

MÖVZU 5. Turizm sənayesi: yerləşmə müəssisələri

İlk yerləşmə müəssisələri. Yaşayış həyətləri. Karvansaralar. Mehmanxanalar. Otellər. Motellər. Apartamentlər. Flotellər və s. Yerləşmə müəssisələrinin təsnifatı. Ulduz və həriflərə görə təsnifat. Yerləşmə şəraitinə görə təsnifat. Digər əlamətlərə görə təsnifat. Mehmanxana xidmətləri.

Turizm sənayesinin mühüm sahələrindən biri yerləşmə müəssisələridir. Bu qrupa daxil olan müəssisələr turizm prosesinin baş tutmasında mühüm funksiyalardan birini yerinə yetirir.

İlk mehmanxanalar – karvansaraylar səyahət edən insanlara xidmət göstərilməsi peşəsi kimi qədim zamanlardan, eramızdan əvvəl II minillikdə qədim Şərqi sivilizasiyasında meydana gəlmişdir.

Yerləşmə müəssisələri haqqında ilk yazılı mənbələrə Babil çari Hammurapinin eramızdan əvvəl 1700 – cü ildə verdiyi fərmanlarda rast gəlinir. Gil lövhələr üzərində yazılmış həmin qanunlarda ölkə ərazisində yerləşən yaşayış həyətlərində əcnəbi səyyahlara göstərilən xidmətlərin nizamlanması nəzərdə tutulurdu. Verilmiş fərmanda yeməklərin keyfiyyəti, onların verilmə qaydaları, bu qaydaların pozulmasına görə ciddi cəzaların, hətta ölüm hökmünün verilməsi nəzərdə tutulurdu. Bu fakt onu deməyə əsas verir ki, Şərqdə səyahətlər geniş yayılmışdı, tacirlərin və səyyahların yerləşməsi və gecələmələrinin təşkili üçün geniş yerləşmə müəssisələri şəbəkəsi mövcud idi.

Şərqdə intensivləşən yerdəyişmə və ticarət səyyah və tacirlərə xidmət göstərilməsi və onların yerləşdirilməsi məqsədilə bir – birindən müəyyən məsafədə (atla bir günlük gediş (80-100 km) müddətinə uyğun) yerləşən karvansaraylar inşa edilirdi. Qədim Yunanıstanda, xüsusilə, qədim Romada yaşayış həyətləri, xainnlər, innlər, mehmanxanalar, poçt stansiyaları meydana gəldi ki, buda müasir mehmanxanaların ilkin formaları sayılır və o dövrdə səyahət edən tacirlərin, zəvvarların, səyyahların və s.-in gecələmə və istirahət tələbatlarını ödəyən yerləşmə müəssisələri hesab edilir.

Kifayət qədər uzun müddət ərzində mehmanxanaların funksiyası və siması ciddi şəkildə dəyişməyib. Qədim zamanlarda mehmanxanalar əsasən atlar üçün xüsusi sahədən və ikimərtəbəli binadan ibarət idi. Binanın birinci mərtəbəsində yeməxana və əyləncə üçün otaqlar, ikinci mərtəbədə isə yataq otaqları yerləşirdi. Orta əsrlərdə səyyahlar üçün xidmətlər kompleksinə müxtəlif mövzuda tamaşalar təşkil olunan örtülü və açıq qalereyalar əlavə olundu. Həmin dövrdən başlayaraq səyyahlara yerləşmə müəssisə sahibləri, qulluqçuları və

xırda sənətkarlar tərəfindən bir çox məişət xidmətlərinin də göstərilməsi praktikası mövcud idi. Belə yerləşmə vasitələri həmin dövr üçün kəmiyyət və keyfiyyətə xarakterik olan xidmətlər göstərən müəssisələr idi və onlar müasir turizm mərkəzlərinin ilkin forması hesab edilirlər.

Mehmanxana sənayesinin inkişaf tarixinin əsas mərhələləri, təbii olaraq insan sivilizasiyası tarixinin əsas mərhələləri ilə uyğunluq təşkil edir. Əgər imperiyaların süqutu, dünya müharibələri, 30-cu illərin “Böyük depressiyası” mehmanxana təsərrüfatının zəifləməsi və durğunluğuna səbəb oldusa, beynəlxalq münasibətlərin normallaşması, ticarətin və sənətkarlığın inkişafı, elmi-texniki tərəqqi, müxtəlif kəşflər bu sahənin sürətli inkişafını təmin edən təbii katalizatorlar oldu.

Məsələn, XVIII əsrin sonunda sənaye inqilabından sonra və xüsusilə XIX əsrdə parovoz və dəmiryollarının meydana gəlməsi və inkişafı, varlı təbəqənin yaranması, kütləvi turizmin formalaşması, mehmanxana təsərrüfatının əsaslı şəkildə dəyişməsi və inkişafına zəmin yaratdı. Yeni tikilən şəhərlərə kənd yerlərindən əhalinin kütləvi axını, Avropadan Amerikaya miqrasiyanın güclənməsi, işgüzar insanların, sənayeçilərin miqrasiyası, yerdəyişməni asanlaşdıran və sürətləndirən texniki vasitələrin yaranması, yeni tacir təbəqəsinin meydana gəlməsi, əhalinin sürətlə təbii artması və s. faktorlar dünya mehmanxana sənayesinin inkişafına zəmin yaratdı.

Bir çox qabiliyyətli iş adamlarının (Konrad Hilton, Ernst Henderson, Uillard Mariott, və b.) mehmanxana biznesinə gəlməsi və bu sahəyə böyük sərmayə qoyulması mehmanxanaların müasir mahiyyətinə və rəngarəngliyinə gətirib çıxardı.

