



Layihə Avropa İttifaqı tərəfindən  
maliyyələşdirilir



alman  
əməkdaşlığı  
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT



AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI  
TƏHSİL NAZİRLİYİ  
PESƏ TƏHSİLİ ÜZRƏ  
DÖVLƏT AGENTLİYİ



# MÜŞTƏRİLƏRƏ XİDMƏT

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, İsmayıllı və Qax rayonlarının kənd təsərrüfatı və turizm sahələrində Dual Peşə Təhsili və  
Təlimi pilotların yaradılması (EDVET) layihəsi

Qış Parkı Plaza  
Rəsul Rza küçəsi 75, 201-ci ofis  
Tel. +994 (12) 599 91 20-25  
Fax. +994 (12) 599 91 26  
Email info@giz.de

<https://www.giz.de/en/worldwide/367.html>

Çap edilib  
Fevral 2019

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

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

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

Qeyd 2: Dərgidə istifadə olunan şəkillər açıq mənbələrdən götürülüb.

---

# MÜNDƏRİCAT

---

<u>Giriş</u>	5
<u>“Müştərilərə xidmət” modul spesifikasiyası</u>	5
<u>Təlim nəticəsi 1: Xidmətin fəaliyyətinin əsas qaydalarını və işin təşkil edilməsini bilir</u>	7
<u>1.1.1. Xidmət fəaliyyətində istehlakçılar və xidmətin əsas qaydaları haqqında danışır</u>	7
<u>1.2.1. Xidmətin təşkilinin prinsiplərini vurğulayır</u>	10
<u>1.3.1. Xidmətin təşkilində texnologiyalardan istifadəni göstərir</u>	11
<u>1.4.1. Xidmətin müxtəlif sahələrində xidmətedici heyətin əmək şəraitinin təşkilini nümayiş etdirir</u>	13
<u>1.5. Tələbələr üçün fəaliyyətlər</u>	15
<u>1.6. Qiymətləndirmə</u>	17
<u>Təlim nəticəsi 2: Xidmət personalının peşəkarlığına olan tələbləri bilir</u>	18
<u>2.1.1. Xidmət personalının xarici görünüşünə olan tələbləri sadalayır</u>	18
<u>2.2.1. Xidmət personalının xidmətin təşkilində düzgün vaxt bölgüsünün bölüşdürülməsindən danışır</u>	19
<u>2.3.1. Əməyin mühafizəsini və təhlükəsizlik texnikasını əzbərdən deyir</u>	24
<u>2.4.1. İlk tibbi yardım göstərmə vərdişlərini və gigiyena qaydalarını qeyd edir</u>	29
<u>2.5. Tələbələr üçün fəaliyyətlər</u>	33
<u>2.6. Qiymətləndirmə</u>	35
<u>Təlim nəticəsi 3: Diplomatik qəbulların və kütləvi tədbirlərin müxtəlif növlərində xidmətə hazırlıq işlərini bilir</u>	37
<u>3.1.1. Tədbirin keçirilməsinə hazırlıq üçün tələb olunan məlumatları sadalayır</u>	37
<u>3.2.1. Diplomatik qəbulların xüsusiyyətlərini şərh edir</u>	38
<u>3.3.1. Tam və qismən xidmət göstərilən masaarxası banketin xüsusiyyətlərini araşdırır</u>	40
<u>3.4.1. Çay ziyafətlərinin xüsusiyyətlərini nümayiş etdirir</u>	43
<u>3.5.1. Səyyar tədbirləri yerinə yetirir</u>	45
<u>3.6. Tələbələr üçün fəaliyyətlər</u>	46
<u>3.7. Qiymətləndirmə</u>	48
<u>Təlim nəticəsi 4: Xidmətin standartların bilir və qonaqların istəyinə uyğun təşkil etməyi bacarır</u>	50
<u>4.1.1. Yerli və xarici qonaqlara xidmətin təşkilində qonaqpərvərlik və mətbəx mədəniyyətinin xüsusiyyətlərini danışır</u>	50

---

---

## MÜNDƏRİCAT

---

<a href="#">4.2.1. Xidmətin satışının təşkilində informasiya vasitələrindən istifadənin rolunu, fərdi satışın xarakterini və satış prosesini təsvir edir</a>	54
<a href="#">4.3.1. Münaqişə hallarının aradan qaldırılması keyfiyyətlərini müəyyən edir</a>	58
<a href="#">4.4.1. İstehlakçılarla hesablaşma növlərini göstərir</a>	61
<a href="#">4.5. Tələbələr üçün fəaliyyətlər</a>	63
<a href="#">4.6. Qiymətləndirmə</a>	65
<a href="#">Ədəbiyyat</a>	66

---

---

## GİRİŞ

---

“Müştərilərə xidmət” modulunda əsas anlayışları: xidmət prosesi, şərtləri, məhsulun (xidmətlərin) keyfiyyəti, xidmətin üsul və formaları, xidmətedici heyətdir.

Xidmətin təşkili sahəsinə aid əsas anlayışların, terminlərin və məfhumların mənimsənilməsinə; iaşə xidmətinin növləri və onlara aid ümumi tələblərin təsnifatını; müasir texnologiyalarını; formalarını, üsullarını və xidmət vasitələrini; masaların düzülməsi və tərtib edilməsi növləri və qaydalarını; müxtəlif növ və kateqoriyalı müəssisələrdə istehlakçılara xidmətin təşkilinə aid texnikanın öyrədilməsini; müxtəlif xidmət qaydalarının təqdim olunma şərtlərinin öyrənilməsinə; xidmət edən işçi heyətə göstərilən tələblərin və xidmət göstərən işçi heyətin əməyinin necə təşkil edilməsinin öyrənilməsinə. Xidmətin təşkili iaşə müəssisələrində fəaliyyət göstərən mühəndis-texnoloq, istehsalat müdiri, ofisiantların, metrdotellərin və ticarət yerləri menecerlərinin və s. peşəkar keyfiyyətlərinin təşkili zamanı öyrənilən əsas tədris fənnlərinə aiddir

Beləliklə, iaşə müəssisələrində xidmət prosesi - xidmətlərin istehlakçısı ilə bilavasitə kontaktda olan zaman, kulinariya məhsulunun realizəsi və əhalinin asudə vaxtının təşkili zamanı, icraçı tərəfindən yerinə yetirilən əməliyyatların məcmusu kimi başa düşülür.

Müştərilərə xidmət modulunda xidmət fəaliyyətinin əsas qaydaları, standartları, xidmət personalının peşəkarlığına olan tələblər, diplomatik qəbul və kütləvi tədbirlərin müxtəlif növlərində xidmətə hazırlıq işləri, xidmətin qonaqların istəyinə uyğun təşkil edilməsi təqdim olunur.

Xidmət heyətinin davranışının peşəkar və əsas etik normaları isə aşağıdakılardır: istehlakçılarla münasibətdə, öz vəzifə borcu çərçivəsində, ədəb, nəzakət, etika və xoşrəftarlığın göstərilməsi. Heyət müəssisədə qonaqpərvərlik mühitini yaratmalı, istehlakçılarla münasibətdə xeyirxahlıq və dözümlülük göstərməli, təmkinli olmalı, münaqişə situasiyalarından qaçmağı bacarmalıdır.

Yüksək xidmət göstərilən, lüks, daha yüksək kateqoriyası olan restoran və barlarda, kulinariyanın xüsusiyyətlərini bilən və digər ölkələrdə xidmətin spesifikasiyi ilə dərinlən tanış olan xidmət heyəti işləməlidir.

Bu modulu bitirdikdən sonra tələbə xidmət fəaliyyətinin əsas qaydalarını, xidmət personalının peşəkarlığına olan tələbləri bilir, standartlara və istəyə uyğun müştəri xidmətini təşkil etməyi bacarır.

# "MÜŞTƏRİLƏRƏ XİDMƏT" MODULUNUN SPESİFİKASIYASI

**Modulun adı:** Müştərilərə xidmət

**Modulun kodu:** 1

**Saatlar və kredit:** -

**Modulun ümumi məqsədi:** Bu modulu bitirdikdən sonra tələbə xidmət fəaliyyətinin əsas qaydalarını, xidmət personalının peşəkarlığına olan tələbləri bilir, standartlara və istəyə uyğun müştəri xidmətini təşkil etməyi bacarır.

**Təlim nəticəsi 1: Xidmətin fəaliyyətinin əsas qaydalarını və işin təşkil edilməsini bilir.**

Qiymətləndirmə meyarları

1. Xidmətin fəaliyyətinin əsas qaydalarını və işin təşkil edilməsini bilir.
2. Xidmətin təşkilinin prinsiplərini və qoyulan tələbləri vurğulayır
3. Xidmətin təşkilində texnologiyalardan istifadəni təsvir edir.
4. Xidmətin müxtəlif sahələrində xidmətedici heyətin əmək şəraitinin təşkilini qeyd edir.

**Təlim nəticəsi 2: Xidmət personalının peşəkarlığına olan tələbləri bilir.**

Qiymətləndirmə meyarları

1. Xidmət personalının xarici görünüşünə olan tələbləri sadalayır.
2. Xidmət personalının xidmətin təşkilində düzgün vaxt bölgüsünün bölüşdürülməsindən danışır.
3. Əməyin mühafizəsini və təhlükəsizlik texnikasını əzbərdən deyir.
4. İlk tibbi yardım göstərmə vərdişlərini və gigiyena qaydalarını qeyd edir.

**Təlim nəticəsi 3: Diplomantik qəbulların və kütləvi tədbirlərin müxtəlif növlərində xidmətə hazırlıq işlərini bilir.**

Qiymətləndirmə meyarları

1. Tədbirin keçirilməsinə hazırlıq üçün tələb olunan məlumatları sadalayır
2. Diplomantik qəbulların xüsusiyyətlərini şərh edir.
3. Tam və qismən xidmət göstərilən masaarxası banketin xüsusiyyətlərini araşdırır.
4. Çay ziyafətlərinin xüsusiyyətlərini nümayiş etdirir
5. Səyyar tədbirləri yerinə yetirir

**Təlim nəticəsi 4: Xidmətin standartların bilir və qonaqların istəyinə uyğun təşkil etməyi bacarır.**

Qiymətləndirmə meyarları

1. Yerli və xarici qonaqlara xidmətin təşkilində qonaqpərvərlik və mətbəx mədəniyyətinin xüsusiyyətlərini danışır
2. Xidmətin satışının təşkilində informasiya vasitələrindən istifadənin rolunu, fərdi satışın xarakterini və satış prosesini təsvir edir.
3. Münaqişə hallarının aradan qaldırılması keyfiyyətlərini müəyyən edir.
4. İstehlakçılarla hesablaşma növlərini göstərir

## 1.1.1. XİDMƏT FƏALİYYƏTİNDƏ İSTEHLAKÇILAR VƏ XİDMƏTİN ƏSAS QAYDALARI HAQQINDA DANIŞIR

### XİDMƏT FƏALİYYƏTİNDƏ İSTEHLAKÇILAR

İaşə xidmətləri – qidalanmada və dincəlmək üçün boş vaxtın keçirilməsində əsas tələblərin məcmusu kimi müəssisələrin və sahibkar-vətəndaşların fəaliyyətinin nəticəsi mənasında başa düşülür. Xidmət fəaliyyətinin subyektləri iki qrupa ayrılır.

Birinci qrupa, tələbatlarını təmin etmək üçün xidmət fəaliyyətinə yönələn subyektlər aid edilir. Onlara istehlakçılar aiddir.

İkinci qrupa öz vəzifəsinə və peşəkar fəaliyyətinə görə istehlakçılara xidmət göstərən rəhbər və xidmət edici heyət daxildir.

İstehlakçı – gəlir əldə etməklə əlaqədar olmayan, ancaq şəxsi (məişət) istifadəsi üçün malları (məhsulları, xidmətləri) sifariş verən, alan və yaxud istifadə edən vətəndaşa – şəxsə deyilir.

### Müəssisələrində istehlakçılara göstərilən xidmətlər aşağıdakılara bölünürlər:

- İaşə xidmətinə;
- Kulinariya məhsulu və qənnadı məmulatlarının hazırlanması üzrə xidmətlərə;



- Məhsulun və xidmətin istehlakının təşkili üzrə xidmətlərə;
- Kulinariya məhsulunun realizəsi üzrə xidmətlərə;
- Asudə vaxtın təşkili üzrə xidmətlərə;
- Məlumat-məsləhət xidmətlərinə;
- Sair xidmətlərə.

**İaşə xidmətləri** özündə kulinariya məhsulunun hazırlanması üzrə xidmətləri və müəssisənin tipi və kateqoriyasına müvafiq olaraq, onun realizəsi və istehlakı üçün şəraitin yaradılması xidmətlərini əks etdirir və onlar da restoran, kafe, bar, yeməcxana və qəlyanaltıxanalarda göstərilən iaşə xidmətlərinə bölünürlər.



**Kulinariya məhsulu və qənnadı məmulatlarının hazırlanması üzrə xidmətlər** özündə istehlakçıların sifarişini; həmçinin çətin icra olunan kulinariya məhsulu və qənnadı məmulatlarının hazırlanması ilə əlaqədar xidmətləri; müəssisədə sifarişçinin xammalından yeməklərin hazırlanması, ev şəraitində yeməklərin, kulinariya və qənnadı məmulatlarının hazırlanması üzrə aşpazın, qənnadçının xidmətlərini əks etdirir.

**Məhsul istehlakının təşkili və qulluq üzrə xidmətlər** özündə şənliklərin, ailəvi naharların və ritual tədbirlərin təşkili ilə əlaqədar xidməti; konfrans, seminar, müşavirə, istirahət zonalarında mədəni-kütləvi tədbirlərin keçirilməsi ilə əlaqədar iaşə xidmətlərini; istehlakçıların sifərişi ilə, həmçinin banketlərin təşkilində kulinariya məhsulu və qənnadı məmulatların çatdırılması zamanı xidmətləri; iş yerlərinə, ofislərə, evlərə, sənişin nəqliyyatının gedişində (həmçinin kupədə, kayutda, təyyarənin salonunda), mehmanxanaların nömrələrində kulinariya məhsulunun, qənnadı məmulatlarının



çatdırılması ilə əlaqədar xidmətləri; müəssisənin zalında yerlərin saxlanması; komplektləşmiş rasionlarla xidmət talonlarının və abonentlərin satışını; rasion kompleks iaşənin təşkilini həyata keçirən zaman meydana çıxan xidmətləri əks etdirir.

**Kulinariya məhsulunun realizəsi üzrə xidmətlər** özünü kulinariya məhsulu və qənnadı məmulatlarının mağaza və kulinariya şöbələrində, müəssisədən kənar realizəsi zamanı, evlərə yemək buraxma hallarında; yola, həmçinin turistlər üçün kulinariya məhsulu dəstlərinin komplektləşdirilməsində meydana çıxan xidmətlər zamanı əks etdirir.

**Asudə vaxtın təşkili üzrə xidmətlər** isə özündə musiqi xidmətinin təşkilini, konsertlərin, video proqramların keçirilməsini; qəzet, jurnalların, stolüstü oyunların, oyun avtomatlarının, bilyardın təklifini əks etdirir.

**Məlumat məsləhət xidmətləri** özündə kulinariya məhsulu və qənnadı məmulatlarının hazırlanması, tərtibi üzrə mütəxəssislərin məsləhətlərini və masanın tərtibini; müxtəlif növ xəstəliklər zamanı (pəhriz şöbələrində və yeməxanalarda) kulinariya məhsulunun istifadəsi məsələləri üzrə pəhriz bacısının məsləhətlərini; kulinariya ustalıqlığına öyrətmə qaydalarının təşkilini əks etdirir.

**Sair xidmətlər** isə aşağıdakılardır: süfrə ağlarının (mələfələrin), qab-qacağın, ləvazimatların, avadanlığın kirayə verilməsi, firma nişanların, güllərin, süvenirlərin satışı; istehlakçılara parfümeriyanın, ayaqqabı təmizləmək üçün ləvazimatın

təklif edilməsi; kiçik təmir və geyimin təmizlənməsi; istehlakçılara xidmətdən sonra istehsalda qalan yemək və məmulatların qablaşdırılması; müəssisədə əldə olunan kulinariya məmulatlarının qablaşdırılması; müəssisədə istehlakçılara təklif edilən telefon və faksimile əlaqəsi; istehlakçıların şəxsi əşyalarını (üst geyimin), çantaların və qiymətli əşyaların zəmanətlə saxlanması; istehlakçının sifarişi ilə taksinin çağırılması; müəssisə ərazisində təşkil olunmuş dayanacaqda istehlakçıların şəxsi avtomobillərinin saxlanması.

**Xidmətlərin estetikliyi** müəssisə yerlərinin memarlıq-planlaşdırma və rəng həlli baxımından harmonikliyi və həmçinin xidmətlərin şərtləri ilə, heyətin xarici görünüşü, masanın tərtibatı, kulinariya məhsulunun tərtibatı və verilməsi də daxil olmaqla uyğunluğu ilə xarakterizə olunur.

**İnformativ** tələb, müxtəlif növ reklamın istifadəsi ilə, təklif olunan xidmət haqqında istehlakçının dolğun, doğru və vaxtlı-vaxtında məlumatlandırılmasını nəzərdə tutur.

### Xidmətin əsas qaydaları

Xidmət göstərilməsinin qaydaları, həmçinin onun qiyməti, Azərbaycanın mövcud qanun-vericilik aktlarında göstərilən istehlakçıların ayrı-ayrı kateqoriyaları üçün nəzərdə tutulmuş imtiyazlar istisna olunmaqla, bütün istehlakçılar üçün eynidir. Bundan başqa, icraçı xidmətləri tək-cə ayrı-ayrı şəxslərə yox, tərəflərlə danışıqlı şərtlərlə, xidmət göstərilməsi üçün ona müraciət edən hər bir istehlakçıya göstərməlidir.

Xidmətin göstərilməsində qabaqcadan sifarişin yerinə yetirilməsi vaxtının pozulması hallarında və yaxud göstərilən xidmətin çatışmazlıqları üzrə çıxarsa, istehlakçının öz seçiminə görə aşağıdakılara ixtiyarı vardır:

- İcraçı, xidmətin göstərilməsinə başlamaqla və (və yaxud) xidmətin göstərilməsini bitirməklə, xidmətin icrasına yeni müddət təyin edə bilər;
- Xidmətə görə göstərilən qiymətin aşağı düşməsinə tələb edə bilər;
- İstehlakçı tərəfindən təyin edilən real müddət ərzində çatışmamazlıqların pulsuz aradan qaldırılmasını və yaxud eyni keyfiyyətli analogi məhsulun hazırlanmasını və yaxud onun digər məhsulla əvəzlənməsini tələb edə bilər;
- Xidmətdən imtina edə bilər.

İstehlakçı, həmçinin xidmət göstərilməsinin başlanma və (və yaxud) bitirilmə müddətinin



pozulmasına görə ona dəymiş ziyanın tam pulsuz ödəməsini tələb etməyə ixtiyarı vardır. Zərər Azərbaycan Respublikası qanunları tərəfindən təyin olunmuş müddətlərdə əvəzlənməlidir.

Əgər icraçı təsdiq edərsə ki, xidmətlərin göstərilməsi müddətlərinin pozulması fors-major səbəbləri və yaxud istehlakçının günahı üzündən baş vermişdir, onda istehlakçının tələbləri təmin oluna bilməz.

İstehlakçının tələbi ilə ona rəy və təkliflər kitabçası təqdim edilməlidir.

Xidmət göstərilən zaman öhdəliklərin tam yerinə yetirilməməsi və yaxud düzgün yerinə yetirilməməsi zamanı, icraçı istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında qanunvericiliyə və mülki qanunvericiliyə müvafiq olaraq məsuliyyət daşıyır.

### **1.2.1. XİDMƏTİN TƏŞKİLİNİN PRİNSİPLƏRİNİ VƏ QOYULAN TƏLƏBLƏRİ VURĞULAYIR**

#### XİDMƏTİN TƏŞKİLİNİN PRİNSİPLƏRİ

İaşə sistemi müəssisələrində xidmətin təşkilinin özünəməxsus prinsipləri mövcuddur. Çünki hər bir peşəkar fəaliyyət müəyyən prinsiplərə əsaslanır. Prinsip (latınca principium - əsas, başlanğıc deməkdir) – hər hansı bir təminatın əsas başlanğıc tezisidir, rəhbər ideyanın, peşəkar fəaliyyətin əsas qaydasıdır. İaşə sistemində xidmətin təşkilinin əsas prinsiplərinə aşağıdakılar aiddir:

- Məhsul hazırlanmasında və xidmət prosesində insanların qidalanmaya olan tələblərinin təmin edilməsi;
- Nahar yerlərində rahat şəraitin yaradılması;
- Zallarda masaların tərtibatında rahatlıq və estetikliyin təmin edilməsi;
- İstehlakçıların xidməti prosesi ilə bağlı mənfi hadisələrin olmaması;
- Məhsulun və xidmətlərin yeni növlərinin tətbiqi hesabına iaşə müəssisələrinin gəlirlə işləməsinin təmin edilməsi;
- İstehlakçıların dəyişən zövqünün, bazar iqtisadiyyatının tələblərinə uyğun olaraq müntəzəm dəyişən xidmət növlərinə mütənəsibliyinin təmin edilməsi.

