



Layihə Avropa İttifaqı tərəfindən
maliyyələşdirilir



AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI
TƏHSİL NAZİRLİYİ
PƏSƏ TƏHSİLİ ÜZRƏ
DÖVLƏT AGENTLİYİ



MEHMANXANADA TƏSƏRRÜFAT İŞLƏRİ ÜZRƏ NƏZARƏTÇİ

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 Esborn (Eschborn)
Qəbələ, İsmayılı 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
Cahangirova Firuzə, Babayeva Pərvanə

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, İsmayılı 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>“Mehmanxanada təsərrüfat işləri üzrə nəzarətçi” modulunun spesifikasiyası</u>	6
<u>Təlim nəticəsi 1: Mehmanxanada təsərrüfat işləri ilə bağlı ümumi informasiya verə bilir</u>	7
<u>1.1.1. Təsərrüfat işçisinin funksiya və vəzifə öhdəliklərini icra edir</u>	7
<u>1.2.1. Otellərin nömrə kateqoriyalarını və yataq növlərini fərqləndirir</u>	8
<u>1.3.1. Oteldəki digər şöbələr arasındakı əməkdaşlığı analiz edir</u>	9
<u>1.4.1. Beynəlxalq mehmanxana şəbəkələrinin standartlarını səlist şəkildə məruzə edir</u>	10
<u>1.5. Tələbələr üçün fəaliyyətlər</u>	13
<u>1.6. Qiymətləndirmə</u>	15
<u>Təlim nəticəsi 2: Otel nömrələrinə görə məsuliyyət daşıyır və onları tətbiq etməyi bacarır</u>	16
<u>2.1.1. İş prosesi üçün lazım olan vəsaitlərin təchizatını şərh edir</u>	16
<u>2.2.1. Nömrələrin gündəlik əsaslı yığışdırılması təmizlənməsi işlərini yerinə yetirir</u>	16
<u>2.3.1. Nömrələrin sanitar qovşaqlarının yığışdırılması və təmizlənməsi prosesini normalara uyğun düzgün şəkildə aparır</u>	19
<u>2.4.1. Qeydiyyat bölməsi ilə əlaqə yaradır (erkən check-in, gec check-out, VIP qonaqlar)</u>	19
<u>2.5. Tələbələr üçün fəaliyyətlər</u>	22
<u>2.6. Qiymətləndirmə</u>	25
<u>Təlim nəticəsi 3: Ümumi istifadə üçün nəzərdə tutulmuş ictimai sahələrin yığışdırılması, təmizlənməsi təşkilini bilir və tətbiq etməyi bacarır</u>	27
<u>3.1.1. Texniki texnologiyaya əsaslanaraq sərt döşəmələrin yuyulması prosesini yerinə yetirir</u>	27
<u>3.2.1. Yarı sərt döşəmələrin növlərini fərqləndirir</u>	28
<u>3.3.1. Texniki texnologiyaya əsaslanaraq yumşaq döşəmələrin yuyulması prosesini yerinə yetirir</u>	29
<u>3.4.1. İş prosesində təhlükəsizlik texnikası normalarına əsasən kimyəvi vasitələrdən və elektrik cihazlarından istifadə edir</u>	30
<u>3.5. Tələbələr üçün fəaliyyətlər</u>	31
<u>3.6. Qiymətləndirmə</u>	34

MÜNDƏRİCAT

<u>Təlim nəticəsi 4: Təmizlik vasitələri və kimyəvi maddələrdən təhlükəsizlik qaydalarına uyğun olaraq istifadə etməyi bacarır</u>	35
<u>4.1.1. Kimyəvi maddələrin uyğun şəkildə (ekonomik və davamlı şəkildə) istifadəsi məsuliyyətini öz üzərinə götürür</u>	35
<u>4.2.1. Təmizlik zamanı hansı fərdi mühafizə vasitələrindən istifadə olunduğunu seçir (təhlükə barədə xəbərdarlıq işarələrinə əsasən)</u>	36
<u>4.3.1. Təhlükə barədə xəbərdarlıq işarələrini açıqlayır</u>	37
<u>4.4.1. İş prosesində təhlükəsizlik texnikası normalarına əsasən kimyəvi vasitələrdən və elektrik cihazlarından istifadə edir</u>	38
<u>4.5. Tələbələr üçün fəaliyyətlər</u>	39
<u>4.6. Qiymətləndirmə</u>	41
<u>Ədəbiyyat</u>	43

GİRİŞ

Turizm sahəsinin ayrılmaz tərkib hissəsi mehmanxana biznesidir. Qonaqpərvərlik anlayışı bəşəriyyət tarixi qədər qədimdir. İngiliscə “hospitality” (qonaqpərvərlik) qədim fransız sözü olan “hospis” sözündən yaranıb və bunun da mənası “qərib yolçular üçün ev” deməkdir. Artıq XXI əsrin əvvəllərində mehmanxana və turizm biznesi, iqtisadi səmərəliliyinə görə dünyada birinci yerə çıxaraq beynəlxalq ticarətinin avtomobil, neft və qaz sahələrini əhəmiyyətli dərəcədə qabaqlamışdır. Biznes nöqtəyi nəzərindən mehmanxana müştəriyə servis xidməti (mehmanxana məhsulu) göstərən müəssisədir.

Mehmanxananın imici yerləşdiyi ərazidən, personalın peşəkarlığı, ünsiyyəti və xarici görünüşündən, göstərilən xidmətlərin yüksək standartlara cavab verməsindən asılıdır və bu amillər müştəriləri otelə daha çox cəlb edir.

Bu kitab otel və turizm sahəsində çalışan mütəxəssislərə və bu sahələr üzrə təhsil alan tələbələrə kömək məqsədi ilə yazılmışdır. Dərs vəsaitində, mehmanxanaların inkişaf tarixi, otelin müxtəlif şöbələrinin strukturları, o cümlədən qəbul, yerləşdirmə və xidmət, marketing, təsərrüfat, təhlükəsizlik, kadrlar şöbələrinin funksiyaları, restoran servisi, diplomatik tədbirlərin təşkili haqqında geniş məlumat verilir. Dərs vəsaitində əvvəllər mehmanxanalarda, nömrələrin bronlaşdırılması, qəbulu, yerləşdirilməsi və xidməti üçün istifadə olunan blanklar, yazı üsulları, iş prinsipləri göstərilməklə, yeni iş metodları, vəzifə bölgüləri, şöbələrin strukturu, beynəlxalq bronlaşdırma sisteminin işi də geniş açıqlanır. Beləliklə, köhnə və yeni iş üsulları, prinsipləri arasında körpü yaranaraq, vəhdət təşkil edir. Dünənə qədər köhnə iş üsulları ilə çalışan otel personalı, yeni iş metodlarına tez bir zamanda yiyələnməli və beynəlxalq standartlara uyğun fəaliyyət göstərməlidir. Hər bir sahədə olduğu kimi, mehmanxana sahəsində də yüksək səviyyəli mütəxəssis olmaq üçün otelçilik işinin keçmişini, indiki vəziyyətini və gələcək perspektivlərini bilmək lazımdır. Dərs vəsaitinə otelin idarə olunmasında kompüter sistemlərinin rolu öz əksini tapmışdır. Bundan başqa kitaba mehmanxanalar haqqında Beynəlxalq Sənədlər, otel və restoran xidmətinə aid qısa “İngilis-Azərbaycan terminləri lüğəti” əlavə olunmuşdur.

“MEHMANXANADA TƏSƏRRÜFAT İŞLƏRİ ÜZRƏ NƏZARƏTÇİ” MODULUNUN SPESİFİKASIYASI

Modulun adı: Mehmanxanada təsərrüfat işləri üzrə nəzarətçi

Modulun kodu: 4

Saatlar və kredit: 213 saat

Modulun ümumi məqsədi: Bu modulu tamamladıqdan sonra tələbə, mehmanxanada təsərrüfat işləri ilə bağlı ümumi informasiya bilir və kimyəvi maddələrdən təhlükəsizlik qaydalarına uyğun olaraq, nəzərdə tutulmuş ictimai sahələrin yığışdırılması, təmizlənməsini bacarır.

Təlim nəticəsi 1: Mehmanxanada təsərrüfat işləri ilə bağlı ümumi informasiya verə bilir.

Qiymətləndirmə meyarları

1. Təsərrüfat işçisinin funksiya və vəzifə öhdəliklərini icra edir.
2. Otellərin nömrə kateqoriyalarını və yataq növlərini fərqləndirir.
3. Oteldəki digər şöbələr arasındakı əməkdaşlığı analiz edir.
4. Beynəlxalq mehmanxana şəbəkələrinin standartlarını səliş şəkildə məruzə edir.

Təlim nəticəsi 2: Otel nömrələrinə görə məsuliyyət daşıyır və onları tətbiq etməyi bacarır.

Qiymətləndirmə meyarları

1. İş prosesi üçün lazım olan vəsaitlərin təchizatını şərh edir.
2. Nömrələrin gündəlik əsaslı yığışdırılması təmizlənməsi işlərini yerinə yetirir.
3. Nömrələrin sanitar qovşaqlarının yığışdırılması və təmizlənməsi prosesini normalara uyğun düzgün şəkildə aparır.
4. Qeydiyyat bölməsi ilə əlaqə yaradır (erkən chek-in, gec chek-out, VIP qonaqlar).

Təlim nəticəsi 3: Ümumi istifadə üçün nəzərdə tutulmuş ictimai sahələrin yığışdırılması, təmizlənməsi təşkilini bilir və tətbiq etməyi bacarır.

Qiymətləndirmə meyarları

1. Texniki texnologiyaya əsaslanaraq sərt döşəmələrin yuyulması prosesini yerinə yetirir.
2. Yarı sərt döşəmələrin növlərini fərqləndirir.
3. Texniki texnologiyaya əsaslanaraq yumşaq döşəmələrin yuyulması prosesini yerinə yetirir.
4. İş prosesində təhlükəsizlik texnikası normalarına əsasən kimyəvi vasitələrdən və elektrik cihazlarından istifadə edir.

Təlim nəticəsi 4: Təmizlik vasitələri və kimyəvi maddələrdən təhlükəsizlik qaydalarına uyğun olaraq istifadə etməyi bacarır.

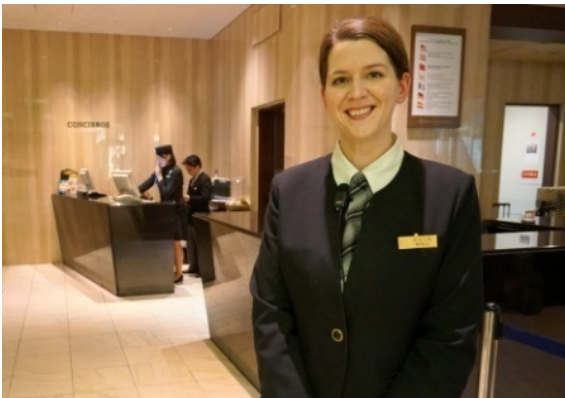
Qiymətləndirmə meyarları

1. Kimyəvi maddələrin uyğun şəkildə (ekonomik və davamlı şəkildə) istifadəsi məsuliyyətini öz üzərinə götürür.
2. Təmizlik zamanı hansı fərdi mühafizə vasitələrindən istifadə olunduğunu seçir (təhlükə barədə xəbərdarlıq işarələrinə əsasən).
3. Təhlükə barədə xəbərdarlıq işarələrini açıqlayır.
4. İş prosesində təhlükəsizlik texnikası normalarına əsasən kimyəvi vasitələrdən və elektrik cihazlarından istifadə edir.

1.1.1. TƏSƏRRÜFAT İŞÇİSİNİN FUNKSIYA VƏ VƏZİFƏ ÖHDƏLİKLƏRİNİ İCRA EDİR

MEHMANXANA PERSONALI AŞAĞIDAKI TƏLƏBLƏRƏ ƏMƏL ETMƏLİDİR

1. Ünsiyyətli və xoşməramlı olmalıdır.
2. Qonağın qarşılınması, xidmət göstərilməsi, münaqişəli vəziyyətlərin həll edilməsi və çıxış yolunun tapılması personal üçün mühüm amildir.
3. Qonağa tez, dəqiq və səliqəli xidmət göstərmək və diqqətli olmaq lazımdır.
4. Qonağa tam və dəqiq məlumat verməli, istək və arzularını imkan daxilində yerinə yetirməyə çalışmaq lazımdır.
5. Qonağın hər bir şikayət və şərhinə təmkinlə qulaq asmalı və bu barədə müdriyyəyə məlumat verilməlidir. Qonaqla mübahisə etmək olmaz.
6. Personal iş yerində kənar işlərlə məşğul olmamalıdır.
7. Personal mehmanxananın daxili intizam qaydalarına, vəzifə təlimatlarına riayət etməlidir.
8. Qonaqla qarşılıqlı münasibətdə daim ədəbli, nəzakətli olmaq və hörmətlə yanaşmaq lazımdır.