Birinci Dünya müharibəsindən sonra formalaşmış avtomobil və aviasiya sənayesi bütün dünyada mehmanxanaların kütləvi artımına səbəb oldu. Mehmanxana bazası bu dövrdə turistlərə, qonaqlara, səyyahlara və istirahət edənlərə yerləşmə, qidalanma, əyləncə və istirahət xidmətləri göstərərək xidmət sənayesi müəssisələrinə çevrildilər. İnsanların müvəqqəti yaşayış yerinə çevrilən mehmanxanalar turizm mərkəzləri, məqsədli istehlakçı auditoriyasına geniş çeşidli xidmətlər göstərən tamservisli otellər şəklində formalaşmağa başladı. Avtomobil yolları üzərində, avtovağzalarda, aeroportlarda, ticarət və inzibati yaşayış mərkəzlərində, kurortlarda, pansionatlarda, konqres mərkəzlərində, fəaliyyət göstərən mehmanxanalar, lyuks otellər, apartamentlər, kazino-mehmanxanalar, mobil mehmanxana və kempinqlər, yataqxanalar, ovcu və balıqçı evləri – bütün bunlar müasir yerləşmə vasitələrinin

tam olmayan siyahısıdır. Sadalanan bu müəssisələrin hər biri üçün xidmətlərin forması, keyfiyyəti və digər xüsusiyyətləri özəl xarakterik xüsusiyyətlərə malikdir.

Hal-hazırda mehmanxanaların ixtisaslaşması, həmçinin kiçik və böyük tutumlu dəbdəbəli, qeyri-adi yerlərdə tikilən təkrarolunmaz mehmanxanaların yayılması tendensiyası üstünlük təşkil edir.

Yerləşmə vasitələrinin təklif etdiyi xidmətlər səyahət zamanı turistlərə göstərilən xidmətlər kompleksində mühüm yer tutur və hər bir turun ayrılmaz elementi hesab edilir. Ümumiyyətlə, yerləşmə vasitəsi adlanan və müntəzəm və ya epizodik olaraq gecələmə üçün yer təklif edən istənilən obyekt, turizm sənayesinin əsasını təşkil edən müəssisələrdən biridir. Turizm sənayesində çalışanların təxminən 60-65 %-i və turizmdən gələn gəlirlərin 70%-dək hissəsi yerləşmə müəssisələrinin payına düşür. Yeni yerləşmə vasitələrinin inşa edilməsi turist axınlarını gücləndirir və turizmin cəlbediciliyini xeyli artırır. Turistlərin yerləşdirilməsi zamanı yüksək servisin təmin olunması, turizmin mühüm psixoloji aspektlərindən olan xoş təəssüratın formalaşmasında mühüm əhəmiyyətə malikdir. Yerləşmə müəssisələrinin geniş xarakterli olmasına baxmayaraq, turistlərə yerləşmə xidməti göstərilməsində mehmanxanalar xüsusi rol oynayırlar.

Mehmanxana sənayesi iqtisadi fəaliyyət növü kimi səyahətdə olan insanlara qısa müddətli yaşamaq üçün mehmanxana xidmətləri göstərir. Bu xidmətlərə bəzən restoran xidmətləri də aid edilir.

Göstərilən xidmətlər mahiyyətcə eyni olsa da mehmanxanalar bir çox əlamət və göstəricilərə görə təsnifləşdirilirlər. ÜTT-nin ekspertləri tərəfindən turistlərin yerləşdirilməsi müəssisələrinin standart təsnifatı tərtib edilmişdir. Bu təsnifata görə yerləşmə vasitələri iki qrupa bölünür:

1. Kollektiv yerləşmə vasitələri;
2. Fərdi yerləşmə vasitələri.

Kollektiv yerləşmə vasitələri özləri 3 qrupa bölünürlər:

1. Mehmanxana tipli yerləşmə vasitələri;
2. İxtisaslaşmış yerləşmə vasitələri;
3. Digər yerləşmə vasitələri.

Mehmanxana tipli yerləşmə vasitələrinə aşağıdakı müəssisələr daxildir:

- a) mehmanxanalar;

- b) motellər;
- c) pansionatlar;
- d) plyaj mehmanxanaları;
- e) klub nömrələri;
- f) qonaq evləri;

İxtisaslaşmış yerləşmə vasitələrinə aşağıdakı müəssisələr aid edilir:

- a) müalicə müəssisələri nəzdindəki mehmanxanalar;
- b) əmək və istirahət düşərgələri;
- c) nəqliyyat yerləşmə vasitələri;
- d) konqres – mərkəzlər;
- e) sığınacaq və daxmalar.

Kollektiv *digər* yerləşmə vasitələrinə bu müəssisələr aid edilir:

- a) turist bazaları;
- b) gənclər üçün yataqxanalar;
- c) turist kəndləri;
- d) kempinqlər;
- e) bunqalolar.

Fərdi yerləşmə vasitələrinə bunlar daxildir:

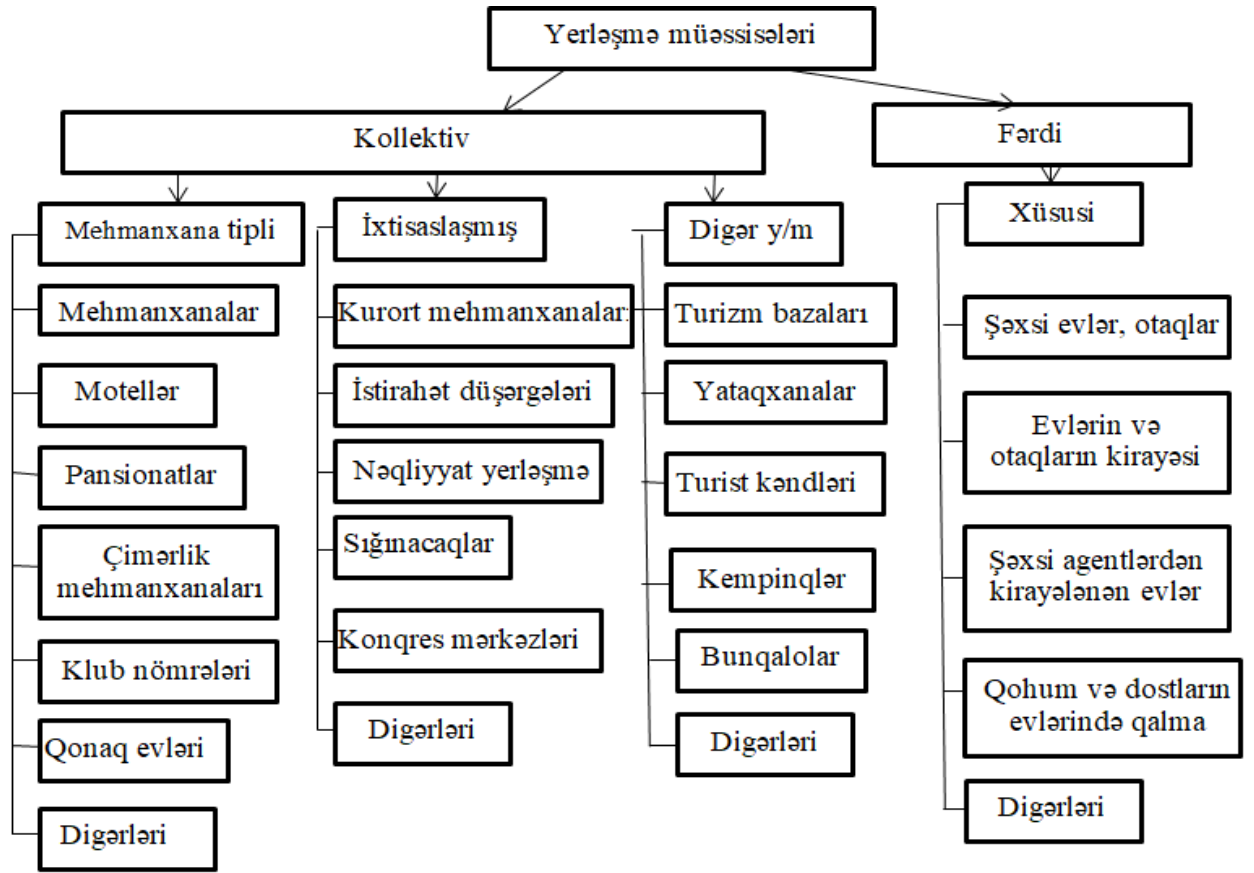
- a) şəxsi müəssisələr;
- b) şəxsi evlər, otaqlar, kotteclər;
- c) şəxsi evlərdən kirayə edilmiş otaqlar;
- d) şəxsi agentlərdən kirayə edilmiş sahələr;
- e) qohum və tanış evlərində yerləşmə.