Obyekt sözü isə (latınca obyektum – predmet deməkdir) – hər hansı bir fəaliyyətə yönələn predmet, hadisə mənasını daşıyır. Kulinariya məhsullarının realizə olunmasına və əhaliyə xidmət təklifinə yönələn xidmət fəaliyyəti başa düşülür. Obyekt kimi kulinariya məhsullarının realizə olunmasına və əhaliyə xidmət təklifinə yönələn xidmət fəaliyyəti başa düşülür.

## **Xidmət heyətinə qoyulan tələblər**

Bütün tip və təsnifata aid olan iaşə müəssisələrinin xidmət heyəti qarşısında aşağıdakı əsas tələblər qoyulur:

- Müəssisədaxili nizam-intizam qaydalarını bilməsi və yerinə yetirməsi;
- Sanitariya, şəxsi gigiyena və iş yerinin gigiyenası qaydalarının yerinə yetirilməsi;
- Yanğın təhlükəsizliyi, əməyin mühafizəsi və texniki təhlükəsizlik qaydalarını bilməsi və yerinə yetirməsi;
- İstehlakçılara xidmət göstərilməsi prosesində peşəkar etikanın saxlanılması;
- Məhsula və iaşə xidmətlərinə aid normativ sənədlərin tələblərini bilmək;
- Bütün kateqoriyalı işçilərin ixtisasının artırılması (5 ildən bir dəfə az olmayaraq)
- İşçi kollektivin attestasiyasının keçirilməsi (yarım ildən bir dəfə az olmayaraq).

Eyni zamanda, müəssisələrdə çalışan xidmət heyəti, həmin müəssisənin tipinə uyğun olaraq yaxşı vəziyyətdə olan, görünən korlanma əlamətlərinə malik olmayan və ləkələri olmayan forma ilə və yaxud sanitar geyimi, ayaqqabı ilə təmin olunmalıdır. Müəssisənin işçiləri forma geyiminə müəssisənin emblemini, vəzifənin və peşənin göstərilməsini əks etdirən beyclər (nişanlar) taxmalıdırlar.

Xidmət heyətinin davranışının peşəkar və əsas etik normaları isə aşağıdakılardır: istehlakçılarla münasibətdə, öz vəzifə borcu çərçivəsində, ədəb, nəzakət, etika və xoşrəftarlığın göstərilməsi. Heyət müəssisədə qonaqpərvərlik mühitini yaratmalı, istehlakçılarla münasibətdə xeyirxahlıq və dözümlülük göstərməli, təmkinli olmalı, münaqişə situasiyalarından qaçmağı bacarmalıdır.

### **1.3.1. XİDMƏTİN TƏŞKİLİNDƏ TEXNOLOGİYALARDAN İSTİFADƏNİ GÖSTƏRİR**

#### **XİDMƏTİN TƏŞKİLİNDƏ MÜASİR TEXNOLOGİYALAR**

Müəssisələrdə xidmətin təşkilində müasir texnologiyaların gələcək inkişafının əsas istiqamətləri aşağıdakılardır:

- Konseptual müəssisələrinin yaradılması;
- İnternet şəbəkəsi ilə sifarişin qəbulunu və onun istehlakçıya çatdırılmasını təmin edən virtual müəssisə şəbəkəsinin genişləndirilməsi;



- Müştərilərin iştirakı ilə xörəklərin hazırlanması;
- Keyterinq sistemi üzrə xidmətin təşkili;
- Merçandayzinqin (məhsul və xidmətlərin satışı) tətbiqi.

Milli və yaxud ekzotik üslubda tərtib olunan,

menyusunda mətbəxlərin və üslubların qarışığı mümkün olan müəssisə, konseptual müəssisə adlanır. Konseptual müəssisə ideyası özündə sahibkar tərəfindən müəyyən mövzunun seçimidir, onun vasitəsilə menyu işlənir, interyer tərtib olunur, avadanlığın qab-qacağın, ləvazimatın, məhsulların, içkilərin təchizatçıları seçilir. Mövzu kimi kinematoqrafik, tarixi, ədəbi və yaxud digər süjetlər, əfsanələrdən istifadə oluna bilər. Seçilmiş mövzu kabare, aşxana və yaxud klub şəklində fəaliyyət göstərə bilən müəssisənin yaradılmasını nəzərdə tutur.

Son illər bir çox ölkələrdə kompüter vasitəsilə ünsiyyət insanların həyatının ayrılmaz bir hissəsi olmuşdur. Müasir xidmət texnologiyaları potensial istehlakçılara, İnternet sistemi vasitəsilə, müvafiq restoranın səhifəsinə daxil olmaq, yeməklər, qiymətlər haqqında məlumat almaq, kompüter ekranında zalı, masaların yerləşməsini görmək imkanı yaradır. O, təkcə məlumatla tanış olmaq, xəbəri göndərmək və almaq yox, həm də müəssisənin meneceri ilə danışmaq imkanına malik ola bilər və hətta onu danışan zaman görə bilər. İstehlakçı nəinki müəssisədə nə isə sifariş edə bilər, hətta onu, hesab nömrəsini və yaxud kredit kartını daxil etməklə ödəyə də bilər. Müəssisənin meneceri sifariş haqqında məlumatı, mühasib isə ödəmə haqqında məlumatı alır və təsdiq edir. Bütün bu prosedura cəmi bir neçə dəqiqə çəkir. İnternet şəbəkəsi ilə istehlakçılara restoranda masanın saxlanması, vizual olaraq menyudakı yeməkləri göstərməyi, rəy mübadiləsini və s. təklif etmək olar. Panorama çəkilişinin texnologiyası zalların interyerləri və yeməklərin inqrediyentləri ilə daha yaxın tanış olmaq imkan yaradır.



Müəssisə menecərləri üçün elektron şəbəkə nəinki satışların yeni bazarıdır, bu, həmçinin istehlakçıları cəlb etmə vasitəsidir. İnternet vasitəsilə sifarişi və onun istehlakçılara çatdırılması artıq realıqdır. Müəssisənin meneceri istehlakçı ilə ikitərəfli əlaqə yarada bilər, lazım olan təchizatçıyı tapa bilər, onlarla qiymətlərə baxa bilər. Elektron şəbəkədə müəssisələr haqqında məlumatlar üzərində ixtisaslaşmış bir neçə İnternet birlikləri mövcuddur. Yeni texnologiyalar, saytları işləyib hazırlayanlara keyfiyyətli dizayn təklif edilir.

### 1.4.1. XİDMƏTİN MÜXTƏLİF SAHƏLƏRİNDƏ XİDMƏTEDİCİ HEYƏTİN ƏMƏK ŞƏRAİTİNİN TƏŞKİLİNİ NÜMAYİŞ ETDİRİR

#### İŞ ŞƏRAİTİNİ MÜƏYYƏN EDƏN AMİLLƏR

---

Müəssisələrdə iş şəraitlərini müəyyən edən əsas amillər aşağıdakılardır:

- fizioloji – işin ağırlıq dərəcəsi, iş və istirahətin rejimi;
- gigiyenik – xarici mühit, iş otaqlarında temperatura və havanın rütubəti, havanın təmizliyi, işıqlandırma;
- məişət – rahat geyim, ayaqqabı ilə təminat, qarderobların, duş otaqlarının, istirahət otaqlarının mövcudluğu;
- estetik – istehsalat otaqlarının rəngli tərtibatı, zalların interyeri;
- psixoloji – iş ilə məmnunluq, onların ixtisasına müvafiq olaraq, işçilərin istifadəsi;
- sosial – kadrların hazırlığı və ixtisaslaşmanın yüksəldilməsi.

İş yerlərinin düzgün təşkili, zalda mebelin (masaların, stulların, kresloların, servantların, köməkçi masaların) düşünülmüş yerləşdirilməsini, ticarət sahələrinin effektiv istifadəsini, keçid enlərinin təyin olunmuş normalara riayət edilməsini, paylama şöbəsi, servis-barların, qabyuyan, istehsalat sexlərinin ölçülərini, onların xidmət prosesinin tələblərinə müvafiq olaraq yerləşməsini nəzərdə tutur. Zalların konfigurasiya və sahəsindən, pəncərələrin, qapıların, sütunların, estradanın yerləşməsindən və mebelin ölçülərindən asılı olaraq masaları, onlardan keçidlərlə bölünən (eni əsas 1,5 m-dən az olmayaraq və eni köməkçi 1,2 m az olmayaraq) vəziyyətinə, düz xəttlərlə və yaxud şahmat qaydası ilə düzülür.

**İşdə sanitar-gigiyena şəraitlərinin yaxşılaşdırılması.** İşləmək qabiliyyətinə temperatura, hava hərəkətinin rütubətliyi və sürəti, səs, mexanizmlərin vibrasiyası, zalların işıqlandırılması, hava mühitinin çirklənməsi, istilik şüalanması, sanitar-məişət otaqları və qurğularının mövcudluğu təsir edir.

**İş və istirahət rejiminin təkmilləşdirilməsi.** İş və istirahətin rəasional rejimlərinin tətbiq edilməsi, yəni fizioloji cəhətdən əsaslanan iş və istirahət vaxtının növbələnməsi, bir çox hallarda iş yerində əməyin effektivliyini müəyyən edir.

- **Xidmətedici heyətin əməyinin təşkili.** Müəssisələrdə adətən işin təşkilinin fərdi və yaxud briqada formasından istifadə olunur.

İşin fərdi formasının təşkili zamanı, bütün funksiyaları, sifarişin qəbulundan istehlakçı ilə haqq-hesaba qədər yerinə yetirir. Sifarişi qəbul edərək, o onu istehsalata və servis-bara göndərir, məhsulun alınması üçün, nəzarət-kassa maşınında çəkləri çap edir. Masanın əlavə bəzədilməsini həyata keçirir və istehlakçıların bilavasitə xidmətinə başlayır. Zalda işin təşkilinin belə forması kiçik

restoranlarda istifadə olunur.

Briqada forması zamanı iş aşağıdakı kimi təşkil olunur. Briqadir sifarişi qəbul edir və onu briqada üzvləri arasında vəzifələri kimi bölüşdürür. Qonaqların xidmətini və istehlakçılarla hesablaşmanı da briqadir həyata keçirir. İşin təşkilinin belə forması ingilis xidmət üsulu ilə iri müəssisələrdə istehlakçıların gözü qarşısında həyata keçirilir.



İşin təşkilinin briqada forması daha effektivdir və xidmət mədəniyyətinin yüksəlməsinə səbəb olur, ona görə ki, ofisiantlar briqadası xidmət texnikasına mükəmməl yiyələnmişdir və istehlakçıların bütün suallarına ixtisaslı cavab verməyə hazırdırlar.

Ticarət zalı meneceri zal işçiləri işinin təşkilini və koordinasiyanı həyata keçirir. Hər gün, işin başlanmasından əvvəl, hazırlıq işlərin keçirilməsinin keyfiyyətinə, istehlakçıların xidmətinə nəzarəti həyata keçirir.

Xidmət prosesi aşağıdakı mərhələlərdən ibarətdir: hazırlıq, əsas və tamamlama mərhələsindən.

Hazırlıq mərhələsi özündə aşağıdakı əsas əməliyyatları əks etdirir:

- Ticarət otaqlarının gündəlik təmizlənməsini;
- Mebelin yerbəyer edilməsini;
- Köməkçi masaların, servanların, səyyar bəzədilmə arabalarının, bar piştaxtasının, güzgülərin və şüşə vitrinlərin, pannoların silinməsini;
- Qab-qacağın, ləvazimatların və yeməxana ağlarının alınması və hazırlanmasını;
- Şüşə qabların və zəruri ləvazimatın bar piştaxtası arxasında yerləşdirilməsini;
- Qabaqcadan masanın bəzədilməsinin həyata keçirilməsini;
- Heyətin xidmət üçün hazırlanmasını.

Əsas və son (tamamlayıcı) mərhələ istehlakçıların gəlişi zamanı başlayır və o, müəssisədən gəndən sonra başa çatır.

## 1.5. TƏLƏBƏLƏR ÜÇÜN FƏALİYYƏTLƏR



- Azərbaycanca yerləşən müəssisələrdə istehlakçılara göstərilən xidmətlərə misallar çəkmək.
- Azərbaycanca yerləşən ictimai iaşə müəssisələrində göstərilən xidmət çeşidlərini araşdırmaq.
- Xidmətin göstərilməsində xidmət çatışmazlıqlarını müəyyən edin.
- Verilənlərin xarakterini yazın.



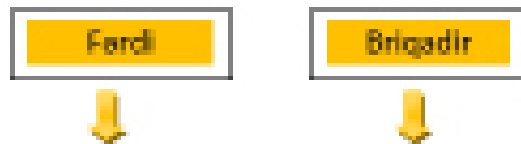
- İstehlakçıların dəyişən zövqünün tendensiyasını araşdırmaq.
- Müasir dövrdə yeni xidmət növlərinə olan tələbləri araşdırın və müzakirə edin.
- Bütün tip müəssisələrdə xidmət heyətlərini sadalayın və müzakirə edin.
- Ölkədə və dünyada xidmətin təşkilində istifadə olunan müasir texnoloji yenilikləri araşdırmaq.
- Kompüterin və internetin insan həyatında rolunu təqdimat hazırlayıb təqdim etmək.
- Hansı texnoloji yenilik daha faydalıdır:



## TƏLİM NƏTİCƏSİ 1

Yenilik	Yenilik
Faydalıdır, ona görə ki, _____ _____	Faydalıdır, ona görə ki, _____ _____
Zərərliyə, çünki, _____ _____	Zərərliyə, çünki, _____ _____
Həm faydalı, həm də zərərliyə, çünki, _____ _____	Həm faydalı, həm də zərərliyə, çünki, _____ _____

**Müəssisələrdə işin təşkilinin formalarının xüsusiyyətlərini qeyd edin.**



- Müəssisədə iş şəraitinin qurulmasının vacibliyini araşdırın və müzakirə edin.
- Xidmətin təşkilində hazırlıq mərhələsi hansı əməliyyatları özündə əks etdirir ?

## 1.6. QIYMƏTLƏNDİRMƏ

---

Aşağıdakı qiymətləndirmə meyarına əsasən qiymətləndirəcəksiniz:

**“Xidmət fəaliyyətində istehlakçılar və xidmətin əsas qaydaları haqqında danışır.”**

- İaşə xidmətləri neçə qrupa bölünür?
- İstehlakçılara göstərilən xidmətlər hansılardır?
- İstehlakçı hansı şəxslərə deyilir?
- Göstərilən xidmətin çatışmazlıqları üzə çıxarsa istehlakçı öz seçiminə görə nə edə bilər?
- Erqonometrik tələb nədir?
- Xidmətin estetikliyi necə xarakterizə olunur?

**“Xidmətin təşkilinin prinsiplərini vurğulayır”**

- Xidmətin təşkilinin əsas prinsipləri hansılardır?
- Obyekt nədir?
- Xidmət heyətinə hansı tələblər qoyulur?
- Xidmət heyətinin davranışının peşəkar və əsas etik norma-ları danış.

**“Xidmətin təşkilində texnologiyalardan istifadəni göstərir”**

- Müasir texnologiyaların gələcək inkişafının əsas istiqamətləri hansılardır?
- Konseptual müəssisə nədir?
- Müasir texnoloji yenilik hansı imkanları əlçatan edir?

**“Xidmətin müxtəlif sahələrində xidmətedici heyətin əmək şəraitinin təşkilini nümayiş etdirir”**

- Müəssisələrdə iş şəraitlərini müəyyən edən əsas amillər?
- Xidmətedici heyətin əməyinin təşkili neçə formada olur və hansılardır?
- Xidmət prosesin mərhələləri hansılardır?
- Hazırlıq mərhələsi hansı əməliyyatları əks etdirir?

### 2.1.1. XİDMƏT PERSONALININ XARİCİ GÖRÜNÜŞÜNƏ OLAN TƏLƏBLƏRİ SADALAYIR

#### XİDMƏT PERSONALININ XARİCİ GÖRÜNÜŞÜ

Personalın xarici görünüşü müəssisə haqqında qonaqda ilk təəssürat yaradır. Buna görə də müəssisənin bütün əməkdaşları yaraşığı, təmiz və səliqəli görünməyə çalışmalıdırlar. Xarici görünüş və maneralar böyük əhəmiyyətə malikdir. Personal gözəl qamətə malik olmalı, düz dayanmalı, yüngül və zərif hərəkət etməlidir. Əlləri ciblərdə saxlamaq, onları qoynunda çarpazlayaraq, masa və yaxud servanta söykənərək, durmaq və yaxud onları yelləmək, artıq və kəskin hərəkətlər etmək, zalda qaçmaq olmaz. Düzgün yerləş, çox vaxt ayaqqabıdan asılıdır. Ayaqqabılar rahat, yaxşı vəziyyətdə və parıldayanadək təmizlənmiş olmalıdır. Əgər ayaqqabı narahatdırsa, çox geyilmişdirsə, dabanları isə çox hündür və əyiliblərsə, yerləş çox ağır olur, bu zaman o tez yorulur, qadınlara isə bosonojkalar geyməyə məsləhət görülmür. Personalın düzgün qaməti rahat forma paltarından və həmçinin, mütəmadi idmanla məşğul olmaqdan asılıdır.

Qızın saçını çiyinlərdən aşağı düşürsə, saç üzünü örtməməli, lent və yaxud sancaqla ofisiant tutulmalıdır. Kişilərin üzünü təmiz qırılmış, bığ və saqqal səliqəli şəkildə tutulmalıdır. Qadınlar kosmetikadan sadə şəkildə istifadə etməlidirlər. Bəzək əşyaları kimi, nişan üzünü və yaxud qaşsız olan ensiz üzükkləri, boynunda kiçik zəncirlər, kiçik sırğaları taxmağa icazə verilir.

Ofisiant-kişilərin üzləri yaxşı qırılmalı, başları səliqə ilə qırılmalı və daranmalı, onlar təmiz dırnaqlara malik olmalıdırlar.

Ofisiant öz üzərində bloknot, açar, şüşələrin açılması üçün tıxacan və yaxud somelye bıçağı, diyircəkli qələm, alışqan və yaxud kibrit gəzdirməlidir.



Dezodorantlardan mütləq istifadə olunmalıdır, fiziki işlə məşğul olanlar isə duş qəbul etməlidir. Şəxsi gigiyena vasitələri məhdud dərəcədə istifadə olunmalı və qıcıqlandırmamalıdır. Əməkdaşların nəfəsi həmişə təzə olmalı və qıcıqlandırıcı olmamalıdır. Müəssisədə forma geyimindən istifadə olunması nəzərdə tutulduq halda bütün personal bu tələbə şərtsiz əməl etməlidir. Forma təmiz, səliqəli və ütülənmiş olmalıdır. Personal mütləq çirkli formanı



təmizi ilə əvəz etməlidir. Uniforma geyimində personalın adı, soyadı, vəzifəsi, şöbəsi göstərilməklə nişan taxılması da nəzərdə tutulur. Uniforma geyimində qadınlar üçün neytral və yaxud qara rəngli, kişilər üçün isə qara rəngli corablar nəzərdə tutulur. Qonaqlarla əlaqədə olan işçilər qara rəngli, üstü örtülü, bəzəksiz ayaqqabı geyməli, qadın ayaqqabılarının dabanı isə 5 sm-dən hündür olmamalıdır. Zinət əşyaları minimuma endirilməli, kiçik ölçülərdə olmalı və nəzəri cəlb etməməlidir. Qadınların ənlik-kirşanı parlaq olmamalıdır. Dırnaqlar – təmiz, qısa və manikürlü olmalıdır.

### **Personalın xarici görünüşü, şəxsi gigiyenasına qoyulan tələblər və müəssisənin təmizliyi**

Xidmət sektorunda personalın xarici görünüşü qonaqda ilk təəssürat yaradır. Buna görə də müəssisənin bütün əməkdaşları yaraşığı, təmiz və səliqəli görünməyə çalışmalıdırlar.

Qızın saçını çiyinlərdən aşağı düşürsə, saç üzünü örtməli, lent və yaxud sancaqla tutulmalıdır. Kişilərin üzünü təmiz qırılmış, bığ və saqqal səliqəli şəkildə tutulmalıdır. Ayaqqabılar rahat, yaxşı vəziyyətdə və parıldayanadək təmizlənmiş olmalıdır. Dezodorantlardan mütləq istifadə olunmalıdır, fiziki işlə məşğul olanlar isə duş qəbul etməlidir. Şəxsi gigiyena vasitələri məhdud dərəcədə istifadə olunmalı və qıcıqlandırmamalıdır. Əməkdaşların nəfəsi həmişə təvəzlil olmalı və qıcıqlandırıcı olmamalıdır. Mehmanxanada forma geyimindən istifadə olunması nəzərdə tutulduğu halda bütün personal bu tələbə şərtsiz əməl etməlidir. Forma geyimləri, bir qayda olaraq, mehmanxananın camaşırxanasında yuyulur, buna görə də personal öz formalarını ya istirahət günlərində yumağa verə bilər, ya da ki, çirkli formaları təmizi ilə əvəz edə bilərlər. Uniforma geyimində personalın adı, soyadı, vəzifəsi, şöbəsi göstərilməklə nişan taxılması da nəzərdə tutulur. Uniforma geyimində qadınlar üçün neytral və yaxud qara rəngli, kişilər üçün isə qara rəngli corablar nəzərdə tutulur. Qonaqlarla əlaqədə olan işçilər qara rəngli, üstü örtülü, bəzəksiz ayaqqabı geyməli, qadın ayaqqabılarının dabanı isə 5 sm-dən hündür olmamalıdır. Zinət əşyaları minimuma endirilməlidir. Onlar kiçik ölçülərdə olmalı və nəzəri cəlb etməməlidir. Qadınların ənlik-kirşanı parlaq olmamalıdır. Dırnaqlar-təmiz, qısa və manikürlü olmalıdır.

