Turizm sahəsinin ehtiyac duyduğu peşəkarlar

“Zamanla hamı görəcək ki, bu sferanın güclənməsi üçün ilk növbədə xidmətin keyfiyyəti artırılmalıdır”

Dövlət Turizm Agentliyi və Azərbaycan Turizm Bürosunun birgə təşəbbüsü ilə turizm sahəsində çalışan mütəxəssislərin peşəkarlığını artırmaq üçün Turizm Təlim və Sertifikasiya Mərkəzi yaradılıb.

Agentlikdən verilən məlumata görə, Azərbaycan Turizm Bürosunun nəzdində fəaliyyət göstərəcək mərkəz, turizm sahəsində xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsinə və ixtisaslaşmış peşəkarların hazırlanmasına nail olmaqla, turizmin uzunmüddətli inkişafına töhfə vermək məqsədini daşıyır.

"MÜŞTƏRİ MƏMNUNİYYƏTİ HƏR ZAMAN ÖN PLANA ÇƏKİLMƏLİDİR"

Amma etiraf edək ki, əksər turizm obyektləri əməkdaşlarının peşəkar vərdişlərə yiyələnməsində maraqlı deyillər. İndi dünyanın turizm trendləri peşəkar kadr, peşəkar xidmət üzərində formalaşır. Azərbaycana gələn turistlərin sayı ildənilə artsa da, təəssüf ki, turizm obyektləri peşəkarlaşma yönündə bu artımla ayaqlaşa bilmirlər. Maraqlıdır, kadrlarının peşəkar vərdişlərə yiyələnməsinə maraq göstərməyən turizm obyektləri yeni yaranan Mərkəzin xidmətindən yararlanacaqlarmı? Və ya onları bu prosesə necə cəlb etmək, bunun vacib olduğuna necə inandırmaq lazımdır?

Azərbaycan Turizm və Menecment Universitetinin Turizm və qonaqpərvərlik fakültəsinin dekanı Rəhman Səfərov deyir ki, turizm sahəsində qeyri-peşəkar insanların işlədiyi danılmazdır. Onun sözlərinə görə, həmin insanların bu sahədə müəyyən dövr üçün təlimlərə cəlb olunması, sertifikatlaşdırılması öz töhfəsini verəcək: ”Problemlərin olduğunu heç kim inkar etmir. Düşünürəm ki, bu sahənin inkişafı üçün göstərilən xidmətin keyfiyyəti artırılmalıdır. Sektora dövlət qayğısının artması sayəsində ölkəyə turist axını güclənib. Amma bu artımla bərabər, etiraf etməliyik ki, xidmətin effektivliyi istənilən səviyyədə deyil. Müştəri məmnuniyyəti hər zaman ön plana çəkilməlidir. Çünki bu amil gələcək illərdə ölkəmizə gələn turist sayına təsir edir. Turistlərin məmnunluğu ölkəmizə yeni turistlər qazandırır. Çalışmalıyıq ki, turistlərə hər zaman yüksək keyfiyyətli xidmətlər təklif edə bilək. Məhz bu səbəbdən Turizm Təlim və Sertifikasiya Mərkəzinin yaradılması lazımlıdır. Zamanla biz özümüz də görəcəyik ki, bunun turizm sahəsində işləyən kadrlara müsbət təsiri olacaq”.

Həmsöhbətimiz vurğuladı ki, Türkiyədə və Avropada turizm sahəsi yeni formalaşdığı dövrlərdə bu tip sertifikasiyalara önəm verilirdi: ” Bu gün də Azərbaycanda bunun gündəmə gəlməsi və icrası sektorun güclənməsinə öz töhfəsini verəcək. 2015-ci ildən etibarən ölkəyə gələn turist sayında ciddi artım tendensiyası müşahidə olunub və turizm sektoru canlanıb. Bu canlanmada kadr potensialı çatışmazlığını gördük və peşəkar kadrlara ciddi ehtiyac olduğunu müşahidə etdik. Qeyri-peşəkarlar bu sahədə işləməyə çalışır. Onlara da turizm sahəsinin bilikləri lazımdır ki, xidmət göstərərkən gələn qonaqlara müsbət təsir etsin. Çünki turizm sənayesi qonaqpərvərlik sənayesidir. Burada qonaqlar məmnun qalmalıdır ki, turist sayı artsın. Qonaqlara yaxşı xidmət göstərmək lazımdır. Turizm mərkəzləri maraqlı olmalıdırlar ki, onların kadrları daha yaxşı olsun. Əslində hər bir sahibkar çalışmalıdır ki, yaxşı xidmət göstərsin və qonaqlar onlardan tam razı qalsın. Hər kəs bu formada yanaşsa, öz kadrını maarifləndirməyə çalışsa, bu sfera güclənə bilər. Zamanla hamı görəcək ki, bu sferanın güclənməsi üçün ilk növbədə xidmətin keyfiyyəti artırılmalıdır. Xidmətin keyfiyyəti də peşəkar kadrlar vasitəsilə artırılır”.