Verilmiş təsnifatda mehmanxana və analoji müəssisələr turistlərin qrup şəklində yerləşməsi üçün komfortlu müəssisələr hesab edilirlər. Adətən mehmanxanalar üçün bu əlamətlər xarakterikdir:

-vahid idarəetmə sisteminə malik və müəyyən edilmiş minimal həddən artıq nömrə sayına malik olmaq;

-məcburi (nömrələrin yığışdırılması, sanitariya qovşağı, yataq dəstinin gündəlik dəyişdirilməsi) və əlavə (paltar yuma, kimyəvi təmizləmə, parixmaxer, avtomobil kirayəsi və s.) xidmətlərin təklif edilməsi və göstərilməsi;

-mövcud maddi-texniki baza və təklif edilən xidmətlərin çeşidinə görə milli standartların tələblərinə uyğun olaraq qruplaşdırılma və s.



Mehmanxanalar bir çox kriteriyalara əsasən təsnifləndirilir. Onlardan daha çox istifadə edilənləri aşağıdakılardır:

- komfortluluq səviyyəsi;
- tutum (nömrələrin sayı);
- funksional təyinat;
- yerləşmə yeri;
- iş müddəti;
- qidalanma ilə təminat;
- turistlərin qalma müddəti və s.

Mehmanxanaların komfortluluq səviyyəsi mehmanxana xidmətlərinin keyfiyyətinin idarə edilməsində mühüm rol oynayır. Komfortluluq səviyyəsi kompleks kriteriya olub, aşağıdakı elementlərdən ibarətdir:

- nömrə fondunun vəziyyəti və strukturu: nömrələrin sahəsi (m²), bir yerlik, çox yerlik, nömrə - apartament otaqların sayı, kommunal şəraitin səviyyəsi və s.;
- mebelin, inventarın, sanitar – gigiyenik təyinatlı əşyaların olması;

- qidalanma müəssisələrinin – restoran, kafe, bar və s.-in olması, onların vəziyyəti və iş rejimi;
- mehmanxana binasının və yolların vəziyyəti, mehmanxanaya yaxın ərazinin abadlıq səviyyəsi;
- informasiya təchizatı və texniki təminat, vay-fay(WiFi), telefon, telefaks, peyk rabitəsi, televizor, soyuducu, mini–bar, mini–seyf və s.- in olması;
- əlavə xidmətlər göstərilməsi üçün şəraitin təmin olunması.

Qeyd olunan parametrlərin hamısı müasir mehmanxanaların təsnifat sistemlərində əsas göstəricilər kimi qiymətləndirilir və nəzərə alınır. Bundan başqa, personala və onların hazırlanmasına, təhsil səviyyələrinə, yaşlarına, sağlamlıqlarının vəziyyətinə, əcnəbi dil bilmələrinə, xarici görünüşlərinə və davranışlarına da müəyyən tələbatlar irəli sürülür.

Mehmanxanaların komfortluq dərəcəsinə görə təsnifləndirilməsi bütün mədəni dünya ölkələrində həyata keçirilir. Avropa ölkələrinin əksəriyyətində (Fransa, Belçika, Sloveniya, İspaniya və s.) bu təsnifatı dövlət strukturları həyata keçirirlər və bu proses xüsusi qanunvericilik aktlarının müzakirə predmeti hesab edilir. Bəzi ölkələrdə (Almaniya, İsveçrə) isə təsnifat mehmanxana biznesi nümayəndələrinin təşəbbüsü ilə assosiasiya və ittifaqların iştirakı, həmçinin, mehmanxana sahiblərinin razılığı ilə reallaşdırılır.

Komfortun səviyyəsinin müəyyən edilməsi indiki zamanda otuzdan artıq təsnifat sisteminin əsasını təşkil edir ki, onlardan ən geniş yayılanları aşağıdakılardır:

1. Avropa və ya “ulduz” təsnifat sistemi. Bu sistem Fransa milli təsnifat sistemi də adlanır və təsnif edilən mehmanxanaların 1-dən başlayaraq 5 ulduzlu kateqoriyayaqədək bölünməsinə nəzərdə tutur. Bu sistem Türkiyə, Fransa, Rusiya, Misir, Avstriya və s. ölkələrdə tətbiq edilir.
2. “Hərflər” sistemi. Bu təsnifat sistemində mehmanxanalar A, B, C, D hərfləri ilə işarələnir və adətən Yunanıstanda tətbiq edilir.
3. “Tac” sistemi. Bu təsnifat sistemi Böyük Britaniyada tətbiq edilir.
4. “Dərəcə” sistemi. Bu təsnifat sistemi ilə mehmanxanalar İsrail və İtaliyada dərəcələrə bölünür.

