”

- Bütün otel əməkdaşların eyni üslubda telefon zənglərinə cavab verməsinin səbəbi nədir?
- Telefon danışığı etiketi haqqında danış.
- Yaxşı dialoq aparaq üçün üsulları sadala.

“Ön büronun Təsərrüfat (Housekeeping) departamenti ilə iş birliyini təşkil edir.”

- Otelin sahələri hansı hissələrə bölünür?
- Yaşayış nömrələrinin yığışdırılması və təmizlənməsinin hansı növləri var?
- Nömrələrin sanitar qovşaqlarının yığışdırılması və təmizlənməsi hansı ardıcılıqla yerinə yetirilir?

“Ön büro ilə Qida və İçkilər (Food and Beverage) departamenti ilə iş birliyini yaradır.”

- Mehmanxana restoranın əhəmiyyəti nədir?
- Restoran menecerinin vəzifəsinə nələr daxildir?
- Nömrələrdə qonaqlara xidmətin hansı qaydaları mövcuddur?
- Mini-bar attendant kimdir?
- Otellərdə hansı tip barlar fəaliyyət göstərir?

“Ön büronun Təhlükəsizlik (Security) departamenti ilə iş birliyini yaradır.”

- Təhlükəsizlik (Security) bölməsinin funksiyasını sadala.
- Təhlükəsizlik bölməsinə işçi qəbul edilən zaman hansı məqamlara diqqət edilir?
- Qonaqların və otel personalının təxliyə edilməsi necə həyata keçirilir?

“Ön büronun Satış və Marketing (Sales and Marketing) departamenti ilə iş birliyini əlaqələndirir.”

- Marketing bölməsinin əsas vəzifəsi nədir?
- Qonaq üçün anket, rəy kartı və fəxri qonaq proqramını izah et.
- Mehmanxanada hansı marketing tədbirləri həyata keçirilir?

4.1.1. QONAQ HESABATININ XÜSUSİYYƏTLƏRİNİ DANIŞIR

OTELDƏ YAŞAYAN QONAQLARLA APARILAN HESABLAŞMANIN NÖVLƏRİ

Oteldə yaşayan qonaqlara satılan xidmətlərə görə açılan hesaba qonaq hesabı deyilir. Qonaq hesabının xüsusiyyətlərini 4 yerə ayıra bilərik:

1. Qonaq hesabının yoxlanılması diqqət tələb edir və məsuliyyətli prosesdir. Qonaq check outu etdikdən sonra bəzən hesabın başqa şöbələrlə uzlaşmasında uyğunsuzluq (qonağın əlavə xərclərinin olması) ortaya çıxma bilər.
2. Oteldə qalan qonağın hansı tarixdə və saatda çıxış edəcəyini bilmək lazımdır, çünki qonaq gözlənilmədən hesabı istəyə bilər.
3. Qonaq hesabını müxtəlif üsullarla (nağd ödəni və nağdsız ödəniş) qəbul edən zaman diqqətli olmaq lazımdır.
4. Hər bir oteldə qonaq üçün bütün departamentlərdə müəyyən kredit məbləği ayrılır. Əgər qonaq bu limiti keçərsə nəzakətlə bunu qonağa bildirmək lazımdır.



Qəbul olunan sorğuya əsasən, şərt kimi mehmanxana ilkin ödəməni (depozit) tələb etmək hüququna malikdir. İstisna hal kimi mehmanxana sahibi ilkin ödənişi girov formasında birbaşa göstərilib tələb etməsə, hər hansı ilkin ödəmə haqqında məlumatından sonra şərtləşdiyi məbləği aldıqda və ya turizm agentliyinin ödəməsi sübut olunubsa, kontrakt bağlanmış hesab olunur.