### **2.2.1. XİDMƏT PERSONALININ XİDMƏTİN TƏŞKİLİNDƏ DÜZGÜN VAXT BÖLGÜSÜNÜ BÖLÜŞDÜRÜLMƏSİNDƏN DANIŞIR**

#### **XİDMƏTİN TƏŞKİLİNDƏ VAXT BÖLGÜSÜ**

Uzun müddətli aramsız iş vaxtı və qısa istirahət zamanı işçilərdə yorğunluq baş verir və iş qabiliyyəti aşağı düşür. İstehlakçılar axınının öyrənilməsi, metrdotellərin (administratörlərin) və ticarət qrupunun digər işçilərinin aramsız və keyfiyyətli xidmətinin təminatı zamanı iş vaxtının rəasional istifadəsini nəzərə alaraq, iş qrafikini düzgün tərtib etməyə imkan yaradır.

İaşə müəssisələri həftədə beş, altı və yeddi gün ərzində bir, bir yarım və iki növbəli iş rejimi ilə açıq

ola bilərlər. Restoranlar aramsız olaraq yeddi günlük iş həftəsi ilə, istirahət günləri olmadan, bir yarım və iki növbə ilə işləyə bilərlər.

Fəhlə və qulluqçular üçün 40 saatlıq, iki istirahət günləri olmaqla beş günlük iş həftəsi təyin olunmuşdur. Gündəlik işin müddəti daxili əmək cədvəli və iş qrafiki ilə müəyyən olunur. Bir qayda olaraq, iş günü 8 saat təşkil edir. Təyin olunmuş iş müddətin işlənməməsi işə əlavə çıxmaqla, çox işlənməsi isə əlavə istirahət gününün verilməsi ilə aradan qaldırılır.

İstisna hallarda, bütün həftə ərzində bir yarım növbədə işləyən və normal müddətli iş gününü təyin etməyə mümkün olmayan müəssisələrdə, ay ərzində iş vaxtının cəmlənmiş uqotuna icazə verilir. Bu zaman, iş gününün maksimal davamlığı, gələn gün istirahət təqdim etməklə, 11 saat 30 dəqiqədən çox olmamalıdır. İş həftəsinin müddəti, həmçinin 40 saatdan ibarət olmalıdır.

Müəssisənin iş rejiminin uqotu ilə, işçilərin iş rejimi aşağıdakı kimi ola bilər: iki istirahət günlərlə (şənbə və bazar və yaxud bazar və bazar ertəsi günləri); bir daimi istirahət günü ilə (şənbə və yaxud bazar günü) və ikinci sürüşən qrafikli günlə; bir gündən və yaxud iki gündən bir istirahət günləri ilə.

İaşə müəssisələrində **işin** ümumi nəticələri onun hər bir sahədə - mətbəxdə, sexlərdə, anbarlarda, zallarda **düzgün təşkilindən** asılıdır.

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Müəssisələrin sayı	96	117	123	124	126	141	170	197	218	243	272	339
İşçilərin sayı (kənar əvəzlilər də daxil edilməklə), nəfər	779	1115	1174	1393	1418	1541	1730	1729	1794	1586	1838	1891

İaşə müəssisələrinin fəaliyyətinə işlərin rəasional təşkili də müsbət təsir edir. O, məhsuldarlığın, intensivliyin, iş vaxtının daha düzgün istifadəsinin hesabına əməyin effektivliyinin yüksəlməsinə səbəb olur. İşləri rəasional təşkil etmək – bu işlər prosesini əməliyyatlara bölmək, onların bəzilərini düzgün uyğunlaşdırmaq, ixtisas və iş təcrübəsini nəzərə almaqla insanları yerləşdirmək, onların arasında dəqiq qarşılıqlı əlaqəni təmin etmək, iş yerlərini təchiz etmək və onların xidmətini təşkil etmək, işin rəasional qrafiklərini tərtib etmək, daha sərfəli iş şəraitlərini yaratmaq, işin qabaqcıl üsul və metodlarını tətbiq etmək deməkdir.

İaşə müəssisəsi zallarında işlərin təşkilinin təkmilləşdirilməsi aşağıdakı əsas istiqamətlərdə həyata keçirilməlidir:

### 1. İş yerlərinin təşkili və xidmətin yaxşılaşdırılması.

İş yerlərinin düzgün təşkili, zalda mebelin (masaların, stulların, kresloların, servantların, köməkçi masaların) düşünülmüş yerləşdirilməsini, ticarət sahələrinin effektiv istifadəsini, keçid enlərinin təyin olunmuş normalara riayət edilməsini, paylama şöbəsi, servis-barların, qabyuyan, istehsalat sexlərinin ölçülərini, onların xidmət prosesinin tələblərinə müvafiq olaraq yerləşməsini nəzərdə tutur. Zalların konfigurasiya və sahəsindən, pəncərələrin, qapıların, sütunların, estradanın yerləşməsindən və mebelin ölçülərindən asılı olaraq masaları, onlardan keçidlərlə bölünən (eni əsas 1,5 m-dən az olmayaraq və eni köməkçi 1,2 m az olmayaraq) vəziyyətinə, düz xəttlərlə və yaxud şahmat qaydası ilə düzülür.



Zalların və iş yerlərinin planlaşdırılması, hazır yeməklərlə gedən ofisiantların və istifadə olunmuş qablarla gedən ofisiantların qarşılıqlı axınların istisna etməlidir; xidmət heyətinin zaldan servis otağına, qab-qacaq yuyulma otağına, servis-bara, soyuq və isti xörəklərin paylama sexlərinə getməsini daha qısa marşrutlarla təmin etməlidir.

Zalda işin rahatlığı üçün təmiz süfrə qablarının, ləvazimatların, süfrə ağlarının kiçik sayının saxlanması üçün servantlar lazımdır ki, onlara mütləq sərbəst yanaşmaq şərti ilə, ofisiantlar qrupları tərəfindən xidmət göstərilən, masalar qrupu zonasında yerləşdirilsinlər. Servantların konstruksiyası şüşə və çinidən olan müxtəlif növ qabların, ləvazimatların, süfrə ağlarının ayrı saxlanmasını təmin etməlidir. Servantlar və köməkçi masalar rəasional ölçülərə malik olmalıdırlar, onları zalda, iki-üç ofisiant üçün bir servant hesabı ilə yerləşdirirlər. Hər bir ofisiant bəzədilmə arabasına və yaxud köməkçi masaya malik olmalıdır.

Forma üzrə müasir, işdə yüngül, dayanıqlı və rahat olan qabların və ləvazimatların istifadəsi, zallarda içkilərin saxlanması üçün soyuducu şkafların mövcudluğu xidmət vaxtını qısaltır. Sonuncular fərdi xidmət zamanı, bir-iki ofisianta bir şkaflar və bir şkaflar ofisiant qrupu üçün hesabı ilə briqada işi zamanı yerləşdirilirlər.

Onlardan soyuducu şkaflarla qurulmuş kombinasiyalı servantlar daha rahatdır. Müxtəlif ölçü və təyinatlı sinilərin istifadəsi ofisiantların yorğunluğunu azaldır. Restoran və barlarda kompüter Posterminalının istifadəsi, ofisiant tərəfindən sifarişin avtomatlaşdırılmış qəbulu, sifarişin mətbəxə və servis-bara tez verilməsini, qonağa hesabın çap olunmasını təmin etməyə imkan yaradır.

**2. Çox zəhmət tələb edən proseslərin mexanikləşdirilməsinin və nəqliyyat vasitələrinin istifadəsinin köməyi ilə fiziki yüklənmənin azaldılması.** Ofisiantların işini,

yeməklərin zala gətirilməsi və qabların qabyuyan otaqlara aparılması zamanı xüsusi arabalardan istifadə edilməsi yüngülləşdirir.

Arabaları, lazım olarsa nahar masalarının yanında, köməkçi masalar kimi istifadə edirlər. Badə, qədəhlərin yuyulması üçün maşınların tətbiqi, yarıavtomatik yuyucu şöbələrin təşkili, qabyuyan otaqlarda əmək məsrəflərini azaldır və onların işinin daha yaxşı təşkilinə səbəb olur. Bu da, öz növbəsində xidmətin təşkilinə yaxşı təsir edir.

**3. Mətbəxin və soyuq sexin dəqiq işinin təşkili.** Buna texnoloji prosesin ardıcılığına müvafiq olaraq, avadanlığın yerləşməsi, bölməli modul avadanlığın quraşdırılması, funksional tutumların istifadəsi, işçilərin düzgün yerləşdirilməsi nəticəsində nail olmaq mümkündür. Bunlar hamısı iş vaxtının itirilməsinin qarşısını alır və xidməti sürətləndirir.

**4. İşdə sanitariya-gigiyena şəraitlərinin yaxşılaşdırılması.** İşləmək qabiliyyətinə temperatura, hava hərəkətinin rütubətliyi və sürəti, səs, mexanizmlərin vibrasiyası, zalların işıqlandırılması, hava mühitinin çirklənməsi, istilik şüalanması, sanitariya-məişət otaqları və qurğularının mövcudluğu təsir edir.

Böyük fiziki məsrəflər tələb edən ofisiantların işi zamanı havanın hərəkət sürəti 0,3-0,5 m/s olmaqla, temperaturun 16-18°C və nisbi rütubətinin 60-80% olması daha münasibdir. Normal temperaturun və hava dövriyyəsinin təmini üçün bütün müəssisələri ventilyasiya qurğuları ilə təchiz edirlər, restoranların zalları üçünsə havanın kondisionlaşmasını (təzələnməsini) nəzərdə tuturlar.

Səsin azalması üçün səs udma və səs izolə üzrə tədbirlər işləyirlər. Bu məqsədlə zallarda asma tavanlar quraşdırırlar.

Otaqların işıqlandırılma dərəcəsi də xüsusi əhəmiyyətə malikdir. Kifayət qədər işıqlandırma zamanı ofisiant görmə qabiliyyətini gərginləşdirməyərək inamla işləyir, onun hərəkətləri cəsarətli və cəld olur. Ən münasibi təbii işıqlandırmadır. Otaqların təbii işıqlandırılması pəncərə şüşələnmiş səthlərin döşəmə sahəsinə nisbətən səciyyəli və lükslarla (lk) ölçülür. Sanitar normalarla nəzərdə tutulmuşdur ki, m\bu münasibəti zallarda 1:8-dən az olmamalıdır. Pəncərələrin pərdələri işığı 40%, portyerlər isə 80% hopdururlar.

Axşam vaxtı zallarda süni közərmə və lüminessent lampalarından istifadə edirlər. İşıq axınının bölüşdürülməsi, qamaşdıran işıqdan gözləri və həmçinin, işıq mənbəsini çirklənmədən və mexaniki zədədən qorumaq üçün, işıqlandıran armaturadan istifadə edirlər.

Çıraqların düzgün işlədilməsi, yanan lampaların vaxtında dəyişdirilməsi, otaqlarda işıqlandırmanın yaxşılaşmasına səbəb olur və işin məhsuldarlığını artırır. Bu, süni işıqla işıqlandırma lampaları gücünün artırılması və yaxud közərmə lampalarının lüminessent lampaları ilə əvəzlənmə yolu ilə yaxşılaşdırıla bilər. Restoranların zallarında süni işıqla maksimal

işıqlandırma, layihələndirmə normalarına müvafiq olaraq, lüminessent lampalarında 300 lk, közərmə lampalarında isə - 100 lk olmalıdır (döşəmədən 0,8 m hündürlük ölçüsündə).

İaşə müəssisələrində məişət otaqlarının tərkibi və sahələri layihələndirmə normalarına uyğun olmalıdır. Qarderob blokunu, saçların qurudulması, paltarın ütülənməsi və ayaqqabının təmizlənməsi yerlərini qurğularla, güzgülərlə, elektrik cihazların qoşulması üçün rozetkalarla təchiz edirlər. Duş otaqlarını kabinər şəklində qururlar. Əl-üz yuyulan otaqlarda isti və soyuq su təchizatı, ikitərəfli kranlar, dəsmal, paltar, elektrik dəsmallar üçün asılqanlar olmalıdır.

Bütövlükdə, iaşə müəssisələrinin hamısında istirahət etmək üçün otaqlar, iri müəssisələrdə isə səhiyyə məntəqələri olmalıdır.

**5. Peşə xəstəliklərinin qarşısını almaq üçün keçirilən işlər.** Ofisiantlarda peşə xəstəliklərinin səbəbi (ayaqaltının yastı olması və s.) ən çox ayaq üstə dayanma ilə bağlıdır.

Bu xəstəliklərin qarşısını almaq üçün sənaye tərəfindən hazırlanan xüsusi ayaqqabılardan istifadə etmək və yaxud adi ayaqqabının içinə xüsusi içlik qoymaq lazımdır.

**6. İş və istirahət rejiminin təkmilləşdirilməsi.** İş və istirahətin rəşional rejimlərinin tətbiq edilməsi, yəni fizioloji cəhətdən əsaslanan iş və istirahət vaxtının növbələnməsi, bir çox hallarda iş yerində əməyin effektivliyini müəyyən edir.

Çay və dəniz gəmiləri restoranlarda, vaqon-restoranlarda il ərzində iş vaxtının cəmlənmiş uçotuna icazə verilir. Əlavə iş günlərinə görə işçilərə istirahət günləri verilir. Fasiləsiz işləyən müəssisələrdə (onlara restoranları da aid edirlər), işçilərə 30 dəqiqədən bir saata qədər, bir yarım növbə iş rejimi zamanı isə, bir saatdan az olmayaraq, qida qəbulu və istirahət üçün vaxt verilir.

Hər bir müəssisədə ofisiantların, metrdotellərin, kassirlərin, bufetçilərin, aşpazların və digər işçilərin işə çıxma qrafiki işlənilib hazırlanır. Qrafiklər işçilərin düzgün yerləşdirilməsini, istehlakçılar axınının sıxlığını və müəssisənin iş saatlarını nəzərə almaqla, iş vaxtının daha rəşional istifadəsini təmin etməlidir. Onları tərtib edən zaman, əsas kimi iş günü və istirahət vaxtını, həftə ərzində təyin olunmuş iş vaxtının ümumi müddətinə riayət edilməsi zəruriliyini müəyyən edən, hüquq normalarını tətbiq edirlər.

Hər bir işçinin işə çıxma qrafikində işin başlanması və bitməsi, qida qəbulu və istirahət üçün fasilənin müddəti və həmçinin iş və istirahət günlərinin, növbələrin sıralanması göstərilir. Qrafiklər növbəti məzuniyyətləri, təhsil məzuniyyətlərini və s. nəzərə alaraq, bir ay üçün tərtib olunur və





onların qüvvəyə minməsinə iki həftə qalmış, müəssisənin əvvəlki iş rejiminin saxlanması zamanı isə üç gün qalmış işçiləri məlumatlandırır. Ay ərzində iş qrafiklərinin dəyişdirilməsinə istehsal zəruriliyi ilə əlaqədar olan hallarda icazə verilir. İş vaxtının uçotu gündə hər bir işçinin faktiki iş vaxtını göstərməklə tabeldə aparılır.

Ofisiantların ən rəşional iş və istirahət rejimi, restoran və barların bir və iki növbəli işi zamanı sürüşən qrafiklə, həftədə iki istirahət günü təqdim etməklə, növbədə 8 saat iş günüdür. O, müəssisələrin bir yarım növbəli işi zamanı, ofisiantlar üçün də istifadə oluna bilər. İstisna hallarda, ofisiantların gündə 8 saat işləməsi mümkün olmayan müəssisələrdə bir yarım iş növbəsi olan zaman, ofisiantların bir gündən bir 11 saat 30 dəqiqə işi zamanı, iş vaxtının cəmlənmiş uçotundan istifadə olunur.

İşin gündəlik iş çıxma ilə təşkilatı zamanı, ona uyğun olaraq, müəssisələrin daha çox yüklənən saatlarında işçilərin maksimal sayını təmin etmək üçün, ayrı-ayrı işçilər üçün iş günü müxtəlif vaxtda başlanan, xətti qrafikdən istifadə etmək məqsədə uyğundur.

"Düşünmüş peşə seçimi gələcək uğurunuzun zəminidir"  
mövzusunda tədbirlər təşkil ediləcək



Lazım olarsa, istisna kimi iş günü hissələrə bölünə bilər və yaxud natamam ola bilər. Bu hallarda fasiləli qrafiklər və yaxud iş gününün natamam qrafikləri tərtib olunur. Fasiləli iş günü qrafiki zamanı, bir neçə saatlıq fasilə təyin olunur. Natamam iş gününün qrafiki, işçilər (ofisiantlar, qabyuyanlar, xadimələr və s.) natamam iş gününə qəbul olan zaman istifadə olunur.

**7. İş fəaliyyəti prosesində ofisiantların peşəkar hazırlığının təkmilləşdirilməsi üzrə tədbirlərin keçirilməsi.** Bu iş özündə kurslarda olmanı, texniki-peşə məktəblərində, kolleclərdə təhsili və həmçinin, seminarları və gündəlik treninqi əks etdirir.

### 2.3.1. ƏMƏYİN MÜHAFİZƏSİNİ VƏ TƏHLÜKƏSİZLİK TEXNİKASINI ƏZBƏRDƏN DEYİR

#### ƏMƏYİN MÜHAFİZƏSİ

Əməyin mühafizəsində, istehsalat sanitariyası (istehsalat otaqlarında normal hava mühiti, işıqlanma, ventilyasiya, elektromaqnit və radioaktiv şüalanmasının buraxılan dozası, səsdən və titrəmələrdən mühafizə) böyük rol oynayır. Elektrotexniki qurğularda yangın təhlükəsi, fəhlələrin və mühəndis-texniki işçilərin əməyinin mühafizəsi ilə əlaqədardır. Elektrotexniki qurğuların yangın təhlükəsində yangın profilaktikası (istehsalatda yangınların yaranmasını xəbərdar edən tədbirlər sistemi) əsas rol oynayır.

İşə başlamış işçilərin əməyinin mühafizəsi üzrə biliklərinin yoxlanılması onların vəzifəyə təyin edildikləri gündən sonra bir aydan gec olmayaraq, işləyənlərin isə dövrü olaraq üç ildə bir dəfədən az olmayaraq həyata keçirilməlidir.

Müəssisədə işə başlamamışdan əvvəl işçilər, əməyin mühafizəsi üzrə mühəndisin və ya müəssisə rəhbərinin əmri ilə bu vəzifə həvalə edilmiş şəxsin apardığı ilkin təlimatlandırmadan keçərək aşağıdakılarla tanış olmalıdırlar:

- müəssisədə (bölmələrdə) əməyin mühafizəsinin, şəraitinin, istehsal zədələnmələrinin və peşə xəstəliyinin vəziyyəti ilə;
- müəssisədə kollektiv müqavilə, əməyin mühafizəsi üzrə qanunvericilik və digər normativ hüquqi aktlarla ilə;
- müəssisədə (bölmədə) əməyin mühafizəsini təmin etmək üzrə özünün vəzifə borcları ilə;



Əməyin mühafizəsi üzrə müvafiq normativ aktlarda nəzərdə tutulmuş əməyin təhlükəsizliyi, gigiyenası və yanğına qarşı mühafizə tələblərini öyrənmək, mənimsəmək və onlara əməl etmək; əmək funksiyasını özünü və başqa işçiləri təhlükəyə məruz qoymayacağı təqdirdə icra etmək, şəxsi buraxılışı olmadan qurğularda, dəzgahlarda, partlayış və həyat üçün təhlükəli digər mənbələrdə iş görməmək; verilmiş xüsusi geyimdə və ayaqqabıda işləmək, texnoloji prosesdə, əməyin mühafizəsi üzrə normalarda, qaydalarda və təlimatlarda nəzərdə tutulmuş fərdi və kollektiv mühafizə vasitələrindən istifadə etmək; əməyin mühafizəsi qaydalarının bütün pozuntuları haqqında, həmçinin baş vermiş qəzalar və bədbəxt hadisələr haqqında işəgötürənin nümayəndələrinə dərhal məlumat vermək; müntəzəm olaraq əməyin mühafizəsi normaları və qaydaları barədə biliklərini artırmaq; əməyin mühafizəsi məsələləri ilə əlaqədar işəgötürənin, iş yeri üzrə rəhbərinin, mütəxəssislərin tapşırıqlarına, məsləhətlərinə, tövsiyələrinə əməl etmək.