Dünya praktikasında elə hallara rast gəlinir ki, bir ölkə daxilində bir neçə təsnifat sistemindən istifadə edilir. Məsələn, Böyük Britaniyada “Tac” təsnifat sistemi ilə yanaşı,

Britaniya Turagentlər Assosiasiyasının (British Travel Authority-BTA) təklif etdiyi aşağıdakı təsnifat sistemindən müvəffəqiyyətlə istifadə edilir:

-*Büdcə mehmanxanaları*. Bu mehmanxanalar adətən şəhərin mərkəzində yerləşir və minimal şəraitə malik olur.

-*Turist mehmanxanaları*. Bu mehmanxanaların strukturunda mütləq restoran və bar olmalıdır.

-*Orta sinif mehmanxanalar*. Bu mehmanxanalarda xidmət səviyyəsi kifayət qədər yüksəkdir.

-*Birinci sinif mehmanxanalar*. Bu mehmanxanalar çox yaxşı komforta və əla xidmət səviyyəsinə malik olurlar.

-*Yüksək səviyyəli mehmanxanalar*. Belə mehmanxanalarda ekstra sinif xidmət və yaşayış xidmətləri göstərilir.

Qeyd olunan təsnifat sistemlərindən ən geniş yayılanı fransız təsnifat sistemidir. Bu sistemə görə mehmanxanalar 6 kateqoriyaya bölünür və onların 5 kateqoriyası ulduzlarla (*,**,***,****,*****) biri isə ulduzsuz “L” kimi işarələnir. Bu sistem üzrə təsnifat mehmanxana xidmətlərinin daha dolğun əhatə edilməsinə imkan verir.

Almaniyada qəbul olunmuş təsnifata görə mehmanxanalar 5 sinifə bölünürlər. Bu ölkədə avropa sistemi ilə harmoniyanın təmin olunması məqsədilə hər bir sinif müəyyən ulduzlu mehmanxanaya uyğunlaşdırılır:

- turist sinifi - *;
- standart sinif - **;
- komfort sinifi - ***;
- birinci sinif - ****;
- lüks sinif - *****.

Nəzərə almaq lazımdır ki, “ulduz” sistemi ilə uyğunluğun təmin olunması digər təsnifat sistemləri üçün də xarakterikdir.

Yunanıstanda bu uyğunluq belə qəbul edilir:

- “A” kateqoriya - ****;
- “B” kateqoriya - ***;
- “C” kateqoriya - **;
- “D” kateqoriya *.

İtaliyada isə uyğunluq belə qəbul edilir:

-birinci kateqoriya - ****;

-ikinci kateqoriya - ***;

-üçüncü kateqoriya - **.

Böyük Britaniyada tətbiq edilən “Tac” təsnifat sistemi ilə uyğunluq belə qəbul olunur:

-5 Tac - ****;

-4 Tac - ***;

-3Tac - ** və s.

Böyük Britaniyada daha çox tətbiq edilən və Britaniya Turagentlər Assosiasiyasının (British Travel Authority - BTA) təklif etdiyi təsnifat sistemi, “Ulduz” təsnifat sistemi ilə uyğunluğu aşağıdakı kimi qəbul edir:

-büdcə mehmanxanaları - *;

-turist mehmanxanaları - **;

-orta sinif mehmanxanalar - ***;

-birinci sinif mehmanxanalar - ****;

-əla sinif mehmanxanalar - *****.

Azərbaycan Respublikasında mehmanxanaları dərəcələndirmək üçün “Ulduz” təsnifat sistemindən istifadə edilir.

ABŞ – da dövlət tərəfindən qəbul olunmuş təsnifat sistemi mövcud deyil. Bu ölkədə ən yüksək kateqoriya (*****) iki idarə tərəfindən verilir:

1. American Automobile Association (AAA);

2. Mobile Travel Guide.

Digər kateqoriyaya aid edilən mehmanxanaların təsnifatı ABŞ – da fəaliyyət göstərən müxtəlif turizm təşkilatları tərəfindən həyata keçirilir.

Müxtəlif ölkələrdə həm komfortluluq anlayışına həm də bu anlayışa görə təsnifatın həyata keçirilməsi üçün prosedurlara müxtəlif yanaşmalar mövcuddur. Bu vəziyyət və ölkələrdə mədəni-tarixi və milli ənənələrlə şərtlənmiş digər faktorlar, dünyada mehmanxanaların vahid təsnifat sisteminin tətbiq edilməsinə mane olur. Bu maneələrin aradan qaldırılmasında ÜTT–nin, Avropa İttifaqı mehmanxana və restoran sənayesi Komitəsi və Beynəlxalq mehmanxana assosiasiyasının fəaliyyəti hələlik bir nəticə vermir. Bu

problemin həlli həm də ona görə mürəkkəbləşir ki, mehmanxanalarla yanaşı, spesifik xüsusiyyətlərə malik olan çoxlu sayda müxtəlif növ yerləşmə müəssisələri fəaliyyət göstərir.

1989-cu ildə ÜTT tərəfindən mehmanxanaların təsnifat kriteriyalarının regional komissiyaların qəbul etdiyi standartlar əsasında regionlararası uyğunlaşdırılması üçün tövsiyələr hazırlanmışdır. Həmin tövsiyələr bina və nömrələrə, mehmanxana xidmətlərinin keyfiyyətinə və mebellərə, enerji və su təchizatına, isitmə sistemində, sanitariya vəziyyətinə, təhlükəsizlik və rabitə sistemində, mətbəxə, mehmanxana xidmətləri və xidmət personalına minimal tələblər irəli sürür.

Qeyd olunan təsnifat sistemindən başqa, mehmanxanalar bir çox əlamətlərə görə də təsnifləndirirlər.

Tutumuna görə mehmanxanalar aşağıdakı kimi təsnifləndirilir:

- kiçik mehmanxanalar: 100–150 nömrəli; (150 yerlik – 100 nömrəli)*;
- orta mehmanxanalar: 100–dən 300-400 nömrəyədək; (150–400 yerlik–300 nömrəli)*;
- böyük mehmanxanalar: 300 – dən 600 - 1000 nömrəyədək; (400 – dən çox yerlik – 300 – dən çox nömrəli)*;
- nəhəng mehmanxanalar: 1000 – dən artıq nömrəsi olanlar; (600 – dən artıq nömrəli)*.

