

Düşünür ki, bildirilən iradlar özünü inkişaf etdirmək üçün önəmli ola bilər. Ona görə sənə irad olaraq bildirilən fikirləri analiz etməli, üzərində işləməli və dərhal onu aradan qaldırmağa çalışmalısın. Bunu uğurun əsas nüanslarından hesab edən mü sahibimiz "Excelsior" otelin satış və marketing şöbəsinin direktoru Ruslan Səfərovdur.

- Tərcümə üzrə təhsil almısınız, amma bu gün otel sektorunda çalışırsınız. İşləməyə, karyera həyatına otel sektoru ilə başlamısınız?

- 2005-2009-cu illərdə Qərb Universitetində tərcümə üzrə təhsil almışam. İxtisasımdan dolayı, tələbə vaxtı müxtəlif

mü sahiblərim olmuşdu. Həmin mü sahiblərdə də otel işi ilə bağlı geniş nəzəri informasiya aldım. Ona görə əsgərlikdən qayıdandan sonra otel sahəsində çalışmaq qərarı verdim. 2010-cu ildən artıq otel sektorundayam.

- Otelde işə satış şöbəsiylə başladınız?

- Yox, yarım il restoran xidmətində çalışdım. Sonra şirkətdaxili imtahan verərək yeni qurulmuş satış və marketing şöbəsində satış koordinatoru işinə keçdim.

- Satış xüsusi bacarıq tələb edən sahədir. Heç də hər kəs bu sektorda uğurlu fəaliyyət göstərə bilmir. Satışa keçmək sizin üçün çətin gəlmirdi?

- Beləçki kimi çalışanda, müxtəlif ölkələrdən gələn qonaqlarla ünsiyyətdə olmağım mənə özümə bir balaca əminlik

üçün bir də görürdük ki, iş bitib. Vaxt çox tez keçirdi.

- Otel sektoru elədir ki, ən aşağı pillədən qalxıb, öz gücünə yaxşı vəzifəyə qalxa bilirsən. Sizde də belə olub. Maraqlıdır, bu prosesdə özünüzdən asılı olan nə idi?

- Bu sektor elədir ki, bütün nüansları dərinləndirilməyincə və vəzifəni yerinə yetirə bilməyəcəksən, qonaq sənədən məmnun qalmayacaq. Bu da ümumilikdə otelin xidmət keyfiyyətinə təsir edir. Otel işləyənlər isə peşəkarlara və işi öyrənə biləcək əməkdaşlara ehtiyac duyurlar.

Tələbəklik illərində mən satış təcrübəsi də qazanmışdım, ancaq yenə də otelçilikdə satış işinə başlayanda, müxtəlif treninqlərdə satış biliklərimi artırdım. Bu da nəticəsini göstərdi. Mən işə satış koordina-



“Tutulan iradlara qarşı emosional davranmamaq önəmlidir”

Ruslan Səfərov: “Otel sektorunda çalışan insanın xarakterində təbii təbəssümün olması onun işinə böyük köməklik göstərir”

Aygün Asımqızı

dövlət tədbirlərində tərcüməçi kimi fəaliyyət göstərmişəm. Bəzi hallarda könüllü kimi çalışırdım, bəzən ödəniş edilirdi. Beləçki kimi də fəaliyyətim olub, bu zaman xarici turistlərlə işləyirdim. Bundan başqa, üçüncü kursda oxuyanda, bir semestrlik tələbə mübadilə proqramı ilə İngiltərədə təhsil aldım. 6 ay İngiltərədə olduğum müddətdə orda bir restoranda işlədim. Təhsilimi başa vurduqdan sonra hərbi xidmətə getdim. Qayıdandan sonra artıq otel sektorunda karyeram başladı.

- Otel sektorunun işiylə tanışlığınız var idi?