İşçilərin təliminin və ixtisas artırmanın bütün formalarında əməyin mühafizəsi üzrə təlim nəzərdə tutulmalıdır. İşəgötürən işə qəbul edilən və başqa işə keçirilən işçilərə əməyin mühafizəsi üzrə təlimatlar verməli, onlara təhlükəsiz iş üsullarından istifadə etməyin və bədbəxt hadisələrdən zərərçəkənlərə ilk tibbi yardım göstərilməsi qaydalarının öyrədilməsini təşkil etməlidir.

Bədbəxt hadisə dedikdə, gözlənilmədən xarici təsirlərdən adamın zədə alması və onun sağlamlığının qeyri normal hala keçməsi başa düşülür. Xarici təsirlər mexaniki, elektriki və istilik xarakterli olur. Bədənin zədələnməsi, əzilmələr və yaralanmalar, istilik və kimyəvi yanıqlar, elektrik cərəyanının təsirindən alınan xəsarətlər və şaxtanın təsirindən yaranan donmalar şəklində ola

bilər. Zədələnmənin dərəcəsiindən asılı olaraq, adamların məruz qaldığı travmalar müxtəlif olur: mikrotravmalar (zədənin təsirindən insanın bədəni iş qabiliyyətini itirmir), müvəqqəti olaraq iş qabiliyyətini itirən travmalar, ağır travmalar (qismən və ya tam iş qabiliyyəti itir), ölümlə nəticələnən travmalar.

İstehsalatda bədbəxt hadisələrin qarşısını almaq üçün, istehsal travmalarının səbəblərini bilmək vacibdir. Bunlara misal olaraq texniki, təşkilatı və sanitari-gigiyena səbəblərini göstərmək olar.

### **Texniki səbəblərə aiddir:**

- Elektrik avadanlıqlarında, mexanizmlərdə və nəqliyyat vasitələrində olan konstruktiv çatışmamazlıqlar,
- Texnoloji proseslərin tam başa çatdırılmaması,
- Çəpərlərin, qoruyucuların və blokirovkaların olmaması,

### **Təşkilatı səbəblərə aiddir:**

- texnoloji prosesin və istehsal təlimatının pozulması,
- əməyin düzgün təşkil olunmaması,
- iş yerlərinin düzgün təşkil edilməməsi,
- mühəndis-texniki işçilər tərəfindən düzgün rəhbərliyin olmaması.

### **Sanitar-gigiyena səbəblərinə aiddir:**

- istehsal otaqlarında meteoroloji şəraitin pozulması (qeyri-normal temperatur, yüksək nəmlik, küləyin sürətinin böyük olması),
- qeyri-rasional süni işıqlanma, təbii işıqlanmanın azlığı,
- havanın həddən artıq zəhərli buxarlarla, qazlarla və toz qarışıqları ilə çirklənməsi,
- sağlamlığa ziyan olan radioaktiv və elektromaqnit şüalarının mövcudluğu,
- otaqda buraxılmayan həddə səs-küy və vibrasiya
- fəhlələr tərəfindən şəxsi gigiyena qaydalarının
- pozulması, istehsalat otaqlarında antisanitar vəziyyət,
- işçilərin sağlamlığı üzərində lazımi tibbi nəzarətin olmaması.

### **Təhlükəsizlik texnikası**

Xidmət heyəti xidmət zamanı istehlakçıların həyatının və səhhətinin təhlükəsizliyini təmin etməlidir. Bu məqsədlə bütün heyət müəssisələrdə təhlükəsiz iş üsulları üzrə hazırlıq keçməlidir. Əmək müəssisələrində təhlükəsizlik qaydalarına dair təlimatın keçirilməsi Əmək müəssisələrində təlimatlandırma: Müəssisədə ümumi təhlükəsizlik qaydalarını öyrətmək, xüsusilə də istehsalatın təhlükəsizlik dərəcəsiindən, xarakterindən və işçilərin hazırki peşələri və dərəcələrindən asılı

## TƏLİM NƏTİCƏSİ 3



olmayaraq bütün sexlərdəki işçilərin təhlükəsizlik qaydalarını aşılamaq, sexlərdəki işçilərin təhlükəsiz iş metodları üzrə təlimatları təlqin etmək məqsədilə aparılır. Əmək müəssisələrində aparılan təlimatlandırma giriş təlimatı, iş yerində ilkin təlimat, dövrü təkrar təlimat və növbədən kənar təlimat kimi növlər əsasında təşkil olunur.

İşə yeni qəbul edilən və ya müəssisəyə ezam edilən işçilər məcburi qaydada təhlükəsizlik texnikası üzrə giriş təlimatı almalıdır. Giriş təlimatını

təhlükəsizlik texnikası üzrə mühəndis aparmalıdır.

Hər bir peşə üçün əməyin mühafizəsi üzrə təlimat müəssisədə işlənib hazırlanmalıdır. təlimat iş yerindəki işçin konkret spesifikasiyası və şəraiti nəzərə alınmaqla uyğun olan qaydalara əsasən tərtib olunur.

Təhlükəsizlik əməkdaşı sanitariya-gigiyena qaydalarına riayət etməli, saç, üz, dırnaq, uniforma hər zaman təmiz və səliqəli vəziyyətdə olmalıdır.

Təhlükəsizlik şöbəsinin xidməti otaqlarında elektrik və yanğın təhlükəsizliyi qaydalarına riayət olunmalıdır.

Bütün təhlükəsizlik işçilərinə 3 ayda 1 dəfə olmaqla şöbə rəhbəri tərəfindən təkrar təlimat keçirilməlidir.

Elektrik cərəyanı insan bədənindən keçdikdə ona istilik, kimyəvi və bioloji təsirlərgöstərir.

İstilik təsiri bədən dərisində yanıqlar şəklində, müxtəlif üzvlərin həddən artıq qızması formasında, həmçinin ifrat qızmaların

nəticəsində qan damarlarının və əsəb liflərinin qırılması kimi müşahidə olunur.

Elektrik cərəyanının təsirindən alınan xəsarət əsasən iki müxtəlif formada özünü biruzə verir-elektrik zərbələri və elektrik travmaları.

Elektrik zərbələri dedikdə, cərəyanın insan bədəninə elə təsiri başa düşülür ki, bu zaman bədən özələləri (məsələn, əl, ayaq və s.) qıc vəziyyətinə düşür. Bu halda adam, cərəyanın qiymətindən və təsir müddətindən asılı olaraq, ürəyin və nəfəsin normal işləməsinə baxmayaraq huşunu itirə də bilər, itirməyə də. Daha ağır hallarda huşun itirilməsi, qan- damar sisteminin pozulmasına və nəticədə ölümlə qurtara bilər.



Elektrik zərbələrinin təsirindən bədənin vacib üzvlərinin (ürək, beyin və s.) iflicinə səbəbolur.

Elektrik travmaları zamanı cərəyanın bədənə təsirindən, orqanizmin toxumaları (dəri, əzələlər, sümüklər, rəbitələr) dağılır. İnsan bədənində ən qorxulu təhlükə, yanıqlar halında olan elektrik travmalarıdır. Elektrik yanıqları bədənin bilavasitə elektrik qurğusunun cərəyan keçirən hissəsi və elektrik qövsü ilə toxunma yerlərində yaranır.

Elektrik zərbələrinin ağır formasında adam klinik ölüm halına düşə bilər (nəfəsi kəsilir və qan dövranı dayanır). Tibbi yardım olmadıqda klinik ölüm, bioloji ölümə çevrilə bilər.

Elektrik cərəyanının təsirindən xəsarət almış adamın ölümünün səbəbləri-ürəyin dayanması, köks qəfəsinin əzələlərinin iflici nəticəsində nəfəsin kəsilməsidir.

Adamı gərginlik altından azad etdikdə, çox ehtiyatlı hərəkət etmək (müəyyən tədbirlər görmək) lazımdır, əks halda xilaskar özü də gərginlik altına düşə bilər. İlk növbədə yaxınlıqda olan açar vasitəsilə qurğunu şəbəkədən açmaq və ya izolə olunmuş dəstəkli alətlərdən (bıçaq, kəsici balta və s.) istifadə etməklə cərəyan dövrəsini qırmaq lazımdır. Əgər hadisə elektrik veriliş xəttində baş veribsə, onda bir ucu torpaqlanmış çılpaq naqilli xəttin üstünə atmaqla qısa qapanma yaratmaq lazımdır. Bu halda maksimal cərəyan mühafizəsi işə düşəcək və avtomatik olaraq xətti açacaqdır. Bütün hallarda, qurğu şəbəkədən açıldıqdan sonra, xəsarət almış adamın hündürlükdən düşmə və əzilmə ehtimalı yaranır.



Ölkəmizdə sənaye müəssisələrinin yanğından mühafizəsinə böyük diqqət yetirilir.

Yanma maddənin havanın oksigeni ilə birləşərək sürətlə gedən kimyəvi reaksiya olub, ətrafa istilik və işığın saçması ilə müşahidə olunur. Yanma həmçinin bir sıra maddələrin təkə oksigenlə yox, digər reagentlərlə (məsələn, bromun, kükürdün, xlorun buxarları) birləşməsindən baş verə bilər.

Yanan maddələr kimi müxtəlif bərk maddələr

(kömür, ağac, kağız, kauçuk, kükürd, steorin və s., mayelər (neft, mazut, kerosin, benzin, benzol, toluol və s.) və qazlar (hidrogen, metan, propan və s.) tətbiq olunur.

Elektrik maşınları quraşdırılmış otaqlardailkinmühafizə vasitələri – yanğın söndürən və quru qum olan yeşik olmalıdır.

Yanğın söndürmək üçün sudan, onun buxarından və xüsusi kimyəvi maddələrdən istifadə etmək olar. Su daha ucuz və geniş yayılmış yanğın söndürən vasitə yayılır. Ancaq, tezalışan mayeləri (benzin, kerosin, mineral yağı) su ilə söndürmək olmaz (suyun sıxlığı çox olduğundan, o tezalışan

mayelərin altında yayılaraq yanma səthinin sahəsini çoxaldır). Su ilə həmçinin, kalsium karbidi və ya silitrani söndürmək olmaz (bu maddələr su ilə görüşdükdə yanar maddələr əmələ gətirir). Bundan başqa su ilə gərginlik altında olan elektrik avadanlıqlarını da söndürmək olmaz (su şırnağı ilə elektrik cərəyanından xəsarət yarana bilər).

Yanğınların söndürülməsində kimyəvi köpük yaxşı nəticələr verir. Kimyəvi köpük, köpük yaradan tozların su ilə qarışdırılması nəticəsində alınır. Bu halda yanan maddənin buxarlanmasının qarşısı alınır və onun üst qatı soyuyur, beləliklə yanğının yayılmasının qarşısı alınır.

Yuxarıda qeyd etdiyimiz texniki yanğın söndürənlərlə yanaşı, praktikada daha sadə yanğın söndürən vasitələrdən də (quru qum; asbest və ya kobud toxunmuş yun parçalar) istifadə olunur. Bu cür mühafizə vasitələrini yanğın mənbəyinin üstünə atdıqda o tezliklə sönmür (oksigenin çatışmamazlığı səbəbdən).

### **2.4.1. İLKİN TİBBİ YARDIM GÖSTƏRMƏ VƏRDIŞLƏRİNİ VƏ GİGİYENİK QAYDALARINI QEYD EDİR.**

#### **İLKİN TİBBİ YARDIM**

Hər hansı zədə (əzilmə, sınıq, yanıq və s.) almış və ya qəfildən xəstələnmiş şəxsin həyatını xilas etmək və sağlamlığını bərpa etmək üçün ona göstərilmiş ilk həkimə qədər yardımın böyük əhəmiyyəti vardır. Hadisə yerində (işdə, küçədə, evdə və s.) bir sıra sadə tədbirləri yubanmadan həyata keçirməklə ağır fəsadların və xoşagəlməz nəticələrin qarşısını almaq mümkündür. İlk tibbi yardım zədələnmə yerində təcili (15dəq) göstərməlidir.

İstənilən vaxtda və məkanda baş verə biləcək bədbəxt hadisə və qəfil xəstələnmə vəziyyətlərində yaxınlıqda tibb işçisi olmaya bilər və bu zaman digər şəxslər zədələnənlərə ilk yardım göstərməyə borcludurlar. Özünü itirmək və bacarıqsızlıq zədələnənlərin vəziyyətini bir qədər də ağırlaşdırma bilər. Ona görə hər kəs həkim gələndə qədər ilk yardım göstərmək qaydalarını öyrənməli və bilməlidir. İlk növbədə yerinə yetirilməli olan təxirə salınmaz tədbirlər üç əsas qrupa bölünür.

Birincisi, zərər çəkmişə xarici zədələyici amillərin (elektrik cərəyanı, aşağı və ya yuxarı hərəkət, ağır təzyiq altında sıxılma və s.) təsirinin dərhal aradan qaldırılması və onun əlverişsiz şəraitdən uzaqlaşdırılması (sudan, yanan və ya qaz dolmuş yerdən çıxarılması). İkincisi, alınmış travmanın növündən və xarakterindən asılı olaraq dərhal tibbi yardımın göstərilməsi (qanaxmanın dayandırılması, süni tənəffüs verilməsi, ürəyin qapalı masajı, yaralara sarğı qoyulması və s.). Üçüncüsü, ən qısa müddətdə zərərçəkmişin yaxındakı müalicə müəssisəsinə çatdırılması. Bu zaman çox ehtiyatla davranmaq, yaxud hadisə yerinə təcili tibbi yardım çağırmaq lazımdır. İlk yardım göstərərkən hadisə yerini diqqətlə nəzərdən keçirmək, şəraiti qiymətləndirmək və elə

etmək lazımdır ki, yardım edən özü də zərərli təsirə məruz qalmasın (elektrik cərəyanı, uçuqun və s.). Zərərçəkmiş düşdüyü əlverişsiz şəraitdən elə ehtiyatla çıxarmaq lazımdır ki, o, əlavə travma almasın, vəziyyəti ağırlaşmasın. Onu sakit bir yerdə uzatmaq, bel kəmərinə və yaxalığını boşaltmaq, üstünü örtmək və tibbi yardım çağırmaq lazımdır. Vaxt amili burada çox əhəmiyyətlidir: bəzən xəstənin qısa müddətdə tibb müəssisəsinə çatdırılması onun həyatını xilas etmək üçün kifayət edir. Bu zaman istənilən yolüstü nəqliyyatdan da istifadə etmək olar.

Zərərçəkmiş şəxsin ürək və tənəffüs fəaliyyəti dayanmışsa, bu heç də həmişə onun ölməsi demək deyil. Məsələn, ürək fəaliyyəti və tənəffüsün dayanması çoxlu qan itirmə, tənəffüs yoluna yad cismin düşməsi, elektrotravma, suda batma, kəskin zəhərlənmə, torpaq uçuqunu altında qalma nəticəsində baş verirsə, dərhal ürəyin qapalı masajına və süni tənəffüsə başlamaq lazımdır.

Zərərçəkmiş arxası üstə döşəməyə və ya düz yerə uzatmaq lazımdır. Yardım göstərən şəxs yan tərəfdə duraraq əllərini bir-birinin üstündə yerləşdirir və xəstənin döş sümüyünün aşağı hissəsinə qoyaraq öz bədəninin ağırlığı ilə döş qəfəsini ritmik şəkildə (dəqiqədə 80-100 dəfə) aşağıya- onurğa sütununa doğru sıxır. Yardım göstərən tək olduqda, hər 10 ritmik hərəkətdən sonra zərərçəkmişin ağ ciyərlərinə “ağızdan ağıza “ və ya “ ağızdan buruna” 2 dəfə hava üfürür. Yardım göstərən 2 nəfər olarsa, bir nəfər ürəyin qapalı masajını həyata keçirir, digər xilasedici isə süni tənəffüs verir. Bu zaman ehtiyatla hərəkət etmək, xəstəyə əlavə travma verməmək lazımdır. Ürəyin qapalı masajı və süni tənəffüs ürək fəaliyyəti bərpa olanadək davam etdirilir. Bu zaman zərərçəkmişin yuxu arteriyasında nəbz vurğusu əmələ gəlir. Sifətində, dodaqlarında göyermə azalır, bəbək refleksi bərpa olur, qan təzyiqi yüksəlməyə başlayır. Süni tənəffüs vermək üçün əvvəlcə zərərçəkənin ağız boşluğu, burnu selikdən, qumdan, torpaqdan, lildən, qusuntu kütləsindən və s. təmizlənməlidir. Dış protezi varsa, çıxarılmalıdır. Bundan sonra xəstənin başı geri dartılır, ağızına təmiz tənzif və ya dəsmal örtülür, burnu barmaqla sıxılır, dərindən nəfəs alır, havanı sürətlə zərərçəkənin ağızına üfürürlər. Bu zaman döş qəfəsinin genişlənməsi havanın ağciyərlərə daxil olmasını göstərir. Xəstənin nəfəs verməsi passiv şəkildə döş qəfəsinin elastikliyi hesabına baş verir. Xəstənin tənəffüsü bərpa olana qədər süni tənəffüs davam etdirilir.

Süni nəfəs vermədən öncə aşağıdakılar vacibdir:

- a) təcili olaraq (bir saniyə belə vaxt itirmədən) xəsarət alan adamı sıxıcı paltarlardan azad etməli (yaxasını açmalı, şarfı çıxarmalı, kəməri genişləndirməli və s.);
- b) ağızını açmalı (ağır qıç vəziyyətdə ağız bağlanıbsa); v) ağızını açdıqdan sonra, onu kənar əşyalardan, təmizləməli, diş protezlərini (əgər varsa) çıxarmalı.

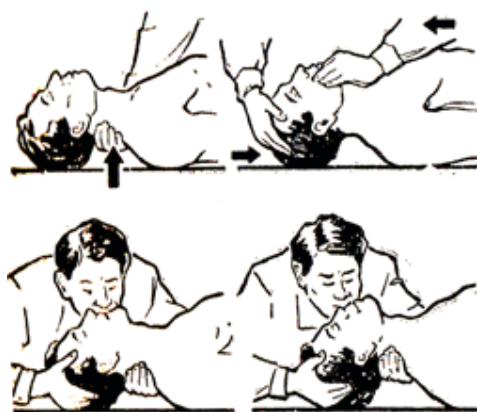
Əzilmə, burxulma, çıxıqlar zamanı zədələnmiş nahiyəyə sakitlik vermək, soyuq qoymaq və xəstəyə ağrıkəsici dərman vermək lazımdır. Sınıqlar zamanı ətrafa şına qoyulmalıdır. Bunun üçün hər hansı

taxta parçasından istifadə etmək, yaxud zədələnmiş ayağı sağlam ayağa, zədələnmiş qolu bədənə sarımaq olar. Xəstəyə ağrıkəsici vermək travmatik şokun qarşısını ala bilər. Açıq sınıqlarda yaranın ətrafı yodla silinməli və təmiz sarğı ilə örtülməlidir.

Vaxtında və düzgün göstərilmiş ilk yardım bir çoxlarının həyatını xilas edə bilər və bu hər kəsin insanlıq vəzifəsidir.

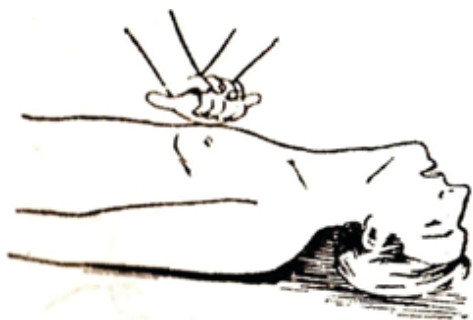
Yardım çantasında olmalıdır :

- üçkünc sarğı bezləri
- rulonlu sarğı bezləri
- steril qazlı bezlər
- pambıq
- yara bandları
- boyunluq
- antiseptik məhlullar
- ağrı kəsici preparat
- sancaq
- qayçı
- fənər



Elektrik cərəyanının təsirindən zədə almış adamın başı üstə uzadılır, kürəklərin altına onun paltarlarından mütəkkə qoyulur. Başını arxaya əyib (bunun üçün bir əlini boynunun altına, digərini isə əmgəyə qoyulur), ağızını açmaq lazımdır. Bu cür vəziyyətdə dil, ağız boşluğunda arxa divardan aralanır və nəfəs yolları bərpa olunur. Bundan sonra xəstənin ağızına hava üfürülür. Yardım edən adam dərinədən nəfəs alır, ağızını xəstənin ağızına (cuna və yağlıq vasitəsilə) bərk sıxaraq və qüvvə ilə havanı üfürür.

Əgər xəsarət olan adamın ağızını tam örtmək olmur, onda ağızını bağlayıb burnu ilə hava vermək lazımdır. Üfürmə hər 5-6 saniyədən bir təkrar edilməlidir. Hər üfürmədən sonra xəstənin ağız və burnunu açırlar ki, ciyərlərdən hava xaric olsun.



Nəbzın vurulması bərpa olunmadıqda, süni nəfəs vermə prosesi davam etdirilir və bununla yanaşı ürək nayihəsini xaricdən masaj edirlər. Təcrübə göstərir ki, bu cür masaj ürəyin sərbəst normal işini bərpa edə bilər. Yardım



göstərən şəxs, xəsarət alan adamın döş qəfəsinin aşağı hissəsinə əllərini bir-birinin üstünə qoyub (ovucun içi aşağıda olmalıdır) təsir göstərməlidir.

