



Jurnalist araşdırması

Hotel də var, personal da, amma...

Qiymətlərlə xidmət keyfiyyətinin uyğunsuzluğu ciddi narazılıqlar yaradır

Dünya ölkələri arasında əlaqələrin inkişafı, getdikcə sadələşdirilən viza rejimi və birbaşa uçuşların artması turizm sahəsinin də inkişafına müsbət təsir göstərir. Turizmi inkişaf etmiş ölkələrə üz tutanların sayı hər il durmadan artır.

Həm yerli, həm də xarici turistlərin üz tutduqları məkənlərdə onları maraqlandıran ən mühüm məqam xidmətlərin əlçatanlığı və yüksək keyfiyyətdir. Elə ən çox narazılıqlar da keyfiyyət məsələsində yaşanır. Azərbaycanda təklif olunan xidmətlərin - nəqliyyat, yerləşmə, qidalanma və ya hər hansı əlavə xidmətlərin qiymətinə görə keyfiyyətin aşağı olması şikayətlərə gətirib çıxarır. Əslində, bu sahədə xidmət keyfiyyətini müəyyənəndirən turizm sahəsində çalışanlar olduğundan ilk olaraq onların hazırlığı, bu sahədə təcrübəsi xüsusilə önəmlidir.



Uzun illər turistik məkən kimi fəaliyyət göstərən yerlərdə personalın hazırlığı, təcrübəsi zamanla artır. Amma turizm sahəsində çalışanların əsas hissəsinin gənc kadrlar olduğunu nəzərə alsaq, personalda tez-tez yenilənmələr olur.

Son illər paytaxt Bakı, həmçinin Qəbələ, Şəki, Quba, İsmayıllı daha çox turist cəlb edə bilir. Elə cəlb etmənin də əsasında turizm imkanları, əlçatanlıq və xidmət səviyyəsi mühüm rol oynayır. Ölkəmizdə turizmin inkişafı, daha çox xarici turistlərin cəlb edilməsi üçün hotel, restoran şəbəkələri genişləndirilir, müxtəlif növ turizm üçün regionlarda istirahət mərkəzləri, komplekslər salınır. Bununla yanaşı, xidmətlərin yaxşılaşdırılması üçün işlərin davamlı görülməsi vacibdir. Xüsusən regionlarda əsas işçi qüvvəsini yerli sakinlər təşkil etdiyindən, bu sahədə xüsusi bilik və bacarıqlara malik olmadıqlarından, təcrübə azlığından xidmət səviyyəsində çatışmazlıqlar daha çox hiss olunur.

Maraqlıdır, turizm ölkəsinə çevrilməyi hədəfləyən Azərbaycanda bu sektorda kadrların inkişafı, xidmət keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması üçün hansı işlər görülür və görülməlidir?

COP29-a hazırlıq

2023-cü ilin statistik göstəricilərinə əsasən, Azərbaycanda 809 mehmanxana və mehmanxana tipli obyekt var. Onların bircəmiyyət tutumu isə 59407 yerlikdir. Belə obyektlərdə çalışanların sayına gəlincə, ötən il bu say 13608 nəfər təşkil edib. Turagent və turoperator fəaliyyəti göstərən müəssisələrdə çalışanların ölkə üzrə sayı isə 1698 nəfər olub. Bununla yanaşı, iaşə fəaliyyəti göstərən sahibkarlıq subyektlərində çalışanların ötən ilin göstəricilərinə əsasən sayı 24856 nəfərdir.

Dövlət Turizm Agentliyindən sorğumuza cavab olaraq bildirilib ki, turizm sahəsində keyfiyyət və xidmət səviyyəsinin yüksəldilməsi məqsədilə mehmanxanaların ulduz təsnifatı sisteminin təsis edilməsi və turizm bələdçilərinin sertifikatlaşdırılması mexanizmi tətbiq edilir. Azərbaycan Hotel Assosiasiyası (AHA) tərəfindən indiyədək Bakı və Abşeron ərazisində yerləşən 200-dən çox hotelə Milli Ulduz Təsnifatı əsasında ulduz dərəcələri verilib. Regionlarda fəaliyyət göstərən yerləşmə vasitələrinin də monitorinq aparılıb və ulduz dərəcələrinin təyin edilməsi ilə bağlı işlərin icrası nəzərdə tutulur. QAHA-nın yerləşdirmə müəssisələrində keyfiyyətin artırılması məqsədilə Bakı, Sumqayıt şəhərləri və Abşeron rayonunda fəaliyyət göstərən 300-ə yaxın yerləşmə müəssisəsinin 2000 personalına dayanıqlılıq üzrə, eləcə də peşə təlimləri, qeydiyyat, təmizlik, idarəetmə, yerləşmə vasitələrində mətbəx idarəedilməsi ilə bağlı təlimlər keçirilir. Həmçinin hotel və restoranlar üçün veqan və vegetarian menyular hazırlanıb. Hotellərdə qastronomiya təlimlərinin keçirilməsi üzrə işlər davam edir".

