

MÖVZU: 11.

MEHMANXANA TƏSƏRRÜFATI VƏ REKLAM

PLAN

1. Reklamın mahiyyəti və funksiyası
2. İnformasiya və reklamın növ və formaları
3. Mehmanxananın ticarət və firma nişanı

Plan 1.

Reklamın mahiyyəti və funksiyası

Dəqiq və müntəzəm maliyyə mənbələrinə arxalanan, məlumatın ödənişli yayınma üsulları vasitəsilə həyata keçirilən, qeyri-şəxsi kommunikasiya forması olan reklam mehmanxana biznesində mühüm və əhəmiyyətli yer tutur. Mehmanxana təsərrüfatının inkişafını reklamsız təsəvvür etmək mümkün deyil, çünki marketinq strategiyasının həyata keçirilməsində reklam vacib şərtidir. Dünya mehmanxana sənayesində istifadə edilən reklam işinin əsaslarını dərinlən öyrənib onların effektiv, perspektivli nümunə və metodlarını (üsullarını) əsas götürərək geniş istifadə etmək lazımdır. Reklam - mehmanxana idarəolunmasında (menecment) əsas amillərdən biridir. Reklamın bir neçə anlayışı mövcuddur. ABŞ-in aparıcı firmaları üçün reklam kompaniyalarını hazırlayan "McCann Erickson Inc" şirkətinin fikrincə, "Reklam yaxşı təkrar danışılan həqiqətdir". Müasir reklamın banilərindən biri kimi tanınmış Albert Lasner demişdir ki, "reklam - ticarətin nəşr (çap) olunmuş formasıdır". Reklam istehlakçılara müxtəlif vasitələrlə çatdırılır. Ənənəvi kütləvi informasiya vasitələrilə yanaşı (radio, televiziya, qəzetlər, kataloqlar, bukletlər), reklamda poçt, kiçik dirijablar, videokassetlər, sərgilər və s. kimi vasitələrdən istifadə olunur. İnsanları məlumatlandırmaqla reklam malların, xidmətlərin satılmasını stimullaşdırır. Reklam insanlar üçün bələdçi rolunu oynayaraq xidmətlər, mehmanxanalar, onların qiymətləri, keyfiyyətləri, təyinatı və s. haqqında məlumat verir. Reklamın keyfiyyətli və təyinatlı olması üçün mehmanxanalar peşəkar reklam mütəxəssislərindən istifadə edir. Mütəşəkkil maliyyə mənbələrinə arxalanan məlumatın ödənişli yayılma üsulları vasitəsilə olan

qeyri-şəxsi kommunikasiya növünə **reklam** deyilir. Marketing strategiyasının həyata keçirilməsində reklam mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

Reklamın bir neçə tərifı mövcuddur:

- Xarici reklam - xarici dövlətlərin bazarlarına istiqamətlənmişdir;
- Ümummilli reklam - ölkənin bir neçə bölgəsində fəaliyyət göstərən tərəfdaşlara yönəlir. Bu reklamı maliyyələşdirən təşkilatlar ümummilli reklam verənlər sayılır. İri televiziya kanalları və qəzetlərdə verilən reklamın əksəriyyəti ümummilli reklam hesab olunur;
- Regional (bölge) reklam - bir sıra reklam agentlikləri reklam sahələrini həm ümummilli, həm də regional (bölge) reklam üçün satırlar. □

Yerli reklam - bir sıra reklam verənlər, o cümlədən mehmanxana müəssisələri (restoran, bar, kafe, diskoteka, digər xidmətlər) müştəriləri bir şəhərdə və yaxud bir ticarət zonasında yerləşdiyindən yerli reklamdan istifadə edirlər.

Reklam - məlumat işinin üsullarına, qaydalarına, istiqamətlərinə, məqsədlərinə və vəzifələrinə bələd olmaq bu üsullardan bacarıqla istifadə olunması, mehmanxana biznesinin müvəffəqiyyətlə inkişafı üçün şərait yaradır. Sırası istehlakçıya deyil, əməkdaşlıq tərəfdaşlarına yönəlmiş, istiqamətlənmiş reklam **işgüzar reklam** adlanır. İşgüzar reklamlar adətən xüsusi işgüzar nəşrlərdə və məcmuələrdə və ya peşəkar jurnallarda dərc olunur.