- Tələbə vaxtı tərcümə sahəsində çalışmışam, beləçki kimi fəaliyyətim mənə otel işinə maraq yaratmışdı. Elə tələbəklik dövründə otel işi ilə bağlı dünyəvi şəbəkə otellərindən birinin Bakıdakı bölməsindən iş təklifi də almışdım. Müsahibədə iştirak edib, işə qəbul olmuşdum. Dərs saatlarımla onların tələb etdiyi iş qrafiki uyğunlaşmadı deyə, həmin işə gedə bilmədim. Eyni zamanda, İngiltərədə çalışarkən bir neçə şəbəkə otellərində təcrübə xarakterli

yaratmışdı ki, bu da satış işinə keçməyimdə köməklik etdi. Otel sektorunu bilənlərin bu sahədəki satışın ağırlığı haqqında da təsəvvürləri var. Çünki bu iş elədir ki, hər zaman şirkətin hədəfləri olur və sən ona çatmaq üçün peşəkar şəkildə, dayanmadan çalışmalısın. Təbii ki, bu ağırlıq mənim üçün çətinlik kimi görünmədi. Əksinə, özümü sınamaq istədim və bu sınaqdan da uğurlu nəticələr əldə etdim.

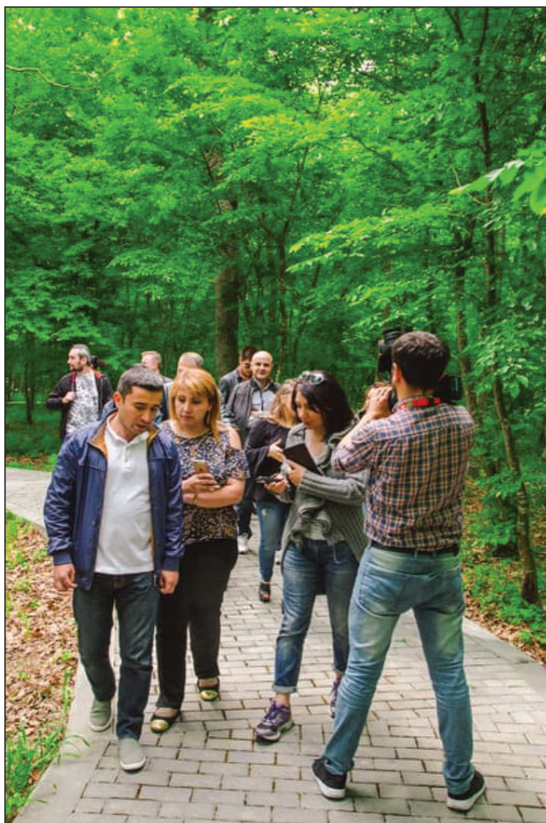
- İlk vaxtlar iki oteldə eyni vaxtda çalışmısınız.

- Bəli, hərbi xidmətdən qayıdırdıqdan sonra həm "Sheraton" otelindən, həm də "Keppel FELS" şirkətinə məxsus otellərdən birində işə qəbul olundum. Qrafikim uyğun gəldiyi üçün bir il hər ikisində işlədim. Sonra isə digər oteldən ayrılıb "Sheraton" oteldə çalışmağa davam etdim. Çünki satış işinə keçirdim və bu iş mənə daha çox vaxt ayırmağı tələb edirdi. Bu nüansı nəzərə alaraq fəaliyyətimi "Sheraton"da davam etməyi qərara aldım.

- Bəzən otel sektorunda çalışanlarla bağlı "onların gecəsi-gündüzlü" olmur deyirlər. İş rejiminiz bu 10 ildə necə olub?

- Bəli, deyilənlər həqiqəti əks etdirir. Çünki oteldə işin gərgin və eyni zamanda maraqlı vaxtları olur. Gərgin vaxtları dedikdə, bəzən planlaşdırılmamış qruplar, tədbirlər olurdu və biz iş qrafikindən əlavə çalışırdıq. Bu, xidmət sektorudur, işdə axşamalar olmasın deyə, öz qrafikimizdən sonra da işləmişik. Qonaq xidmətimizdən məmnun qalсын deyə bunu edirdik. Həftə sonları da işlədiyimiz olurdu. Ancaq işdə qaldığımız həmin artıq saatlara, həftə sonları işləməyə görə bizə boş günlərdə əlavə istirahət günü verildirdi. Təbii ki işin çoxluğundan dolayı şəxsi həyatımıza vaxt ayıra bilmədiyimiz dövrlər də olurdu.