Uniforma:

Uniforma personalın vizit kartıdır. Mehmanxana personalı müəyyən olunmuş uniformanı iş zamanı geyinməli və işinin adı və vəzifəsi yazılan döş nişanını taxmalıdır. Uniforma təmiz və səliqli saxlanmalıdır. Uniforma işdən sonra, xüsusi geyim şkaflarında saxlanılmalı və mehmanxanadan kənara çıxarılmamalıdır.

Tibb məsələlərinə aid tələblər:

1. Bütün işçilər mütəmadi tibbi müayinədən keçməli və müvafiq arayış və ya sənəd almalıdır. Mehmanxana personalı ən azı ildə 1 dəfə ümumi tibbi müayinədən keçməli və sağlamlığının vəziyyəti barədə müvafiq arayışı mehmanxana rəhbərliyinə təqdim etməlidir. Tibbi müayinədən keçməyən və yaxud sağlamlıqla bağlı tələblərə cavab verməyən işçi işə buraxılmır.

Yuxarıda göstərilənlərdən başqa mehmanxana personalı digər tələbləri də yerinə yetirməlidir:

Qonaqlar üçün nəzərdə tutulan sanitariya qovşaqlarından (duş, tualet) istifadə etməməli və yalnız personal üçün nəzərdə tutulan sanitariya qovşaqlarından istifadə etməlidir.

1. Siqareti xüsusi ayrılan yerlərdə çəkməlidir.
2. Qonaqlara məxsus tapılan əşyaları xüsusi jurnalda qeyd etməli, sahibinə çalışıb çatdırmalı və müdriyyəti məlumatlandırmalıdır.

TƏLİM NƏTİCƏSİ 1

3. Spirtli içki və narkotik vasitələrdən istifadə etməməli, qumar oymamalıdır.
4. İş vaxtı saqqız çiyənəməməlidir.
5. Qonaqlardan pul, bəxşiş, çay pulu və s. istəməməlidir.
6. Mehmanxanaya məxsus avadanlıq, əmlak, ləvazimatı qorumaq
7. Müdiriyyətin təlimatlarına diqqətlə yanaşmalı və yerinə yetirməlidir.
8. Mehmanxananın mütəmadi təşkil etdiyi təlimlərdə iştirak etməlidir.
9. Personal texniki təhlükəsizlik və yanğından mühafizə qaydalarına riayət etməlidir.
10. Personal sanitar-gigiyenik normalara riayət etməlidir.

Mehmanxana personalının xarici görünüşü və şəxsi gigiyenası üzrə qoyulan tələblər:

1. Qadın personalın saçını çiyinlərdən aşağı düşürsə, saç üzünü örtməməli, lent və ya sancaqla tutulmalıdır.



2. Kişi personalın üzünü təmiz qırıxmış, bığ və ya saqqal səliqəli şəkildə tutulmalıdır.
3. Ayaqqabılar rahat, yaxşı vəziyyətdə və parıldayanadək təmizlənmiş olmalıdır.
4. Dezodorantlardan məhdud dərəcədə istifadə olunmalıdır.
5. Personalın nəfəsi həmişə təzə olmalı və qıcıqlandırmamalıdır.
6. Qadın personal ziynət əşyalarından minimum dərəcədə az istifadə etməlidir. Ənlik- kirşanı parlaq olmamalı, dırnaqlar təmiz, qısa və manikürlü olmalıdır.

1.2.1. OTELLƏRİN NÖMRƏ KATEQORİYALARINI VƏ YATAQ NÖVLƏRİNİ FƏRQLƏNDİRİR.

MEHMANXANA NÖMRƏLƏRİ

Mehmanxana nömrələri otaqların sayına, komfortuna (rahatlığına) , avadanlığına, mebelinə, sahəsinə və s. meyarlarına görə təsnif olunur.

1. **Single room** - 1 çarpayılı 1 otaq
2. **Double room** - 2 çarpayılı 1 otaq
3. **Triple** - 2 çarpayılı və divanı olan nömrə
4. **Quad** - 4 çarpayılı nömrə
5. **French bed** - ər və arvad üçün nəzərdə tutulan 2 yerli böyük çarpayılı nömrə
6. **Junior suite** - 2 yerli 1 otaqlı yaxşı təchiz olunmuş geniş nömrə

7. **Busines** – işləmək üçün koputerlə, faks ilə təchiz olunmuş böyük nömrə
8. **Family studio** - ailə üçün nəzərdə tutulan, bir birinə keçidi olan 2 birləşmiş otaq
9. **Apartament** - 2, 3, 4 otaqlı nömrələr uzun müddətə ailəvi və ya işgüzar qonaqların yaşamsı üçün nəzərdə tutulur. Bu nömrələr lazımi avadanlıq və ləvazimatlarla təchiz olunur(soba, mikser və s.).
10. **Lüks** - 3-4 otaqlı nömrələr.
11. **Studio** - 1 otaqlı lakin yataq otağının yarısı qonaq otağı, mətbəx və ya iş otağı kimi işlədilən 1 və ya 2 nəfər üçün yaşaması üçün nəzərdə tutulan nömrə.
12. **President** - 1 neçə yataq otağı, kabinet iki və ya üç sanitar qovşağı olan yüksək keyfiyyətli mebel, avadanlıq və yataq dəstləri ilə təchiz olunmuş geniş və yaraşqlı otaqlar.
13. **Twin room** - iki ayrıca çarpayılı 1 otaq.
14. **Handicap room** - əlillər üçün nömrə
15. **Beach room** - çimərliyə mənzərəsi olan nömrə
16. **Mountain room** - dağa mənzərəsi olan nömrə
17. **Garden view** - bağçaya mənzərəsi olan nömrə
18. **City view** - şəhər mənzərəsi olan nömrə

1.3.1. OTEL DƏKİ DİGƏR ŞÖBƏLƏR ARASINDAKI ƏMƏKDAŞLIĞI ANALİZ EDİR

OTEL ŞÖBƏLƏRİ

Qonaqların ümidlərini doğrultmaq məqsədilə, bütün otelişçiləri müştəri məmnunluğunu təşviq edən yüksək keyfiyyətli xidmət təmin etmək üçün vahid komandanın şəklində işləməlidirlər. Təsərrüfat işçiləri otaqları təmizləmək və onlara xidmət göstərmək üçün fərdi qaydada işləyə bilirlər, Lakin təmizlənmiş otaqları tez bir zamanda müştərilərə təqdim etmək üçün onlar digər şöbələrlə əməkdaşlıq etməlidirlər. Bunun ən bariz nümunəsi düzgün yataq otaqlarının təmizləndiyindən və gələn qonaqlar üçün hazırlandığından əmin olmaq üçün təsərrüfat işçiləri təmizlənmiş otaqları müştərilərə təqdim etmək üçün qeydiyyat şöbəsinə vaxtında təqdim etmək üçün verilir. Vaxtında təqdim edə bilmirsə bu satış və müştərilərlə bağlı itki deməkdir. Bu bölmə digər şöbələrlə səmərəli əlaqə barədədir.

Qeydiyyat Şöbəsi – Əlaqələri Təmizlənmiş və hazır otaqlar hər iki şöbənin ümumi marağıdır.

1. Qonaqların sayının az olduğu dövrlərdə təmir, bərpa və texniki təchizat işlərinin planlaşdırılması.



2. Qonaqların hər hansı qeyri adi davranışları barədə məlumat vermək

Texniki şöbə - Ciddi qəzaların qarşısını almaq üçün kiçik təmir işləri ilə bağlı müraciətlər; Təsərrüfat işçilərinin istilik, su və elektrik enerjisinə qənaət olunmasına kömək edəcəyinə ümid etmək və s;



Təhlükəsizlik - Təsərrüfat işlərinin qonaq otaqlarını, otaqlardakı aralıq qapılarını, böyük şüşə qapıları və ya sıyırma qapıları bağlamaqla və onları təhlükəsizliyə töhfə verəcəyinə ümid verir

Yeməcxana - Təmiz stol örtükləri və uniformalarla təmin etmək, Yeməcxanaların təmizlənməsi Konfranslar və banketlərlə bağlı dəyişən biznes tələbləri və müvafiq planlaşdırma

Otaq xidməti - Təsərrüfat işləri xidmətlərinin vaxtında təmin edilməsi (məsələn, qabların qonaq otaqlarından və dəhlizlərdən

xidməti yerlər daşınması) Minibarın doldurulması, VIP planları.

Satış və marketing - Qonaqlara vəd olunmuş qaydada məhsul və xidmətləri yubanmadan təmin etmək baxımından təsərrüfat işləri şöbəsinin üzərinə düşür.

Mühasibat - Təmizlik vasitələrinin, avadanlıqların mələfələrin uniformaların və qonaqlar üçün digər təchizat mallarının və ləvazimatların ehtiyatları barədə hesabatların verilməsi.

1.4.1. BEYNƏLXALQ MEHMANXANA ŞƏBƏKƏLƏRİNİN STANDARTLARINI SƏLİST ŞƏKİLDƏ MƏRUZƏ EDİR

Mehmanxana təsərrüfatının gələcək inkişafı onun qloballaşması ilə bağlıdır. Bu sahədə fəaliyyət göstərən şirkətlər öz ölkələri sərhədlərindən xaricə çıxmadan inkişaf edə bilməz. Beynəlxalq mehmanxana korporasiyalarının inkişafı 70-ci illərin axırında “Boinq 707 və Boinq 747” təyyarələrinin meydana çıxması ilə əlaqədardır. Bu zaman beynəlxalq turizmdə sürətli inkişaf var idi ki, bu da beynəlxalq mehmanxana şəbəkələrinin yaranmasına səbəb olmuşdur. Mehmanxana şəbəkələri iki və ya daha çox mehmanxana qruplarından ibarət olur, kollektiv biznesi həyata keçirir və vahid rəhbərliyin nəzarəti altında fəaliyyət göstərir. Beynəlxalq mehmanxana şəbəkələrinin çoxsu ABŞ-a məxsusdur. Azərbaycan Respublikasının iqtisadiyyatında turizm mühüm yer tutur. 2010-2014 cü illərdə turizmin inkişafına dair dövlət proqramı qəbul edilmişdi.

Turizmin inkişafında mehmanxanaların rolunu xüsusi qeyd etmək lazımdır. Azərbaycanın nüfuzu artdıqca ölkəmizə gələn qonaqların sayı artır. Dünyada qonaqlara yüksək servis xidməti göstərən məşhur beynəlxalq mehmanxana şəbəkələri var. Bu mehmanxana şəbəkələrinin bir



qismi Azərbaycanda fəaliyyət göstərir və bir qismi də inşa olunur. Beynəlxalq turizmin inkişafı sürətli nəqliyyat növlərinin meydana çıxması beynəlxalq mehmanxana şəbəkələrinin yaranmasına və sürətli inşasına səbəb olmuşdur. Mehmanxana şəbəkələri iki və daha çox mehmanxana qruplarından ibarət olub, kollektiv biznesi həyata keçiri və vahid rəhbərliyin nəzarəti altında fəaliyyət göstərir. Mehmanxana şəbəkələrinin rəhbərliyi bu biznesdən gəlir əldə edir, eyni zamanda məsuliyyət daşıyır. Mehmanxana şəbəkələri yaranması dünya bazarına yüksək səviyyəli beynəlxalq standartlara uyğun mehmanxana xidmətlərinin çıxarılmasına şərait yaradır. Turist xarici ölkədə ona tanış olan şirkətin mehmanxanasında şəbəkəyə daxil olan

mehmanxanaların nüfuzu müxtəlif meyarlarla ölçülür və ilk növbədə mehmanxana nömrələrinin sayına görə müəyyənləşdirilir. Bu meyara uyğun olaraq İngiltərənin “İnter Continental Hotels” və ABŞ –in “Cedant Corporation kimi nəhəngləri dünyada liderlik edir.