Direct-Meyl (direct-mail) - reklamın ən effektiv növlərindən biri hesab olunur. Bu reklam növü ondan ibarətdir ki, xüsusi seçilmiş turist firmalarına və fərdi şəxslərə reklam materialları göndərilir. Reklam - məlumat fəaliyyətinin istiqamətini təyin etmək üçün bu reklamın görəcəyi effekti bilmək vacibdir. Reklamın ticarət və kommunikativ effektləri seçilir. Reklamın ticarət effektini reklam kompaniyasından əvvəl və sonra olan satış həcmi ilə müəyyən olunur. Kommunikativ effekti tədqiqat və anketləşdirilmiş sorğular keçirilməsi ilə müəyyən edirlər.

Plan 2

. İnformasiya (məlumat) və reklamın növ və formaları

(üsulları)

Informasiyanın (məlumatın) verilməsi üçün nəzərdə tutulmuş vasitələr üzrə reklam təsnif edilə bilər. Bu anlayışları fərqləndirmək mühümdür. Reklam ötürücüləri məqsədli auditoriyaya reklamın çatdırılması üçün nəzərdə tutulmuş ödənişli vasitələrdir. Reklamın əsas vasitələri - qəzet, jurnal, radio, televiziya, lövhə, kataloq, buklet, stend, vərəqə, məktub, reklam şiti, nəqliyyat vasitələri üzərindəki elanlar və s. olur. Sözdən istifadə edən reklam növləri müxtəlifdir: müşahidə, eşitmə və müşahidə-eşitmə reklam növləri seçilir. Birinci növ reklam növünə qəzet, jurnal, digər nəşrlər, işıq və bədii tərtibatlı işlər, fotoreklam daxildir. İkinci qrupa radioreklam, şifahi elanlar və məlumatlar daxildir. Üçüncü qrup tele və kino reklamdan ibarətdir. Poliqrafiya üsulu ilə hazırlanmış reklam çap reklamı adlanır. Bukletlər mehmanxana və onun xidmətlərinə həsr edilmiş xüsusi nəşrdir. Bukletlər reklam mətni ilə yanaşı mehmanxananın və ya mehmanxana şəbəkəsi rəhbərlərinin fotosəkli, qısa tərcümeyi-halı, mehmanxananın ictimai və xeyriyyəçilik tədbirlərində iştirakı, fəaliyyəti və dünya mehmanxana sistemində tutduğu nüfuzlu yeri qeyd olunur. Bukletlər - adətən keyfiyyətli kağızda müxtəlif rəngli üsulla nəşr edilir. Bukletlər mehmanxananın qonaqlarına, sərgi iştirakçılarına, müqavilə bağlayan tərəfdaşlara verilir.

Reklam vərəqləri - bir vərəqdən ibarət olur. Onlar bir rəngli, şəkilli və ya ancaq mətnlə olur. Bu vərəqlər adətən sərgi və yarmarkalarda paylanır.

Kataloqlar - mehmanxana və onun göstərdiyi xidmətlərin qısa izahı və onların qiymətlərini göstərən çap nəşridir. Müxtəlif təqvimlər (masaüstü, divara vurulan, cib təqvimləri), qələm, alışqan, brelok, qovluq, mehmanxananın əksi olan döş nişanları, kulqabı, kibrit, bloknot, çemodan, masaüstü telefonlar və digər kiçik reklam məhsulları qonaqlara təqdim edilmək üçün nəzərdə tutulur. Bütün bu reklam məhsullarının üzərində mehmanxananın ticarət və ya firma nişanı olmalıdır. Mehmanxananın xarici, zahiri görünüşündə işıqla tərtib edilmiş reklam vacib amildir. Zahiri, xarici işıqlı reklam mehmanxananın adının hafizədə qalmasında, ani qavranmasında, potensial qonağın diqqətini cəlb etməkdə böyük rol oynayır. Zahiri reklam neon, bilbord, brandmauer, rotafiş, sürətlə yazılan sətir

və s. ibarətdir. Neon-mehmanxanada işıqlanan reklamdır. Bilbord - şitdə tərtib edilmiş reklamdır. Bilbordda adətən reklam parlaq şəkildə olur və mehmanxana haqqında qısa məlumatlar, telefon, ünvan göstərilir (məsələn, "Plaza" mehmanxanasının bilbord "Hyatt Regency" mehmanxanasının qarşısında qoyulub).