Ancaq işin maraqlı tərəfləri də çox idi. Bəzən yemək yeməyə vaxtımız olmadan çalışırdıq, amma zövq aldığımız işi gördüyümüz



toru olaraq başlamışdım. Növbəti pillə satış icraçısı idi. Bir il sonra mənə artıq bu işi həvalə etdilər. Bir il üç ay o işi gördükdən sonra satış meneceri vəzifəsinə təyin olundum. Bu vəzifəyə təyin olunduqdan sonra şirkət rəhbərliyinin regionlarda yeni açdığı otellərin birbaşa satış nümayəndəsi olaraq fəaliyyətə başladım. Üç otelin satış meneceri olduqdan sonra isə "Pullman Baku"ya satış meneceri olaraq getdim. Ordan isə ilk dəfə olaraq yerli şəbəkəyə aid olan "Excelsior" oteline satış və marketing direktoru vəzifəsinə təyin olundum.

- İrəliləməklə bağlı danışanda, işi öyrənmək məsələsini vurğuladınız. Öyrənmək deyərək nəyi nəzərdə tutursunuz?

- Gündəlik iş prosesində həm komanda yoldaşlarının, həm də digər şöbələrin əməkdaşlarının işə yanaşması sənə üçün yaxşı nümunə ola bilər. Sən hər hansı çatışmaz tərəfini onların nümunələrindən yararlanıb düzəldə bilərsən. İnkişaf etmək üçün keçirilən treninqlərdə ak-

tiv iştirak etmək lazımdır. Eyni zamanda, iş fəaliyyəti ərzində təcrübələrdən yararlanaraq növbəti pilləyə yüksəlmək üçün əlindən gələni etməlisən. Otel kənarından gərgin və stressli sahə kimi görünür. Bəzən həqiqətən də belə olur. Buna baxmayaraq, daim yeniliyə açıq olmalı, o yenilikləri gündəlik iş fəaliyyətində də tətbiq etməlisən. Beləliklə, bunlar sənə hədəflərinə çatmaq üçün kömək göstərir.

- Deyirlər ki, çalışdığın sahə sənə xarakterinlə uyğunluq təşkil etməlidir. Otel işinin sizin xarakterinizlə olan uyğunluğu nədən ibarətdir?

- Düşünürəm ki, otel sahəsində ən vacib şeylərdən biri qarşı tərəfin, yeni qonağın tez bir zamanda nə istədiyini anlamaqdır. Bunun üçün də ünsiyyət qabiliyyəti olmalıdır. Otel sektoruna qoşulmadan öncə tələbəklik illərimdə beləçki fəaliyyəti ilə məşğul olmağım mənə ünsiyyətlə bağlı çox şey öyrətmişdi. Otelde də çalışmağa başladığımda yenidən müxtəlif insanlarla ünsiyyətdə oldum, onların hər hansı ehtiyacını tez bir zamanda anlamağa çalışdım.

Otel sektorunda çalışan insanın xarakterində təbii təbəssümün olması onun işinə böyük köməklik göstərir. Onu da demək istəyirəm ki, oteldə keçirilən mükafatlandırma mərasimində oteldaxili əməkdaşların arasında "ən yaxşı təbəssümlü əməkdaş" mükafatına layiq görülmüşdüm.

- Otel işi sizə nə öyrətdi?

- Əsasən təmkinli və daha səbirli olmağı öyrətdi. Gərgin və stressli sahədə sən bunun öhdəsindən gəlirsən. Eyni zamanda, problemi daha çevik və asan üsulla həll etməyi öyrədir.

- Rubrikamızın ənənəvi sualı: sizə görə uğurun sirri nədir?

- İlk olaraq deyim ki, sənə daim inkişaf üçün planların olmalıdır. Özünə hər zaman öyrənmək üçün vaxt ayırmalı, peşəni sevməlisən. Bərabər çalışdığın insanlara qarşı hər zaman müsbət fikirlər duymalısan. Bəzən hər sahədə olduğu kimi pis niyyətli insanlarla da üzləşirsən, xoşagəlməz hadisələrlə qarşılaşırsan, sənə inkişafını həzm edə bilməyənlər də olur. Bu hadisələr də realdır. Amma sən hər bir pisləkdən yaxşı nümunə götürə bilərsən və yenə də öz uğuruna davam edərsən. Düşünürəm ki, öz zəhməti hesabına uğur əldə edə bilən insan şübhəsiz ki, daşlı-kəsəkli yollardan keçir. Tutulan iradlara qarşı emosional davranmamaq önəmlidir. Bu uğurun əsas nüanslarındadır. Hansısa zəif cəhətin varsa, bu, sənə tövsiyə olunursa, üzərində çalışmalı, onu dərhal aradan qaldırmalısan.