Mehmanxanaların tutumu dedikdə, müştərilərə eyni zamanda təklif edilə bilən yataq – yerlərin və ya nömrələrin sayı nəzərdə tutulur.

Yataq – yeri bir nəfərin yataqla birlikdə istifadəsi üçün tələb olunan sahədir.

Nömrə - verilən kateqoriya mehmanxana üçün tələblərə uyğun təchiz edilmiş bir və ya bir neçə yataq – yeri olan otaqdır. Nömrələr 1, 2, 3 və s. yerli olurlar. Mehmanxana və ya moteldə biryerlik otaqlarda yerləşmə bir nəfər üçün nəzərdə tutulur və daha bahalı xidmət hesab edilir. İkiyerlik nömrə isə eyni vaxtda iki müştərinin yerləşməsini nəzərdə tutur. Nömrənin sahəsi onun avadanlıqlarından sərbəst şəkildə və rahat şəraitdə istifadə etməyə imkan verməlidir. ÜTT – nin hazırladığı tövsiyələrə görə bir yerlik nömrənin sahəsi 8m² – dən , iki yerlik nömrənin sahəsi isə 10m² - dən az olmamalıdır.

Mehmanxana kompleksinin digər funksional hissələrinin, xüsusilə qidalanma müəssisəsinin (restoran, bar, kafe və s.) tutumu, nömrə fondunun tutumu, mehmanxananın təyinatı və yaxın ərazidəki müvafiq müəssisələrin mövcudluğundan asılı olaraq müəyyənləşdirilir.

Otaqların sayına görə nömrələr 1 otaqlı, 2 otaqlı, 3 otaqlı və s. ola bilər.

Təyinatına görə nömrələr biznes–sınıf, ekonom–sınıf, nömrə–apartament və s. olurlar.

Biznes–sınıf otaqlarda adətən, işgüzar məqsədlə gəlmiş turistlər yerləşdirilirlər. Bu otaqlarda standart şəraitdən başqa, işləmək üçün şərait yaradılmalıdır (iş masası, telefon, faks, kompyuter, WiFi və s.).

Ekonom–sınıf nömrələr geniş turist təbəqələrinin yerləşməsi üçün nəzərdə tutulur. Bu tip nömrələr adətən sadə avadanlıqlarla təchiz edilir və belə nömrələrdə gecələmə çox baha olmur.

Apartament–nömrələr (2, 3, 4 otaqlı) adətən ailələrin uzunmüddətli yerləşməsi üçün nəzərdə tutulur. Apartament–nömrədə mütləq bütün avadanlıq və ləvazimatlarla təchiz edilmiş mətbəx olmalıdır. Bu həmin nömrələrdə ev şəraitini təmin edir. Bir çox otellərdə lüks apartament nömrələr də ola bilər. Belə nömrələr *suit* adlanır və onlar 3, 4 otaqlı və yüksək komfortlu olurlar. Onların sahəsi ən az 45 m² olmalıdır.

Mehmanxanaların praktiki fəaliyyətində yataqların növündən asılı olaraq 2 və 3 yerlik otaqlar geniş yayılmışdır. Bu otaqlarda adətən *twin, quenn, king – size* növ yataqlardan istifadə edilir. İkinəfərlik standart yataqlardan (*twin*) istifadə edilməsi nömrələri tələbatdan asılı olaraq bir və ya iki yerlik nömrə kimi istifadə etməyə imkan verir. Daha böyük ölçülü yataqlardan (*quenn, king–size*) istifadə edilməsi mehmanxananın yüksək komfortlu olmasına işarədir. Belə otellər ən az 4 və ya 5 ulduzlu otellərdir və onlarda gecələmə xidmətləri kifayət qədər bahalı olur. Bu növ yataqların ölçüləri standartlardan böyük olur və ona görə də otaqların ölçüləri böyük olmalıdır.

Funksional təyinatından asılı olaraq mehmanxanalar iki böyük qrupa bölünür:

- tranzit mehmanxanalar;
- məqsədli mehmanxanalar.

Tranzit mehmanxanaların əsas funksiyası turistlərin qısa müddətə dayanarkən müvəqqəti yerləşməsini təmin etməkdən ibarətdir. Onlar adətən magistral yolların kənarında yerləşir və kiçik tutuma, məhdud komfortluluq şəraitinə malik olurlar.

Tranzit mehmanxana qrupuna aid edilən yerləşmə vasitələrindən ən geniş yayılanı motellərdir. İlk motellər ABŞ–da meydana gəlib və bu ölkənin milli təsnifat sistemi motelləri avtomobillə səyahət edən turistləri qəbul edən müəssisə kimi xarakterizə edir. İlk motel 1925–ci ildə tikilsə də XX əsrin 50 – ci illərindən geniş yayılmağa başladı. Ənənəvi yerləşmə və qidalanma xidmətlərindən başqa, motellərdə kompleks texniki xidmət də göstərilir.

Motellərdə qaraj, avtomobil dayanacağı, benzindoldurma stansiyası, təmir sexləri və s. olmalıdır.

Motellərin geniş yayılması ilə yanaşı, son vaxtlar yeni mehmanxana müəssisələri - *motootellər* də sürətlə artır. Motootellər də otellər təklif edən xidmətlər təklif edir, lakin, onlar otellərdən yüksək komfortluluğu, otellər üçün xarakterik olan yüksək keyfiyyətli xidmətlərin göstərilməsi ilə seçilir.

Məqsədli mehmanxanalar iki qrupa bölünürlər:

- işgüzar təyinatlı mehmanxanalar;
- istirahət üçün mehmanxanalar.