Ümumdünya Turizm Təşkilatının məlumatına dünyada fəaliyyət göstərən mehmanxanaların 20% beynəlxalq şəbəkələrinə aiddir. Beynəlxalq mehmanxana şəbəkələrinin böyük bir hissəsi ABŞ-a məxsusdur. Bu “Hyatt”, “Ramada”, “Marriott”, Şəraton və başqalarından bərabərdir.

Hyatt- Azərbaycanda fəaliyyətə başlayan beynəlxalq mehmanxana şəbəkəsinə daxil olan ilk otel “Hyatt” şirkətidir. “Hyatt” şirkətinin əsasını qoyan Cey Pritskerin atası Nikolas Pritsker Ukraynadan ABŞ-a mühacirət edənlərdən idi. Nikolas Pritsker öz karyerasını kiçik hüquq kontoru açmaqdan başlayır və idarəetmə bacarığı sayəsində fəaliyyətini genişləndirir və qısa vaxt ərzində, onun kontoru idarəetmə şirkətinə çevrilir. Pritskerlər ailəsi maliyyə dəstəyi alandan sonra Cey Pritsker biznesi inkişaf etdirir. O işgüzar səfərlərin birində Los Angeles (ABŞ) şəhərinə gəlir. O istirahət etmək üçün yaxınlıqdakı hotelin “Far Eddies” restaranına daxil olur. Yeməyin və xidmətin keyfiyyəti onda yaxşı təəssürat oyadır. Hotel biznesin nece böyük olduğu barədə xəyallara dalır. Bu zaman o hotelin satılması barədə məlumat alır və kağızda 2,2 mln ABŞ dolları məblə yazır və hotelin sahibinə öz təklifini çatdırır. Dekabrın 1-də 1954 cü ildə fəaliyyətə başlayan “Hyatt” Von Deynə məxsusdur. C. Pritsker Von Deyn ilə sövdələşir, hotelinə “Hyatt” adını alır. 27 Sentyabrda ilk “Hyatt” mehmanxanasının açılışı olur və “Hyatt Hotels” şirkətinin əsası qoyulur. İlk mehmanxanaları hava limanında daha sonrakılar isə şəhərin mərkəzlərində inşa edilir.



Hyatt otellərin tipləri. Hyatt Regency Hotels-şirkətin əsas və birinci hotellərindəndir. Bu tip hotellər adətən şəhərin biznes mərkəzində tikilir və beş ulduz hotel dərəcəsinə aid olur.

“Grand Hyatt Hotels” - Bu tip hotellər ən böyük nömrə fonduna malikdir şəhərin mərkəzi rayonlarına malikdir. Konfrans və ziyafətlərin keçirilməsi üçün əlverişli şəraiti var.

Park Hyatt Hotels - Yüksək keyfiyyət standartlarına uyğun layihələşdirilir. Avropa stilində tikilmiş lüks hotellərdən biridir. Bu tip hoteldə xidmət yüksək səviyyədədir. Yaponiyanın Tokia şəhərində fəaliyyət göstərir.

“Hyatt Resorts” – yalnız istirahət üçün nəzərdə tutulmuş hotellərdən biridir. Təbiətin gözəl güşəsində inşa olunur. Bu oteldə qonaqların dincəlməsi, idmanla məşqul olması üçün də hər cür şərait vardır. İnsanların əsəblərini yorğunluğunu aradan qaldırmaq üçün hər cür şərait təklif olunur.

“Hyatt şirkətlər qrupu” Hyatt Summerfield Suites brendi (nişan marka) daxildir. Bu tip hotellərdə uzunmüddətli yaşayış üçün şərait yüksək səviyyədə inkişaf edib. Mətbəxi avadanlıq və ləvazimatlarla təchiz olunub.

“Hyatt Plase” gözəl təchiz olunmuş yüksək səviyyəli mehmanxanadır. Bu tip hotellərdə işgüzar səyahətçiləri cəlb etmək üçün bütün şərait yaradılmışdır. Hotelin dizaynına xüsusi diqqət verilib. Beynəlxalq mehmanxana şəbəkə sistemində daxil olan **“Rezidor Hotel Group”**dünyada sürətlə inkişaf edən mehmanxana şirkətlərindən biridir. Bu qrupun idarə etdiyi dünyanın 60-dan çox ölkəsində yerləşən mehmanxanaların sayı 440-a çatır. 2015-ci ildə şirkət mehmanxanaların sayını 700-ə çatdırmaq istəyirdi.

Rezidor qrupu – “Radisson SAS Hotel Resorts”, “Regent Hotels”, “Park inn”, “Hotel Missoni” kimi brendlərə malikdir. Bu qrupun mənzil qərargahı Belçikanın Brüssel şəhərində yerləşir. Radisson adlı hotel ilk dəfə 1909-cu ildə Minneapolisdə (ABŞ) inşa olunub. Mehmanxana fransız tədqiqatçısı Pyerespirta Radissonun şərəfinə belə adlandırılıb.

Kempinski - Beynəlxalq şəbəkə sistemində daxil olan Kempinski hotel qrupu 1897-ci ildə yaradılıb. Yüksək səviyyəli xidmət, bu otelin xüsusiyyətlərindən biridir. Bu brend dünyanın müxtəlif qitələrinin 24 ölkəsində 65-dən çox beş ulduzlu hoteli var. Kempinski müstəqil hotellərin birləşdiyi Ümumdünya Hotel Assosiasiyasını təsisçi üzvüdür. Bakı şəhərindəki “Kempinskiy-Badamdar” hoteli Azərbaycan memarlıq ənənələrindən istifadə olunmaqla inşa olunub. Hotel 280 nömrədən ibarətdir. Hotelin

The Kempinski logo, featuring the brand name in a large, elegant, black script font.

HOTELIERS SINCE 1897

750 nəfərlik ziyafət zalı 4 restoranı (Badamdar qızıl qəfəs və.s) beş bar və kafe və s.



Fairmont Hotels - Fermont hotelinin ilk açılışı 1907-ci ildə San Fransisko (ABŞ) şəhərində olub. Fermont brendi illər keçdikcə dünyada dahada məşhurlaşır. Fermont hotellərinin əsas qonaqları yüksək təbəqəli mənsub olan insanlardır.



1.5. TƏLƏBƏLƏR ÜÇÜN FƏALİYYƏTLƏR

- Otel mühitində baş verə biləcək münaqişəli vəziyyətlər haqqında düşünün və bir otel personalı olaraq bu vəziyyətdən çıxış yolunu tapmağa çalışın.
- İnternet resurslarından yararlanaraq sərbəst şəkildə müxtəlif otel markalarına məxsus uniformalar haqqında araşdırmalar aparın.
- Mehmanxana işçisindən tələb olunan tibbi arayışın əhəmiyyəti barədə düşünün və fikirlərinizi bölüşün.
- Aşağıdakı şəkilləri Mehmanxana işçisinin xarici görünüş standartlarına əsasən müqayisə edin.
- Mehmanxana nömrələrini araşdırın, mənimsəyin və bu mövzuda sərbəst şəkildə slayd show hazırlayın.
- Mehmanxana nömrələrinin növlərini bir-birindən fəqləndirən xüsusiyyətləri izah edin.
- Single room və double room kateqoriyalı nömrələri bir birindən fərqləndirin.
- Aşağıda əks olunan nömrə kateqoriyalarını müəyyənləşdirin.



TƏLİM NƏTİCƏSİ 1

- Hoteldə hansı tip otaq və yataq zonaları mövcuddur? Aşağıda qeydlərinizi edin.

 Otaqların tipləri 1. 2. 3. 4. 5. 6.
 Çarpayılarn tipləri 1. 2. 3. 4. 5. 6.

- Qeydiyyat şöbəsi ilə texniki şöbələrən funksiyalarını bir birindən fərqləndirin.
- Otel şöbələri arasındakı əməkdaşlığı araşdırın.
- Cədvəli doldurun.

Məhmanxana şöbəsi	Funksiyalar
1.	Minibarın doldurulması
2. Texniki şöbə	
3.	

- Aşağıdakı cədvəldə hoteldə hansı şöbələrlə yaxından işləməlisiniz cədvəldə qeyd edin

 1. Qeydiyyat Şöbəsi 2. 3. 4. 5. 6. 7.
--

Beynəlxalq mehmanxana şəbəkələrini sadalayın və onların fərqlərini araşdırın.

- Kempinski Hotel və Fairmont Hotels-in fərqlərini izah edin
- Dünyada qonaqlara yüksək səviyyə göstərən ən iri mehmanxanaları sadalayın
- 5 ulduzlu otellərdən ən məşhur olanları cədvəldə qeyd edin və hər otel haqqında fikirlərnizi aranızda qrup şəklində izah edin.

1.6. QIYMƏTLƏNDİRMƏ

Aşağıdakı qiymətləndirmə meyarına əsasən qiymətləndirəcəksiniz:

Təsərrüfat işçisinin funksiya və vəzifə öhdəliklərini icra edir.

1. Mehmanxana personlu hanı tələblərə əməl etməlidir?
2. Mehmanxana işçisi uniformasıyla necə rəftar etməlidir?
3. Mehmanxana personlu ən azı neçə dəfə müayinədən keçməlidir?
4. Mehmanxana personalının xarici görünüş və şəxsi gigiyenası üzrə tələblər hansılardır?
5. Mehmanxana işçisi üçün nə etmək olmaz?

Otellerin nömrə kateqoriyalarını və yataq növlərini fərqləndirir.

1. Mehmanxananömrələrinəyinə görə təsnifedilir?
2. Dağ mənzərəsi olan nömrələr necə adlanır?
3. Lüks nömrələr necə olur?
4. Şəhərmənzərəsiolannömrələr necə adlanır?
5. French bed-və Sunior suite nömrələri bir birindən nə ilə fərqlənir?

Oteldəki digər şöbələr arasındakı əməkdaşlığı analiz edir.

1. Qeydiyyat şöbəsi necə aparılır?
2. Mehmanxanada təhlükəsizlik bölməsi necə olmalıdır?
3. Təmizlik vasitələrinin,avadanlıqların mələfələrin uniformaların və qonaqlar üçün digər təchizat mallarının və ləvazimatların ehtiyatları barədə hesabatların verilməsi mehmanxananın hansı bölməsinə aiddir?
4. Otelin digər şöbələrlə əməkdaşlığı necə olmalıdır?

Beynəlxalq mehmanxana şəbəkələrinin standartlarını səlist şəkildə məruzə edir.

1. Hansı mehmanxana şəbəkələrini tanyırsız?
2. “Hyatt Hotels”neçənci ildə fəaliyyətə başlayıb?
3. Fairmont Hotels neçənci ildə və hansı şəhərdə fəaliyyətə başlayıb?
4. Mehmanxana təsərrüfatının gələcək inkişafı nə ilə bağlıdır?

5. Beynəlxalq mehmanxana şəbəkələrinin çoxsu hansı ölkəyə məxsusdur

2.1.1. İŞ PROSESİ ÜÇÜN LAZIM OLAN VƏSAİTLƏRİN TƏCHİZATINI ŞƏRH EDİR

MEHMANXANADA TƏSƏRRÜFAT İŞÇİSİNİN İŞ PROSESİ ÜÇÜN LAZIM VƏSAİT

Mehmanxanada təsərrüfat işçisinin iş prosesi üçün lazım olan ən önəmli amil təmiz və səliqəli uniformadır. Uniformanın səliqəsi həmin otel işçisinin öz işinə olan diqqətini və məsuliyyətini göstərir.

Qeyd edə bilərik ki, tam təchiz olunmuş iş arabası mehmanxana işçisinin iş fəaliyyəti üçün çox önəmlidir. İş arabasında təsərrüfat işçisinin istifadə etdiyi təmizlik avadanlıqları (məs. Mob, təmizlik bezləri və s) və kimyəvi təmizlik vasitələri (şüşə silən kimyəvi maddələr, pas təmizləyici kimyəvi maddələr və s.) yerləşdirilir. İşin məzmununa əsasən ən çox istifadə olunan vasitələr üstdə, az istifadə olunanlar isə iş arabasının aşağı mərtəbəsində yerləşdirilir. Bu ağır mexanizmdə təsərrüfat işçisinin işini yüngülləşdirmək üçün hər şey düşünülüb. Hətta iş arabasının küncündə zibilləri toplamaq üçün bir hissə də ayrılıb.