Bəzi hallarda oteldə yaşayan qonaq ilə münaqişə vəziyyəti yaranma bilər. Belə ki, qonaq bəzi səbəblərə görə otel nömrəsinin və xidmətlərin pulunu verməkdən imtina edir. Bu halda otel qonağın əşyasını, yükünü saxlatdıra bilər. İş yerinə və ya yaşayış yerinə məktub göndərə bilər. Digər bir halda otel tərəfindən qonağın yükünə və ya əşyasına ziyan dəyibsə, mehmanxana bunu ödəməlidir. Bütün hallarda qonaq və otel arasında yaranan münaqişə, dinc, sakit və qanun çərçivəsində həll

olunmalı, otelin nüfuzuna zərər gətirməməlidir.

4.2.1. QONAQ HESABININ ÖDƏMƏ ÜSULLARINI SADALAYIR

OTELDƏ YAŞAYAN QONAQLARLA APARILAN HESABLAŞMANIN NÖVLƏRİ

Oteldə yaşayan qonaqlarla nağd və nağdsız (pulu hesaba köçürmək) hesablaşma aparılır. Bir çox otellərdə nağdsız hesablaşmaları kredit kartları vasitəsi ilə aparırlar. Adətən fərdi turistlər kredit kartlardan istifadə edirlər. Oteldə nömrəni sifariş edən (bron) müştəri, kredit kartının ödəniş sistemini (kredit kartının adı), nömrə və kartın etibar müddətini deməlidir. Mehmanxanada plastik kartlarla hesablaşmanı aparmaq üçün xüsusi avadanlıq, imprinter və ya elektron terminal qurulur. POS-Terminal bir sıra əməliyyatlar həyata keçirir:

- Satış rejimi On Line (Sale);
- Müştərinin hesabına pulun qaytarılması (Refund(Rfnd));
- Çekin yenidən çap olunması (Duplicate(Dup)).

POS-Terminal vasitəsi ilə müştərinin kredit kartının ödəniş qabiliyyəti yoxlanılır.

Bunun üçün müxtəlif kredit kartları ilə işləyən bankla müqavilə olmalıdır.

Kredit kartı, plastikdən hazırlanır və hər hansı bir bankın və ya maliyyə-kredit təşkilatının, müəyyən olunmuş limitinə əsasən müştəriyə verilir.

Xidmət sahəsində fəaliyyət göstərən müəssisələr, mehmanxana, restoran, turist firması və s. ola bilər. Bankın kredit kartını alan müştərilərə bir sıra güzəştlər olunur.

Kredit kartı vasitəsi ilə nağd pul götürmək olar. Kredit kartında, onun sahibinin adı, soyadı, imzası, kredit kartın nömrəsi və etibar müddəti göstərilir. Kredit kartın maqnit daşıyıcısında onun sahibi haqda məlumat kodlaşdırılır. Bu məlumat kredit kartın plastin lövhəsində həkk olunur. Qəbul və yerləşdirmə bölməsinin xəzinədarı, müştəridən kredit kartını qəbul edəndə, kartın etibar müddətinə, onun sahibinə məxsus imzaya və zəruri məbləğin olmasına diqqət yetirməli və lazım gələrsə müştərinin imzasını onun şəxsiyyətini təsdiq edən sənədlə tutuşdurmalıdır.

Kredit kartlarla işləyən otellərin nüfuzu yüksək olur, beynəlxalq standartlara uyğun fəaliyyət göstərdiyinə dəlalət edir və imkanlı müştəriləri cəlb edir.

Otellərdə hesablaşmada yol (üstündə sahibinin adı yazılmış) çeklərindən də istifadə olunur. Yol çekində müəyyən edilmiş məbləğ göstərilir və bu məbləğə uyğun müştəriyə otel və restoranda xidmət göstərilir.

Yol çekini qəbul edən bölmənin işçisi, onun düzgünlüyünü (saxta olmadığını) diqqətlə yoxlamalı və qəbul etməlidir. Çeki verən şirkət ödənişə zəmanət verir. Yol çekini, digər şəxsə vermək olmaz, onu ancaq bankda nağdlaşdırmaq olar.

TƏLİM NƏTİCƏSİ 4

Müştərinin adı yazılmış çekdə, tələb olunan məbləği yazmaq olur. Bu çekdə yazılmış məbləğ, mehmanxananın hesabına müəyyən vaxtdan sonra keçir. Dünyada aparılan təhqiqatlara əsasən, inkişaf etmiş ölkələrdə ödənişlər əsasən nağdsız aparılır. Hesablaşmalarda birinci yerdə kredit kart, ikinci yerdə çek və üçüncü yerdə nağd ödənişlər yer tutur.