Brandmauer - binanın bərkidilmiş şit reklamı, ya da binanın divarına suvaq üstünə çəkilmiş rəsmdir. Adətən brandmauer üzərindəki reklam kifayət qədər iri ölçüdə olur. Üzərinə reklam çəkilmiş, daxildən işıqlanan, stasionar olan üçbucaqlar, qutular, kürələr (şarlar) rotafiş adlanır. Elektron tablolar meydanlarda, küçələrdə divar və ya xüsusi konstruksiyalar üzərində quraşdırılır. Elektron tabloda rəngli reklam mətni ilə yanaşı kino, video və ya kompüter nümayiş etdirmək olar. Reklam rolisini hazırlamaq üçün mehmanxana müdiriyyəti reklam mütəxəssislərinə müraciət edir. Reklam rolisi teleyayında verilir. Mehmanxananın imicini, nüfuzunu qaldırmaq üçün televiziya reklamından da istifadə edilir. Turist sərgilərində və yarmarkalarında iştirak etmək mehmanxananın fəaliyyətinə müsbət təsir göstərir.

Plan 3.

Mehmanxananın ticarət və firma nişanı

Hər bir müəssisənin, o cümlədən mehmanxananın nüfuzu, müsbət obrazı onun adı və yazılışı üslubundan da asılıdır. Marketing üzrə mütəxəssislər hesab edirlər ki, mehmanxananın adı və onun ticarət və ya firma nişanı mühüm rol oynayır. Qonaqlar mehmanxananın adına və nişanına alışırlar və mehmanxana binası yaddaşda əks olunur. Mehmanxana müştərilərdə və tərəfdaşlarda daha çox inam doğurmağa başlayır. Bu amillər işgüzar əlaqələri möhkəmləndirir və biznesin inkişafına təkan verir. Ticarət, xidmət nişanlarının bir neçə növü mövcuddur.

Firma nişanı – rəms, rəsm və ya fərqli bir rəng; xidmət nişanı – firmanın adı və nişanı olur. Xidmət nişanı zəmanət və reklam funksiyasını daşıyır. Buna görə də sanballı şirkətlər üçün nüfuz və etibar vacib amil sayılır. Hörmət və nüfuza məhz

məşhur etibarlı tərəfdaşlarla əməkdaşlıq edən mehmanxana müəssisələri nail olur. “Bir kəsi tanımaq istəyirsənsə dostunu soruş” atalar sözü buna misal ola bilər. Mehmanxana işçilərinin forma geyimləri reklam kimi vacib məsələdir. İşçilərin geyimi firmanın rəng üslubuna və nişanına uyğun olmalıdır. Firma geyimləri korporativ təsirlə yanaşı intizam nümayiş etdirir və nüfuz hissi yaradır.

Mehmanxananın daxili reklamında aşağıdakı məlumatlar öz əksini tapmalıdır:

- bütün xidmətlərin iş rejimi, telefonu, yerləşdiyi yer;
- əlavə xidmətlərin növləri və siyahısı;
- kabel televiziyası və liftdən istifadə qaydaları;
- həkim yardımının təşkili;
- valyutadəyişmə qaydaları və yeri;
- turistlərin mehmanxanada qalma proqramları.

Mehmanxanada təklif olunan əlavə xidmətlərin reklam olunmasına xüsusi diqqət yetirmək lazımdır. Düzgün təşkil olunmuş xidmətlərin satışı çox vaxt mehmanxana nömrəsinin qiymətindən daha çox gəlir gətirir.