

MEHMANXANA PERSONALININ İDARƏ OLUNMASI TEXNOLOGİYASININ XÜSUSİYYƏTLƏRİ



Fidan Əhmədzadə,

Azərbaycan Turizm və Menecment Universitetinin magistri

e-mail: fidanehmedzade99@gmail.com

UOT: 338

Xülasə. *Məqalə personalların idarə olunması texnologiyası istiqamətlərinə həsr olunmuşdur. Mehmanxanada texnologiya anlayışı dedikdə, istehsal fəaliyyətində bazar tələbləri nəzərə alınmaqla məhsulların istehsalı, işlərin görülməsi və xidmətlər göstərilməsi prosesində işçilərlə çalışan personallar arasındakı qarşılıqlı əlaqənin məzmunu, metodu və ardıcılığı başa düşülür. Müasir istehsalda kadr idarəetmə texnologiyası, insanları idarəetmə elmləri və sənəti, subyekt və kadr idarəetmə obyektı arasındakı əlaqənin mexanizmi, menecerlə işçi arasındakı qarşılıqlı əlaqə sistemi, qərar qəbulətmə strategiyası və müəssisənin kadrlarının idarə edilməsində işçilərin səmərəli məşğulluğu sahəsində tətbiqetmə və s. əks olunmuşdur.*

Açar sözlər: *təşkilati, personal, idarəetmə, texnologiya.*

Key words: *organizational, personnel, management, technology.*

Ключевые слова: *организационные, кадровые, управления, технология.*

Personal texnologiyası ümumi elmi baxımdan, istehsalda mövcud olan məhdud iqtisadi qaynaqlardan və hər şeydən əvvəl bütün idarəetmə səviyyələrinin menecerləri ilə işçiləri arasında qarşılıqlı əlaqə mexanizmidir. Müasir kadr siyasətində kadr idarəetmə texnologiyası və ya kadr texnologiyası çoxşaxəli funksional və təşkilati əlaqələrlə xarakterizə olunur. Qonaqpərvərlik istiqaməti üzrə mehmanxanalar nə qədər lazımı avadanlıqlarla təchiz olunsalar, gözoşxayan interyerə sahib olsalar da, personalların idarəetmə texnologiyaları tətbiq olunmasa, bunlar gərəksiz hesab olunur. Bunun əsas səbəbi personalların mehmanxana fəaliyyətinin əsasını təşkil etməsidir.

Tədqiqatın məqsədi mehmanxanalarda perso-

nalların idarə olunması, texnologiyaların tətbiq edilməsi və bu sahədə səmərəliliyin əldə olunmasıdır. Bununla əlaqədar olaraq qonaqpərvərlik sənayesində bir sıra həll üsulları müəyyən olunmuşdur ki, bu da tədqiqatda öz əksini tapmışdır.

Bir çox hotellərdə personalların idarəçiliyinə yetərincə diqqət yetirilmir, ikinci plana atılır. Lakin bu doğru yanaşma deyildir, çünki personallar hotelin ən mühüm tərkib hissəsini təşkil etdiyindən, mehmanxananın fəaliyyətinin və rentabelliyyətinin artmasında personalların rolu əvəzsizdir. Bununla bağlı mehmanxanalarda kadrlar şöbəsi müəyyən işlər yerinə yetirir ki, məhz bu da hotelin zəruri peşələrə malik işçilərlə təmin edilməsində vacibdir. Bu da öz növbəsində personalların idarə edilməsi texnologiyasının tətbiq

edilməsini şərtləndirir.

Kadr inkişafı üçün ümumi strategiyanın müəyyənləşdirilməsi, müəssisədəki işçilərin ehtiyaclarının planlaşdırılması, kadrların cəlb edilməsi, seçilməsi və qiymətləndirilməsi, işçilərin peşə inkişafı və onların yenidən hazırlanması, müəssisədəki kadrların peşəkar hərəkəti və s. kimi amillər vacib sayılır. Mehmanxanada təşkilati cəhətdən personalların idarə edilməsi texnologiyası məhsul istehsalı və satışı prosesində bütün işçilərin və müəssisənin struktur bölmələrinin əmək münasibətləri və qarşılıqlı fəaliyyətinə *kadrların planlaşdırılması və kadrların yerləşdirilməsi, kadrların sayı və strukturunun optimallaşdırılması, kadr əməyinin dərəcəsi, ödəniş və maddi təşviqlərin təşkili, əmək mədəniyyətinin formalaşdırılması və s.* aiddir.