4.3.1. ÖN KASSA BÖLÜMÜNÜN İŞLƏRİNİ TƏŞKİL EDİR

MEHMANXANADA YAŞAMAĞA GÖRƏ HESABLAŞMA QAYDALARI

Mehmanxana xidmətlərini təqdim etmə qaydalarına uyğun olaraq, yaşayış üçün vahid hesablaşma vaxtı, yəni yerli vaxtla saat 12:00-dan müəyyən olunmuşdur. Yaşayış üçün ödəniş, qonağın günün (sutka) hansı saatında, otelə gəlməsindən asılı olmayaraq saat 12:00- dan hesablanır. Qonaq oteldə nömrəni, ancaq bir gün qalmaq üçün götürürsə, bu nömrədə neçə saat yaşamasından asılı olmayaraq bir günün (sutka) tam pulunu ödəməlidir.

Qonaq müəyyən olunmuş hesablaşma vaxtından (12:00-dan, 17:59-dək) oteldən gec gedirsə, saat hesabı pul ödəməlidir. Qonaq saat 18:00-dan 23:59-dək oteli tərk edirsə, yarım günün (yarım sutka) pulunu ödəməlidir. Qonaq oteli 12 saatdan gec tərk edirsə, tam günün (tam sutka) pulunu ödəməlidir.

Mehmanxanada yaşayışa görə hesablaşmanın qaydaları aşağıdakı şəkildə göstərilib.

	Tarix	Vaxt	Tarix	Vaxt	Tarix	Vaxt	Tarix	Vaxt	Tarix	Vaxt
Gəlmə	01.11	11.00	01.02	07.00	01.01	12.00	01.11	20.00	01.01	23.00
Getmə	02.11	08.00	03.02	08.00	03.01	15.00	03.11	20.00	03.01	01.00
Ödəniş günlərin (sutekaların) sayı	1 gün		2 gün		3 gün + 3 saat		2.5 gün		2 gün	
	1		2		3		4		5	

1. Qonaq, oteldə birgündən az yaşayır və tam bir günün pulu ödənilir;
2. Qonağın otelə saat neçədə gəlməsindən asılı olmayaraq, 1 fevral saat 12:00-dan (vahid hesablaşma vaxtı), 3 fevral saat 12:00-dək ödəniş verilir. Bu halda qonaq iki günün pulunu verir;
3. Qonaq oteldə 1 yanvar saat 12:00-dan, 3 yanvar saat 15:00-dək yaşayarsa, 2 gün və əlavə 3 saatın pulunu verməlidir (mehmanxanada nömrənin dərəcəsinə asılı olaraq saat hesabı preyskurantı, qiymət siyahısı) olmalıdır.
4. Qonaq oteldə 1 noyabr saat 20:00-dan, 3 noyabr saat 20:00-dək yaşayarsa, 2 gün və əlavə yarım günün pulunu ödəməlidir. Çünki qonaq oteli saat 18:00-dan sonra tərk edir;

5. Qonaq oteldə 1 yanvar saat 23:00-dan, 3 yanvar saat 01:00-dək yaşayırsa tam iki günün pulunu ödəməlidir. Çünki qonaq oteli 3 yanvar saat 00:00-dan 12:00-dək tərk edir və buna görə qonaq tam günün pulunu ödəyir.

Daha bir misalı göstərmək olar. Məsələn, “Azərbaycan” otelinə gələn qonaq martın 21-də saat 10:00-da “Lüks” nömrədə yer alır. Tarif üzrə nömrənin qiyməti 150 manatdır (vergilər daxil olmaqla). Qonaq nömrəni martın 24-də saat 16:00-da tərk edir. Mehmanxanada saat üzrə tarif 10 manat müəyyən olunub. Qonağın mehmanxanada qalma müddətinə 90 manatlıq müxtəlif əlavə xidmətlər göstərilib.