Təmiz çarpayı örtükləri, mələfələr, şampun, sabun, dis pastası və fırçası və s. kimi vasitələr gün ərzində müxtəlif sayda otaqlara paylanılır. Təsərrüfat işçisi onları iş arabasının köməyi ilə tez bir zamanda müvafiq nömrələrə yerləşdirir. Belə ki, qonaq oteli tərk etdikdən sonra təsərrüfat işçisi otağı təmizləyir və istifadə olunmuş vasitələr yeniləri ilə əvəz olunur. Sözügedən vasitələrin yerləşdirilməsi hər otel üçün fərqlidir. Çünki bu istiqamətdə otellər

özünəməxsus standartlara məxsusdur.

2.2.1 NÖMRƏLƏRİN GÜNDƏLİK ƏSASLI YIĞIŞDIRILMASI TƏMİZLƏNMƏSİ İŞLƏRİNİ YERİNƏ YETİRİR

NÖMRƏLƏRİN ƏSASLI YIĞIŞDIRILMASI VƏ TƏMİZLİYİNİN APARILMASI ÜÇÜN AŞAĞIDAKI İŞLƏR GÖRÜLMƏLİDİR

1. Divarların yuyulması və quru əsgilə silinməsi;
2. Havalandırma qurğusunun çərçivələrini silib təmizləmək;
3. Pərdələrin, döşəklərin təmizlənməsi;
4. Pəncərə və qapıların yuyulub təmizlənməsi.

Nömrələrin əsaslı yığışdırılması və təmizliyində görülən əlavə işlər:



1. Döşəmə və xalının yuyulması;
2. Döşəmələrin rənglənməsi, silinməsi ;
3. Tavanın, Pəncərə çərçivələrinin ildə 2 dəfə yuyulması;
4. Pəncərə pərdələrinin mexaniki üsulla toplanması və təmizlənməsi;
5. Pərdələrin yuyulması;
6. İşıqlandırıcı cihazların yuyulması;

Əsaslı yığışdırma və təmizlik 7-10-14 gündən bir keçirilir. Mehmanxanada bir qayda olaraq hər bir otaq yığışdıran xadiməyə müəyyən sayda nömrələr təhkim olunur. Nömrələrin yığışdırma və təmizliyinə az əmək, vaxt və ləvazimat sərf edərək aparılması üçün, aşağıda göstərilən ardıcılığa diqqət etmək lazımdır. Çox otaqlı nömrənin yığışdırılması və təmizlənməsi aşağıdakı kimi aparılır:

1. Yataq otağı; 2. Qonaq otağı; 3. Mətbəx (yemək otağı);
4. Kabinet; 5. Giriş (dəhliz); 6. Sanitar qovşağı; və s bu qaydada aparılır.

Nömrələrin gündəlik yığışdırılması və təmizliyinin ardıcıl aparılması.

Yığışdırılma və təmizlik işi aparılan zaman ilk növbədə nömrənin havası dəyişdirilməlidir. Üç otaqlı nömrələrin yığışdırılmasında aşağıdakı ardıcılıq saxlanılır: əvvəlcə yataq otağı, qonaq otağı, giriş və sonda san qovşağı yığışdırılır və təmizlənilir. İki otaqlı nömrələrdə ilk öncə yataq otağı, sonar isə qonaq otağı və san qovşağı yığışdırılır və təmizlənilir. Bir otaqlı nömrələrdə isə nahar masasından başlamaq daha məqsədə uyğundur. Əgər masanın üstündə yemək qalıbsa, onları soyuducuya qoymaq və ya üstünü salfetlə örtmək lazımdır. Əgər yemək restorandan gəlibsə, o zaman ofisiant çağırılır, restorana məxsus qablar göndərilir, nömrəyə aid olan qablar isə yuyulub qurudulur və şkafa qoyulur. Bir çox otellərdə nahar masasının üstü plastikdən olur. Onu əvvəlcə nəm, sonra isə quru əsgilə silmək məsləhətdir. Əgər masanın üstü hamardırsa (polirovka), yağ əsgilə silmək, masanın üstündə süfrə varsa onu çırpmaq, lazım gəldikdə isə dəyişmək lazımdır. Bundan sonar xadimə yataq dəstini yığışdırır. Burada bir çox üsullar vardır. Əsas ardıcılıq isə belədir: yataq ədyalı, mələfə, balıq stulun üzərinə qoyulur, döşək, havalandırmaq üçün bir neçə dəfə çevrilir. Lazım gələrsə, mələfə





və döşək üzü dəyişdirilir. Otelin meneceri işlədilən döşək ağlarının keyfiyyətinə nəzarət etməlidir. Nömrəyə əzilmiş, kirlənmiş, dəliyi olan və ləkəli mələfələr vermək olmaz. Mələfələr və döşək ağları tərtəmiz yuyulmalı, nişastalanmalı və yaxşıca ütülənməlidir. Mələfələrdə nöqsan aşkar edildikdə onu mütləq dəyişdirmək və təhvil vermək lazımdır. Onları çirkli mələfələrə qatmaq olmaz. Əgər mələfə müştərinin günahı üzündən yararsız hala gəlibsə, bu

zaman xadimə bu barədə mərtəbə nəzarətçisinə məlumat verməlidir. Bu zaman otağın təmizliyinin aparılması və mələfənin dəyişdirilməsini qonağın yanında etmək və ona mübahisəli məsələni başa salmaq lazımdır. Mələfələrin dəyişdirilməsi ilə çamaşırxanaya göndərilir, yuyulandan sonra baxılır, çamaşırxananın günahı üzündən hər xadimələr və ya baş xadimələr tərəfindən aparılır. Bunun üçün mərtəbədə olan otaqların sayının 20%-i qədər əlavə mələfələr, döşək üzləri və s. saxlamaq lazımdır. Əgər bu mümkün olarsa, xadimə, günün istənilən saatında mələfənin dəyişdirilməsi işini yerinə yetirə bilər.

Xadimə növbə ərzində dəyişəcəyi mələfələri ayrıca şkafda saxlamalıdır. Daha bir mühüm məsələ ondan ibarətdir ki, qonaq nömrədə olarkən, mələfələr, döşək üzləri dəyişdirilməməli və yığışdırılmamış və təmizlənməmiş otağa qonaq əşyalarını qoymamalıdır. Mehmanxana mələfələrinin yuyulması mehmanxananın çamaşırxanasında aparılır. Çamaşırxana işçiləri mərtəbə xadimələrindən istifadə olunmuş mələfələri qəbul edirlər.

Mərtəbədə çıxan çirkli mələfələr xüsusi çeşidlənir, kişələrə yığılıb qaimə hansı qüsurlar əmələ gəlibsə, bu zaman tələbnamə yazılır. Yataq dəstini yığışdırandan onar xadimə yazı masasını yığışdırır. Xadimə masanın üstündə olan kitabları, əlyazmaları, işgüzar kağızları oxumamalıdır. Xadimə külqabını təmizləyərkən, əlavə şeylərin qalmamasına diqqət etmək, yumşaq lazımdır. Sonra nəm əsgilə telefon aparatının və masaüstü lampanı, quru əsgilə isə kitabları, jurnalları, və televizoru silmək lazımdır. Bundan onar xadimə xalıları, çarpayı önündəki kiçik xalıları, pərdələri mebelləri təmizləməli və həmçinin divardakı və yerdəki tozları tozsoran vasitəsi ilə almalıdır. Tozsoranla işlədiyi zaman xadimə təhlükəsizlik qaydalarına riayət etməlidir.



2.3.1 NÖMRƏLƏRİN SANİTAR QOVŞAQLARININ YIĞIŞDIRILMASI VƏ TƏMİZLƏNMƏSİ PROSESİNİ NORMALARA UYGUN DÜZGÜN ŞƏKİLDƏ APARIR

NÖMRƏLƏRİN SANİTAR QOVŞAQLARININ YIĞIŞDIRILMASI VƏ TƏMİZLƏNMƏSİ

Nömrənin otaqlarını yığışdırıb təmizləyəndən sonra xadimə, sanitariya qovşağını yığışdırır və təmizləməyə başlayır. İşə başlamazdan əvvəl o, xüsusi geyimləri (rezin önlük, rezin və ya kapron əlcəklər, baş örtüyü) geyinməlidir. Sanitariya qovşağının yığışdırılıb və təmizlənməsi aşağıdakı ardıcılıqla aparılır: 1. Güşədən olan tualet rəfləri və ləvazimatları təmizləmək; 2. Əlüzüyanlar; 3. Vanna; 4. Kafellər; 5. Unitaz; 6. Bide; 7. Döşəmə. Güzgünü nəm əsgilə silib, quru əsgilə qurudurlar. Şüşəli tualet rəfləri hər iki üzdən sabunlu mayelərlə yuyulur, sonra isə quru əsgilə qurudulur. Güzgünü nəm əsgilə silib, quru əsgilə qurudurlar. Güşəli tualet rəfləri hər iki üzdən sabunlu mayelərlə yuyulur, sonra isə quru əsgilə qurudulur. Əlüzüyanlar xüsusi təmizləyici tozlar və ya ləkələri aparmaq üçün digər təmizləyici vasitələrlə yuyulur, su ilə yaxalanır yaxalanır. Vanna, unitaz da bu üsulla yuyulur. Vannanın üstündəki divardakı kafellərdə sabun köpüyünün ləkələri hər gün təmiz ağ əsgilə silinir. Ən sonda



unitaz yuyulur. Bu zaman xadimə mütləq əlcək geyməlidir. Hər hansı qonaq eyni otaqda dalbadal günlərdə qalsa belə, təsərrüfat işçiləri vanna otağını hər gün təmizləyirlər. Vanna otaqlarında gigiyenik cəhətdən təmiz saxlanmalı olan müxtəlif səthlər və avadanlıqlar mövcud olduğundan, onları kompleks şəkildə təmizləmək lazım gəlir. Qonaqlar təmizlik və ayaqyolundan istifadə məqsədilə vanna otağından istifadə edirlər.

Hamamdakı rezin ayaqaltı bir neçə dəfə isti və soyuq su ilə yuyulur və xlorlu məhlul ilə yaxalanılır. Təmizlik işləri qurtardıqdan sonra xadimə, tualet kağızının, xüsusi forma nişanları olan sabunların olmasını, üzqırخان aparatının taxıldığı rozetkanın işləməsini, məhrabaların təmizliyini yoxlamalı, lazım gəldikdə onları yenisi ilə dəyişməlidir.

2.4.1 QEYDİYYAT BÖLMƏSİ İLƏ ƏLAQƏ YARADIR (ERKƏN CHEK-İN, GEC CHEK-OUT, VIP QONAQLAR)

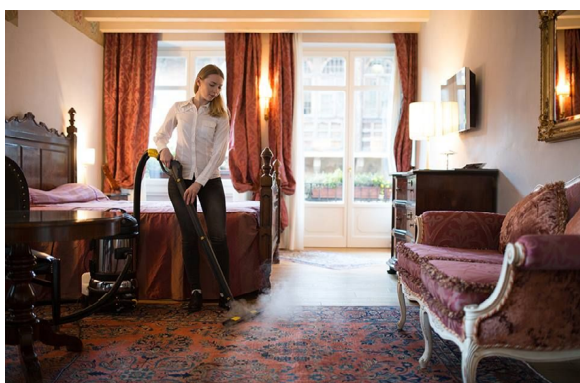
QONAQ MEHMANXANANI TƏRK EDİR

Qonaq mehmanxananı tərk edən zaman son hesablaşma, mehmanxananın ön bürosunun kassasında (cashier desk) yerinə yetirilir. Kassada qonağın bütün xərcləri hesablanır. Mehmanxananın bütün bölmələrindən ön büroya qonaq haqqında məlumat daxil olur və qonağın hesablaşmanın hansı növü ilə ödəyəcəyi müəyyənləşdirilir. Qonağın oteldə qaldığı müddətdə, istifadə etdiyi bütün

xidmətlərin hesabı, onun kart-hesabında qeyd olunur (guest account, guest bill, guest statement). Bu kart-hesabda, həmçinin qonağın əvvəlcə ödənilən və ya onun əvəzinə təşkilatın ödədiyi hesablar qeyd olunur. Bu kart-hesaba əsasən, qonaq oteli tərk edərkən, ona ödənilmiş hesab təqdim olunur. Adətən, bu hesaba yaşayış, səhər yeməyi (yaşayış hesabına daxil olmayan) restoranda yemək (yerində ödənilməyibse), telefon,



kabel televiziyası (pullu kanaldan istifadə edibse), əlavə xidmətlər (paltarın yuyulması, kimyəvi təmizləmə, avtomobil sifarişi, ekskursiya, otağa yemək sifarişi (room service), sauna və s. daxildir. Qonağın mehmanxananı tərk etməsinin qeydiyyatını aparan bölmə, digər bölmələri bu barədə məlumatlandırır (informasiya, telefon və ilk növbədə təsərrüfat bölməsi). Bu məlumatdan sonra, gedən qonağın otağını yığışdıran təsərrüfat bölməsi, qəbul və yerləşdirmə bölməsinə məlumat verir. Qonaq mehmanxananı tərk edərkən, onun vizit kartında, tarix, nömrəni tərk etmə vaxtı və yükünün sayı qeyd olunur və sonra bu vizit kartı qəbul və yerləşdirmə bölməsinə təqdim olunur. Sonda, qəbul və yerləşdirmə bölməsinin işi barəsində bir sıra xüsusiyyətləri nəzərdən keçirək. Gecə növbəsində çalışan inzibatçı növbə ərzində aparılan işi yekunlaşdırır, digər bölmələrdən alınan məlumatları



tutuşdurur və səhər növbəsinin inzibatçısı üçün nömrə fondu haqqında hesabatı hazırlayır (boş, bronda olan, təmirə dayanan nömrələr, otelə gələcək və gedəcək qonaqlar barədə, qonaqların otelə borcu və s. məlumatlar). Gecə inzibatçısı növbə ərzində menecerin funksiyasını yerinə yetirir, lakin çətin vəziyyət yaranarsa, şöbənin müdiri ilə əlaqə yaratmalı və onun verdiyi göstərişləri, tövsiyyələri yerinə yetirməlidir. Qəbul və yerləşdirmə bölməsinin