Regionlarda kadrların təkmilləşməsi üçün dəstək vermək üçün ötən il Azərbaycan-Türkiyə Turizm üzrə Birgə Komissiyanın birgə Fəaliyyət Proqramına əsasən, agentliyin təşkilatçılığı ilə Türkiyənin Mədəniyyət və Turizm Nazirliyi tərəfindən seçi-

lən ekspert və təlimçilər tərəfindən Bakı, Gəncə və Şuşa şəhərlərində qeydiyyat, qidalanma və təmizlik, o cümlədən idarəçilik bacarıqları üzrə təlimlər təşkil olunub. Növbəti dövrdə digər regionlarda yerləşən hotellərdə də bu kimi təlimlərin keçirilməsi planlaşdırılır. Turizm bələdçiliyi sahəsində fəaliyyət göstərən şəxslərə mütəmadi kurslar və təlim proqramları təşkil olunmasında Azərbaycan Turizm Bələdçiləri Assosiasiyası ilə əməkdaşlıq edilir və bələdçilərin keyfiyyətli xidmət göstərməsinə dəstək olmaq məqsədilə onların ixtisaslaşmasına dəstək verilir. Hazırda 200 turizm bələdçisinin təlimlərin keçirilməsi və onların sertifikatla təmin olunmaları üzrə tədbirlər həyata keçirilir. İşğaldan azad olunmuş ərazilərdə yerli əhalidən olan bələdçilərin hazırlanması üzrə təlimlərin keçirilməsi də planlaşdırılır.

İxtisaslı kadr potensialının keyfiyyətli turizm təhsili ilə birbaşa əlaqəsini nəzərə alaraq əsas istiqamətlərdən biri də turizm sahəsi üzrə peşəkar kadrların və mütəxəssislərin inkişafına imkan verən turizm peşə və ali təhsil sisteminin yüksəldilməsi və turizm təhsilinin idarə edilməsi işinin təşkildir. Agentliyin nəzdində fəaliyyət göstərən Azərbaycan Turizm və Menecment Universiteti bu istiqamətdə ali, Mingəçevir Turizm Kolleci orta ixtisas və Bakı Turizm Peşə Məktəbi peşə təhsili təklif etməkdədir. Bu təhsil müəssisələrinin institusional imkanlarının gücləndirilməsi, eləcə də təhsilin keyfiyyətinin qaldırılması və beynəlxalq standartların tətbiq edilməsi üzrə işlər aparılır.

Xarici turistlərin sayı 30 faiz artıb

Agentlikdən bildirilib ki, Azərbaycan global səviyyədə yeni inkişaf etməkdə olan turizm destinasiyası kimi dünya turizm və səyahət bazarında özünü mövqeləndirməkdə və tanınmaqdadır: "Turizmin dayanıqlı inkişafını təmin etmək üçün Azərbaycan dövləti tərəfindən turizm sənayesinin dəstəklənməsi, turizm məhsullarının formalaşdırılması, ölkənin təbliğatı istiqamətində ardıcıl və planlı addımlar atılır. Ənənəvi bazarlarla yanaşı, Azərbaycan artıq Hindistan, Çin, Ərəb Körfəzi, Mərkəzi Asiya ölkələrindən ziyarətçilər qəbul etməkdədir. Bu ilin 8 ayının statistikasına əsasən, 1 milyon 748 min xarici vətəndaş ölkəmizə gəlib və bu göstərici ötən illə müqayisədə 30 faiz çoxdur. Cari dövr üçün ilk onluqda Rusiya, Türkiyə, Hindistan, İran, Səudiyyə Ərəbistanı, Gürcüstan, Qazaxıstan, Pakistan, BƏƏ, Özbəkistan kimi ölkələr dayanır. Bununla belə, ölkəyə gəlmə statistikasında daha ciddi fərqlər nəticələrə nail olmaq üçün hədəf bazarlarda təbliğat işini gücləndirmək, birbaşa uçuşların sayının artırılması, viza prosedurlarının asanlaşdırılması kimi amillər vacibdir. Qarşıya qoyulan hədəflərə nail olmaq üçün agentliyin fəaliyyətində turizm idarəetməsi və tənzimlənməsi, destinasiyanın inkişafı, mədəni irs və icmaların, marketinq və kommunikasiya, turizm məhsulları, rəqəmsallaşma, texnologiya və innovasiya, data əsaslı təhlil və tədqiqatlar, turizm investisiyaları və dövlət-özəl tərəfdaşlığı, insan resurslarının inkişafı kimi prioritet istiqamətlər müəyyənəndirilib".