Beləliklə qonaq mehmanxanada 3 gün (21 mart saat 12:00-dan 24 mart saat 12:00- dək) yaşayıb. Qonaqdan 21 mart saat 10:00-dan 12:00-dək pul alınmır. 24 mart saat 12:00- dan saat 16:00- dək 4 saatın pulu (10 manat × 4 saat =40 manat) hesablanır. Nəticədə, qonağa tam hesab təqdim olunur, (150 manat + nömrənin 1 günlük qiyməti × 3 gün=450 manat + 4 saat=490 manat + 90 manat=580manat).

Mehmanxana xidmətlərinin təqdim olunma qaydalarına görə, mehmanxana bir sıra fiziki və hüquqi şəxslərə güzəşt verə bilər.

Pulun müştəriyə qaytarılma qaydaları.

Bir sıra səbəblərə görə qonaq mehmanxanayı vaxtından tez tərk edə bilər. Bu zaman qonağın yaşayış üçün əvvəlcədən ödədiyi pulun bir hissəsi qaytarılır və qəbz yazılır. Qəbz bir nüsxədə yazılır və “Kassa hesabatı” ilə mühasibata verilir. Pulun qonağa qaytarılmasının sənədlərini tərtib edərkən, əvvəlcə müştəriyə yazılmış hesabın, birinci və ikinci nüsxələrində pulun qaytarılması qeyd olunur (qonaq mehmanxanada yer alarkən çek yazılır və bu sənəd ciddi hesabat blankıdır).

Mühasibatın işçisi anketdə olan imza ilə pulu qaytarılan qonağın imzasını tutuşdurur, sonra anket bölməyə qaytarılır. Qonağa pulun qaytarılması bir prosesdir. Qonaq ilə hesablaşma nəzarət-kassa aparatı ilə aparıla bilər. Məsələn, qonaq mehmanxanada yer alarkən beş günün pulunu əvvəlcədən ödəyir və hesablaşma nəzarət-kassa aparatı ilə aparılıb, qonağa kassa çeki verilib. Qonaq müəyyən səbəbə görə mehmanxanayı vaxtından əvvəl tərk etmək istəyir və yerdə qalan pulunu tələb edir. Bu halda müştərinin pulu iki variantda qaytarıla bilər.

Birinci halda, pulun ödənilmədiyi gün, kassa hesabatı bağlanmayıbsa, müştəriyə yeni çek yazılır və yeni kassa çeki vurulur və müştəriyə əvvəl verilmiş sənədlər (yazılan hesab və nəzarət-kassa çeki) geri alınır və bunlara əsasən akt tərtib olunur. Köhnə sənədlər akt ilə birlikdə mühasibata təhvil verilir. Qonağa qaytarılan məbləğ, kassirin xüsusi jurnalında qeyd olunur.

• İkinci halda, kassa hesabatı artıq bağlanıb və qonaq pulu verdiyi gündən sonra bu proses

baş verir. Bu halda mehmanxananın əsas (baş) kassasından, qonağın ərizəsinə və şəxsiyyətini təsdiq edən sənədə əsasən pul qaytarılır. Bunun üçün məxaric-kassa orderi yazılır. Bütün sənədlər (nəzarət-kassa çeki, qonağın ərizəsi, məxaric-kassa orderi və ilk yazılmış çek) mühasibatavərilir.

Təcrübə göstərir ki, bir-sıra mehmanxananın işçiləri bu əməliyyatı apararkən səhvə yol verirlər. Ən geniş yayılmış səhv, sənədləşmə olmadan, nəzarət-kassa aparatında pulun qaytarılması üçün çekin vurulmasıdır. Bu zaman çek vurulur, pulun qaytarılmasını təsdiq edən sənədləşdirmə aparılmır və kassada pul əskik olur. Buna görə sənədləşdirilmə düzgün aparılmalı, çek, akt, jurnalda qeydiyyat, müştərinin ərizəsi, imzası vəs. olmalıdır.