İşgüzar təyinatlı mehmanxanalar işgüzar məqsədlə (işgüzar səfər, ezamiyyət, qurultay, konfrans, simpozium və s. – də iştirak) səyahət edən turistlərə xidmət göstərirlər. İşgüzar turistlərə xidmət göstərilməsi zamanı onlar üçün lazım olan şərait yaradılmalıdır. Ona görə *işgüzar təyinatlı mehmanxanalara* müəyyən tələblər irəli sürülür. Bu tələblərə aşağıdakılar aiddir:

- yaşayış məntəqələrinin inzibati və ictimai mərkəzlərinə yaxın yerlərdə yerləşməli;
- nömrə fondunda bir nəfərlik nömrələr üstünlük təşkil etməli;
- nömrədə istirahətlə yanaşı iş üçün də şərait olmalı;
- nömrə fondunda işgüzar turistlərin ailələrinə xidmət göstərilməsi üçün apartament – nömrələr olmalı;
- işgüzar tədbirlərin (konfrans zalı, müzakirə otaqları, sərgi üçün otaq və s.) təşkili və keçirilməsi üçün şərait olmalı;
- xüsusi texniki qurğular (sinxron tərcümə üçün avadanlıq, müasir rabitə vasitələri və orqtexnika və s.) olmalı;
- maliyyə xidməti təminatı (banklar, valyuta mübadiləsi bölməsi və s.) olmalı;
- yüksək səviyyəli iaşə xidməti (o cümlədən nömrələrə) göstərən qidalanma müəssisələri olmalı;
- nəqliyyat vasitələrinin yerləşdirilməsi üçün dayanacaq və qarajlar olmalıdır.

İstirahət üçün mehmanxanalar iki qrupa ayrılır:

1. *Kurort mehmanxanaları*;
2. *Turist mehmanxanaları*.

Kurort mehmanxanaları *balneoloji, klimatoloji, və palçıq müalicəsi* təyinatlı olur.

Kurort mehmanxanalarının konsepsiyası istirahət etmək və sağlamlığını bərpa etmək istəyən insanlara yerləşmə, qidalanma və digər əlavə xidmətlər göstərilməsini nəzərdə tutur. Kurort mehmanxanaları adətən təbii iqlim şəraitində (dəniz sahili, dağlıq bölgələr və s.) istirahət və müalicəyə imkan verən ərazilərdə yerləşirlər.

Kurort mehmanxanaları strukturunda müalicə-profilaktika xarakterli tibbi xidmət göstərilməsi, pəhriz qidalanması, idmanla məşğul olmaq, aktiv istirahət və s. üçün otaqlar olmalıdır.

Kurort mehmanxanalarının aktiv fəaliyyət dövrünün davam etmə müddəti 90-180 gün təşkil edə bilər. Bu müddət iqlim və digər faktorlardan asılı olaraq dəyişə bilər.

Turist mehmanxanaları turist- ekskursiya, turist-idman və ixtisaslaşmış təyinatlı olur.

Turist mehmanxanalarının konsepsiyası aşağıdakıları nəzərdə tutur:

- turist mehmanxanaları adətən turist qəbul etdiyi turist marşrutları üzərində yerləşir;
- turist mehmanxanalarında təklif edilən xidmətlər kompleksi turun proqramına uyğun formalaşdırılır və əvvəlcədən vauçer və ya yol vərəqinə müvafiq müəyyən edilir;
- turist mehmanxanaları strukturunda turistlərə xidmət göstərilməsi üçün turbüro, səyahət və ya ekskursiya büroları nəzərdə tutulur.

Bəzi ölkələrdə idman təyinatlı turist mehmanxanaları geniş yayılmışdır. Belə mehmanxanalar turistlərə müxtəlif idman növləri ilə aktiv məşğul olmaq imkanı verir.

Yerləşmə yerlərinə görə mehmanxanaların aşağıdakı növləri var:

- Şəhər hüdudlarında (mərkəzdə və şəhər ətrafında) olan mehmanxanalar.* Bu qrupa işgüzar təyinatlı bütün mehmanxanalar, lüks otellər, orta sinif mehmanxanalar daxildir.
- Dəniz sahilində yerləşən mehmanxanalar.* Bu qrupa aid mehmanxanalar üçün əsas kriteriya dənizədək olan məsafədir (50, 100, 150, 200, 250, 300 və daha çox metr).
- Dağ mehmanxanaları.* Dağ mehmanxanaları adətən kiçik tutumlu olub, dağlıq ərazilərin marşrut keçən və əlverişli istirahət etmə yerlərində olur. Dağ mehmanxanalarında adətən yay və qış istirahəti üçün tələb olunan qurğu və avadanlıqlar (alpinistlər və dağ xizəkçiləri üçün inventar, qaldırıcılar və s.) olmalıdır.

İşləmə müddətindən asılı olaraq mehmanxanalar üç qrupa bölünür:

- 1.*İlboyu işləyən mehmanxanalar;*
- 2.*İki mövsüm işləyən mehmanxanalar;*
- 3.*Bir mövsüm işləyən mehmanxanalar.*

Qidalanma ilə təminatə görə mehmanxanalar aşağıdakı kimi qruplaşdırılır:

-yerləşmə və üç dəfəlik yeməklə təminat – tam pansion (FB);

-yerləşmə, səhər və şam yeməyi ilə təminat – pansion (HB);

-yerləşmə və səhər yeməyi ilə təminat (BB).

Turistlərin qalma (yaşama) müddətinə görə mehmanxanalar iki qrupa ayrılır:

1. Uzun müddət qalınan (yaşanan) mehmanxanalar;

2. Qısa müddət qalınan (yaşanan) mehmanxanalar.

Mehmanxanalarda turistlərə tələb olunan minimal xidmətlər yığımının təklif edilməsi və göstərilməsi üçün aşağıdakı əsas xidmət strukturlarının olması tələb olunur:

-bronlaşdırma xidməti;

-xidmət sahələri (mərtəbə xidmətləri və s.);

-qəbul və hesablaşma bölməsi;

-nömrə fondunun istismarı xidməti.

Müxtəlif tip mehmanxanalarda yuxarıda göstərilən xidmətlər az və ya çox ola bilər. Eyni zamanda həmin xidmətlərin funksiyaları da fərqli ola bilər. Məsələn, yalnız böyük mehmanxana komplekslərində xidmət və bronlaşdırma xidmətləri ayrıca struktur bölmələri kimi fəaliyyət göstərir. Kiçik və orta müəssisələrdə isə bronlaşdırma xidmətini qəbul və ya yerləşmə xidmət strukturlarının ayrıca bir əməkdaşı həyata keçirə bilər. Bu həm də marketinq, mühəndis-istismar, maliyyə-mühasibatlıq, kommersiya və s. xidmətlərə də aiddir.