əməkdaşı müxtəlif qonaqlarla təmasda olur və bu işin xüsusiyyətlərini nəzərə almalıdır. Məsələn, turist qrupunun qəbulunu nömrələrə yerləşdirilməsini tezləşdirmək üçün əvvəlcədən hazırlıq görmək lazımdır (turistlərin siyahısı, vizit kartları, açarları hazırlamaq, şvesar (qapıçı), xidmətçi (bell boy), tərcüməçi (xüsusi qrup üçün tələbolunarsa) hazırlıqlı olmalıdır. Mehmanxanaya gələn turist qrupu, geniş və yeni məlumatlar almaq istəyir (mehmanxanaya hansı nəqliyyat işləyir, şəhərin görməli yerləri harada yerləşir və s.) və bununla əlaqədar inzibatçıya müraciət edirlər. Bundan əlavə inzibatçı, gələn turist qrupu haqqında restorana vaxtında xəbər verməlidir ki, ofisiantlar masanı

servirovka (düzülməsi) etsinlər və turist qrupunu qarşılasınlar. Məlumdur ki, mehmanxanada yaşayan biznesmenlər əlavə xidmətlərdən daha çox istifadə edirlər və hesablaşmada bir sıra problemlər ortaya çıxır. Məsələn, qonağı dəvət edən təşkilat və ya qonaq özü pulu ödəməlidir kimi suallar meydana çıxa bilər. Qəbul və yerləşdirmə bölməsinin əməkdaşları mehmanxanada qalan əlil qonaqlara daha çox qayğı və diqqət yetirməlidirlər. VIP-qonaqların təhlükəsizliyinə diqqət yönəltmək vacibdir. VIP-qonaqlara oteldə növbədən kənar xidmət göstərilir, onların qəbulu, qeydiyyatı və sənədləşdirilməsi yerinə yetirilir. “Front Office”-in əməkdaşları, qonaqlarla daha çox birbaşa təmasda olur, bunun üçün gündəlik hesabat hazırlayır (nömrə və yerlərin müştərilərə satılması, VIP-qonaqlar və s. haqqında məlumat verir). İri mehmanxanalarda məlumat bölməsi fəaliyyət göstərir. Bu bölmə, mehmanxana, nömrələr, oteldə keçirilən tədbirlər, nəqliyyat sifarişi, ekskursiya və s. haqqında məlumat verir. Bir sıra otellərdə təhlükəsizlik məqsədilə mehmanxanada yaşayanlar barəsində məlumatları çox ehtiyatla verirlər. Məsələn, qonağın hansı otaqda yaşamasını soruşan hər hansı bir şəxsə, bölmənin əməkdaşı cavab verir ki, siz telefon nömrəsini saxlayın, əgər qonaq bizim oteldə yaşayırsa, biz ona məlumatı çatdırırıq və ya oteldə yaşayan qonağın icazəsi olmadan sonra, onu soruşan şəxs otağa buraxılır. Bununla oteldə yaşayan qonağın rahatlığı və təhlükəsizliyi qorunur. Bölməyə yaxınlaşan



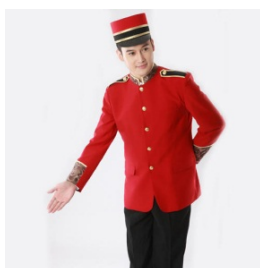
naməlum və ya şübhə doğuran şəxs otağın açarını tələb edirsə, bölmənin əməkdaşı ondan mütləq vizit kartını, ad və soyadını soruşmalı, yoxlamalı və sonra açarı verməlidir. Bəzi hallarda oteldə yaşayan qonaq ilə münafişə vəziyyəti yarana bilər. Belə ki, qonaq bəzi səbəblərə görə otel nömrəsinin və xidmətlərin pulunu verməkdən imtina edir. Bu hada otel qonağın əşyasını, yükünü saxlatdıra bilər. İş yerinə və ya yaşayış yerinə məktub göndərə bilər. Digər bir halda otel tərəfindən

qonağın yükünə və ya əşyasına ziyan dəyibsə, mehmanxana bunu ödəməlidir. Bütün hallarda qonaq və otel arasında yaranan münaqişə, dinc, sakit və qanun çərçivəsində həll olunmalı, otelin nüfuzuna zərər gətirməməlidir.

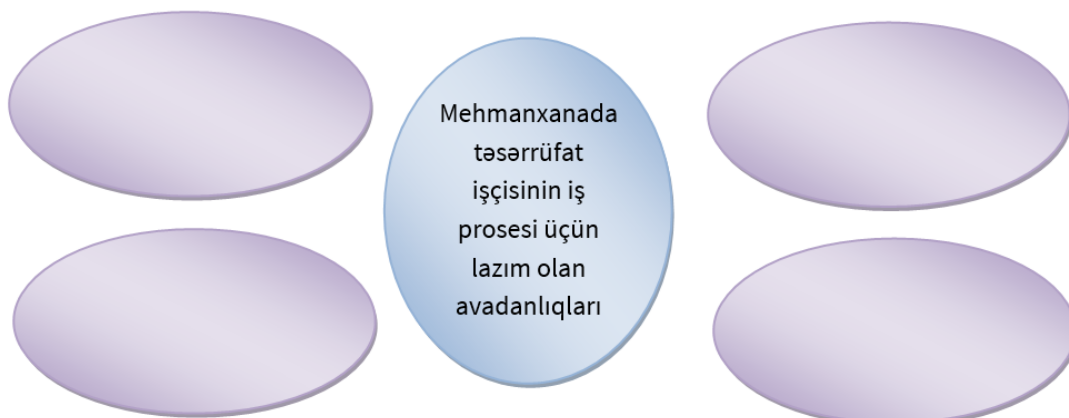
2.5. TƏLƏBƏLƏR ÜÇÜN FƏALİYYƏTLƏR



- İş prosesi üçün lazım olan avadanlıqlar bunlardan hansıdır ?



- Mehmanxanada təsərrüfat işçisinin iş prosesi üçün lazım olan ən önəmli amilləri sadalayın və cədvəli doldurun.



- Mehmanxanada əsaslı yığışdırma ilə gündəlik yığışdırmanı bir birindən fərqləndirin.
- Çox otaqlı nömrələrin yığışdırılması qaydalarını izah edin.
- İki otaqlı nömrələrlə üç otaqlı nömrələr arasındakı fərqi müəyyənləşdirin.
- Mehmanxanada təmizlik zamanı istifadə olunan avadanlıqları sadalayın.

TƏLİM NƏTİCƏSİ 2

- Vaxtaşırı əsaslı təmizlik işlərinə daxil olan qaydaları aranızda müzakirə edib cədvəldə qeyd edin.

- Sanitar qovşaqların yığışdırılma ardıcılığını sadalayın
- Güzgünün silinmə qaydalarını izah edin
- Otaqda işləyən xadimənin vəzifə öhdəliklərini sadalayın.
- Qonaqların tualet və vanna otağı zonalarını təmizləyərkən səhvə yol verilərsə, baş verə biləcək mümkün vəziyyətləri iki nəfərlik qruplarda müzakirə edin. Hər bir vəziyyətlə əlaqədar hansı tədbiri görmək lazım olduğunu müəyyənləşdirin.

Vəziyyət	Görüləcək tədbir
	

- Qonaqların mehmanxananı tərk etmə qaydalarını izah edin.
- Qonağın oteldə qaldığı müddətdə, istifadə etdiyi bütün xidmətlərin hesabını sadalayın.
- Aşağıdakı şəkildə səhvi tapın.

TƏLİM NƏTİCƏSİ 2



Uyğunluğu tapın.

----- Front office
----- Konsiyerj
----- Bell boy

Qonaqlara yardım təklif edə bilmək və onların suallarını cavablandırmaq üçün nələri bilməlisiniz onları cədvəldə qeyd edin.

Otaqla bağlı biliklərnizi qeyd edin.
1.Məs. Duşdan istifadə qaydaları
2.
3.
4.
5.

İşlədiyiniz hoteldə qeydiyyat bölməsi ilə bağlı standart iş qaydalarını şərh edin.

2.6. QIYMƏTLƏNDİRMƏ

Aşağıdakı qiymətləndirmə meyarına əsasən qiymətləndirəcəksiniz:

“Təsərrüfat işçisinin funksiya və vəzifə öhdəliklərini icra edir.”

1. İş prosesi üçün lazım olan hansı avadanlıqları tanyırsız?
2. İş prosesi üçün lazım olan avadanlıqlardan daha uyğun olan variant bunlardan hansıdır?
----- şüşə silən kimyəvi maddələr, pas təmizləyici kimyəvi maddələr mebel silən, parıldadan təmizlik maddələri və s.
----- sabun
----- tozsoran

Otəllərin nömrə kateqoriyalarını və yataq növlərini fərqləndirir.

1. Nömrələrin gündəlik yığışdırılması qaydası necə olmalıdır?
2. Əsaslı yığışdırılma neçə gündən bir keçirilir?
3. Nömrələrin əsaslı yığışdırılması və təmizliyində görülən əlavə işlər hansılardır?
4. Yığışdırılma və təmizlik işi aparılan zaman ilk növbədə nə edilməlidir?
5. Yığışdırmaq üçün bir otaqlı nömrələrdə haradan başlamaq lazımdır?
6. Çoxotaqlı nömrələr hansı qaydada yığışdırılır?
7. Mehmanxanada əgər otaqda tozsoran yoxdusa xadimə necə işləməlidir?

Otəldəki digər şöbələr arasındakı əməkdaşlığı analiz edir.

1. Sanitar qovşaqların yığışdırılma ardıcılığı necə aparılır?
2. Nömrənin otaqlarını yığışdırıb təmizləyəndən sonra xadimə haranı yığışdırmalıdır?
3. Qonaqlar təmizlik və ayaqyolundan istifadə məqsədilə nədən istifadə edirlər?

Beynəlxalq mehmanxana şəbəkələrinin standartlarını səlist şəkildə məruzə edir.

1. Qonaq mehmanxananı tərk edən zaman son hesablaşma, mehmanxananın hansı bölməsində yerinə yetirilir?
2. VIP qonaqlara necə xidmət göstərilir deyilir?
3. Mehmanxanada qonaq üçün neçə variantda taksi sifariş oluna bilər və hansılardır sadalayın?
4. Qonaq mehmanxananı tərk edən zaman onun vizit kartında nələr qeyd olunur?

TƏLİM NƏTİCƏSİ 2

5. Qonaq oteldə 1 Noyabr saat 2-00-dan, 3 yanvar saat 01-00-dək yaşayırsa pulunu necə ödəməlidir?
6. Pulun müştəriyə qaytarılma qaydaları necə olur?
7. Şvesarın iş yeri necə olmalıdır?
8. Oteldə qonaqlara əlavə xidmət göstərən bölmə hansı bölməyə deyilir?
9. Bell boy nə vaxt qonaqın yükünü nömrəyə qədər müşayiət edə bilər?
10. Mehmanxananın dərəcəsindən asılı olmayaraq qonaqların qəbulu, yerləşmə və xidmətini neçə mərhələyə bölmək olar?