Hotellərdə personalların idarə olunması ilə bağlı bir neçə növ kadr texnologiyaları vardır: personalların seçilməsi və hazırlanması. Bununla bağlı olaraq öncə kadr siyasəti, iş qəbul prinsipləri, personalın inkişafı üçün zəruri olan bir çox məsələlər öz əksini tapır. Mehmanxanalarda personallar işə götürülərkən bütün prosesləri diqqətə almaq lazımdır ki, mehmanxana qarşısına qoyduğu vəzifə təlimatlarının, yəni bu iş yerini tutan işçinin əsas funksiyalarını təsvir edən sənəd, işin təsvirinin hazırlanması kadrların idarə edilməsi xidməti tərəfindən vakant vəzifə olduğu şöbə müdiri ilə birlikdə həyata keçirilir.

Personalların seçilməsi texnologiyası müsahibə və test üsulu ilə həyata keçirilir. Müsahibə zamanı menecerlər namizədin həmin işə uyğunluğunu yoxlayırlar. Menecerlər ünsiyyət vasitəsilə uyğunluğu yoxlayarkən bir sıra məsələləri də nəzərə almalıdır. Bunlar aşağıdakılardan ibarətdir:

- *müsahibəni aparan şəxs həmin işə bələd olmalı;*
- *müsahibədən əvvəl namizədin sənədləri nəzərdən keçirilməli;*
- *ərizənin məzmunu diqqətlə öyrənilməli;*
- *müsahibə qeyri-rəsmi şəkildə aparılmalı;*
- *namizədə verilən sualların siyahısı əvvəlcədən hazırlanmalıdır.*

Müsahibə zamanı menecerin bilməli olduğu məsələlərlə yanaşı, namizədin də bilməli olduğu məsələlər vardır. Bunlara aiddir: *ünsiyyət yaratmaq bacarığı, reaksiya, aktiv qulaq asmaq və*

sual vermək, təmkinli və səbrli olmaq, ədəbli və nəzakətli olmaq, liderlik bacarığına malik olmaq. Bunların nəticəsində menecer namizədlə bağlı müsbət nəticə əldə etdikdə digər mərhələyə keçdiyi, mənfi nəticə əldə etdikdə isə artıq imtina edildiyi namizədə bildirilir.

Personalların idarə edilməsində **test üsulu** ən effektiv yollardan biridir. Test vasitəsilə həyata keçirilən idarəetmə texnologiyası namizədin psixoloji xarakterini yoxlamağa imkan verir ki, bunun nəticəsində onların münafişə zamanı aqressivliyi, həmçinin intellektual bacarıqlarını müəyyən etmək olur. Buna görə də test zamanı sınaq müddətinin verilməsi ən əsas şərtlərdən biridir [1, s.68].

Mehmanxanada kadrları aktivləşdirmək və onları işə həvəsləndirmək üçün tədbirlər görmək lazımdır, çünki hər bir işçinin müəssisənin ümumi işinə marağı demək olar ki, hər zaman nəzərə çarpmır. Mehmanxanada işçilərin peşələri birləşdirə bilməsi, mehmanxana daxilində ehtiyatların müəyyənləşdirilməsi, işçilərin vəzifələrinə uyğunluğunu müəyyənləşdirmək üçün kadr siyasəti aparmaq lazımdır. Kadr siyasətinin alt tapşırıqlarından biri kadr motivasiyasının ən təsirli metodlarının seçilməsidir. Motivasiya etmək ən vacib maraqlarına toxunmaq, iş prosesində sözlərini həyata keçirtmək şansı vermək deməkdir.

Cədvəl 1. Personalların motivasiyasının formaları [3]

Personalların motivasiya texnologiyaları	Texnologiyanın təsviri – mehmanxanada fəaliyyət göstərən personalların iyerarxiya quruluşunu müəyyən etmək.
Peşəkar fəaliyyət	Peşəkarlıq səlahiyyətlərin səviyyəsindən asılı olaraq işçinin verdiyi kompensasiya paketi, personallara qeyri-pul kompensasiyasını təyin etməkdən ibarətdir.
Dolay (birbaşa deyil) maddi motivasiya	Məcburi faydalar – xəstəxana ehtiyaclarının ödənilməsi, illik məzuniyyətin ödənilməsi, icbari tibbi sığortanın ödənilməsi, icbari pensiya sığortasına töhfələr. Könüllü faydalar – personalların xüsusi tibbi xidmətləri, təlim və əlavə təhsil işçiləri. Kompensasiya xidmətləri üçün ödənişlər mobil rabitə.