4.4.1. QONAĞIN OTELDƏN ÇIXIŞ QEYDİYYATINI (CHECK OUT-U) İCRA EDİR

QONAĞIN OTELDƏN ÇIXIŞ QEYDİYYATINI (CHECK OUT)

Qonaq mehmanxananı tərk edən zaman son hesablaşma, mehmanxananın Ön bürosunun kassasında (cashier desk) yerinə yetirilir. Kassada qonağın bütün xərcləri hesablanır. Mehmanxananın bütün bölmələrindən Ön büroya qonaq haqqında məlumat daxil olur və qonağın hesablaşmanın hansı növü ilə ödəyəcəyi müəyyənləşdirilir. Qonağın oteldə qaldığı müddətdə, istifadə etdiyi bütün xidmətlərin hesabı, onun kart-hesabında qeyd olunur (guest account, guest bill, guest statement). Bu kart-hesabda, həmçinin qonağın əvvəlcə ödənilən və ya onun əvəzinə təşkilatın ödədiyi hesablar qeyd olunur. Bu kart-hesaba əsasən, qonaq oteli tərk edərkən, ona ödənilmiş hesab təqdim olunur. Adətən, bu hesaba yaşayış, səhər yeməyi (yaşayış hesabına daxil olmayan) restoranda yemək (yerində ödənilməyibsə), telefon, kabel televiziya (pullu kanaldan istifadə edibsə), əlavə xidmətlər (paltarın yuyulması, kimyəvi təmizləmə, avtomobil sifarişi, ekskursiya, otağa yemək sifarişi (room service), sauna və s. daxildir.

Qonağın mehmanxananı tərk etməsinin qeydiyyatını aparan bölmə, digər bölmələri bu barədə məlumatlandırır (informasiya, telefon və ilk növbədə təsərrüfat bölməsi). Bu məlumatdan sonra, gedən qonağın otağını yığışdıran təsərrüfat bölməsi, qəbul və yerləşdirmə bölməsinə məlumat verir.

Qonaq mehmanxananı tərk edərkən, onun vizit kartında, tarix, nömrəni tərk etmə vaxtı və yükünün sayı qeyd olunur və sonra bu vizit kartı qəbul və yerləşdirmə bölməsinə təqdim olunur. Sonda, qəbul və yerləşdirmə bölməsinin işi barəsində bir sıra xüsusiyyətləri nəzərdən keçirək. Gecə növbəsində çalışan inzibatçı növbə ərzində aparılan işi yekunlaşdırır, digər bölmələrdən alınan məlumatları tutuşdurur və səhər növbəsinin inzibatçısı üçün nömrə fondu haqqında hesabatı hazırlayır (boş, bronda olan, təmirə dayanan nömrələr, otelə gələcək və gedəcək qonaqlar barədə, qonaqların otelə borcu və s. məlumatlar).

Gecə inzibatçısı növbə ərzində menecerin funksiyasını yerinə yetirir, lakin çətin vəziyyət yaranarsa, şöbənin müdiri ilə əlaqə yaratmalı və onun verdiyi göstərişləri, tövsiyələri yerinə yetirməlidir.

Qəbul və yerləşdirmə bölməsinin əməkdaşı müxtəlif qonaqlarla təmasda olur və bu işin xüsusiyyətlərini nəzərə almalıdır. Məsələn, turist qrupunun qəbulunu nömrələrə yerləşdirilməsini tezləşdirmək üçün əvvəlcədən hazırlıq görmək lazımdır (turistlərin siyahısı, vizit kartları, açarları hazırlamaq, şvesar (qapıçı), xidmətçi (bellboy), tərcüməçi (xüsusi qrup üçün tələb olunarsa) hazırlıqlı olmalıdır).

Mehmanxanaya gələn turist qrupu, geniş və yeni məlumatlar almaq istəyir (mehmanxanaya hansı nəqliyyat işləyir, şəhərin görməli yerləri harada yerləşir və s.) və bununla əlaqədar inzibatçıya müraciət edirlər. Bundan əlavə inzibatçı, gələn turist qrupu haqqında restorana vaxtında xəbər verməlidir ki, ofisiantlar masanı servirovka (düzülüşü) etsinlər və turist qrupunu qarşılasınlar.