3.1.1. TEXNİKİ TEXNOLOGİYAYA ƏSASLANARAQ SƏRT DÖŞƏMƏLƏRİN YUYULMASI PROSESİNİ YERİNƏ YETİRİR

DÖŞƏMƏLƏR

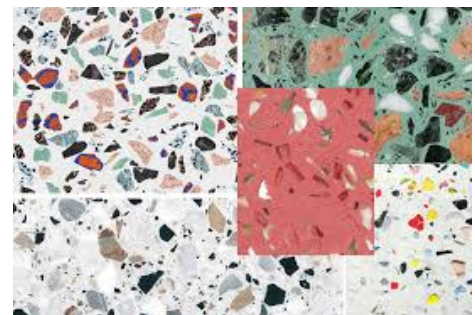
Döşəmə səthləri sərt və yumşaq olmaqla iki növ olur. Sərt döşəmələri təmizləmək və qorumaq niyə vacibdir? Büdrəmə və ya sürüşmə səbəbindən xəsarətlərin qarşısını almaq üçün düz döşəmədə büdrəmə, sürüşmə səbəbindən xəsarətlər və ya təsadüfi xəsarət ölüm hallarının əsas səbəblərindən biridir.

Döşəmələrin təmizlənməsi ilə bağlı yanlış təcrübə öz özlüyündə qəzaların əsas səbəblərindən biridir. Sərt döşəmələrə qulluq etmək üçün işinizi səmərəli şəkildə yerinə yetirmək üçün iş sahəsi və avadanlıqları hazırlamaq lazımdır. Şəxsi gigiyena otel standartlarına cavab verdiyi və təmizləmə prosesində qorunub



saxlanması yoxlanılmalıdır. Döşəmənin vizual baxımdan müştərilər və işçilər üçün cəlbedici etmək, ləkələri, çirki və zibil təmizləmək və maneələri aradan qaldırmaq, səthin cızılmasına və yeyilməsinə səbəb olan qırıntıları və qumu təmizləmək, allergen zərrəcikləri, xüsusilə tozu təmizləmək, səthin yeyilməsinin qarşısını almaq, yəni döşəmə üçün lastikdən və ya yarıqları doldurmaq üçün materialdan istifadə etmək lazımdır. Otellərdə sərt və yarım sərt döşəmələrin bir çox növlərindən istifadə olunur.

1. Daş döşəmə səthləri,
 2. Beton,
 3. Taxta döşəmə səthlər,
 4. Preslənmiş döşəmə,
 5. Terrazo,
 6. Kafel,
 7. Preslənmiş döşəmələr qəbul şöbələrində restoranlarda, idman və məşq zallarında istifadə olunur.
- Terrazo - Çox vaxt hovuzların kənarlarında və bağlarda istifadə edilir.



Kafel - Ən çox vannə otaqlarında, mətbəxlərdə, çamaşırxanalarda, yeməxana zonalarında, barlarda və s. yerlərdə istifadə olunur. Taxta döşəmə-dəhlizlərdə rəqs meydançalarında, bar zonaları, yemək zalları oyun zalları və s. yerlərdə istifadə olunur. Beton - Ağır yüklərə davam gətirməli olan zonalar-məsələn: çamaşırxana və pilləkənlər vannə otaqları və s. Daş döşəmə səthləri, ağır yükə davamlı təmizlik işlərinə və malların daşınmasına davam gətirməli olan zona və s.

3.2.1. YARI SƏRT DÖŞƏMƏLƏRİN NÖVLƏRİNİ FƏRQLƏNDİRİR

YARI SƏRT DÖŞƏMƏ SƏTHLƏRİ BUNLARDIR

Linoleum - Çamaşırxanada anbarlarda və mətbəx anbarlarında istifadə olunur. Kol bitkilərindən hazırlanır. Probbka ağacı, kətan yağı və qətran (rezin) cutda sıxılır və lövhə və ya kirəmit formasında hazırlanır. Aşağı keyfiyyətli döşəməaltı üzərinə vurulduqda çat verə bilər. Çətin yeyilən elastik və istidir. Tezalısan deyil, lakin yanıq izləri qala bilər.

Rezin yer örtükləri-pilitka tikişsiz döşəmə istənilən sahədə tətbiq olunması mümkün olan universal yer

örtüyüdür. Bu rezin döşəmələri uşaq oyun meydançalarında və idman zallarında istifadə etmək olar. Pilitka gözəl, rahat zədədən qoruyan örtük tələb olunan yerlərdə əvəz edilməzdir. Sürüşməyən, nahamar səthi, örtüyün yüksək elastik gəzinti, yerimə və qaçış zamanı rahatlığı təmin edir və ayaq oynaqlarını rahatlaşdırır. Plitka su keçirərək gölməçələrin əmələ gəlməsinin qarşısını alır.

Termoplast - Yeməxanalarda dəhlizlərdə ticarət köşklərində və ofislərdə əlverişlidir. Soyuduqda bərkiməklə qaynar elastik lövhə formasında bitum lövhələrindən hazırlanır.

Vinil-Pilləkənlərdə və dəhlizlərdə istifadə olunur. Polivixloriddən və ya digər sintetik kauçuklardan



hazırlanır. Su və yağ keçirir. Sürüşməyə qarşı müqavimətli ola bilər.

Döşəmənin növündən asılı olaraq, müxtəlif növ döşəmələr üçün lazım olan qulluq olduqca fərqlidir.

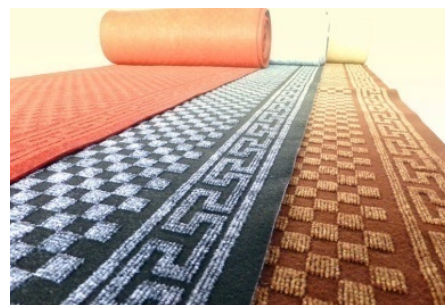
Müxtəlif növ döşəmələri təmizləmək üçün göstərişlər və qadağalar. Mozaika xüsusi təmizləyici məhlullardan istifadə etməklə göbələkdən əmələ gəlməsinin qarşısını almaq üçün çöüntüləri mütəmadi olaraq təmizləyin.

Turşulu maddələr metlaxların arasındakı sementi parçaladığından, onlardan heç vaxt istifadə etməyin.

3.3.1. TEXNİKİ TEXNOLOGİYAYA ƏSASLANARAQ YUMŞAQ DÖŞƏMƏLƏRİN YUYULMASI PROSESİNİ YERİNƏ YETİRİR

YUMUŞAQ DÖŞƏMƏNİN YUYULMASI

Burada yumşaq döşəmələrin və ya mebellərin təmizlənməsi o, cümlədən ləkələrin aradan qaldırılması və xalçalara və yumşaq mebellərə ayrı ayrı təmizləyicilərin tətbiqi məsələləri əhatə olunmuşdur. Bunları başa vurduqdan sonra siz yumşaq döşəmələri və ya təmizləmək üsullarını biləcəksiniz. Yumşaq döşəmələrin və mebellərin növlərini bilməlisiniz. Ən effektiv təmizlik materialları metodları və avadanlıqları seçmək, təmizlik işləri zamanı yumşaq döşəmələrin və mebellərin zədələnməsinin qarşısını almaq, yumşaq döşəmələrin və mebellərin keyfiyyətini və yaxşı qalmasını təmin etmək və onların ömrünü maksimum artırmaq. Yumşaq döşəmələrin və mebellərin keyfiyyətini və yaxşı qalmasını təmin etmək və onların ömrünü maksimum artırmaq. Yumşaq döşəmə örtükləri isti, davamlı, sürüşməyən və sərfəlidirlər. Lakin onlar tez çirklənir və zədələnir və müntəzəm və vaxtaşırı qayğı tələb edir. Yumşaq döşəmə örtüklərinin iki ümumi növü vardır.



Xalçalar - Yataq otaqlarında salonlarda televizor otaqlarında restoranlarda ofislərdə və dəhlizlərdə istifadə edilə bilər. Yaxşı keyfiyyətli xalçalar onu üzərinə tökülən maddələr siqaret külü və qırıntılara qarşı davamlı olmalı və ağır mebellərin ağırlığına davam gətirməlidir.

Yun xalçalar: İsti, yumşaq, möhkəm və davamlıdırlar. Kirlənmirlər, lakin onlara qulluq etmək çətin və olduqca bahalıdır.

Akrilik xalçalar: Yun kimi görünür, gec köhnəlir, isti və möhkəmdir, lakin asanlıqla çirklənir, çətinliklə təmizlənir və oda davamlı deyil.

Polyester xalçalar: çox vaxt neylonla qarışdırılır, suya davamlıdır, asan təmizlənir, yumşaqdır və gec köhnəlir.

Süni ipək: ucuzdur, lakin möhkəm deyil. Bəzən neylonla birlikdə qarışıq tərkibi xalçalarda istifadə olunur.

Ayaqaltılar- Səthlərin ciddi şəkildə çirklənməsinə və döşəmədən çıxan səslərin qarşısını almaq məqsədilə dəhlizlərdə, hovuzların ətrafında və qapıların çölə açılan hissələrində istifadə olunur. Lif pambıq və təmizlənmiş liflərdən hazırlanmış ayaqaltılar geniş yayılmışdır.

3.4.1. ÜMUMİ İCTİMAİ SAHƏLƏRİN YIĞIŞDIRILIB TƏMİZLƏNMƏSİ QAYDALARINI İZAH EDİR

TƏMİZLƏMƏ İŞLƏRİ

Təsərrüfat şöbəsi, nömrələrin yığışdırılmasından başqa, dəhlizlərin, vestibülün, soyunub-geyinmə otaqlarının, ofislərin, xidmət və yardımçı yerlərin, pilləkanların, istirahət və kütləvi tədbirlər keçirilən yerlərin yığışdırılıb təmizlənməsini həyata keçirir. Bu sahələrin əsas xüsusiyyəti ondan ibarətdir ki, bu ictimai yerlərdə insan axını daha çoxdur. Ümumi istifadə üçün olan ictimai yerlər adətən səhər tezdən, axşam və ya gecə yığışdırılır. Ümumi ictimai sahələrin yığışdırılıb təmizlənməsi işi aşağıdakı qaydalarla aparılır: Yuyucu vasitələrlə döşəmələrin yuyulması, döşəmənin mexaniki yuyulması; Xüsusi vasitələrlə metal alətlərin və avadanlıqların sürtülüb təmizlənməsi; güşələrin, qapıların, çərçivələrin, pəncərə altlarının və güzgülərin təmizlənməsi; Zibil qutularındakı zibillərin atılması; Külqabıda olan zibillərin atılması və silinməsi; Masa və sütunların tozunun alınması, qaydaya salınması.