Mehmanxanalarda personalların idarə edilməsi məsələsinə gəldikdə onu demək kifayətdir ki, personalların qonaqlarla davranış mədəniyyəti və ünsiyyət qaydaları çox önəm daşıyır. Bildiyimiz kimi, hotellərin fəaliyyəti qonaqlara xidmət göstərilməsinə yönəldilmiş bir müəssisədir. Mehmanxanalarda, qonaqpərvərlik sənayesində nadir bir əmtəə mövcuddur ki, bu əmtəənin adı – **hörmət, qonaqlara qarşı formalaşan mədəniyyətdir.** Bu baxımdan, hotelin personallarının qar-

şıya qoyduğu məqsədlərindən biri səmimi və mədəni şəkildə qonaqlarla ünsiyyət qurmaqdır. Bununla belə personallar elə şərait yaratmalıdırlar ki, qonaqlar problemlərini və qayğıları barədə hotelin istənilən əməkdaşına müraciət edə bilsinlər. Belə ki, qonaqlarla təkcə ünsiyyətdə deyil, həmçinin telefon danışqlarında belə diqqətli olmalı və mədəni danışığı daima qorumaq lazımdır. Mehmanxanada personalların yerinə yetirdiyi fəaliyyətlərdə telefon danışqları çox vacib rol oynayır və bunun əsasında **telefon danışq etikası** anlayışı formalaşmışdır. Bununla bağlı nəzərə alınmalı bir sıra məsələlər vardır:

- *Personal qonaqla telefonda elə danışmalıdır ki, sanki qonaq onun gözü qabağındadır. 3-cü zəngdən gec olmayaraq cavab verilməlidir.*

- *Personal telefonda necə danışdığından asılı olaraq qonaqda xoş təəssürat yaratmalıdır. Telefon danışığı “sabahınız xeyir”, “günortanız xeyir”, “axşamınız xeyir” sözləri ilə başlanmalı, daha sonra mehmanxananın adı və zəngə cavab verən personalın öz adı deyilməlidir.*

- *Personal özünü bu cür təqdim etməklə, məsul və səlahiyyətli əməkdaş təəssüratı yaratmalıdır.*

- *Personalın özü zəng vurduğu halda, özünü təqdim etməlidir [2, s.49].*

Nəticə. Mehmanxana fəaliyyətinin effektivliyini təmin etmək üçün personalların idarə edilməsi prosesi diqqətə alınmalı, qarşıya qoyulan məqsədlər reallaşdırılmalıdır. Bu məqsədlərə çatmadan mehmanxanalarda səmərəliliyi əldə etmək mümkün deyildir.

ƏDƏBİYYAT

1. Ağakərimov M. Hotel menecmenti. Bakı, “Mütərcim” nəşriyyatı, 2016, səh. 68.
2. Ağakərimov M. Mehmanxanada ön büro. Bakı, “Aypara” nəşriyyatı, 2013, səh. 49.
3. <https://burgers-king.ru/az/tehnologii-upravleniya-personalom-predpriyatiya-nauchnaya-statya.html>

F.Ahmadzada

The Specification of hotel staff management technologies

Abstract

The article is devoted to the areas of personnel management technology. The concept of hotel technology also means the content, method and sequence of interaction between employees and personnel in the process of production, execution of works and provision of services, taking into account market requirements in production activities. In modern production, technology of personnel management, science and art of people management, the mechanism of communication between the subject and object of personnel management, the system of interaction between the manager and the employee, decision-making strategy and application in the field of effective employment, employees in personnel management, etc. reflected.

Ф.Ахмадзаде

Особенности технологии управления гостиничным персоналом

Аннотация

Статья посвящена направлениям технологии управления персоналом. Под гостиничными технологиями понимается также содержание, метод и последовательность взаимодействия сотрудников и персонала в процессе производства, выполнения работ и оказания услуг с учетом требований рынка в производственной деятельности. В современном производстве технологии управления персоналом, наука и искусство управления людьми, механизм коммуникации между субъектом и объектом управления персоналом, система взаимодействия менеджера и сотрудника, стратегия принятия решений и применение в области эффективная занятость, сотрудников в управлении персоналом и т. д. отражены.