

Naftalanın şəfa qaynaqlarında şərait müasirləşdirilib

Xidmətlər də buna uyğunlaşdırılmalıdır



Azərbaycanın sağlamlıq turizmi xəritəsində xüsusilə seçilən Naftalan şəhəri yalnız unikal müalicəvi nefti ilə deyil, həm də sanatoriyaalarının keçdiyi inkişaf yolu ilə diqqət çəkir. Şəhərin təbiəti və tarixi üstünlükləri onu digər müalicə mərkəzlərindən fərqləndirir. Amma inkişaf yalnız görünüşdə deyil, xidmətin mahiyyətində də əksini tapmalıdır. Təəssüf ki, bu sahədəki inkişaf, bəzən zahiri parıltı ilə məhdudlaşır və ilk baxışda xırda görünsə də bəzi vacib məsələlər gözdən qaçır. Elə söhbətimiz də bu barədədir.

Son illərdə Naftalan şəhərində mühüm irəliləyişlər müşahidə olunur. Şəhərin yaşıllıqları artırılıb, infrastruktura yeniliklər

mət heyətinin elementar biliklərdən məhrum olduğunu açıq şəkildə göstərir. Həmçinin yemək zamanı hələ süfrədə oturan



edilib və həm yerli, həm də xarici turistlər üçün komfortlu şərait yaradılıb.

Şəhər icra hakimiyyətinin sanatoriya-
yalarla əməkdaşlığı da xüsusi diqqətə
layiqdir. Dincələnlər arasında tez-tez
rəy sorğularının keçirilməsi, xarici qo-
naqlarla görüşlər və ümumilikdə müştəri
məmnuniyyətinə yönəlmiş bir sıra təd-
birlər təqdirəlayiqdir. Şəhər icra haki-
miyyətinin başçısı Vüqar Novruzov kre-
ativliyi, təşəbbüskarlığı ilə seçilir. Şəhid
ailələrinə, imkansızlara, qazilərə xüsusi
diqqətlə yanaşan, şəhərdə hörmət-izzət
qazanan bir məmurdur. Naftalanın təbliği
üçün əlindən gələni edir. Bəlkə də imkanı
olsa Naftalana gələn bütün xarici qonaq-
larla görüşər, onların rəyini öyrənər. La-
kin bütün bunlar da görünür azlıq edir...

Naftalanın sanatoriyaalarında xidmət
edənlərin böyük əksəriyyəti gənclərdir.
Goranboy, Yevlax, Mingəçevir və digər
ətraf rayonlardan gələn bu əməkdaşlar
enerjili və həvəsli olmaları ilə diqqət çə-
kirlər. Lakin bir çoxunun peşə hazırlığı
və təcrübəsi yetərli deyil. Əsas gigiyena,
masaüstü xidmət mədəniyyəti və düzgün
ünsiyyət kimi bacarıqlara sahib olmama-
ları, turistlərdə çəşqinlik yaradır. Bu, xid-
mətin keyfiyyətinə az da olsa mənfi təsir
göstərir.

Məsələn, bir restoran əməkdaşından
"kakao varmı?" sualı verildikdə, yanlış
olaraq kofe gətirilir və bunun izahı belə
verilir: "Elə bilirdim eyni şeydir, sən
demə, fərqlidir", Bu sadə nümunə, xid-

qonaqların qabağından boş qab-qacağın
səs-küylə toplanması da peşəkar yanaş-
ma ilə ziddiyyət təşkil edir. Bütün bunlar
turistin rahatlığını və məmnuniyyətini
poza bilər.

Sanatoriyalarda çalışan gənclərin
maəsları da ciddi problem yaradandır.
Burada sutkanın 12 saatını pis-yaxşı iş-
ləyən gənc əməkdaş yalnız 350-360 ma-
nat civarında maaş alır. Bu, onlara nəinki
düzgün təlim keçirmək, hətta şəxsi həyatı
üçün ehtiyac duyduqları maddi dəstəyi
təmin etmək belə yetərli olmur. Belə ma-
aşla yüksək xidmət keyfiyyətini təmin et-
mək sadəcə mümkün deyil. Əlavə olaraq,
işçilərin çoxu xarici dil bilmir, xüsusilə
də ingilis dilini və ya turistlər üçün vacib
olan digər dilləri. Müsbət bir dəyişiklik
olsa da bu sahədə gənclərin ən azından
MDB ölkələrindən gələn qonaqlarla ün-
siyyət quracaq qədər lokal dilləri bilməsi
vacibdir. Qonşu masaj otağından səs gəlir:
"buna rusca necə deyim ki, indi də
arxası üstə uzan?"