Ümumi ictimai sahələrin təmizlənməsi aşağıdakı ardıcılıqla yerinə yetirilir:

Yığışdırılan yerin havalandırılması, kreslo və divanların, jurnal masalarının, gülqablarının, güzgülərin tozunun alınması;

Parket döşəmələrdən toz soran vasitəsilə tozun alınması;

Bütün digər döşəmələrin, o cümlədən vestibule döşəmələrinin yuyulması. Nömrələrdə elektrik cihazlarını əvvəlcədən şəbəkədən çıxardıb, silmək və təmizləmək

lazımdır. Parket döşəmələr hər həftə möhkəmcə sıxılmış əsgilə yuyulur, yumşaq mebellər tozsoran vasitəsilə təmizlənir, nəm əsgilə pəncərə blokları və pəncərə altları təmizlənir. Ayda bir dəfədən az olmayaraq qapılar yuyulur. Hər iki aydan bir divarların yuxarı hissələri, tavalar silinib



təmizlənir, pərdələr dəyişdirilir, səbətlər təmizlənir. İldə iki dəfədən az olmayaraq şüşələr yuyulur (yaz və payızda). Gündüz vaxtı xadimə və şvesarlar vestibülün giriş qapısının, pəncərənin təmizliyinə nəzarət edir. Təmizlik işinin məqsədi təkcə mehmanxananın cazibədarlıq imicini yaratmaq deyil, otelin təmizliyi qonaqların sağlamlığı, mebellərin, xalılarının və digər mehmanxana avadanlıqlarının və ləvazimatların ömrünün uzadılması üçündür. Təsərrüfat

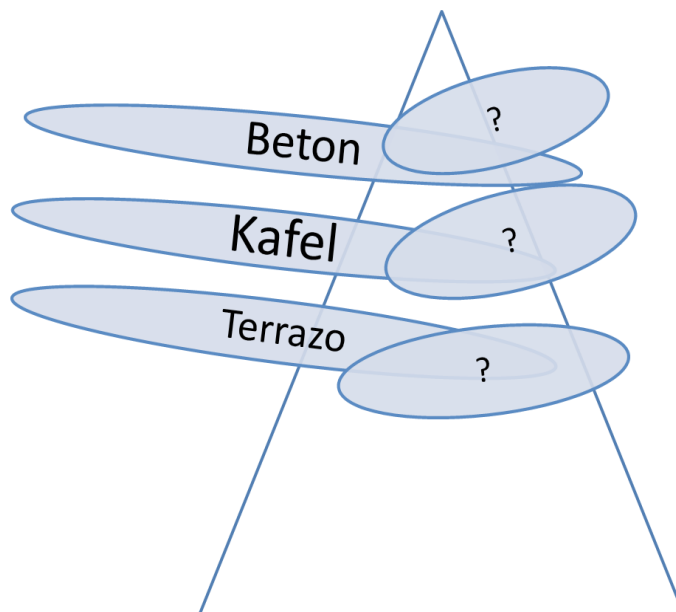


şöbəsinə otelin çamaşırxanası və paltarların kimyəvi təmizlənməsi xidmətidə daxildir. Bu xidmətlər qonaqlara müxtəlif üsullarla göstərilir. Bu xidmətlərotelin fəaliyyəti nəzdində ola bilər və ya mehmanxanadankənarda müqavilə əsasında fəaliyyət göstərən firma ilə həyata keçirilə bilər. Oteldə hər hansı bir üsulun tətbiq edilməsinə baxmayaraq, hər birhaldəqonaqlardanqəbulolunan əşyalar (paltarvə s.) jurnalda qeyd olunur, çamaşırxanaya göndərilir və xidmət tez yerinə yetirilir. Otelin mələfələrinin, ağlarının yuyulması, nömrənin hesabına, salfet, süfrələrin yuyulması restoran yeməklərinin qiymətlərinə daxildir. Paltarların yuyulması və kimyəvi təmizlənməsinin qiymətləri ayrıca hesabda göstərilir və xüsusi paketdə qonaqlara təqdim olunur.

3.5. TƏLƏBƏLƏR ÜÇÜN FƏALİYYƏTLƏR



- Sərt döşəmə növlərini araşdırın, onları vizual olaraq tanımağa çalışın və bir-birindən fəqləndirə bilin.
- Qrup şəkildə sərt döşəmə növlərini əks etdirən slayd shov hazırlayın və müəlliminizə təqdim edin.
- Sərt döşəmə səthlərinin təmizlənməsi prosesini praktik olaraq yerinə yetirin(olduğunuz vəziyyətdən aslı olaraq).
- Aşağıdakı cədvələ uyğun olaraq qeyd olunan sərt döşəmə növləri haqqında bildiklərinizi “?” işarələrinin yerinə doldurun.



TƏLİM NƏTİCƏSİ 3

- Yalnız və doğru fikirləri fərqləndirin

Fikirlər	Yalnız /doğru
Çox vaxt hovuzların kənarlarında və bağlardan istifadə olunur- Taxta döşəmə	
Ağır yüklərə davam gətirməli olan zonalarada istifadə olunur- Terrazo	
Ən çox vanna otaqlarında, mətbəxlərdə, çamaşırxanalarda, yeməkhana zonalarında, barlarda və s. yerlərdə istifadə olunur -Kafel	

- Yarı sərt döşəmə növlərini sərbəst şəkildə araşdırın və müzakirə edin.
- Cədvəli doldurun.

Rezin, vinil, terrazo, kafel, beton, termoplast, linoleum

Sərt döşəmə növləri.	Yarı sərt döşəmə növləri.

- Uyğunluğu tapın.

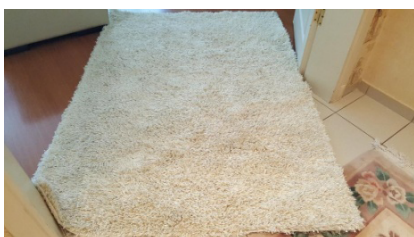
Yarı sərt döşəmə növü----- ?

? ----- beton

? ----- vinil

TƏLİM NƏTİCƏSİ 3

- İnternet resurslarından istifadə etməklə müxtəlif yumşaq döşəmə növlərini müstəqil şəkildə araşdırın.
- Xalçalar və ayaqaltıları məqsədlərinə görə fərqləndirin.
- Yumşaq döşəmə səthlərindən hər hansı birini müəyyənləşdirin və praktik olaraq onu təmizləyin.
- Aşağıda gördüyünüz şəkillərdəki xalçaların növlərini müəyyənləşdirin.



-
- Xalça növlərinin oxşar və fərqli cəhətlərini qeyd edin.
 - Ümumi ictimai sahələri araşdırın və həmin bölgələrə aid otel standartları ilə bağlı məlumatlar əldə etməyə çalışın.
 - Ümumi ictimai sahələrin təmizliyinin müştəri məmnuniyyəti baxımından əhəmiyyətini müəyyənləşdirin.
 - Fikirləri oxuyun və düşünün, doğru (+) və yanlış (-) fikirləri boş xanalarda qeyd edin.
1. Elektrik cihazlarını öncə şəbəkədən ayırıb sonra silib təmizləmək lazımdır.
 2. Parket və döşəmələr hər həftə az sıxılmış sulu əski ilə silinməlidir.
 3. İldə bir dəfə qapılar yuyulur.
 4. Təmizlik işinin məqsədi təkcə mehmanxananın cazibədarlıq imicini yaratmaq deyil, otelin təmizliyi qonaqların sağlamlığı, mebellərin, xalıların və digər mehmanxana avadanlıqlarının və ləvazimatların ömrünün uzadılması üçündür.
 5. Yumşaq mebellər nəm əski vasitəsilə təmizlənir.

3.6. QIYMƏTLƏNDİRMƏ

Aşağıdakı qiymətləndirmə meyarına əsasən qiymətləndirəcəksiniz:

“Texniki texnologiyaya əsaslanaraq sərt döşəmələrin yuyulması prosesini yerinə yetirir”

1. Döşəmə növləri necə təsnif olunur?
2. Hansı sərt döşəmə növlərini tanıyırsınız?
3. Mehmanxana qəbul şöbələrində, restoranlarda, idman zallarında hansı döşəmə növlərindən istifadə olunur?
4. Sərt döşəmə növləri otel şəraitində əsasən hansı bölgələrdə istifadə olunur?
5. Kafel ən çox hansı sahələrdə istifadə olunur?

Yarı sərt döşəmələrin növlərini fərqləndirir

1. Hansı yarı sərt döşəmə səthlərini tanıyırsınız?
2. Vinil harada istifadə olunur?
3. Müxtəlif növ döşəmələri təmizləmək üçün göstərişlər və qadağalar hansılardır?
4. Rezin yer örtükləri əsasən hansı məqsədlər üçün istifadə olunur?
5. Linoleum yer örtükləri əsasən hansı məqsədlər üçün istifadə olunur?

Texniki texnologiyaya əsaslanaraq yumşaq döşəmələrin yuyulması prosesini yerinə yetirir.

1. Hansı yumşaq döşəmə növləri var?
2. Yumşaq döşəmələrin üstün və əksik xüsusiyyətləri hansılardır?
3. Yumşaq döşəmələrin neçə ümumi növü var?
4. Xalçaların hansı növləri var?
5. Ayaqaltılar hansı məqsədlə istifadə olunur?
6. Hansı ayaqaltı növləri geniş yayılıb?

Ümumi ictimai sahələrin yığışdırılıb təmizlənməsi qaydalarını izah edir.

1. Ümumi ictimai sahələrin yığışdırılması və təmizlənməsi mərhələləri necədir?
2. Parketlər, yumşaq mebellər və pəncərələr necə təmizlənməlidir?
3. Qapılar hansı zaman aralığında yuyulmalıdır?
4. Təmizlik işlərinin aparılmasının hansı məqsədləri var?
5. Elektrik cihazlarını təmizləməyə başlamazdan əvvəl təhlükəsizliynizi təmin etmək üçün hansı tədbir görülməlidir?
6. Camaşırxana xidmətinin mahiyyəti nədən ibarətdir?

4.1.1. KİMYƏVİ MADDƏLƏRİN UYGUN ŞƏKİLDƏ (EKONOMİK VƏ DAVAMLI ŞƏKİLDƏ) İSTİFADƏSİ MƏSULİYYƏTİNİ ÖZ ÜSTÜNƏ GÖTÜRÜR

KİMYƏVİ MADDƏLƏR VƏ VASİTƏLƏR

Təsərrüfat işləri üzrə nəzarətçilərin adətən istifadə etdikləri kimyəvi vasitələrə bunlar daxildir:

1. Müxtəlif səthlər üçün təmizləyici maddələr;
2. tualet təmizləyicisi;
3. şüşə təmizləyicisi;
4. hava təravətləndiricisi;
5. parladıcı;
6. dezinfeksiya vasitəsi;
7. xalçalar/döşəmələr üçün kimyəvi vasitələr;
8. ləkə və yağ təmizləyicilər və s.



ZomaDEX – pas təmizləyici maddə

İstifadəyə hazır acı tərkibli yüksək konsentratlı vasitədir. İstifadə edildikdən sonratəmizlənən sahənin su ilə durulanması məsləhət görülür.

Zoma Floor Cleaner – döşəmə üçün yuyucu vasitə

Döşəmələri təmizləyərkən 10 litr suya 2 qapaq bu təmizləyici maddədən əlavə etmək kifayətdir. Bu maddənin sərt səthlər üçün istifadəsi tam təhlükəsizdir.İstifadədən sonra xoş təravətli ətir saçı.



Zoma Economic – yağlı ləkələr üçün təmizləyici maddədir

Bu vasitə paslanmayan, polatdan, keramik plitədən, alüminium səthlərdən yağ, barmaq izləri, və buna oxşar ləkələri asanlıq ilə təmizləyir. Uzun müddət qalmış ləkələrə effektiv təsir edir və daimi istifadədə oxşar ləkələrin yaranmasına mane olur.

Zoma Rapid – dezinfeksiya maddəsi

Mətbəxt avadanlıqlarının və digər sərt səthlərin sürətli və effektiv dezinfeksiya etməsini təmin edən spirt və bakterisidlərin optimal qarışığıdır.



Əlavə vedrə üçün press

Mop üçün mexaniki press. Korpusu zərbəyə davamlı plastıkdən istehsal edilib. Təmizləyici personalın işini dəfələrlə asanlaşdırır.

Tək bölməli presli vedrə

Zərbəyə davamlı plastıkdən hazırlanıb. Vedrənin üzərində xüsusi mexaniki press quraşdırılıb, o da təmizlik işlərini asanlıq ilə həyata keçirməyə imkan yaradır.



Şüşə təmizləyici

Şüşələrin peşəkar təmizlənməsi üçün nəzərdə tutulub. İstehsalında paslanmayan poladdan istifadə edilib.

Quru təmizləmə üçün mop

Mop hazırlanma mexanizmindən aslı olaraq çox toz yəğma və saxlama qabiliyyətinə malikdir. Yuyulmasının sayı 200- 250dir. Quru təmizləmə və kimyəvi təmizləmə üçün nəzərdə tutulub.

Ümumi təmizlik işləri üçün süpürgə – xəkəndaz dəsti.

Ultra nazik strukturu sayəsində, mikrofibra salfeti asanlıq ilə kiçik məsamələri və çatları təmizləyir, bu da təmizlik işlərini daha effektiv həyata keçirilsini təmin edir. Nəm və quru təmizləmə işləri üçün nəzərdə tutulub

Viskoza salfetləri

Viskoza salfetləri istənilən səthlərdə nəm və quru təmizlik işləri üçün nəzərdə tutulub. Yumşaq və davamlı strukturu səthin üzərində cızıq və iz saxlamadan, yüksək hopdurucu imkana malikdir. Eyni zamanda hər cür yuyucu vasitələrə davamlıdır.