Elektrik cərəyanının təsirindən xəsarət almış adamın həyatının bərpası, iki nəfərin köməyiylə yerinə yetirmək daha məqsədə uyğundur. Bu halda onlar hər 5-10 dəqiqədən bir- birini əvəz etməklə süni nəfəs verməni və ürəyin masajını davam etdirə bilər.

### **Gigiyena qaydaları.**

Gigiyena ("sağlamlıq") – tibbin həyat şəraitinin, insan əməyinin insana təsirini və müxtəlif xəstəliklərin profilaktikasını öyrənən sahəsidir. O, sağlamlığı qorumağa və ömrü uzatmağa kömək edir.

**Şəxsi gigiyena** – sağlamlığı qorumağa və möhkəmləndirməyə kömək edən gigiyena qaydaları toplusudur. Bu qaydalar orqanizmə təsir edən aşağıdakı təsirləri neytrallaşdırır:

**1. Kimyəvi amillər.** Orqanizmlə xarici mühitin vəhdəti – hər şeydən əvvəl, orqanizmlə mühitin kimyəvi tərkibinin, bunlar arasında maddələr və enerji mübadiləsinin oxşarlığı deməkdir. Bir çox kimyəvi elementlər və birləşmələr orqanizmə plastik və energetik prosesləri həyata keçirmək üçün lazımdır.

**2. Fiziki amillər.** Havanın temperaturu, rütubəti, hərəkəti, atmosfer təzyiqi, günəş radiasiyası, səs-küy, vibrasiya, radioaktiv şüalanma və s. bu cür amillərdir. Bunların bəziləri orqanizmin yaşaması üçün zəruridir, lakin bütün bunların hamısı müəyyən intensivlik dərəcəsində orqanizmə zərərli təsir göstərə bilər.

**3. Bioloji amillər.** Bunlara patoloji mikroorqanizmlər, viruslar, helmintlər, göbələklər və s. aiddir.

Dərəcəsindən, böyüklüyündən asılı olmayaraq yerləşdirmə müəssisələri, eyni zamanda iaşə müəssisələri 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;
- bütün müasir və lazımi təmizlik avadanlıqları və ləvazimatları ilə təchiz olunmalıdır;
- müasir təmizləyici maşın və mexanizmlərə malik olmalıdır.

Burada əsas şərt nömrənin 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.

### 2.5. TƏLƏBƏLƏR ÜÇÜN FƏALİYYƏTLƏR



**Xidmət personalının xarici görünüşünə olan tələbləri doldurun.**

Ayaqqabı	Saç	Uniforma	Zinət əşyaları	Şəxsi gigiyena

Personalın şəxsi gigiyenasına qoyulan tələbləri və müəssisənin təmizliyini araşdırın və müzakirə edin.

- Personalın xarici görünüşündə doğrudur və yanlışdır olaraq qeyd edin.



I PERSONAL

- a) Doğrudur
- b) Yanlışdır



II PERSONAL

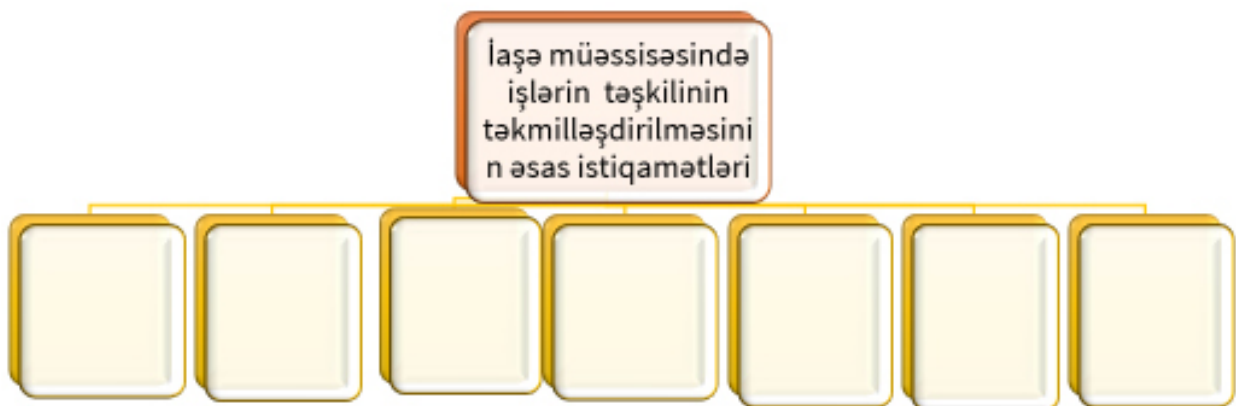
- a) Doğrudur
- b) Yanlışdır

## TƏLİM NƏTİCƏSİ 2

- Müəssisələrdə işçilərin vaxt bölgüsünün və iş qrafikini araşdırın və müzakirə edin.
- İş rəşional təşkil etmək dedikdə nəzərdə tutulur:

1. İşlər prosesini əməliyyatlara bölmək.

- İşə müəssisəsi zallarında işlərin təşkilinin təkmilləşdirilməsinin əsas istiqamətlərini sxemə yazın.



- Əməyin mühafizəsinin istehsalda vacibliyini araşdırın və müzakirə edin.
- İstehsal travmalarının səbəblərindən biri olan təşkilatı səbəbləri araşdırın və müzakirə edin?
- Elektrik cərəyanının insan orqanizmə yaratdığı fəsadları qeyd edin.

## TƏLİM NƏTİCƏSİ 2

- Ölkəmizdə baş verən yanğın səbəblərini araşdırın və yanğından mühafizə qaydalarını müzakirə edin.
- Yanğından mühafizə ilə əlaqədar ictimai qidalanma müəssisələrində və yerləşdirmə müəssisələrində görülən tədbirlər ilə əlaqədar təqdimat hazırlayın.
- Müəssisədə işə başlamamışdan əvvəl işçilərin tanış olduğu ilkin təlimatlar hansılardır?
- Zədələnmənin dərəcəsindən asılı olaraq hansı travmalar vardır?
- Bədbəxt hadisələrin qarşısını almaq üçün, istehsal travmalarının səbəblərindən biri olansanitar-gigiyena səbəblərini sadalayın?
- Əmək müəssisələrində aparılan təlimatlandırma növləri hansılardır?
- Təhlükəsizlik işçilərə neçə aydan bir məlumatlandırılmalıdır?
- Elektrik cərəyanı insan bədənindən keçdikdə nə kimi təsirlər və zərblər verir?
- Yanğının qarşısını almaq üçün nələrdən istifadə etməliyik?
- İlkin tibbi yardımın bilmənin faydaları müzakirə edin.
- Süni nəfəs vermə və ürəyin qapalı masajını nümayiş etdirin.
- İlkin tibbi yardım çantasında nələr daxildir.



- Gigiyenanın insan həyatında rolunu araşdırın.

### 2.6. QIYMƏTLƏNDİRMƏ

Aşağıdakı qiymətləndirmə meyarına əsasən qiymətləndirəcəksiniz:

**“Xidmət personalının xarici görünüşünə olan tələbləri sadalayır”**

- Xidmət personalının xarici görünüşünə olan tələblər hansılardır?
- Personalın şəxsi gigiyenasına qoyulan tələblər hansılardır?
- Personalın istifadə etdiyi zinət əşyalarına qoyulan tələbləri sadala.

**“Xidmət personalının xidmətin təşkilində düzgün vaxt bölgüsünün bölüşdürülməsindən danışıq.”**

- İşçilərin düzgün vaxt bölgüsünün əhəmiyyəti nədir?

---

## TƏLİM NƏTİCƏSİ 2

---

- Müəssisənin iş rejiminin uçuotu ilə, işçilərin iş rejimi necə ola bilər?
- İş müəssisəsi zallarında işlərin təşkilinin təkmilləş-diril-məsinin hansı əsas istiqamətlərdə həyata keçirilməlidir?

### **“Əməyin mühafizəsini və təhlükəsizlik texnikasını əzbərdən deyir”**

- Əməyin mühafizəsi üzrə biliklərin yoxlanma müddəti neçə ildən birdir?
- Bədbəxt hadisə dedikdə nə nəzərdə tutulur?
- İstehsalatda bədbəxt hadisələrin qarşısını almaq üçün, istehsal travmalarının səbəblərini bilmək vacibdir. Bunlar hansılardır?

### **“İlkin tibbi yardım göstərmə vərdişlərini və gigiyena qaydalarını qeyd edir”**

- Yardım çantasında nələr olmalıdır?
- Gigiyena nədir və hansı amilləri vardır?
- İlkin tibbi yardım zamanı suni nəfəsin verilmə qaydaları?
- Elektrik vurmuş adama ilkin tibbi yardım necə aparılır?
- İlkin tibbi yardım zamanı təxirəsalınmaz tədbirlər neçə qrupa bölünür və hansılardır?

### 3.1.1. TƏDBİRİN KEÇİRİLMƏSİNƏ HAZIRLIQ ÜÇÜN TƏLƏB OLUNAN MƏLUMATLARI SADALAYIR

#### TƏDBİRLƏRİN KEÇİRİLMƏSİ

Tədbirlərin keçirilməsi və yaxud sadəcə ziyafətin təşkili üçün sifariş hər bir tədbir üçün ayrıca tərtib olunur və özündə böyük həcmdə məlumatları daxildir:

- tədbirlərin keçirildiyi yer;
- tədbirin tarixi;
- tədbir iştirakçılarının sayı;
- iştirakçıların gəlmə vaxtı;
- tədbirin qurtarmavaxtı;
- tədbirin növü (rəsm iqəbul, banket, furşet, birləşdirilmiş banket vəs.);
- masaların və stulların düzüm növü;
- kataloq üzrə masalarda süfrələrin düzüm növü;
- tədbirlərin cədvəli və qonaqların masa arxasında yerləşdirilmə planı;
- hər hansı hörmətli şəxsin tədbirdə iştirakı və ona göstəriləcək xüsusi diqqətin necə olması barədə qeydlər;
- qonaqlara lazım olan texniki avadanlıq;
- menyu: bir adam üçün və ümumi banket üçün göstərilən xidmətin qiyməti və ödəniş şərtləri;
- qəlyanaltıların və isti yeməklərin verilmə vaxtı;
- masa arxasında göstərilən xidmətlərin digər detalları;
- bədii tərtibat, güllər və şamlar;
- menyu kartları, vizit kartları, masa nömrələri;
- musiqi müşayiəti.



Otelin iaşə müəssisələrinə, qonaqlara xidmətlərin göstərildiyi yerlər, zallar, barlar, kokteyl- hollar və bufetlər aid edilir. Qonaqlara xidmətlərin göstərildiyi yerlər bir neçə giriş, qarderobu olan vestibül, avanzal (qonaqların toplanışı, gözləməsi və istirahət etməsi üçün otaq), sanitariya qovşağı olmalıdır.

Zallar iaşə müəssisələrində qonaqlara xidmətlərin göstərildiyi əsas yerlərdir. Ticarət zallarının istehsalat və köməkçi otaqlarla səmərəli əlaqəsinin təmin olunması çox vacibdir. İstehsalat otaqlarından gələn səslər və mətbəxin qoxusu zala daxil olmamalıdır.

İaşə müəssisələrində göstərilən xidmətlərin rahatlıq şərtlərini müəyyənləşdirən amillərdən biri də zalların və qonşu otaqların düzgün işıqlandırılmasıdır.

Bayır tərəfdən işıqların təşkilinə xüsusi diqqət yetirilməlidir ki, buda qonaqların cəlb olunmasına kömək edir.

Qonaqların qəzet və jurnalları oxuya bilməsi üçün işıqlandırma, xüsusilə səhər yeməyi zamanı yaxşı təmin olunmalıdır. Axşam saatlarında işıqlandırma bayram, təntənə və yarahatlı qəhval-ruhiyyəsinin yaradılmasına kömək etməlidir. İaşə müəssisələrinin interyerində xidmətin comfort şərtlərinə təsir edən əsas təşkil edici və funksional element mebelidir.



İaşə müəssisələrinin mebel təchizatında əsas avadanlıq masalardır. Masanın əsas konstruktiv elementləri masanın üst taxtası və dayaqlardır. Masaların üst taxtası müxtəlif quruluşa (dəyirmi, kvadrat, dördbucaq) və ölçüyə malik ola bilər. Dayaqların növünə görə masalar bir-iki, üç, dörd-dayaqlı ola bilər. Masaların ölçüləri onların təyinatından asılı olaraq müəyyən edilir: restoranlar üçün – nahar, furşet, banket masaları; kafe və yeməxana masaları; kafeteriya üçün masalar və s.

İaşə müəssisələrində yüksək xidmət keyfiyyətinin təmin olunması üçün əsas şərtlərdən biri əla vəziyyətdə saxlanılan kifayət qədər qab-qacağın, ləvazimatların və masa süfrələrinin olmasıdır. İaşə müəssisələrində müxtəlif növ qab-qacaqdan istifadə olunur: çini, fayans, şüşə, metal, ağac, plastik kütlədən hazırlanmış və birdəfəlik istifadə olunan qab-qacaq.

Qab-qacağın miqdarı, onun komplektliyi müəssisənin tipindən, imkanlarından, menyunun rəngarəngliyindən, iş rejimindən, xidmətin formasından, kateqoriyadan və bəzi digər amillərdən asılıdır.

### **3.2.1. DİPLOMATİK QƏBULLARIN XÜSUSİYYƏTLƏRİNİ ŞƏRH EDİR**

#### **DİPLOMATİK QƏBULLARIN XÜSUSİYYƏTLƏRİ**

Diplomatik qəbullar, hökumətlərin, xarici işlər üzrə idarələrin, diplomatik nümayəndəliklərin, diplomatların, xarici və yerli şirkətlərin həyata keçirdikləri xarici siyasət fəaliyyətinin ümumi qəbul olunmuş və geniş yayılmış formalarından biridir.

Qəbullar həm əlamətdar hadisələrin (milli bayramlar, yubileylər, müqavilələrin imzalanma ildönümləri, həmçinin, yüksək səviyyəli qonağın (qonaqların) və yaxud nümayəndə heyətinin ölkəyə



səfər etməsi münasibətilə) qeyd olunması şərəfinə, həm də xarici işlər nazirliklərinin və səfirliklərin gündəlik fəaliyyəti qaydasında keçirilir.

Diplomatik nümayəndəliklər tərəfindən təşkil olunan qəbullar səfirliklərin fəaliyyət göstərdikləri ölkə ilə əlaqələr yaratmasına, bu əlaqələri saxlamasına və inkişaf etdirməsinə kömək edir. Bu cür qəbullarda xarici diplomatlar öz ölkələrinin siyasətini izah edir, qaldıqları ölkə haqqında məlumat toplayır və mühüm

beynəlxalq məsələlər üzrə fikir mübadiləsi aparırlar. Qəbulların keçirilmə ənənəsinin kökləri lap uzaq keçmişdən gəlir. Qonaqpərvərlik həmişə xalqın və dövlətin şərəf və ləyaqətinin əhəmiyyətli göstəricisi olmuş və olaraq qalmaqdadır. Ölkələr qonaqların qəbul edilməsinin tarixi ənənələrini sülh sevrəliyini və xoş məramlılığın rəmzi kimi qayğı ilə qoruyurlar. Azərbaycan xalqının qonaqpərvərlik ənənələrini xarici qonaqlar yüksək qiymətləndirirlər.

Hal-hazırda beynəlxalq təcrübədə, bütün iştirakçılar üçün məcburi, onların hər biri üçün öz etiketi olan, rəsmi qəbulların bir neçə növləri mövcuddur. Rəsmi qəbulları günorta və axşam qəbullarına, masa arxasında əyləşmə yolu ilə və ya onsuz keçirilən qəbullara bölmək olar.

Çoxillik beynəlxalq təcrübə diplomatik qəbulların üsullarını, onların hazırlanma metodlarını və qəbul iştirakçılarının əməl etdiyi diplomatik etiket qaydalarını təsbit etmişdir. Qəbullar gündüz və axşam qəbullarına bölünür. Gündüz qəbulları «Şampan qədəhi», «Şərab qədəhi» və səhər yeməkləri növlərinə bölünür.

«Şampan qədəhi», adətən, günorta saat 12-də başlayır və təqribən bir saat davam edir. Bu cür qəbulun təşkil olunmasına milli bayramın ildönümü, səfirin ölkədən getməsi, ölkəyə xarici nümayəndə heyətinin gəlməsi, sərginin açılması və s. səbəb ola bilər. Bu tip tədbirdə içkiləri və qəlyanaltıları ofisiantlar paylayır. İlk baxışdan sadə görünən təşkilat nöqtəyi-nəzərindən bu tədbir böyük və uzun müddət hazırlıq tələbedir.



Buna analoji olan qəbul növü «Şərab qədəhi»dir. Bu halda növün adı qəbulun xüsusiyyətini göstərir.

Səhər yeməyi (lunch) saat 12:00 və 15:00 arasında təşkil olunur. Səhər yeməyi (lunch) adətən,



saat 12:30 və yaxud 13:00-da başlayır, səhər yeməyinin menyusu milli ənənələr nəzərə alınmaqla tərtib edilir.

Səhər yeməyinin təşkilində menyuya bir-iki soyuq qəlyanaltı, bir balıq və yaxud ət yeməyi və yaxud desert daxil olunur. Səhər yeməyinə birinci duru yemək və isti qəlyanaltı da verilə bilər. Səhər yeməyindən qabaq qonaqlara şirələr təklif olunur. Səhər yeməyi davam edərkən kəməşirin üzüm şərabları, sonda isə şampan şərabı, qəhvə və yaxud çay verilə bilər. Səhər yeməyi (lunch) adətən bir saat yarım davam edir, bunun təxminən bir saati yemək, 30 dəqiqəsi isə qəhvə və yaxud çay masası arxasında keçir.

Geyim forması xüsusi olaraq dəvətnamədə göstərilmədiyi halda qonaqlar səhər yeməyinə, adətən, gündəlik geydikləri adi geyimdə gəlirlər.

### 3.3.1. TAM VƏ QİSMƏN XİDMƏT GÖSTƏRİLƏN MASAARXASI BANKETİN XÜSUSİYYƏTLƏRİNİ ARAŞDIRIR

#### MASAARXASI BANKET

**Ofisiantların tam xidmət göstərdiyi masaarxası banket** – çox zaman qonaqların masa arxasında yerləşdirilməsi personal ilə razılaşıdırılır və diplomatik, rəsmi qəbullarda təşkil olunur. Bu cür banketin menyusuna nisbətən az miqdarda soyuq qəlyanaltı və bir isti yemək daxil olur. Banket-nahar üçün mütləq şorba, ikinci isti yeməklər və desert yeməkləri, meyvələr, içkilər daxildir. Qəlyanaltıların, yeməklərin və içkilərin müəyyən edilmiş verilmə qaydasına ciddi



əməl olunmalıdır. Yeməklərin bir-birini əvəz etmə ardıcılığı banket menyusunda qeyd olunan qaydaya uyğun olmalıdır. Banketin əvvəlində soyuq balıq qəlyanaltısı və təzə tərəvəzlər, sonra ət, quş əti və ov ətindən hazırlanmış qəlyanaltılar, soyuq qəlyanaltılardan sonra isə isti qəlyanaltılar, sonra isə şorba verilir.

Şorbadan sonra balıq, ət, quş əti, ov əti, tərəvəzlərdən hazırlanmış isti yeməklər verilir. Banket desertin, meyvələrin və isti içkilərin – qəhvə, çay – verilməsi ilə sona çatır.

Bu cür banketlərin vacib xidmət şərtlərindən biri yeməklərin, içkilərin verilməsi və ləvazimatların dəyişdirilməsi tez yerinə yetirilməlidir, çünki masa arxasında əyləşən qonaqlara qulluq göstərilməsi üçün ayrılmış vaxt, adətən, protokol ilə məhdud olur. Buhalda çoxlu sayda yüksək ixtisaslı ofisiant xidmət göstərməlidir. Təcrübə göstərir ki, tam xidmət göstərilən banketlərdə

hər 12-16 qonağa 3 ofsiantın xidmət göstərməsi daha məqsədə uyğundur. Xidmət göstərilərkən ofsiantlardan ikisi yeməkləri, üçüncüsü isə şərabləri masaya verməlidir.

Banketin təyin olunduğu gün, kütləvi tədbirlərə xidmət üzrə menecer ofsiantları toplayaraq, onları təlimatlandırır, banketin kimin şərəfinə və yaxud hansı hadisə münasibəti ilə keçirilməsini onlara çatdırır. Banketin başlanma vaxtı, iştirakçıların təqribi sayı və milliyyətinə, cinsinə, yaşına vəs. görə tərkibi dəqiqləşdirilir. Banket meneceri ofsiantları masaların düzülüş planı, hər masanın arxasında əyləşən qonaqların sayı, qonaqların masa arxasında yerləşdirilmə planı ilə tanış edir, menyunun, qab-qacaq düzülüşünün və xidmətin xüsusiyyətləri haqqında məlumatlandırır. Banketin təşkil olunması zamanı, adətən, aperitivin verilməsi nəzərdə tutulan zalda 15-40-dəqiqə ərzində aparılır verilir, yəni ilk qonaqların gəldiyi vaxtdan onların banket masalarına dəvət olduğu vaxta qədər. Aperitiv zamanı ofsiantlar bütün içkiləri və qəlyanaltıları qonaqlara banket-kokteyl qəbulunu xidmətdə olduğu kimi təqdim edirlər. Aperitiv qurtarandan sonra qonaqlar banketin başladığı zala keçirlər. Ofsiantların hər biri öz xidmət sahəsində qonaqları qarşılayır və onların yerlərində oturmasına kömək edirlər. Banketin davam etdiyi bütün vaxt ərzində onlar bilavasitə banket iştirakçılarına qulluq etməklə məşğul olurlar.