Turizm infrastrukturunun yaxşılaşdırılması istiqaməti üzrə agentliyin tabeliyində tarix-mədəniyyət qoruqlarında mədəni irsin qorunması və turizm xidmətlərinin təşkili, regionlarda

cəlbədi turizm nümayiş obyektlərinin yaradılması, turistik məkənlərə səyahətin rahatlığı və əlçatanlığının təmini əsas mövzular kimi gündəlikdədir. Marketinq və kommunikasiya istiqaməti üzrə hədəf turizm bazarlarında təmsilçilik, tanıtım və təbliğat əsas məsələlərdir. İl boyu çoxsaylı beynəlxalq tədbir və sərgilərdə ölkəmizin turizm imkanlarını tanımaq üçün turizm şirkətləri və hotellərin iştirakı ilə təmsilçilik təmin edilir.

Turizm məhsullarının yaradılması və inkişafı üçün mədəni turizm, təbiət əsaslı turizm və sağlamlıq turizmi əsas istiqamətlərdir. Bunlara uyğun olaraq mövcud turizm marşrutlarının inkişafı istiqamətində tədbirlər həyata keçirilib. "Regional və yerli səviyyələrdə destinasiyaların, o cümlədən resursların dayanıqlı və davamlı inkişafına dəstək verən 5 turizm dəhlizi üzrə - Şimal, Cənub, Qərb, Şimal-mərkəz və Şimal-qərb Destinasiya Menecment Planı işlənib hazırlanaraq təbliğatə başlanılıb. Bakı-Abşeron və Naxçıvan Muxtar Respublikaları turizm dəhlizləri üzrə də müvafiq planlar hazırlanıb", - deyər agentlikdən bildiriblər.

Turizm peşəyönümlü kadrlara daha çox ehtiyac var

Turizm Peşəkarları Təşkilatının sədri Ceyhun Aşurov bildirir ki, turizm də qiymətlərin verilən xidmətlərin səviyyəsinə uyğun olmaması rəqabətin az olduğu yerlərdə daha çox nəzərə cərpilir. Çünki gələcək turistlərin sayı çox, tələbat o qədər yüksək olur ki, satış edən restoran və hotellər xidmətə o qədər də fikir vermir. Rəqabət olmadığından onlar bilir ki, alıcıları var. Bunun da həll yolu təşviq mexanizmlərinin olmasıdır: "Ümumiyyətlə, turizm bazarında təklif verən tərəflərin, yəni hotellərin, restoranların sayı daha da artırılmalıdır. Bunun üçün kapital qoyuluşları, sahibkarlığın fəaliyyəti stimullaşdırılmalıdır ki, daha çox yerləşmə yerləri açılsın və bu rəqabət də keyfiyyətli xidmətə və qiymətin optimallaşmasına gətirib çıxarsın", - deyər o əlavə edib.

Turizm eksperti qeyd edir ki, Azərbaycanda keyfiyyətli, müasir standartlara cavab verən hotel və restoranlar olsa da, amma sayları kifayət qədər deyil. Say çox olmadıqda tələbat tam şəkildə ödənilmir. Bu zaman xidmətin keyfiyyəti ilə qiymət arasında uyğunsuzluq yaranır. Bu cür müəssisələrin sayının artırılması arzuolunandır ki, onlar rəqabət bazarında bir-biriləri ilə yalnız qiymət deyil, keyfiyyət baxımından da yarışsınlar. Araşdırmalar göstərir ki, qonaqları narahat edən qiymətlər deyil, onlara göstərilən xidmətin keyfiyyəti ilə qiymətin uyğunsuzluğudur. Daha çox pul verib yüksək səviyyədə xidmət alan turist heç vaxt şikayətçi olmur.

Turizm də bağlı ixtisaslı kadrların hazırlığı üçün Turizm və Menecment Universitetinin və ayrı-ayrı ali təhsil müəssisələrində turizm ixtisaslı müxtəlif fakültələrin mövcudluğu diqqət çəkən Ceyhun Aşurov son dövrlər təcrübəyə daha çox diqqətin verildiyinin sevinci hal olduğunu deyir. Onun sözlərinə görə, təhsilin bir hissəsi kimi tələbələr təcrübəni birbaşa müəssisələrdə keçməlidirlər: "Amma bazarın bugünkü tələbi daha çox peşəyönümlü kadrlardır, yəni peşəkar əməkdaşlara daha çox ehtiyac var. Məsələn, aşpaz, masa xidmətçisi, qəbul şöbəsi, texniki heyət və ya təmizlik xidmətləri peşə ixtisası tələb edən işlərdir".