Yeri gəlmişkən, sanatoriya-
ların bir çoxunda, xüsusilə masaj və fizioterapiya
bölmələrində bir sıra digər çatışmazlıqlar
hələ tam aradan qaldırılmayıb. Otaqlarda
çalışan bəzi əməkdaşlar arasında yüksək
səs-küylə zarafatlar, şəxsi söhbətlər və
etikadan uzaq davranışlar müşahidə olu-
nur. Bu, həm fiziki, həm də emosional
rahatlığına ehtiyac duyan pasiyentlərə
ciddi şəkildə mənfi təsir edir. Həmçinin
masaj otaqları arasındakı sadə pərdələr

səs-küyün digər otaqlara ötürülməsinə
səbəb olur. Belə vəziyyət isə "beşulduz"
sanatoriya iddiasında olan bir müəssisə
üçün qəbuledilməzdir.

Bütün bunlar göstərir ki, xidmətin
keyfiyyətini artırmaq və pasiyentlərin
məmnuniyyətini təmin etmək üçün ciddi
təkmilləşdirmələrə ehtiyac var.

Naftalan artıq beynəlxalq səviyyədə
tanınan bir müalicə və istirahət məkanına
çevrilmək üzrədir. Amma bu iddianın re-
allığa çevrilməsi üçün sanatoriya-
ların zahiri görkəmlə deyil, həm də xidmə-
tin keyfiyyəti ilə mükəmməl olmalıdır.
Yalnız peşəkar xidmət, diqqətli yanaşma
və müasir xidmət standartları Naftalanın
turizm bazarında rəqabətə girməsinə im-
kan verə bilər.

Sanatoriya-
ların müasir tələblərə cavab
vermək üçün xidmət personalının ha-
zırlığına daha ciddi yanaşmalıdır. Gənc
heyətə sadəcə iş imkanı verməklə ki-
fayətlənmək olmaz; onlar həmçinin etik
davranış qaydaları, ünsiyyət mədəniyyə-
ti, gigiyena və masaüstü xidmətlə bağlı
mütəmadi təlimlərdən keçməlidirlər. Bu,
həm yerli, həm də xarici turistlər üçün
daha mükəmməl bir təcrübə təmin edə-
r.

Naftalan sanatoriya-
larının demək olar
ki, 90 faizində, hətta "beşulduzlarda"
hələ də canlı növbə sistemi tətbiq olunur.
Növbə sistemi guya var, amma o, əksər
hallarda kağız üzərində qalır. Bəzən növ-

bədə dayananların ucbatından dəhlizlə-
rdən keçmək olmur. Hələ səs-küyü, "mə-
nim növbəmdir" deyər mübahisə edənləri
demirik. Belə vəziyyət pasiyentlər, həm
də sanatoriya personalı üçün böyük nara-
hatlıq yaradır. Modern turizm anlayışla-
rında isə elektron növbə sistemləri uzun
müddətdir ki, tətbiq olunur. Bu sistemin
tətbiqi, xəstələrin vaxt itkisini azaldır və
onların daha rahat bir təcrübə yaşama-
sına səbəb olar. Sanatoriya işçiləri iddia
edirlər ki, bu cür xoşagəlməz vəziyyətin
yaranmasının bir günahkarı da dincələn-
lərin, müalicə alanların özləridir. Vaxt tə-
yin olunsun da ona əməl etməsələr.

Masaj və fizioterapiya otaqlarında,
həmçinin sükut və peşəkar yanaşmanın
üstünlük təşkil etməsi zəruridir. Xəstənin
emosional və fiziki rahatlığı hər şeydən
önə çəkilməli, etik davranış qaydaları nə-
zarətdə saxlanmalıdır.

...Naftalan şəhəri unikal təbiəti, şə-
faverici nefti və tarixi zənginliyi ilə tu-
rizm sahəsində böyük potensiala sahib-
dir. Amma bunun beynəlxalq səviyyədə
rəqabətə girməsi üçün yalnız infrastrukt-
ur və gözəlliklər deyil, həm də xidmə-
tin keyfiyyəti yüksəlməlidir. Detallarda
gizlənen bu keyfiyyətlər Naftalanın bey-
nəlxalq turizm bazarında daha parlaq bir
yer tutmasına, heç şübhəsiz imkan verə-
cəkdir.

Hamlet QASIMOV,

XQ-nin bölgə müxbiri

Naftalan