4.2.1. TƏMİZLİK ZAMANI HANSI FƏRDİ MÜHAFİZƏ VASİTƏLƏRİNDƏN İSTİFADƏ OLUNDUĞUNU SEÇİR (TƏHLÜKƏ BARƏDƏ XƏBƏRDARLIQ I.ARƏLƏRİNƏ ƏSASƏN)

MÜHAFİZƏ VASİTƏLƏRİ

Mehmanxanda təsərrüfat işçisi lazımı zamanlarda olduqca təhlükəli kimyəvi vasitələrlə işləməli olur. Məhz bu səbəbdən qəzalar, xoşagəlməz hallar baş verməməsi üçün təsərrüfat işçisi ehtiyatı əldən verməməlidir. Fərdi mühafizə vasitələri kimyəvi vasitələrin zərərli təsirlərindən qoruyucu rolunu oynayır.

Əsas fərdi mühafizə vasitələri aşağıdakılardır:



Önlük – Əsasən parçadan hazırlanmış lakin görülcək işdən aslı olaraq plastik və ya ağır rezindən də hazırlana bilər. Onu geyinən şəxsləri isti mayelərin və kimyəvi təmizləyici vasitələrin sıçramasından qoruyur.

Gözlüklər – Onu qoruyan şəxslərin gözlərini qoruyur.

Üz üçün maska/Respirator – Onu taxan şəxslərin zəhərli qazlarla və buxarla nəfəs almaqdan qoruyur.

Əlcəklər – Onu taxan şəxslərin əllərini isti və ya təhlükəli səthlərdən və ya maddələrdən qoruyur.

Qolçaqlar – Onu taxan şəxsləri dirsək oynaqlarından çətinləşmə ilə olduqca ağır iş şəraiti üçün nəzərdə tutulmuş əlcəklər. Bu cür əlcəklər onu taxan şəxslərin qollarının bəzi hissəsini tamamilə örtür.

4.3.1. TƏHLÜKƏ BARƏDƏ XƏBƏRDARLIQ İŞARƏLƏRİNİ AÇIQLAYIR

TƏHLÜKƏSİZLİK İŞARƏLƏRİ

Təhlükə barədə xəbərdarlıq işarələri aşağıdakı kimidir:



Explosive (Partlayıcı) (Simvol: partlayan bomba)



Flammable (Tezalıqan) (Simvol: alov şəkli)



Oxidising (Aşındırıcı) (Simvol: dairə üzərində alov şəkli)



Corrosive (Paslandırıcı)



Acute toxicity (Kəskin zəhərləyici təsir) (Simvol: Kəllə və çarpaz sümüklər)



Hazardous to the environment (Ətraf mühit üçün təhlükəli)
(Simvol: Quru ağac və ölü balıq)



Health hazard/Hazardous to the ozone layer (Sağlamlıq üçün təhlükəli / Ozon təbəqəsi üçün təhlükəli) (Simvol: Nida işarəsi)



Serious health hazard (Sağlamlıq üçün ciddi təhlükə) (Simvol: sağlamlıq üçün təhlükə işarəsi)



Gas under pressure (Təzyiqli qaz) (Simvol: Qaz silindri)

4.4.1. İŞ PROSESİNDƏ TƏHLÜKƏSİZLİK TEXNİKASI NORMALARINA ƏSASƏN KİMYƏVİ VASİTƏLƏRDƏN VƏ ELEKTRİK CİHAZLARINDAN İSTİFADƏ EDİR

TƏHLÜKƏSİZLİK TEXNİKİ NORMALAR

Personalın texniki təhlükəsizliyi və əməyin mühafizəsinə xüsusi diqqət verilməlidir.

İnsan sağlamlığı üçün təhlükələri olan maddələrə nəzarət və təmizləyici vasitələr- Sağlamlıq və Təhlükəsizlik Komitəsinin əsas tövsiyələri:

Təmizlik

1. Əllərinizin uzun müddət nəm qalması və ya gün ərzində onları tez- tez nəmləndirməyiniz dermatite səbəb olar, dərinizi qıcıqlandıra bilər.
2. Təmizləyici maddələrin tərkibindəki bəzi maddələr dəri allergiyası və astmaya səbəb ola bilər.
3. Bəzi təmizləyici maddələr aşındırıcıdır, dəri yanıqları törədən və gözlərə zərər verə bilər. Xəstəliklərin qarşısını almaq üçün görə biləcəyiniz sadə tədbirlər var. Zərərli maddələrin təsirinin qarşısının alınması adətən aşağıdakı nəzarət tədbirlərindən ibatrətdir:
 1. Zərərli maddələrlə təmasın qarşısını alan və ya minimuma endirən, sızma və dağılma hallarının qarşısını alan səmərəli iş üsullarından istifadə etmək lazımdır. Təmizləyici vasitələri təmiz yerdə saxlayın.
 2. Bəzi işlər üçün sizə qoruyucu əlcəklər, önlüklər və göz qoruyucuları kimi fərdi mühafizə vasitələri lazım ola bilər.

3. Əllərinizə yaxşı qulluq edin- əlləriniz çirkləndikdə onları dərhal yuyun, əllərinizi düzgün yuyun, onları yaxşıca qurulayın və dəri kremlərindən müntəzəm şəkildə istifadə edin.

4. İş yerinizi yaxşıca havalandırın.

Təsərrüfat işçiləri kimyəvi vasitələrlə bahəm elektrik avadanlıqları ilə də daim təmasda olur. Ani ehtiyatsızlığa yer vermək olmaz. Mehmanxanada elektrik təhlükəsizliyi qaydaları riayət olunmalıdır.

Elektrik cərəyanı ilə zədələnmə əsasən aşağıdakı hallarda baş verə bilər:

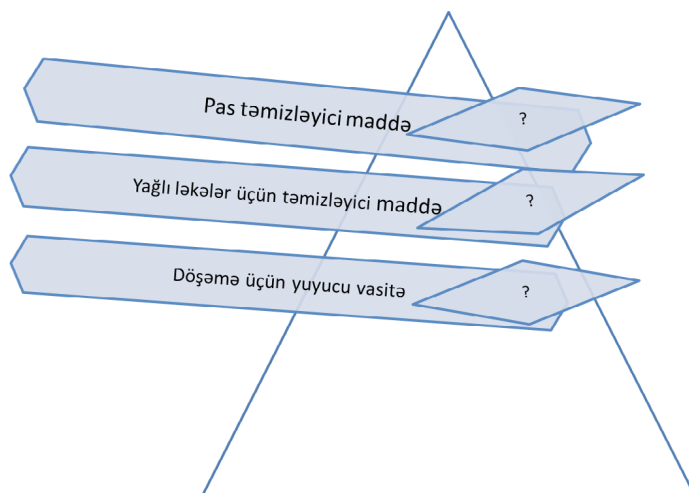
1. cərəyan altında olan naqilə təsadüfən toxunanda
2. elektrik avadanlığının xarici metal hissələri izolyasiya olmadıqda
3. elektrik qurğunun keyfiyyətsiz yerə birləşdirilməsi olduqda
4. elektrik avadanlığı və ya qurğusu hasara alınmadıqda

Mehmanxana müdirinin əmrinə əsasən elektrik işləri ilə 18 yaşından yuxarı təlim keçən personal məşğul ola bilər.

4.5. TƏLƏBƏLƏR ÜÇÜN FƏALİYYƏTLƏR



- Otel şəraitində istifadə olunan təmizlik vasitələri və kimyəvi vasitələrini müstəqil şəkildə araşdırın.
- Kimyəvi vasitələrlə istifadə qaydaları haqqında sinif şəraitində müzakirələr aparın.
- Kimyəvi vasitələrdən düzgün istifadə edilmədikdə yaranan xoşa gəlməz hallar haqqında düşünün və fikirlərinin bölüşün.
- Aşağıda gördüyünüz təmizləyici maddələr haqqında düşünün və bildiklərinizi qeyd edin.



TƏLİM NƏTİCƏSİ 3

- Təcrübə keçdiyiniz otele məxsus fərdi mühafizə vasitələri ilə tanış olun və sizdə yaranacaq təssüratları müəlliminizlə bölüşün.
- Həmin fərdi mühafizə vasitələrini geyinin və istifadə qaydalarına yiyələnin.
- Aşağıda gördüyünüz qəza hallarının baş verməməsi üçün müvafiq olaraq hansı fərdi mühafizə vasitələrindən istifadə etmək lazımdır?

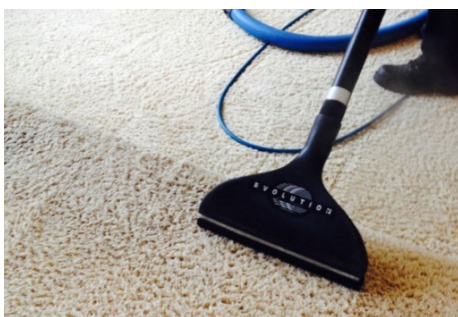


- Təhlükə barədə xəbərdarlıq işarələrinin əhəmiyyəti barədə sinif şəraitində müzakirələr aparın və sərbəst şəkildə fikirlərinizi bölüşün.
- Təhlükə barədə xəbərdarlıq işarələrini əks edirən slayd shov hazırlayın.
- Şəkildə gördüyünüz qablaşdırmalar üzərində işarələri sərbəst şəkildə oxuyun.



TƏLİM NƏTİCƏSİ 4

- İş prosesində personalın təhlükəsizliyinin əhəmiyyətini müzakirə edin.
- Elektrik cihazlarının növlərini araşdırın və funksiyaları haqqında məlumat toplayın.
- Elektrik avadanlıqları ilə iş zamanı yaranacaq fəsadları sadalayın.
- Aşağıdakı şəkillərə diqqətlə baxın və analiz edin. Şəkillərdən hansı otel şəraitində doğru və yalnız iş prosesini əks etdirir ?



4.8. QIYMƏTLƏNDİRMƏ

Aşağıdakı qiymətləndirmə meyarına əsasən qiymətləndirəcəksiniz:

Kimyəvi maddələrin uyğun şəkildə (ekonomik və davamlı şəkildə) istifadəsi məsuliyyətini öz üzərinə götürür.

1. Hansı dezinfeksiya maddələri tanıyırsınız?
2. Yağlı ləkə üçün təmizləyici maddə kimi hansını tanıyırsınız?
3. Zoma Floor Cleaner- döşəmə üçün yuyucu vasitəsinin iatıfədə qaydası necədir?
4. “Quru təmizləmə üçün mob”un yuyulma sayı nə qədərdir?
5. “Mob üçün mexaniki press” korpusu hansı materialdan hazırlanıb?

Təmizlik zamanı hansı fərdi mühafizə vasitələrindən istifadə olunduğunu seçir (təhlükə barədə xəbərdarlıq işarələrinə əsasən).

1. Fərdi mühafizə vasitələri hansı məqdəslə istifadə olunur,
2. Fərdi mühafizə vasitələri hansılardır?
3. Önlük əsasən hansı materiallardan hazırlanır?
4. Qolçaqlar qolların hansı hissəsinə qədər qoruyur?
5. Zərərli qazlarla və buxarla nəfəs almaqdan qoruyan fərdi mühafizə vasitəsi necə adlanır?

Təhlükə barədə xəbərdarlıq işarələrini açıqlayır.

6. Təhlükə barədə xəbərdarlıq işarələrindən hasılları tanıyırsınız?
7. “Aşındırıcı” adalanan xəbərdarlıq işarəsi necə təsvir olunur?
8. “Təziqli qaz” adalanan xəbərdarlıq işarəsi necə təsvir olunur?
9. “Partlayıcı” adalanan xəbərdarlıq işarəsi necə təsvir olunur?
10. “Kəskin zəhərləyici təsir” adalanan xəbərdarlıq işarəsi necə təsvir olunur?

İş prosesində təhlükəsizlik texnikası normalarına əsasən elektrik cihazlarından istifadə edir.

1. Otel mühitində istifadə olunan hansı elektrik avadanlıqlarını tanıyırsınız?
2. Elektrik avadanlıqları ilə zədələnmə hansı hallarda baş verə bilər?
3. Əllərinizin uzun müddət nəm qalması hansı fəsadlara gətirib çıxarta bilər?
4. Zərərli maddələrin təsirinin qarşısının alınması adətən hansı nəzarət tədbirlərindən ibarətdir?

1. M. Ağakərimov - Mehmanxanada Ön Büro
2. M. Ağakərimov - Otel