Masaarxası banketə xidmət göstərildiyi zaman hər bir ofsiant aşağıdakı qaydaları bilməlidir: istənilən yemək və yaxud içki bütün ofsiantlar tərəfindən eyni zamanda masaya verilməlidir. Qonaqlara təklif edilərək boşqablara paylanan bütün yeməklər, qəlyanaltılar, qanırlar, souslar və s. sol tərəfdən sol əllə verilməlidir. Ofsiant qonağa qulluq edərkən qonaq danışır və yaxud həmsöhbətini dinləyirsə, bir qədər gözləmək, sonra isə sakitcə üzr istəyərək yeməyi təqdim etmək lazımdır.

Bu zaman yeməklə masaya və yaxud içində çörək olan boşqaba toxunmaq olmaz. Ofsiant yeməyi əli istidən və yaxud soyuqdan qoruyan əl salfeti ilə örtülü olan sol əlinin içində tutur. Bunu edərkən, əl salfeti ofsiantın əlindən sallanmış vəziyyətdə olmamalıdır. Birinci növbədə hörmətli qonaqlara, sonra isə protokola uyğun olaraq digər qonaqlara xidmət göstərilir. Dəqiq protokolun olmadığı banketdə birinci qadınlara xidmət göstərilməsinə üstünlük verilir. Diplomatik etiketə uyğun olaraq masa arxasında siqaret çəkilməsinə banketin sonunda icazə verilir, buna görə də külqabılar masaya qəhvə gətirilən zaman qoyulur. Kiçik ölçüdə salat və yaxud sous qabları kiçik siniyə və yaxud salfetlə örtülmüş boşqaba qoyulur. Qonaq təklif olunan yeməkdən imtina edərsə, bu

yemək üçün nəzərdə tutulmuş ləvazimat mütləq yığışdırmalıdır. Növbəti yeməyin verilməsindən qabaq əvvəlki yeməkdən qalmış qablar və ləvazimatlar masadan hətta qonaq onları istifadə etmədiyi halda da yığışdırılmalıdır. Kiçik ov quşunun əti, cücə, xərçinng kimi yeməklərin, əllə yeyilə bilən bəzi meyvə sortlarının verilməsi zamanı barmaqların uclarını yumaq üçün hər qonağın sağ tərəfindən yaxınlaşaraq qırağına limon dövrəsi qoyulmuş ılıq su ilə dolu piyalə qoymaq məsləhət görülür. Bu məqsəd üçün piyalələrdə suyun əvəzinə qonaqlara içində səliqə ilə bükülmüş və nəmləndirilmiş kətan salfetlər olan boşqablar da vermək olar. Masaarxasında oturan qonaqlara qulluq göstərilən zaman yeməklər təkcə sol tərəfdən verilməyə də bilər. Fərdi istifadə üçün qablara qoyulmuş və yaxud süzölmüş bütün yeməklər və içkilər qonağın sağ tərəfindən ofisiyantin sağ əli ilə qonağın qabağına qoyulmalıdır. Bütün şorbalar bulyon kasalarına və yaxud dərin boşqablara doldurulmalı, desert yeməkləri kremanklara qoyulmalı, isti içkilər (çay, qəhvə) fincanlara və stəkanlara doldurulmalı, həmçinin soyuq qəlyanaltılar, isti və desert yeməkləri boşqablara qoyulmalıdır. İstifadə olunmuş boşqablar və ləvazimatlar dəyişdirilərkən qonağın sağ tərəfindən sağ əllə və yaxud qonağın sol tərəfindən sol əllə yığışdırılmalıdır. Bütün içkilər, bir qayda sol tərəfdən sağ əllə, butulkanın üstündəki etiketi qonağa tərəf tutaraq süzölməlidir. Çox zəruri olduğu halda içkini sol tərəfdən, lakin mütləq sol əllə süzmək də olar. Butulkalarda olan içkilərin çeşidi qonaqlara sol tərəfdən yaxınlaşaraq, sol əldə etiketli 2-3 butulkanı qonağa tərəf tutmaqla təklif olunmalıdır. Qonaq təklif olunan içkilərdən birini seçdikdən sonra ofisiyant həmin butulkanı sağ tərəfinə keçərək istənilən içkini ona süzməlidir. Boşqab və ləvazimatların növbəti dəfə dəyişdirilməsi və ya yığışdırılması bütün ofisiyantlar tərəfindən eyni zamanda bütün banket iştirakçıları və ya onların əksəriyyəti əvvəl verilmiş yeməyi yeyib qurtarandan sonra yerinə yetirilməlidir.

**Ofisiyantların qismən xidmət göstərdiyi masaarxası banket.** Bu cür xidmət növlü banketlər, adətən, onların dostluq və yaxuq ailəvi xarakterli olduğu hallarda təşkil olunur. Bu, səhər yeməyi, nahar, şam yeməyi və yaxud sadəcə hər hansı hadisənin, əlamətdar tarixin, yubileyin qeyd olunması, dostların görüşü, toy və s. münasibəti ilə təşkil olunan qonaqlıqlar ola bilər. Bu cür banketlərdə qonaqların masa arxasında yerləşdirilməsi, adətən, sərbəstdir, lakin hörmətli qonaqlara masanın mərkəzində yerlər ayrılır.

Soyuq qəlyanaltıların çeşidi nisbətən məhdud olan tam xidmətli banketlərdən fərqli olaraq, bu cür banketlərin menyusuna ən müxtəlif soyuq qəlyanaltılar, şorabalar, marinadlar və s. daxil edilə bilər. Soyuq qəlyanaltıların tam çeşidi banket masasına tədbir başlamazdan 30 dəqiqə qabaq qoyula bilər. Qəlyanaltıların çeşidini müxtəlifləşdirmək üçün hər banket iştirakçısına 0,5 porsiya, bəzilərini isə bundan da az miqdarda olaraq qəlyanaltı sifariş etmək məsləhət görülür.

### 3.4.1. ÇAY ZİYAFƏTLƏRİNİN XÜSUSİYYƏTLƏRİNİ NÜMAYİŞ ETDİRİR

#### BANKET ZİYAFƏTLƏRİ

Rəsmi qəbullardan fərqli olaraq, banketlər qeyri-rəsmi xarakter daşıyır. Onlar dostların görüşü, ailə şənlikləri, toy və digər ənənəvi bayramların şərəfinə keçirilir.

**Banket-furşet qəbulunun**- adı "a lya furşet" fransız sözündən əmələ gəlmişdir, buda "çəngəl üzərinə" deməkdir. Furşet qəbulunu nisbətən məhdudlaşmış vaxtda (1-1,5 saat) çoxsaylı qonaqların qəbulu zəruri olan zaman keçirirlər. Onu həm restoranlarda, həm də idarələrdə (ticarət nümayəndəlikləri, səfirliklər, klublar və s.) keçirirlər. Qonaqlar bu qəbulda masa arxasında ayaqüstə duraraq yeyir və içirlər və yaxud qəlyanaltını götürərək, kənara çəkilirlər.



Belə qəbulun üstünlükləri aşağıdakılardır:

- Çox saylı dəvət olunanlara zəif kiçik sahədə əhəmiyyətli dərəcədə xidmətin göstərilməsi imkanı;
- Qəbul iştirakçılarında zəif yerlərin sərbəst seçilməsi, hər hansı bir qonaqla söhbət etmək üçün ona yaxınlaşmaq, müstəqil olaraq qəlyanaltıları, içkiləri, meyvələri və s. götürmək imkanının olması;
- Dəvət olunanların qəbuldan istənilən vaxt, onun bitməsini gözləməyərək gedə bilmə imkanının olması;
- Masa arxasında banketdən fərqli olaraq, hesablaşmada bir nəfər qonaqla vəsaitlərin əhəmiyyətli dərəcədə az xərclənməsi.

Belə qəbulda bir ofisiant 15-20 nəfər qonaqla xidmət edə bilər.

**Banket-kokteyl qəbulunda** – furşetdən fərqli olaraq, masalar qoyulmur, bütün qəlyanaltı və içkiləri ofisiantlar qonaqlara qabdan və yaxud sinidən banket zalında verirlər.



Rusiya və xarici ölkə biznesi təcrübəsində mühüm kommersiya sazişlərinin keçirilməsi, müxtəlif şirkətlərin prezentasiyasını keçirən zaman, ən çox kokteyl qəbulları təşkil edirlər. Belə qəbullar işçi xarakter daşıyır və kiçik zalda çoxsaylı qonaqlara xidmət göstərməyə imkan yaradır. Kokteyl qəbulları saat 17.00-dən 20.00-dək müddət arasında keçirilir və 1 saat davam edir. Əgər qəbul istirahət məqsədilə

keçirilirsə, onun davamiyyəti 2 saat təşkil edir.

Kokteyl qəbullarının üstünlükləri aşağıdakılardır:

- çoxlu pul xərclərini tələb etmir;
- iri restoran zalları icarəyə götürülmür;
- lazım olan sayda qonaq dəvət etməyə imkan yaradır.

Bu qəbulda menyuya adambaşına 1/3-1/4 pay hesabı ilə, 8-12 adda soyuq qəlyanaltılar daxil edirlər. Onlar çubuğa keçirilənə görə, kiçik tikələrə doğranmalıdırlar. Həmçinin, müxtəlif formalı kanape buterbrodları (kvadrat, romb, dairələr, üçbucaqlar), salatlar, paştet, pendir və yaxud vetçina mussu ilə səbəciklər, müxtəlif içlərlə kiçik pirojkilər, pendirlərdən assorti, təbii tərəvəzlər də verilir.

**Banket-çay.** Banket-çay, adətən, qadınlar və yaxud yaxın qohumların məclisi üçün təşkil olunur. Məsələn, İngiltərədə çay axşam saat 17:00-da içilir. Yaponiyada çayı yalnız bunun üçün xüsusi ayrılmış yerlərdə içmək qəbul olunmuşdur.

Dairəvi və yaxud oval formasında olan masalar rəngli süfrələrlə örtülür. Qab-qacaq düzümü üçün desert, çay və qəhvə qab-qacağından istifadə olunur. Çay masasının üstünə külqabı, siqaret, kibrit qoyulmur. Onları ofisiantlar təqdim edir. Masaya nəzərdə tutulmuş menyu, şirniyyat, meyvələr, desert və yaxud kəməşirin şərəblər qoyulur.

Ofisiantlar qonaqları hazırlanmış masaya dəvət edir, qadınlara və yaşca böyük olanlaradaha çox diqqət yetirərək, onların oturmasına kömək edirlər. Ofisiantlar onlara şirin yeməklər və şərəblər təklif edirlər. Sonra isə isti içkilərin verilməsi hazırlanır.

Bundan sonra istifadə olunmuş boşqablar çay masasından yığışdırılır. İstifadə olunmuş boşqabların əvəzinə hər qonağın qabağına ləvazimatlarla birlikdə təmiz boşqablar qoyulur.

Masa yığışdırıldıqdan sonra masaya əvvəlcə isti qaymaq, süd və limon, sonra isə çay, qəhvə verilir. İsti içkilərin olduğu nəlbəkilərə qoyulmuş fincanlar masaya desert boş qablarından sağ tərəfdə qoyulur. İsti içkilər verilərkən qaşıqlar nəlbəkiddə dəstəyi qabağa, fincanın dəstəyi isə qonaqdan sol tərəfə doğru istiqamətlənməlidir.

İsti içkilər verildikdən sonra ofisiantlar qonaqlara muskat, kaqor, likor və konyak təklif edirlər.

Qəhvə fincanlarını qəhvədandan qabaqcadan dolduraraq qonaqlara padnosda təklif etmək olar. Qəhvə fincanları doldurulduqdan sonra qəhvədanı masaya qoymaq olar.



## TƏLİM NƏTİCƏSİ 3

Qonağın arzusu ilə qəhvəni fincana masadan götürmədən əlavə etmək olar. Çayı isə masanın üstündə əlavə etmək məsləhət görülmür. Qonaq bir fincan da çay içməyi arzu edərsə, çayı köməkçi masada fincanda limon və yaxud çay qalığı yoxdursa, eyni fincana süzüb qonağa təqdim etmək olar.

### 3.5.1. SƏYYAR TƏDRİRLƏRİ YERİNƏ YETİRİR

#### SƏYYAR TƏDBİRLƏR

Banketlər bir sıra hallarda «səyyar» (yəni kənarda) təşkil olunur (sifarişçinin ərazisində, təbiət qoynunda və s.).

Mehmanxana səyyar xidmətlər göstərən bölməni – keyterinq xidmətini özü təşkil edir və bütün ofisiantlar, aşpazlar mütləq qaydada keyterinq təlimləri keçirlər.

Keyterinq ayrıca bir bölmə kimi, mehmanxananın nəzdində fəaliyyət göstərərək öz xidmətlərini digər təşkilatlara təqdim edir. Keyterinq təkcə əla xidmət göstərmir, həmçinin şəraitə uyğun, təxəyyül və improvizasiya nümayiş etdirir. Keyterinq xidmətində ofisiant və aşpazlar öz məharətlərini göstərmək imkanını əldə edirlər. Təcrübəli aşpazlar müxtəlif, dadlı, ləziz yeməklər hazırlayır, onlara bəzək verir və tərtibatına xüsusi diqqət yetirirlər.

Aşpazların hazırladığı yeməklər incəsənət əsərini xatırladır. Ofisiantlar milli geyimlərdə qonaqlara xidmət göstərirlər. Teatr səhnəsinə bənzəyən bu mənzərə qonaqları heyretləndirir və onlarda xoş təəssürat yaradır. Qonaqlar üçün təşkil olunan banketdə onların zövqünə uyğun musiqi səsləndirilir. Qonaqların tərkibindən və arzusundan asılı olaraq xüsusi menyu hazırlanır və təqdim olunur.



Səyyar tədbirlərin təşkili və keçirilməsi üzrə menecer aşağıdakı işləri görməlidir.

- Avadanlıq, işləyən personal, bəzən qonaqların tədbir keçirilən yerə daşınması üçün nəqliyyatın təşkiledilməsi;
- Yerli hakimiyyət orqanlarından və mülk və ya ərazinin sahiblərindən lazımi icazənin alınması;
- Banketin keçirildiyi yerin şəraiti öyrənilməsi (ən əsası, su, elektrik enerjisi, soyuducular) avadanlıq və ləvazimatların olub olmaması və vəziyyəti, hansı əşyaların aparılması müəyyən edilməlidir. Banket keçirilən zalın imkanları və işin necə təşkil olunması (tualet, paltarsaxlanılan yer, zibil konteynerləri və s.) öyrənilməlidir;

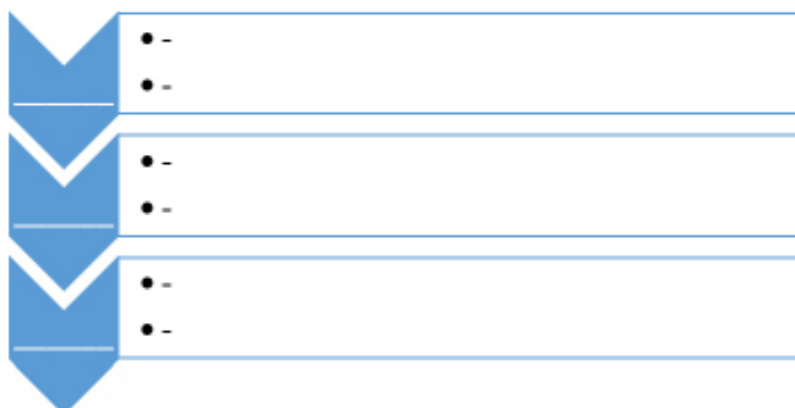
## TƏLİM NƏTİCƏSİ 3

- Qonaqların nəqliyyat daşınması zamanı və ya baş verə biləcək arzuolunmaz bədbəxt hadisələrdən sığortalanması vacibdir.

### 3.6. TƏLƏBƏLƏR ÜÇÜN FƏALİYYƏTLƏR



- Ölkədə təşkil olunan əhəmiyyətli tədbirləri araşdırın, təqdimat hazırlayın. (2 qrupa bölünərək)
- Tədbir nümunəsi hazırlayın.
- Konfransın təşkil olunmasının tədbirlər planını hazırla.
- Dünya və ölkə üçün əhəmiyyətli diplomatik qəbullar araşdır.
- Diplomatik qəbullarda etiket qaydalarını araşdır.
- Gündüz qəbulunun növünü və xüsusiyyətini sxemə yaz.



• -

• -

• -

• -

• -

• -

- Masaarxası banketlərdə verilən xörəklərin ardıcılığını qeyd edin.



## TƏLİM NƏTİCƏSİ 3

- Hansı tədbir növünə aiddir ? (Cavabla və əsaslandır).  
Cavab: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



- Banket fərşetin üstünlüklərini qeyd et.

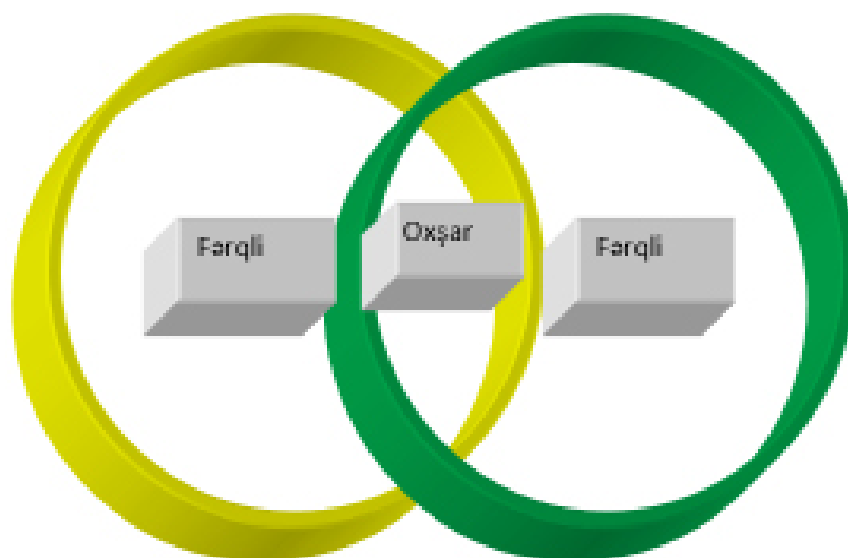
1.

- Banket çayın xüsusiyyətlərini qeyd et.

1.



- Banketlərin oxşar və fərqli cəhətlərini yazın.



- Səyyar tədbirlərin digər tədbirlərdən fərqi və üstün xüsusiyyətlərini araşdırın və müzakirə edin.
- Səyyar tədbir üçün menyu tərtib et.
- Səyyar tədbirlərin təşkili və keçirilməsi üzrə menecer hansı işləri görməlidir.

### 3.7. QIYMƏTLƏNDİRMƏ

Aşağıdakı qiymətləndirmə meyarına əsasən qiymətləndirəcəksiniz:

**“Tədbirin keçirilməsinə hazırlıq üçün tələb olunan məlumatları sadalayır.”**

- Tədbirlərin keçirilməsi zamanı hansı məlumatlar daxil edilir?
- Ziyafətin təşkili üçün qonaqlara xidmət göstərilən yerlər hansı hissə və otaqlardan ibarətdir?
- Tədbirlərin təşkil olunması üçün hansı mebel, ləvazimat və avadanlıq təchizatı olmalıdır?

**“Diplomatik qəbulların xüsusiyyətlərini şərh edir.”**

- Diplomatik qəbullar kimlər üçün nəzərdə tutulub?
- Diplomatik qəbullar neçə yerə bölünür?
- Səhər yeməyinin (lunch) menyusu necə təşkil olunur?

**“Tam və qismən xidmət göstərilən masaarxası banketin xüsusiyyətlərini araşdırır”**

- Masaarxası banketin xüsusiyyətlərini danış?
- Masaarxası banketin hansı növləri var?

**“Çay ziyafətlərinin xüsusiyyətlərini nümayiş etdirir”**

- Hansı banket ziyafətlərini tanıyırsız?
- Banket fərşet nədir?
- Banket kokteyl qəbulunun üstünlükləri?
- Banket çayın özəllikləri?

**“Səyyar tədbirləri yerinə yetirir”**

- Səyyar tədbirlər nədir?
- Səyyar tədbirlərin keçirilməsi zamanı hansı tədbirlər görülməlidir?

### 4.1.1. YERLİ VƏ XARİCİ QONAQLARA XİDMƏTİN TƏŞKİLİNDƏ QONAQPƏRVƏRLİK VƏ MƏTBƏX MƏDƏNİYYƏTİNİN XÜSUSİYYƏTLƏRİNİ DANIŞIR

#### XİDMƏTİN TƏŞKİLİNDƏ QONAQPƏRVƏRLİK

Qonaq, bir sözlə, müəsisəyə ayaq basdığı ilk andan oranı tərk edənə qədər özünə qarşı hörmət və ehtiram hiss etməlidir.