Məlumdur ki, mehmanxanada yaşayan biznesmenlər əlavə xidmətlərdən daha çox istifadə edirlər və hesablaşmada bir sıra problemlər ortaya çıxır. Məsələn, qonağı dəvət edən təşkilat və ya qonaq özü pulu ödəməlidir kimi suallar meydana çıxır. Qəbul və yerləşdirmə bölməsinin əməkdaşları mehmanxanada qalan əlil qonaqlara daha çox qayğı və diqqət yetirməlidirlər.

VIP-qonaqların təhlükəsizliyinə diqqət yönəltmək vacibdir. VIP-qonaqlara oteldə növbədən kənar xidmət göstərilir, onların qəbulu, qeydiyyatı və sənədləşdirilməsi yerinə yetirilir.

“Front Office”-in əməkdaşları, qonaqlarla daha çox birbaşa təmasda olur, bunun üçün bu işçilərlə xüsusi təlimlər keçirilir. “Front Office”-in işçiləri düzgün davranış qaydalarını (gülümsəməyi, jest və duruş qaydalarını) bilməlidir. “Front Office”-in əməkdaşı qonağa əlavə xidmətləri təklif etməli, bahalı otağı satmağı bacarmalı, qonaq oteli tərk edərkən məmnun qaldığı barədə soruşmalı və yenidən dönməsini arzulamalıdır. Şöbənin əməkdaşı yaxşı hafizəyə malik olmalı, daimi qonaqları üzdən tanımalı, ona ad və ya soyadla müraciət etməlidir. Bu qonaqda xoş təəssürat və məmnunluq yaradır, çünki, onu yaşadığı otağın nömrəsi ilə deyil, məhz ad və soyadlatanıyırlar.

Qəbul və yerləşdirmə bölməsi müdiriyyət üçün gündəlik hesabat hazırlayır (nömrə və yerlərin müştərilərə satılması, VIP-qonaqlar və s. haqqında məlumat verir). İri mehmanxanalarda məlumat bölməsi fəaliyyət göstərir. Bu bölmə, mehmanxana, nömrələr, oteldə keçirilən tədbirlər, nəqliyyat sifarişi, ekskursiya və s. haqqında məlumat verir.

Bir sıra otellərdə təhlükəsizlik məqsədilə mehmanxanada yaşayanlar barəsində məlumatları çox ehtiyatla verirlər. Məsələn, qonağın hansı otaqda yaşamasını soruşan hər hansı bir şəxsə, bölmənin əməkdaşı cavab verir ki, siz telefon nömrəsini saxlayın, əgər qonaq bizim oteldə yaşayırsa, biz ona məlumatı çatdırırıq və ya oteldə yaşayan qonağın icazəsi olandan sonra, onu soruşan

şəxs otağa buraxılır. Bununla oteldə yaşayan qonağın rahatlığı və təhlükəsizliyi qorunur. Bölməyə yaxınlaşan naməlum və ya şübhə doğuran şəxs otağın açarını tələb edirsə, bölmənin əməkdaşı ondan mütləq vizit kartını, ad və soyadını soruşmalı, yoxlamalı və sonra açarı verməlidir.

Bəzi hallarda oteldə yaşayan qonaq ilə münaqişə vəziyyəti yarana bilər. Beləki, qonaq bəzi səbəblərə görə otel nömrəsinin və xidmətlərin pulunu verməkdən imtina edir. Bu halda otel qonağın əşyasını, yükünü saxlatdıra bilər. İş yerinə və yayaşayış yerinə məktub göndərə bilər.

Digər bir halda otel tərəfindən qonağın yükünə və ya əşyasına ziyan dəyibsə, mehmanxana bunu ödəməlidir. Bütün hallarda qonaq və otel arasında yaranan münaqişə, dinc, sakit və qanun çərçivəsində həll olunmalı, otelin nüfuzuna zərər gətirməməlidir.