"PANDEMİYA SƏNGİYƏCƏK VƏ..."

Turizm üzrə ekspert Rəhman Quliyev isə deyir ki, sahibkarlar və iş adamlarına münbit şərait yaratmaq lazımdır ki, onlar bu sahədə işlərini sürətləndirsinlər: ”Biz bütün təbəqədən olan turistləri nəzərə almalıyıq. Hər bir turist bizim canlı reklamımızdır. Biz onları ölkələrinə narazı qaytara bilmərik. Turizm elə sektordur ki, burada bütün sahələr bir-biri ilə bağlı şəkildədir. Ölkəyə gələn turist, taksi şoferindən tutmuş, satıcılara qədər hər kəsin potensial müştərisidir. Bizim əsas hədəfimiz regionlarda sosial inkişafa nail olmaqdır. Xidmət sektorunda müəyyən işlər görülsə də, çatışmayan cəhətlərimiz də var. Turizm Assosiasiyası bu məsələyə xüsusi diqqət yetirir. Mütəxəssislərin yetişdirilməsi və onların təlimatlandırılması üçün addımlar atılır. Biz hər birimiz turizm sahəsinin inkişafına öz töhfəmizi verməliyik”.

Ekspertin sözlərinə görə, hazırda turizm sahəsi dayansa da, tədbirlərimizi əldən verməməliyik: ”Bu gün turizmin vəziyyəti çox kritikdir. Turizm sahəsində iş, demək olar ki, dayanıb. Amma buna baxmayaraq biz öz tədbirlərimizi əldən verməməli və növbəti aylar üçün hazırlaşmalıyıq. Ümid edək ki, pandemiya səngiyəcək və turizm sahəsi bərpa olunacaq. Bunun üçün müəyyən qədər planları indidən düşünməli, xarici şirkətlərlə danışıqlar, məsləhətləşmələr aparmalıyıq. Turizmdə qazandığımız nailiyyətlər hamısı, bu sahədə yetişən kadrların hesabına olub. Son 10 ildə turizmdə əldə olunan nailiyyət, Azərbaycana gələn turist axını, xarici dövlətlə gediş-gəliş mübadiləsi Azərbaycanın turizm mədəniyyətini inkişaf etdirdi. Azərbaycanın beynəlxalq yarışlarda iştirakı və ev sahibliyi etməsi ölkəmizi beynəlxalq sferada tanıtdı. Amma bu gün vacib olan məsələ ondan ibarətdir ki, turizmə dəstək olunsun və biz öz kadrlarımızı itirməyək. Son zamanlar pandemiya ilə bağlı olaraq, turizmin vəziyyəti həmin kadrların məhv olmasına gətirib çıxarır. İşçilər ixtisara düşür və öz peşələrini dəyişirlər. Məsələn, turizm sektorunda işləyən əməkdaş digər sektora, aidiyyatı olmayan sahəyə keçir. Çünki bu sektor, demək olar ki, işləmir. İlk növbədə turizm sektoruna dəstək olmalı, turizmdə olan kadrları saxlamalı və turizm sahəsində işləyənləri bu təlimlərə cəlb etməliyik”.

Qeyd edək ki, Turizm Təlim və Sertifikasiya Mərkəzinin proqramına ilkin olaraq qonaq qarşılama, qida və içki, təmizlik və aşpazlıq daxil olmaqla 4 modul üzrə kurslar daxil edilib. Modullar 6 əsas turizm regionunda turizm sənayesinin təmsilçiləri arasında ötən ilin avqust-oktyabr ayları ərzində aparılan sorğuya əsasən müəyyənləşdirilib.

Təlimlər, məhz hazırda turizm sektorunda müvafiq sahə üzrə çalışan və həmin sahə üzrə ən az 6 ay iş təcrübəsinə malik olan mütəxəssislərin iştirakı üçün nəzərdə tutulur. Turizm sahəsində geniş təcrübəyə malik olan peşəkarlar tərəfindən keçiriləcək kurslar, iştirakçıların təcrübəsi və peşəkarlıq dərəcəsi nəzərə alınaraq qonaq qarşılama, qida və içki, eləcə də təmizlik modulları üzrə başlanğıc, orta və ixtisaslaşmış olmaqla 3 səviyyədə, aşpazlıq modulu üzrə isə yalnız ixtisaslaşmış səviyyədə keçiriləcək. Kurslar cari vəziyyət nəzərə alınaraq, başlanğıc olaraq onlayn formatda həftədə 2 dəfə olmaqla təşkil olunacaq.

Aygün ƏZİZ