Qonaqpərvərliyin müəyyən standartları mövcuddur ki, işçilər bunları yerinə yetirməlidir:

\*\*qonaqların adlarını, vərdislərini, sevdikləri içkiləri yadda saxlamaq

\*\*qaydaları yadda saxlamaq

\*\*qonaq həmişə haqlıdır, qonaq həmişə razı qalmalıdır

\*\*müşəriyə öyüd-nəsihət vermək olmaz

\*\*qonağa şəxsi həyatı haqqda sual vermək olmaz

\*\*personalın qonaqlardan çay pulu almaq cəhdləri yol verilməzdir

Əlillərlə yüksək tonla bərkdən danışmaq olmaz. Əgər onlar pis eşidirsə və yaxud başa düşməzlərsə onları müşaiət edən şəxslərə yox, məhz onların özünə müraciət etmək lazımdır. Əməkdaş özünü işlədiyi otelin elçisi hiss etməlidir. O, qonaqların suallarına cavab vermək üçün mehmanxana, təklif edilən xidmətlər, müxtəlif xidmətlərin yeri, sifariş qaydaları, restoran menyusu və s. haqqında maksimum məlumatla malik olmalıdır.

Əcnəbi ilə ünsiyyət yaratmaq istəyəndə ən etibarlı üsul ona soyadı ilə müraciət etməkdir. Dövlət statusuna və yaxud hərbi, diplomatik, dini rütbələrə malik olan rəsmi şəxslərə müraciət edərkən, adətən, ad çəkilmir. Belə müraciət edilir: məsələn, “cənab prezident”, “cənab baş nazir”, “cənab general”, qarşınızdakı elm xadimidirsə sadəcə “doktor Vatson”, “professor Keller” demək münasibdir. Etiket belə bir diqqətə layiq detalı da nəzərdə tutur ki, rəsmi şəxsə müraciət edərkən onun vəzifəsini “yüksəldirlər”. Belə ki, nazir müaviniyə “cənab nazir”, polkovnik-leytenantı “cənab polkovnik” adlandırırlar. Qadına ərinin soyadı ilə müraciət etmək daha üstün tutulur. Hər hansı görüşə hazırlaşarkən geyiləcək paltar və ümumiyyətlə xarici görünüşə diqqət yetirmək vacibdir. Başa düşmək vacibdir ki, kostyum- bir növ sizin və sizin təmsil etdiyiniz idarənin vizit kartıdır. Bu xüsusilə rəsmi mərasimlərdə iştirak edərkən vacibdir. Günün birinci yarısında baş verən qəbullarda, iclaslarda açıq rəngli paltarlara üstünlük verilir. Yaddan çıxarılmamalıdır ki, geyim dəbi fərdi xarakter daşıyır və özgə kostyumunu, paltarın biçimini, rəngini düşünmədən təqlid etmək lazım deyil. Ən başlıcası, sizə yaraşan geyim üslubunu seçib tapmaqdır. Paltara az xərc çəkməklə qəşəng görünmək mümkündür. Buna özünü



düzgün aparma bacarığı, çiyinləri bükməyərək gəzmək, düzgün oturuş və duruş, əllərin hərəkətinə fikir verilməsi kömək edir. Hər hansı bir işgüzar və ya qeyri rəsmi görüşə hazırladığınız zaman “geyiminə görə qarşılıyab, ağılına görə yola salarlar” misalını yada salın və buna görə geyimin bütün komponentləri təzə, təmiz və səliqəli olmalıdır. Həyatda dəqiq olmaq mühüm əhəmiyyət kəsb edir və bu halda da boş şey kimi görünə bilən xırda bir detal vacibdir. Görüşə gecikmə tərəfdaşa qarşı hörmətsizlik əlaməti kimi başa düşüləcəkdir.

### **Xidmətin təşkilində mətbəx mədəniyyəti**

Hər bir xalqa əsrlərlə formalaşmış qidalanma ənənələri məxsusdur. Onlar ölkənin tarixi inkişafından, onun coğrafi və iqtisadi vəziyyətindən, milli adət-ənənələrdən və dinindən asılıdır. Məsələn, okean və dənizlərlə sərhəd olan ölkələrin milli mətbəxin menyusunda, əsas yeri balıqlar və dəniz məhsulundan hazırlanan xörəklər tutur, meşəlik-çöllük sahələrdə yerləşən ölkələrdə isə milli mətbəxin menyusunu heyvandarlıq və meşə ovçuluğu məhsullarından ibarətdir. Milli xörəklər hazırlanan zaman cənub ölkələrin xalqları meyvə-tərəvəzdən də çox istifadə edirlər.



Ayrı-ayrı ölkələrin coğrafi və iqlim yerləşməsi qidalanmada ədvaların və xuruşların müxtəlif istifadəsini şərtləndirir. Məsələn, Cənub-Şərqi Asiyanın, Afrikanın, Cənubi Amerikanın xalqları, xörəklərin hazırlanmasında müxtəlif ədviyyələrdən, souslardan, xuruşlardan istifadə edirlər. Şimal ölkələrində yaşayan xalqlar daha az acı qida hazırlayırlar. Xörəklərin hazırlanmasında Cənub-Şərqi Asiya və Afrika xalqları açıq oddan (şişdə qızartma, məhəccər) istifadə edirlər.

Müxtəlif ölkə xalqlarının qidalanma rejimi iqlim şəraitindən asılıdır. Bir qayda olaraq, cənub ölkələrin sakinləri səhər yeməyi zamanı az yemək yeyirlər, amma nahar və şam yeməyi onlarda

## TƏLİM NƏTİCƏSİ 4

bolluq təşkil edir. Bütün ölkələrdə əhalinin çoxu gündə üç dəfə qidalanırlar. Bir çox ölkələrdə kontinental səhər yeməyi qəbul olunmuşdur.

Bir sıra ölkələrdə (İngiltərə, ABŞ, Fransa, Kanada və s.) ikinci səhər yeməyi (lanç) qəbul olunmuşdur. Vaxta görə o bizim nahar yeməyinə təsadüf edir, ancaq birinci yeməklərin olmaması ilə fərqlənir, o qəlyanaltılardan, ikinci (balıq, ət, meyvə) xörəklərdən, desertydən ibarətdir. Qidanın qəbul edilməsi qara kofe ilə bitir. Nahar bizim şam yeməyinə müvafiqdir və qəlyanaltılardan, sorbadan, isti xörəkdən, desertydən ibarətdir.

Milli mətbəxlərin xüsusiyyətlərinə dini adət-ənənələri, kult qadağaları çox təsir etmişlər. Məsələn, müsəlman dini donuz ətinin istifadəsini qadağan edir, Hindistanın buddistləri mal əti yemirlər. Çinlilər yeməkdə süd və süd məhsullarından istifadə etmirlər.



Bəzi ölkələrin milli mətbəxlərinə digər xalqlar böyük təsir göstərmişlər. Formalaşmış tarixi səbəblərə görə Polşa mətbəxinə İtaliya, Çex və Avstriya mətbəxlərinin elementləri daxil olmuşdur. Əks təsir erməni və bolqar mətbəxlərdə də gözə çarpır. Fransa mətbəxinin bir çox yeməkləri digər xalqların mətbəxinə keçmişdir. Eyni zamanda müxtəlif ölkə xalqlarının mətbəxləri öz milli xüsusiyyətlərinə malikdir, onları xarici turistlərin yeməyinin təşkili zamanı nəzərə almaq lazımdır.

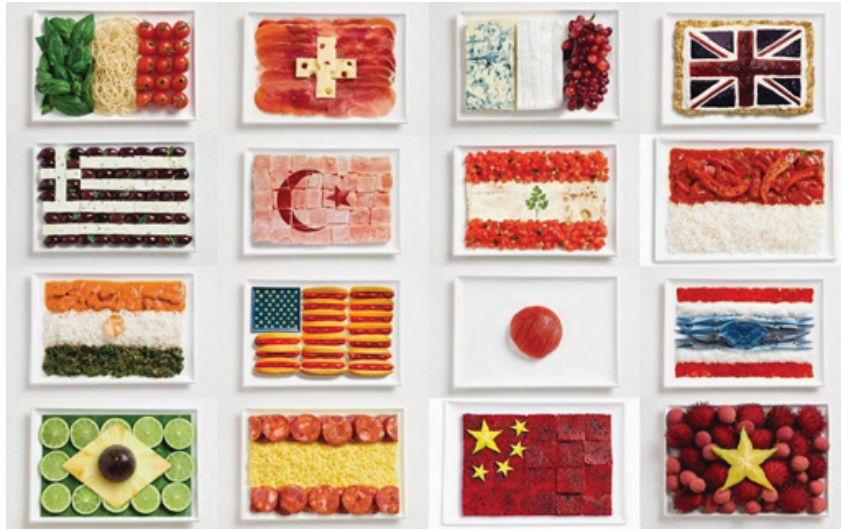
Xarici turistlər ölkəmizi yaxud ölkələr üzrə səyahət edən zaman xalqımızın və digər xalqların mətbəxi ilə həvəslə tanış olurlar. Ona görə də onların (mətbəx məhsullarının) çeşidlərinin müxtəlifliyi hər hansı tələbi ödəyə bilər. Xarici turistlərə xidmət zamanı onlara bilavasitə mətbəx məhsulları – xörək hazırlamaq məcburi deyildir. Bu halda, sadəcə olaraq, onların qidalanmasını, xüsusilə bölmək lazımdır ki, düzgün menyu tərtib olunsun. Onların milli ənənələri və adətlərini nəzərə almaq lazımdır. Bu da hər bir ölkə və xalqın keçdiyi inkişaf yolunun tarixi ilə əlaqədardır.

## TƏLİM NƏTİCƏSİ 4

Bununla belə, nəzərə almaq lazımdır ki, bütün dünyadakı insanlar gündə 3 dəfə qidalanır, əksər ölkələrdə səhər yeməyi şirələr, yağlardan, şirin məhsullardan, çörək və sousdan, yumurtadan, qəhvədən təşkil olunur. Belə səhər yeməyi avropasayağı adlanır.

Digər ölkələrdə isə səhər yeməyi bizim nahara uyğundur, tərkibində yalnız birinci xörəklərin olmamasına görə fərqlənir.

Bu zaman həmin ölkə xalqlarının hansı miqdar yeməyi xoşlamasını da nəzərə almaq lazımdır.



Ona görə də xarici turistlərə menyü tərtib edən zaman məhsulların emal üsullarını, onların ədviyyələrini və biri-digəri ilə uyğunluq şərtlərini bilmək lazımdır.

Xarici turistlərə xidmət zamanı masanın üzərində hökmən mineral sular yaxud meyvə şirələri qoyulmalıdır. Yay vaxtı bütün masaların üzərində içində buz olan qaynadılmış soyuq su ilə dolu olan fincanlar qoyulur.

Ümummilikdə götürdükdə, müxtəlif ölkələrdən gələn turistlərin qidalanma xüsusiyyətləri nəzərə alınaraq, onlar üçün menyü tərtibində aşağıdakı xörəklərin və məhsulların rasiona daxil edilməsi məqsədə uyğun sayılır:

İngiltərə turistlərinə - kolbasa, kolbasa məmulatları, balıq şorbası, həlməşik balıq, balina kürüsü, yarma qarnirləri, unlu xörəklər, souslu unlu xörəklər və s.

Ərəb ölkələri turistlərinə - xüsusilə müsəlmanlara donuz ətindən xörəklər, qara çörək, suda bişmiş kartof və tərəvəzlər.

Bolqar turistlərinə - südlü şorbalar, ovdux, borşlar, yarmalı xörəklər (düyüdən başqa), kotlet kütləsindən xörəklər, çovdar çörəyi, köhnə kartof və s.

Macarıstandan olan turistlərə - qoyun ətindən xörəklər, kotlet kütləsindən, dəniz balığından və dəniz məhsullarından xörəklər, balina kürüsü, siyənək, kilkə, balıq, qarabaşaq sıyığı, kisellər.

AFR, Avstriya və İtaliyadan gələn turistlərə - kərə yağı, yağlı donuz ətindən və qiymələnmiş ətdən xörəklər, çovdar çörəyi.

Hindistan qonaqlarına – mal əti və mineral sular.

Vyetnam, Tailand və İndoneziya turistlərinə - mineral su, çovdar çörəyi.

Çinli qonaqlara – süd məhsulları və onlardan xörəklər, çovdar çörəyi, kürü, siyənək, somğa balığı, mineral su, dəfnə yarpağı əlavə olunmaqla hazırlanmış xörəklər və s.

Koreyalı turistlərə - süd məhsulları və onlardan hazırlanan xörəklər, balıq delikatesləri, çiy hissə verilmiş məhsullar, vetçina, kartof xörəkləri və qarniri, çovdar çörəyi, qəhvə, kakao, mineral sular.

Kubalılara – qara (çovdar) çörək.

Monqolustandan gələnlərə - balıq, balıq gastronomiyası, kürü, qəhvə, kakao, pivə və mineral sular, meyvə suyu.

Polşadan olan turistlərə - qoyun ətindən xörəklər, qiymələnmiş ətdən souslu xörəklər, çovdar çörəyi, köhnə kartof (keçmiş məhsuldan).

Rumıniyalı turistlərə - qoyun ətindən xörəklər, çovdar çörəyi, kisellər.

Fransalı qonaqlara – bütün xörəkləri təklif etmək olar.

Çexlərə və slovaklara – qoyun ətindən, ət qiyməsindən xörəklər, isti balıq xörəkləri.

Cənubi Amerika (Argentina, Braziliya və s.) turistlərinə - mayonezli, xamalı xörəklər, urvalanmış ət və balıqdan xörəklər.

Keçmiş Yuqoslaviya ölkələrindən turistlərə - suda bişmiş ət və balıq.

Yaponiya turistləri üçün isə - mineral su, bütün xörəklər zəif duzlu olmaq şərti ilə.

Bütün bunlara əlavə olaraq, məhsul və xörək çeşidləri xalqların milli xüsusiyyəti və dad xüsusiyyətləri nəzərə alınaraq təklif olunmalıdır.

### **4.2.1. XİDMƏTİN SATIŞININ TƏŞKİLİNDƏ İNFORMASIYA VASİTƏLƏRİNDƏN İSTİFADƏNİN ROLUNU, FƏRDİ SATIŞIN XARAKTERİNİ VƏ SATIŞ PROSESİNİ TƏSVİR EDİR**

#### **XİDMƏTİN SATIŞININ TƏŞKİLİNDƏ İNFORMASIYA VASİTƏLƏRİ**

**İnformasiya vasitələri** – müəssisənin, şirkətin adını, onun yerləşməsi vəziyyətini, tipi və kateqoriyasını, ixtisaslaşmasını, iş rejimini, göstərdiyi xidmətləri xarakterizə edən, istehlakçılara xidmət göstərilən zaman kulinariya məhsulu və hazır məhsullar haqqında istehlakçıya yönələn vasitələrdir.

İnformasiya vasitələrində aşağıdakılar: iaşə obyektinin istehlakçılara hazırladığı xörəklər, içkilər və göstərdikləri əlavə xidmətlərin siyahısının təklif olunması, restoranın ümumi ideya-sınının (konsepsiyasının) ifadə olunması, onun bütün imkanlarının tam realizəsi öz əksini tapır.

Lövhələr reklamın vacib aparıcısıdır. Xarici reklam lövhə-lərinə, həmçinin müxtəlif reklam-informasiya stendləri və pannolar da aiddir. İnformasiya vasitələrinin bədii tərtibatında, xüsusi olaraq, şirkət, müəssisə simvolikasının əsas elementləri (xidmət nişanəsi, şirkət bloku, şirkət rəngləri) göstərilir. Restoran binasının xarici fasadında yerləşən elan lövhəsi, vitrin və pannolar, xidmət işçilərinin forma geyimi – istehlakçılar üçün müəssisənin imicini (təqdimmə, surət) yaradan, şirkət yaxud müəssisə üslubunun tərkib elementləridir.



İnternet xidmətlərindən istifadə, eyni zamanda alıcılara istənilən anda, məsafədən asılı olmayaraq, lazımı şəhərdə satış firmasının məhsul satışı kataloquna baxmaq, istənilən məhsulu əldə etmək imkanı da verir. Bütün bunlara bax-mayaraq interaktiv marketinqin tət-biqi hərtərəfli düşünülməli, onun hansı məhsullar üzrə həyata keçirilməsinin daha səmərəli olması barədə qərar qəbul edilməlidir.



İnteraktiv marketinqin özünəməxsus çatışmazlıqlarında mövcuddur. Onun kommunikasiya sisteminin yeni bir istiqaməti olmasına baxmayaraq, tətbiqi prosesində bir sıra problemlər meydana çıxır. Belə problemlərə – alıcıların sayının və məhsul satışının həcmının məhdud olmasını, informasiyanın çoxluğu və qarışıqlığını, alıcıların kredit kartlarından istifadə olunmaqla apardıqları əməliyyatlara kənar şəxslərin daxil olma imkanlarını, alıcılara onların imkanlarından asılı olaraq müxtəlif münasibətlərin bəslənməsini və s. misal göstərmək olar. Bütün bunlara baxmayaraq hal-hazırda interaktiv marketinq birbaşa marketinqin ən vacib və daha sürətlə inkişaf edən sahəsinə çevrilmiş, onun kommunikasiya sisteminin əsas element-lərindən biri kimi əhəmiyyətini və rolunu xeyli artırmışdır.

### Fərdi satışın xarakteri

Güclü rəqabət şəraitində fəaliyyət göstərən firmalar müştərilərə istiqamətlənən satış



konsepsiyasından, o cümlədən, şəxsi satış metodlarından geniş istifadə etməyə çalışırlar. Bu məqsədlə böyük məbləğdə vəsait xərcləməkdən belə çəkinmirlər. Şəxsi satış mal alışı prosesinin bəzi mərhələlərində, xüsusən də alıcını satınalmaya dair qərarın qəbul edilməsinə təhriketmənin zəruri olduğu hallarda marketing kommunikasiyasının ən effektiv üsuluna çevrilir. Yeni texnologiyalar şəxsi satışın bütün aspektlərində çox ciddi təsir göstərir. Ticarət agentləri kompyuterlərin, mobil telefonların ən son nailiyyətlərindən istifadə etməklə müştərilərlə daha səmərəli əlaqələr qurmaq, onlar barədə qeydlər aparmaq, məlumatların geniş bazasını yaratmaq, ticarət şöbəsi ilə fasiləsiz əlaqədə olmaq imkanına malikdirlər. Bunlarda öz növbəsində şəxsi satışı gücləndirir, onun əhəmiyyətini və rolunu xeyli artırır. Şəxsi satışı həyata keçirən ticarət agentləri yüksək peşəkarlığa malik olmalıdırlar. Bu məqsədlə firmalar xüsusi təlim metodikası tətbiq edirlər.

Firmalar öz ticarət agentlərini hər bir müştərinin, tələbatını aşkar etməyi bacarmaq və bu tələbatı ödəmək imkanına malik olmaq istiqamətində öyrədirlər. Ticarət agentləri ayrı-ayrı müştərilərlə əlaqəyə –radır, onların uzun müddətli perspektiv tələbatlarının ödənilməsi və bunun üçün firmanın məhsulunun daha çox uyğun gəlməsi barədə məsləhətlər verirlər və onları müqavilə bağlamağa inandırırırlar. Alıcılar ticarət agentlərinin şəxsi keyfiyyətlərinə, onların problemlərinə diqqətlə yanaşmalarına, tələbatlarını başa düşmələrinə, səliqəli və hazırlıqlı olmalarına xüsusi diqqət yetirirlər. Bu zaman ən yüksək qiymətləndirmə şəxsi keyfiyyət, ləyaqət, etibarlılıq hesab olunur. Şəxsi satışın həyata keçirilməsi prosesi özündə aşağıdakı mərhələləri birləşdirir: *Potensial alıcıların aşkar edilməsi. Əlaqənin yaradılması. Əmtəənin təqdimatı. başlanılan işi axıra çatdırmaq qabiliyyəti və s.*



### **Potensial alıcıların aşkar edilməsi.**

Şəxsi satışı keçirən ticarət agentləri fəaliyyətlərinin birinci mərhələsində potensial alıcıların aşkar edilməsi ilə məşğul olurlar. Bunun üçün müxtəlif mənbələrdən, o cümlədən əvvəlki satış məlumatlarından, KİV-in məlumatlarından, yarmarkaların hesabatlarından, müxtəlif ticarət təşkilatlarının məlumatlarından istifadə etməklə potensial istehlakçıların ümumi siyahısı hazırlanır və onların hər birinin əvvəlcədən

qiymətləndirilməsi həyata keçirilir. Potensial müştərinin tapılması üçün bir çox firmalar telemarketingdən istifadə edirlər. İnternetdən istifadə etməklə potensial müştərinin tapılması da olduqca maraqlıdır və geniş imkanlara malikdir. İnternetdə potensial müştərinin aşkar edilməsi üçün kifayət qədər proqramlar və texnologiyalar mövcuddur. Bəzən firmalar potensial müştərinin xarakterindən asılı olaraq fərdi satış strategiyası tətbiq edirlər.