Bronlaşdırma xidməti. Bu xidmət aşağıdakı funksiyaları yerinə yetirir:

- mehmanxanadakı yerlərə sifarişlərin qəbul edilməsi və bu sifarişlərin işlənməsi;

- lazımi sənədlərin (gündəlik, həftəlik, aylıq rüblük və illik gələnlərin qrafiki, nömrə fondunun hərəkət xəritəsi və s.) hazırlanması.

Adətən mehmanxananın xidmətlərindən istifadə edən müştərilərin təxminən yarısı nömrələri əvvəlcədən bronlaşdırırlar. Bronlaşdırma proseduru adətən telefonla, mehmanxanaların kommersiya nümayəndəlikləri (turoperator və turagent), poçt, teleks, faks, elektron poçt, qlobal bronlaşdırma sistemləri (GDS) vasitəsilə həyata keçirilir.

Öz fəaliyyətlərində mehmanxanalar yerləşmə xidmətlərinin təminatlı bronlaşdırma üsulundan geniş istifadə edirlər. Bu halda mehmanxana müəssisələri müştərinin gəlmə vaxtına kimi sifariş edilmiş boş nömrənin saxlanmasına görə məsuliyyət daşıyır. Öz

növbəsində müştəri bronlaşdırmanı ləğv etməsə və nömrədən istifadə etməsə belə, sifariş verdiyi nömrə üçün nəzərdə tutulan vəsaiti mütləq ödəməlidir.

Adətən təminatlı bronlaşdırma xidməti yerləşmə xidmətinin dəyərinin əvvəlcədən ödənməsi zamanı göstərilir. Bu isə aşağıdakı üsullarla həyata keçirilir:

- xidmətin dəyərinin əvvəlcədən tam ödənilməsi;
- xidmətin kredit kartı ilə ödənməsi (mehmanxana müştərinin ən az bir gecənin dəyəri qədər depozitini bank hesabında blok edir);
- müştərinin mehmanxanaya gəlməzdən əvvəl müəyyən məbləğ pul vəsaiti (bir gecələmənin dəyəri qədər) ödəməsini nəzərdə tutan avans depoziti;
- turagentlərin təminatı. Bu halda bronlaşdırmanın təminatçısı kimi turist agentləri çıxış edir və bronlaşdırma baş tutmadığı halda müştərinin məsrəflərini kompensasiya edir;
- turagentliyə yerləşmə xidmətinin dəyərinin ödənməsini göstərən turist vauçeri.

Bronlaşdırma həyata keçirmiş müştərinin gəlməməsi halında ziyanın azaldılması üçün mehmanxanalar “ikiqat” və ya “çoxsaylı” bronlaşdırma üsulundan istifadə edirlər, yəni real nömrələrin sayından çox sifariş qəbul edirlər. Lakin belə yanaşma dəqiq fikirləşilməli və tənzimlənməlidir. Əgər mehmanxana qəbul edilmiş sifarişlərin icrasını həyata keçirə bilmirsə, bu zaman o, öz müştərilərini itirmək riski qarşısında qala və digər turizm kompaniyaları ilə əldə etdiyi razılaşma və müqavilələrin ləğv edilməsi ilə üzləşə bilər.

Xidmət şöbəsi. Qonaqların nöqtəyi-nəzərindən xidmət şöbəsi mehmanxanada ən vacib şöbə hesab edilir. Məhz həmin şöbənin personalı müştərilərlə müntəzəm əlaqədə olur, onlara bilavasitə xidmət göstərilməsi prosesində iştirak edirlər.

Xidmət şöbəsinə *menecer rəhbərlik edir və şveysar, dəhliz işçiləri, baqaj daşıyanlar, liftçilər, konsyerjələr, sürücülər* (icarəyə götürülmüş maşınlara xidmət edir və qonaqların avtomobillərini park edir), *ayaqçılar* ona tabe olurlar.

Müştəridə mehmanxana barədə xoş təəssüratın yaranması prosesində xidmət şöbəsi işçiləri daha böyük məsuliyyət daşıyır. Adətən qonaqları ilkin olaraq mehmanxananın girişində dayanan şveysarlar qarşılayır. Onlar qonaqları salamlamalı və avtomobildən düşməkdə onlara yardım etməlidirlər. Şveysarlar mehmanxanada təklif edilən xidmətlər, mehmanxanada təşkil edilən tədbirlər (konfrans, banket və s), mehmanxananın yerləşmə ərazisi və s. barədə ətraflı məlumatla malik olmalıdırlar.

Dəhliz xidmətçiləri müştəriləri nömrəyə kimi müşayiət edir və onların əşyalarını daşıyır. Müşayiət zamanı onların müştərilərlə ünsiyyətdə olmaları məsləhət görülür. Bu zaman onlar mehmanxanada göstərilən xidmətlər, qidalanma müəssisələrinin, paltar yuma və kimyəvi təmizləmə şöbəsinin, idman zalı və hovuzun iş rejimləri barədə ətraflı məlumat verməlidirlər.

Nömrəyə daxil olduda şveysar qonağa yerləşməkdə yardım etməlidir. O, otaqda olan cihaz və avadanlıqlardan necə istifadə edilməsini (ışığılanma, radio, televiziya, kondisioner, telefon, mini-bar və s.) izah etməli, onların işlək vəziyyətdə olmasını yoxlamalıdır.

Qonaqlara bir çox vacib xidmətlərin göstərilməsində konsyerjlərin böyük rolu var. Onlar adətən vestübüldə xüsusi masa arxasında və ya mərtəbələrdə olurlar. Müəyyən vaxta qədər konsyerjlər mehmanxana xidmətçiləri hesab edilmirdilər. Onlar müstəqil sahibkarlar hesab edilirdilər və mehmanxana müştərilərinə xidmət göstərmək hüququ alırdılar. Konsyerjlərin icra etdikləri əsas xidmətlərə aşağıdakılar aid edilir:

- qonaqlar üçün teatra bilet almaq və onlara çatdırmaq;
- şəhər restoranlarında qonaqlara yer sifariş vermək;
- avia, dəmiryol, avtobus biletləri sifariş vermək və müştərilərə çatdırmaq, beynəlxalq, yerli və şəhərlərarası nəqliyyat vasitələrinin hərəkət qrafiki barədə məlumat vermək;
- bərbər, kosmetika salonları və həkim baxışı üçün yer tutmaq;
- yerli qonaqpərvərlik obyektləri, teatr, muzey, mağaza, sərgi və s. barədə məlumat vermək;
- ektremal vəziyyətlərdə (həkim, hüquqşünas, notarius və s. dəvət etmək) yardım etmək;
- müştərilərin şəxsi sifarişlərini (nə isə almaq, vizanı rəsmiləşdirmək və s.) yerinə yetirmək.