Ekspert vurğulayır ki, xidmətin keyfiyyəti hər zaman çalışanlardan asılı olur. Nəzərə alsaq ki, turizm sahəsi daha əməkəyönümlü xidmət sahəsidir, burada çalışanların bilik və bacarıqları xidmətin keyfiyyətinə birbaşa təsir göstərir. Bu sahədə işləyənlərə mütəmadi olaraq təlimlərin verilməsi xidmətin keyfiyyətini artırmağa bilər.

Regionlarda kadr çatışmazlığının daha çox hiss olunduğunu deyər ekspert bildirir ki, bu faktor da xidmətin keyfiyyətinə təsirsiz ötüşmür: "Bununla bağlı Dövlət Turizm Agentliyi tərəfindən müxtəlif addım atılır, müəyyən təlimlər təşkil edilir. Belə təlimlər daha çox turizm mövsümünə başlamazdan öncə təşkil olunmalıdır. Bəzi qeyri-hökumət təşkilatlarına təlimlərlə bağlı tenderlər elan oluna, maarifləndirmə tədbirləri həyata keçirilə bilər. Kadr məsələsi insan kapitalı ilə bağlıdır və qısa zamanda həllini tapmır. Bütün işgötürənlər daha yüksək məşğul edib və daha yaxşı şərtlər çərçivəsində işləmək istəyirlər. İşgötürən isə xərclərinə mümkün qədər diqqət edir və daha peşəkar kadrlar istəyir".

Regionlardakı beynəlxalq hava limanları daha səmərəli çalışmalıdır

Azərbaycanın turizm ilə bağlı böyük potensialı olduğunu deyər C. Aşurov vurğulayır ki, xüsusən qonşu ölkələrlə müqayisədə ölkəmizdə bu sahədə daha uğurlu nümunələr var. Azərbaycan təbiət, relyef, turizm rekreasiya ehtiyatlarına görə digər ölkələrdən heç də geri qalmır. Nəzərə alsaq ki, gələcəkdə Qarabağ da turizm bazarına əlavə olunacaq, bu potensial daha da yüksələcək.

Turistlərin Azərbaycana gəlmə səbəblərini artırmalıyıq. Daha çox turisti cəlb etmək üçün hansı işlər görməli olduğumuz haqda düşünməliyik. Azərbaycanda kifayət qədər hotellər varmı, xidmət səviyyəsi yaxşıdır, qiymətlər optimaldır, ölkə əlçatandır, hansı məhdudiyyətlər var və viza rejimi necədir - bu suallara cavab tapılmalıdır. Bununla yanaşı, gələcəkdə Azərbaycan vizadan azad edilən ölkələr siyahısını daha da artırmalıdır, çünki risk olmayan, potensial turist axını olan ölkələrlə viza rejiminin aradan qaldırılması daha çox turistin gəlməsinə şərait yaradır: "Ölkəmizdə Bakıdan savayı, digər beynəlxalq hava limanları daha səmərəli şəkildə çalışmalıdır. Turistlər xüsusən birbaşa uçuş olan, eyni zamanda əlverişli qiymət təklif edən istiqamətlərə üz tuturlar. Azərbaycana gəlməyi bahalı olduğunu tez-tez eşidirik. Hazırda qonşu ölkələrlə müqayisədə həm yerləşmə, həm də qidalanma baxımından qiymətlər daha əlverişli olsa da, təyyarə biletlərinin qiymətinin yüksək olması, quru sərhədlərin müəyyən səbəblərdən hələ də bağlı olması və uçuşların 90 faizindən çoxunun Bakı Hava Limanından həyata keçirilməsi xərcləri artırır. Yaxşı olar ki, regionlarda yerləşən beynəlxalq hava limanlarına xüsusi təşviqədi mexanizmlər vasitəsilə ucuz hava daşıyıcıları cəlb olunmaqla digər ölkələrə birbaşa uçuşlar həyata keçirilsin. Bu, ölkəyə turist axınına gətirib çıxara bilər".

Qonağa nə qədər xoş üz göstərsən, yaxşı xidmət verirsənsə, bir o qədər razı gedir və növbəti seçimi yenə sənənlə ölkəyə edir. Turistlərin əsas tələbi etdiyi və gözlədiyi xoş münasibət, yüksək xidmət və əlçatanlıqdır. Dövrün tələbləri də nəzərə alınaraq bu sahədə çalışanların bilik və bacarıqlarının inkişafı turizm ölkəsinə çevrilməyi hədəfləyən Azərbaycan üçün prioritet olmalıdır, aidyyəti qurumlar işlətildikdən sonra peşəkarlığının artırılması üçün ardıcıl işlər görməlidirlər. Xüsusən regionlarda bəzən qarşılaşdığımız xoşagəlməz halların aradan qaldırılması, xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsi üçün bu məqamlara diqqət yetirmək çox vacibdir.

Əsmər QARDAŞXANOVA,
"Azərbaycan"