Ticarət agentləri potensial müştəriləri müstəqil surətdə axtarıb tapmağı bacarmalıdırlar və onları maliyyə imkanları, tələbatları, yerləşdikləri ərazi baxımından qiymətləndirməlidirlər. Ticarət agentləri potensial müştərilər haqqında kifayət qədər geniş məlumat toplamalıdırlar. Onlar hər bir müştəri ilə şəxsi görüş keçirmək, telefonla zəng etmək, məktub yazmaq haqqında qərar qəbul etməli olurlar.

Potensial istehlakçılarla birbaşa əlaqəyə girməz-dən əvvəl ticarət agentləri onların tələbatları, xoşladıkları əm-təə markası, alıcılıq qabiliyyətləri və digər xüsusiyyətləri barədə məlumatlar toplayırlar. Belə məlumatlar müxtəlif rəsmi və qeyri-rəsmi kanallar vasitəsilə əldə edilir. Potensial alıcılar haqqında kompüterdə məlumatların bazasını yaratmaq praktiki cəhətdən daha əhəmiyyətli olur.

**Əlaqənin yaradılması.** Potensial alıcını aşkar etdikdən sonra ticarət agentləri onunla əlaqə yaratmağa, münasibət qurmağa çalışır, Hər bir konkret müştəri ilə ünsiyyət yaratmağın ən əlverişli vaxtını seçmək lazım gəlir. Ticarət agentləri müştərilərə yanaşmağın strategiyasını hazırlayırlar.

Onlar sonrakı münasibətlərə yaxşı başlanğıc vermək məqsədilə müştərini lazımi səviyyədə qarşılamaq, salamlamaq, geyimi, rəftarı, danışmaq tərzini onlarda xoş təsəvvür yaratmalıdırlar. Ticarət agentlərinin aşkar etdiyi potensial alıcı konkret fiziki şəxs olduqda əlaqənin yaradılması prosesi nisbətən asan olur. Potensial alıcı hansısa bir təşkilat olduqda ticarət agentləri münasibətlərin qurulmasına xüsusi yanaşma tətbiq edir. Bu zaman çox vacibdir ki, ticarət agentləri müəyyənləşdirsin, kim təşkilatda mal alışına qərar verir, kim danışıqlar aparır



və mal alış-üzlərə qərara təsir göstərə bilər. Əlaqənin yaradılması prosesi əsasən iki hissədən ibarət olur: - hazırlıq və görüş mərhələsi. Əlaqə yaratmağın hazırlıq mərhələsində ticarət agentləri müxtəlif mənbələrdən istifadə edərək potensial alıcı barədə maksimum məlumat toplamağa çalışır, ilk görüşün məqsədini müəyyənləşdirir, alıcıya yanaşma strategiyasını hazırlayır.

**Əmtəənin təqdimatı.** Bu mərhələdə ticarət agentləri əmtəə haqqında müştəriyə kifayət qədər geniş məlumat verir, diqqəti əmtəənin verə biləcəyi faydalara yönəldir, istehlak xüsusiyyətləri barədə danışır, diqqəti cəlb edir, maraq doğurur, bütün bunların köməyi ilə müştərini mal almağa sövq etməyə çalışır. Bu mərhələdə satılan malı birbaşa nümayiş etdirmək və yaxud videomaterialdən istifadə etmək daha səmərəli hesab olunur. Əmtəəni nümayiş etdirərkən potensial alıcını yaxşı dinləməyi bacarmaq olduqca vacibdir.

Əmtəələrin nümayiş etdirilməsi və danışıqların aparılması prosesində potensial alıcılarda adətən müəyyən narazılıqlar, etirazlar olur. Ticarət agentləri bu cür narazılıqları və etirazları aradan qaldırmağı bacarmalı, söhbəti elə istiqamətlərdə aparmalıdırlar ki, alıcılar özləri öz suallarına cavab tapa bilsinlər, etiraz üçün əsas qalmasın. F. Kotlerin fikrincə əmtəənin təqdim olunması prosesində əsasən üç yanaşma tətbiq olunur: standart yanaşma, formalaşdırma və tələbatların təmin olunmasına istiqamətlənmiş yanaşma. Standart yanaşmada ticarət agentliyi alıcıya məhsulun əsas parametrlərini çatdırır. Bu yanaşmanın əsasını “stimul reaksiya” təşkil edir. Bu modelin tətbiqi zamanı satıcı alıcının xüsusiyyətlərini, mal alışına reaksiyalarını, problemlərini əvvəlcədən bilməyə çalışır, buna uyğun olaraq öz davranışını, hərəkətlərini formalaşdırır. Ticarət agentliyi düzgün seçilmiş sözlər, ifadələr və hərəkətlərlə alıcını motivləşdirməyə çalışır. Formalaşdırma yanaşmasının da əsasında eyni konsepsiya durur. Bununla belə, bu yanaşma zamanı alıcının tələbatının və müqavilənin bağlanma tərzinin də müəyyənləşdirilməsi olduqca vacib hesab olunur. **Tələbatların təmin olunmasına** istiqamətlənmiş yanaşmada söhbət alıcının faktiki tələbatının müəyyənləşdirilməsi ilə başlayır, sonra isə ticarət agentliyi yüksək ixtisaslı biznes – məsləhətçi kimi çıxış edərək, alıcının qənaət etməsinə və qazanmasına çalışır. Digər alimlər: - Çerçill, Ford və Uoker bu yanaşmanın məntiqi davamı kimi “Problemin həlli”nə yanaşmanı da xüsusi qeyd edirlər. Yanaşmanın bu formasını tətbiq edən satıcılar potensial müştəriyə problemin bir neçə alternativ həllinin axtarılmasına, onların üstünlüklərini və çatışmazlıqlarını təhlil etməyə və optimal variantların seçilməsində onlara kömək etməyə çalışırlar.

### **4.3.1. MÜNAQİŞƏ HALLARININ ARADAN QALDIRILMASI KEYFİYYƏTLƏRİNİ MÜƏYYƏN EDİR**

#### MÜNAQİŞƏ HALLARININ ARADAN QALDIRILMASI

Nəzakət insanın mədəniyyətini, onun işə və kollektivə qarşı münasibətini əks etdirir. Qonaqlarla qarşılıqlı münasibətlərdə daim ədəbli, nəzakətli olmaq və insana hörmətlə yanaşmaq və bunları yaddan çıxartmamaq mehmanxana işçisi üçün çox vacibdir.

İşçinin 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, qarayaxalığ etmək 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 gələndə 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 təkcə 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 tərif 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 təəssüratların 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 münasibətini nümayiş etdirməli, nəzakətlə, səsin tonunu qaldırmayaraq mehribanjasına söhbət etməli, dalaşqan, aqressiv, qanacaqsız və sərxoş qonaqlarla ünsiyyətdə təkminini 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).

İşçisinin 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). Mehmanxana işçilərinin nəzakətli davranışı bir sıra amilərdən formalaşır. Onlardan ən əsası qonaqların davranışında aşkar edilən səhvlərə və eyblərə diqqət yönəltməmək bacarığı və onların üzərində vurğulanmamaq, onların geyimlərinə, adət və ənənələrinə artıq maraq göstərməməkdir.

**QONAQLARA XİDMƏT EDƏN PERSONALIN RƏFTARI:** Qonağa tez, dəqiq və səliqəli xidmət etmək üçün personal kifayət qədər peşəkar və təcrübəli olmalıdır. Qonağın qarşılınması, münaqişəli vəziyyətlərin həll edilməsi və çıxılmaz vəziyyətdən çıxış yolunun tapılması qonaqpərvərlikdə lazım olan standartlardır.

Münaqişəli halların aradan qaldırılmasında beynəlxalq xidmət standartlarına diqqət etmək lazımdır. Belə olduğu halda xoşagəlməz münaqişələrin yaranması daha nadir hallarda olur.

### **BEYNƏLXALQ XİDMƏT STANDARTLARI:**

#### **1. QONAQLARA TEZ VƏ CƏLD XİDMƏT GÖSTƏRMƏK:**

Müəssisənin işçiləri hər zaman qonağa kömək etməyə hazır olmalıdır, digər bölmə və ya şəxslərin yanına göndərmək əvəzinə dərhal qonaqların tələblərini yerinə yetirməlidirlər. Qonaqların bütün istək, arzu və tələbləri müəssisəni tərk edənə qədər yerinə yetirilməlidir.

**2. SİFARİŞİN DƏQİQ YERİNƏ YETİRİLMƏSİ:** Qonaqlara tam və dəqiq məlumat verilməli, istəkləri axıra qədər yerinə yetirilməlidir.

**3. MEHRİBANLIQ VƏ NƏZAKƏTLİLİK:** İlk əvvəl sizdən 2 metr aralıda duran müştəri ilə münasibət qurmaq lazımdır. Hər zaman qonağın soyadından əvvəl onun titulunu demək lazımdır. Hər bir müştəriyə baxış etmək və əgər qonaq 8-10 metr sizdən aralıda dayanıbsa təbəssüm göstərmək, səhvə görə üzr istəmək lazımdır.

**4. QONAQLARA QARŞI DİQQƏTLİ OLMAQ:** Məşğul olsanız belə, qonağa onu nəzərə aldığınızı hiss etdirməlisiniz. Həddindən artıq diqqətli olmaq lazımdır.

**5. XARİCİ GÖRÜNÜŞ STANDARTLARINA** geyim forması, saç düzümü personalın gigiyenası daxildir.

**6. MƏLUMATIN MƏXFİLİYİ:** Qonaqla bağlı hər bir məlumat məxfi qalmalıdır. Qonağın şəxsi məlumatı bura daxildir.

**7. İŞ HAQQINDA MƏLUMATA MALİK OLMAQ:** Hər bir personal müəssisəni yaxşı tanımalı, iş saatını və ümumi məlumatları dəqiq bilməlidir.

8. **SƏBİRLİ VƏ TƏMKİNLİ OLMAQ:** Hər bir şikayət və şərhlə ədəblə qulaq asmalı, bu haqda müdiriyyətə məlumat verməlidir. Heç vaxt qonaqla mübahisə etmək olmaz.

9. **CAVABDEHLİK:** Müəssisənin səliqəli və təmiz saxlanması cavabdehlik məsuliyyəti olmalıdır. Qonağın şikayətinə görə digər şöbə və işçiləri günahlandırmamalı və problemin həlli ilə bağlı bütün cavabdehliyi və məsuliyyəti personal öz üzərinə götürməlidir.

10. **PERSONAL SAYI:** Qonaqlara səmərəli və ardıcıl xidmət göstərmək üçün müəssisədə personal sayı kifayət qədər olmalıdır.

Təhlil etmə və konflikti həll etmə yalnız o halda mümkündür ki, onu həyata keçitən personal mürkəblilik və insanlarla işləmə mədəniyyətinə sahib ola bilsin. Konstruktivlik (münaqişəni problemi həll etmək yolu ilə aradan qaldırmaq) həm personalın, həm də müəssisənin imicinə mənfi təsirə mane olur.

Münaqişə hallarının aradan qaldırılması üçün personal aşağıdakıları yerinə yetirməlidir:

1. Ünsiyyət zamanı problemi sona qədər dinləyərək, müsbət münasibət göstərməli və özünü qarşı tərəfin yerinə qoyaraq səmimi olmaq;
2. Diqqəti qarşı tərəfin şəxsi keyfiyyətlərinə deyil, problemə yönəltmək;
3. Problemi müəyyən etdikdən sonra qarşı tərəfi qane edəcək qərarlar tapmaq.

Araşdırmalara görə yüksək effektivlik göstərən müəssisələr problemlərin həll olunmasında daha uğurlu fəaliyyət göstərirlər.

### 4.4.1. İSTEHLAKÇILARLA HESABLAŞMA NÖVLƏRİNİ GÖSTƏRİR

#### HESABLAŞMA NÖVLƏRİ

Qonaqlarla hesablaşma xidmətin tamamlayıcı mərhələsidir. Müəssisənin müdiriyyəti tərəfindən təyin olunan qaydalardan asılı olaraq, qonaqlarla hesablaşma sifarişin qəbulundan və soyuq yeməklərin verilməsindən və yaxud xidmətin bitməsindən sonra baş verə bilər. Aşağıdakı hesablaşma növləri mövcuddur:

- *nağd;*
- *kredit kartları ilə;*
- *nağdsız*

İstehlakçılarla nağd hesablaşma yerinə yetirilən sifarişin əsasında hesab üzrə aparılır

**Kredit kartları ilə hesablaşma.** Qonaq iri banklarda hesab açaraq, müvafiq formada kredit kartını götürür və kartı ödəmə üçün ofisiyanta təqdim edir. Ofisiyanta kartı kompüter kassasına daxil edir və ondan hesabda göstərilən məbləği tutur.

Nağdsız hesablaşma təşkilatla, istehlakçılar qrupunun xidməti və sifariş-hesab tərtibi üçün

müqavilənin bağlanması yolu ilə aparılır.

İstehlakçılarla hesablaşmanın əsas formaları mexanikləşdirilmiş və avtomatlaşdırılmış formada ola bilər. Mexanikləşdirilmiş hesablaşma forması ofisiyent tərəfindən hesab blankın tərtibi və fiskal yaddaş ilə, elektron kassa aparatında çeklərin çapı yolu ilə həyata keçirilir.

Ticarət zalında sifarişin qəbulunu isə Pos-terminalın (fərdi kassa aparatının) köməyi ilə həyata keçirmək məqsəduyğundur. O, kompüter sistemə sifarişin avtomatik daxil olmasını və saxlanılmasını, şəbəkə ilə sifarişin istehsala və bara avtomatik göndərilməsini, orada qurulan printerlərdə onların açılmasını, əlavə sifərişi, bara və yaxud istehsala xüsusi məlumatların çatdırılmasını (məsələn, bir azdan hazırlamaq, duzsuz hazırlamaq və s.), ödəmə növünün seçimini: nağd pul, kredit kartları və yaxud nağdsız hesabla təmin edir.



Pos-terminalın istifadəsi zamanı, ofisiyent sifərişi qəbul edir, onu öz bloknotuna yazır, sonra qonağa hesabın açılmasını hazırlayır. Sifərişin qəbulu zamanı avtomatlaşdırma sisteminin mövcud olmadığı halda, ofisiyent qalın üzlü, kitabça şəklində hesabları olan nömrələnmiş blanklara və diyircəkli qələmə malik olmalıdır. Hesab blankları ilə açıq kitabçanı ofisiyent sol əlin ovucunun içində saxlayır. Sifəriş, hesablar blankında iki nüsxədə, aydın şəkildə yazılır. Sifərişin məzmununu, səhvlərdən qaçmaq üçün ofisiyent mütləq istehlakçıya oxuyur.

Hesabın verilməsindən əvvəl qonaqdan soruşmaq lazımdır ki, əlavə sifəriş olacaq və yaxud olmayacaq və ödəmə hesabının hazırlanması üçün icazə alınmalıdır.

Restoranlarda xüsusi proqramlarla işləyən kompüter Pos-terminalın istifadəsi, ofisiyent tərəfindən sifərişin qəbulunu, mətbəxə və servis-bara sifərişin ötürülməsini, qonaq üçün hesabın hazırlanmasını, ofisiyantların işinin nəzarətini təmin edir. O mətbəxdə, barlarda quraşdırılan kassa aparatları və printerlərdən ibarətdir ki, burada ofisiyent tərəfindən daxil edilən sifərişlərin çap edilməsi həyata keçirilir.

Terminala giriş ofisiyanta verilən maqnit kartının daxil edilməsi yolu ilə baş verir. Kartı qeydiyyat edən zaman ofisiyent displaydə xidmət zonasını görür. Sifərişi tərtib etməyə başlayır, kompüterin klavişində qonaqların sayını və sifəriş edilən yeməklərin adlarını yığır. Qəbul olunan sifərişi mətbəx və servis-barda yerinə yetirilən printerlərdə hazırlanır. Sonra sifəriş, avtomatik olaraq, baş kassaya daxil olur. Ofisiyent sifərişə əlavə edə bilər.

Sifəriş və ona əlavə, onun açılmasından və hesabın ödənilməsinə qədər maşının yaddaşında qalır. Onu terminala daxil olmaq üçün xüsusi kartı olan, yalnız menecer silə bilər. Əgər qonaqlar

## TƏLİM NƏTİCƏSİ 4

ondan imtina edirlərsə və yaxud ofisiant səhv buraxırsa, menecer sifarişdən yeməyi çıxarmaq ixtiyarına malikdir.

Kompüter, həmçinin gün ərzində işlər haqqında hesabatın tərtibatı üçün proqram da daxil edilir. Pos-terminal sifariş-hesab blankını iki nüsxədə hazırlayır, onun birisi qonağa, o birisi isə ofisianta verilir və günün sonunda mühasibatlığa təhvil verilir. Hesab hazırlanandan sonra ofisiant qonağa yaxınlaşır və onunla kredit kartlarla və yaxud nağd yolla hesablaşmaqla hesabı bağlayır. Terminalda müxtəlif hesablaşma növləri mövcuddur. Ofisiantın mədaxili, hesablarla birlikdə, kassirə verilir.

### 4.5. TƏLƏBƏLƏR ÜÇÜN FƏALİYYƏTLƏR



- Qonaqpərvərlik mövzusunda səhnəcik qurun.
- Qonaqla ünsiyyət zamanı nə etmək olar və olmaz

Olar	Olmaz

- Ölkələrin mətbəx mədəniyyətlərini araşdırın və müzakirə edin.
- İnformasiya vasitələrinin insan həyatında müsbət və mənfi təsirini araşdır.
- İnformasiya vasitələrinin bədii tərtibatında nəzərə alınır (tamamla) :

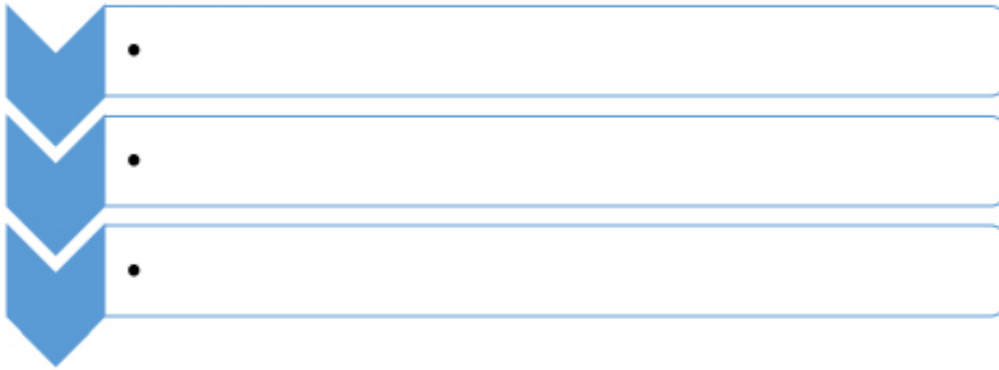
1. ....

2. ....



3.-----

- Şəxsi satışın həyata keçirilməsi prosesi özündə aşağıdakı mərhələləri birləşdirir:



- Qonaqların qarşılınması və mübahisə hallarının aradan qaldırılması halları araşdırın və müzakirə edin.
- Respublikamızdakı müəssisələrin beynəlxalq xidmət standartlarının yerinə yetirilmə düzgünlüyünü araşdırın və müzakirə edin.
- Münaqişə hallarının aradan qaldırılması üçün personal daha hansı qaydaları yerinə yetirməlidir ?

1.-----

2.-----

3.-----

- Hesablaşma növləri arasındakı fərqləri izah edin.
- Müasir dövrdə hansı hesablaşma növlərindən daha çox istifadə olunduğunu araşdırın və müzakirə edin.
- Restoranlarda Pos-terminalın istifadəsi zamanı xidmət prosesini ardıcılıqla yaz və prosesi səhnələşdir.

1.-----

2.-----

3.-----

4.-----

5.-----

### 4.6. QIYMƏTLƏNDİRMƏ

---

Aşağıdakı qiymətləndirmə meyarına əsasən qiymətləndirəcəksiniz:

**“Yerli və xarici qonaqlara xidmətin təşkilində qonaqpərvərlik və mətbəx mədəniyyətinin xüsusiyyətlərini danışır”**

- Qonaqpərvərliyin standartları nələrdir?
- Əcnəbilərlə ünsiyyət zamanı ən etibarlı müraciət üsulu necədir?
- Mətbəx mədəniyyəti nədir?

**“Xidmət satışının təşkilində informasiya vasitələrindən istifadənin rolunu, fərdi satışın xarakterini və satış prosesini təsvir edir.”**

- Hansı informasiya vasitələrini tanıyırsız ?
- Fərdi satışın xüsusiyyətləri?
- Potensial alıcı nədir?

**“Münaqişə hallarının aradan qaldırılması keyfiyyətlərinə misal gətirmək”**

- Mübahisə hallarının aradan qaldırmaq üçün personal nə etməlidir?
- Beynəlxalq xidmət standartları hansılardır?

**“İstehlakçılarla hesablaşma növlərini göstərir”**

- Qonaqlarla hansı hesablaşma növləri mövcuddur və üstünlükləri nələrdir ?
- Ofisiant sifarişi avtomatlaşdırma sistemi mövcud olmadığı halda necə qəbul edir?
- Restoranlarda Pos-terminalın istifadəsi zamanı xidmət prosesini danış.

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