4.5. TƏLƏBƏLƏR ÜÇÜN FƏALİYYƏTLƏR



- Mehmanxanada qonağın ödənişinin hesablaşma prosesində yaşanan problemləri araşdır.
- Qrup qonağının ödənişinin xüsusiyyətlərini araşdır.
- Mehmanxanada kassa bölümünün işlərinin təşkil edilməsində iştirak etmək.
- Xarici valyutanı manata çevirmək prosesini izah et.
- Mehmanxanada ödənişlərin qəbulu prosesində yaşanan problemləri araşdır.
- Ödənişlərin qəbulu zamanı problemlərin yaşanmaması üçün bütün mümkün hazırlıqları yaz.
- Otelin hesab fakturasının düzgün yerinə yetirilməsi üçün nəzərdə tutulan sənədləşməni araşdır və izah et.
- Qonaq üçün əlavə xidmətlərin və əsas xidmətlərin hesabını hazırla. (4 gecə 5 gün)
- Qonaq üçün əlavə və əsas xidmətlərin hesabını hazırla. (6 gecə 7 gün)
- Ödəmə vasitələrinin etibarlılığının yoxlanılması prosesini araşdır.

2 qrupa bölünərək hər qrupdan 3 tələbə otel personalı və 2 və ya 3 tələbə qonaq rolunda,

- Qonağın oteldən çıxış qeydiyyatını (check out-u) səhnələşdir.

(Bu zaman problemlə qonaqla ünsiyyət prosesinin üzərində dayan. Səhnədə iştirak etməyən qrup tələbələri isə ustun və zəif cəhətləri qeyd edib, sonda bildirməlidir.)

2 qrupa bölünərək hər qrupdan 4 tələbə otel personalı və 2 və ya 3 tələbə qonaq rolunda,

- Qonağın oteldən çıxış qeydiyyatını (check out-u) səhnələşdir.

(Bu zaman otelin daimi qonağının yola salınması üzərində dayan.)

2 qrupa bölünərək hər qrupdan 4 nəfər otel personalı və 6 və ya 7 tələbə qonaq rolunda,

- Qonağın oteldən çıxış qeydiyyatını (check out-u) səhnələşdir.

(Bu zaman otelin qrup qonağının yola salınması üzərində dayan.)

- 30 nəfərlik qrupun oteldən çıxış (check out) prosesini yaz.

4.6. QIYMƏTLƏNDİRMƏ

Aşağıdakı qiymətləndirmə meyarına əsasən qiymətləndirəcəksiniz:

“Qonaq hesabının xüsusiyyətlərini danışır ”

- Qonaq hesabının hansı xüsusiyyətləri var?
- Qonaq hesabının yoxlanması zamanı hansı uyğunsuzluq yarana bilər?
- Depozit nədir?

“Qonaq hesabının ödəmə üsullarını sadalayır.”

- Qonaq hesabı hansı üsullarla ödəyə bilər?
- Pos-terminalda hansı əməliyyatlar yerinə yetirilir?
- Kredit kartı və yol çeklərinin xüsusiyyətlərini danış.

“Ön kassa bölümünün işlərini təşkil edir”

- Oteldə yaşayış üçün ödəniş necə hesablanır ?
- Pulun müştəriyə qaytarılma qaydaları necədir?
- Mehmanxanada saat üzrə tarif necədir ?

“Qonağın oteldən çıxış qeydiyyatını (check out-u) icra edir”

- Qonağın oteldən çıxış qeydiyyatını (check out) necə həyata keçirilir?
- Qonağın bütün xərcləri harda hesablanır?
- Qəbul və yerləşdirmə bölməsinin gündəlik hesabatında hansı məlumatlar öz əksini tapır?

1. M.M.Ağakərimov “Otel” Bakı 2008
2. M.M.Ağakərimov “Mehmanxanada Ön büro” Bakı 2013
3. M.M.Ağakərimov “Hotel Menecmenti” Bakı 2016

Internet resursları

<http://www.goktepe.net/konuk-misafir-ozellikleri-ve-beklentileri.html>

<http://konukiliskileri.blogspot.com/2016/01/konuk-tipleri-ve-davranislar.html>