Qəbul və hesablaşma xidməti. Qəbul xidmətini çox vaxt otelin “ürəyi” və yaxud “əsəb mərkəzi” adlandırırlar. Qonaqlar bu şöbə ilə daha çox əlaqədə olur, mehmanxanada olduğu müddətdə ona lazım olan informasiya üçün məhz bu şöbəyə müraciət edir.

Qəbul şöbəsinin vacib funksiyalarından biri, qonaqların salamlanması və onların yerləşdirilməsi üçün tələb olunan sənədlərin rəsmiləşdirilməsidir. Qəbul xidmətinin əməkdaşı (portye), girişdə duran şveysardan sonra qonaqla ünsiyyətdə olan ikinci şəxsdir. Onun qonağı necə qarşılaması, salamlaması, lazımı rəsmiləşməni tez və ədəblə yerinə

yetirməsi qonaqda bütövlükdə mehmanxana barədə xoş təəssüratın yaranmasında xüsusi əhəmiyyətə malikdir. Ona görə qəbul xidmətinə müəyyən tələblər irəli sürülür:

-qəbul xidməti mehmanxananın girişinə bilavasitə yaxın yerdə olmalıdır. Mehmanxana vestibülü geniş olarsa, interyerin dinamik xarakteri elə tərtib edilməlidir ki, o, qonağı qəbul xidməti dayacağına (resepşn) sarı istiqamətləndirsin.;

-portye dayacağı təmiz olmalı, onun üstündə lazımsız əşyalar və dağınıq vəziyyətdə kağız olmamalıdır;

-qəbul xidməti işçiləri qüsuruz xarici görünüşə və nümunəvi davranışa malik olmalıdırlar. Qonaqlarla yalnız ayaq üstə ünsiyyətdə olmaq lazımdır. Onları gözləməyə məcbur etmək olmaz. Nəzərə almaq lazımdır ki, portye üçün qonaq qəbul etməkdən vacib vəzifə yoxdur.

Qonaqların qəbulu və yerləşdirilməsi zamanı ilkin bronlaşdırma şərtlərini (nömrənin kateqoriyası, şəraitin olması, qiymət, pəncərədən görünüş, qalma müddəti, çıxma vaxtı və s.) razılaşdırmaq lazımdır. Əgər qonaq xüsusi anket doldurmalıdırsa, bu proseduru nəzakətlə elətdirmək lazımdır. Əgər qonaq həmin mehmanxanada bir neçə dəfə olmuşdursa, (onun barəsində lazımi informasiya saxlanmışdırsa) anketədə onun imzasını qoydurmaq kifayət edər.

Qəbul və hesablaşma xidmətinin funksiyasına həm də nömrələrin bölüşdürülməsi və mehmanxanadakı boş nömrələrin sayının nəzarətdə saxlanması, hesabların yazılması və müştərilərlə hesablaşma aparılması aiddir.

Qonaq gələnə kimi qəbul xidməti bronlaşdırma xidmətindən işlənmiş sifarişləri alır və ona uyğun olaraq nömrə fondunun hərəkət xəritəsini tərtib edir. Bu isə mehmanxanada olan boş yerlərin qeydiyyatını aparmağa imkan verir.

Qəbul xidmətinin funksiyalarından biri də müştərilərin kartotekasının aparılmasıdır. Hər bir müştəri üçün mehmanxananı tərk etdikdən sonra xüsusi kart tərtib edilir. Həmin kartda müştəri ilə ünsiyyətdə olan bütün mehmanxana xidməti işçilərindən alınan informasiyalar qeyd edilir. Bu informasiya həmin müştəri mehmanxanaya təkrar gəldikdə ona daha yüksək səviyyəli xidmət göstərilməsi üçün baza hesab edilir və qonağın gözlədiklərindən daha yaxşı təəssürat təmin edilir. Belə iş daimi müştərilərin əldə edilməsinə imkan verir və müəssisənin reklamını həyata keçirir. Müasir mehmanxanalarda bu iş müştəri

haqqında geniş informasiya bankı yaradılmasına imkan verən kompyuter texnikasının köməyi ilə həyata keçirilir.

Nömrə fondunun istismarı xidməti. Bu xidmətin vacib funksiyalarından biri mehmanxana nömrələrində komfortun və sanitar–gigiyenik vəziyyətin, həmçinin, ictimai otaqların (holl, foye, dəhliz, keçid və s.) tələb olunan səviyyədə saxlanmasını təmin etməkdən ibarətdir. İşçi personalın sayına görə bu xidmət mehmanxanada ən böyük xidmət hesab edilir. Adətən bu xidmət sahəsində otel işçilərinin 50 %-ə qədəri çalışır.

Nömrə fondunun istismarı xidmətinə menecer rəhbərlik edir. Ona mərtəbə növbətçiləri, supervayzerlər, styuardlar, qulluqçular və digər kateqoriya personallar tabe olurlar.

Qulluqçuların əsas vəzifələri dolu və ya boş olmasından asılı olmayaraq nömrələrin yığışdırılmasından ibarətdir. Nömrələr hər gün yığışdırılır, müştəri getdikdən sonra isə “baş təmizləmə” həyata keçirilir. Qulluqçu nömrədə hər gün cari və aralıq təmizlik həyata keçirir.

Bəzi mehmanxanalarda növbətçi supervayzer vəzifəsi olur. O qulluqçuların işinə, otaqların tələbata uyğun təmizlənməsinə əmin olmaq üçün nəzarət edir. Supervayzer həm də qəbul xidmətinə boş nömrələrin sayı barədə məlumat verir.

Yüksək kateqoriyalı xidmətlər təklif edən lyüks otellərdə *styuard* vəzifələri olur. Onlar işə günün ikinci yarısından başlayır. Onların vəzifəsinə hər bir nömrəni təzə əl dəsmalları ilə təmin etməkdən, onlara xüsusi görüntü verməkdən və açılıb – yığılan yataqları qurmaqdan ibarətdir.