

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI ELM VƏ TƏHSİL NAZİRLİYİ
AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİNİN
ZAQATALA filialı

Fakültə: İqtisadiyyat və menecment departamenti

Bölmə: İqtisadiyyat və idarəetmə

İxtisas: Turizm işinin təşkili

Müdafiəyə buraxılır:

“__” “____” 2025-ci il

Bölmə rəhbəri: _____

BAKALAVR TƏHSİL PİLLƏSİ ÜZRƏ

BURAXILIŞ İŞİ

MÖVZU: TURİZM SAHƏSİNDƏ İNSAN RESURSLARININ İDARƏ
OLUNMASI: PROBLEMLƏR VƏ HƏLLİ YOLLARI

QRUP: TT1Q-20

TƏLƏBƏ: Qədimova Aydan Coşğun qızı

ELMİ RƏHBƏR: i.f.d., dos. Rəqif Qasımov

ZAQATALA-2025

MÜNDƏRİCAT

GİRİŞ.....	3
XÜLASƏ.....	5
TURİZM SAHƏSİNDƏ İNSAN RESURSLARININ İDARƏ OLUNMASI: PROBLEMLƏR VƏ HƏLLİ YOLLARI	
I FƏSİL. İNSAN RESURSLARININ İDARƏ EDİLMƏSİ VƏ ONUN FUNKSIYALARI	
1.1. İnsan resurslarının idarə olunması təsnifi və məqsədi	7
1.2. İnsan resurslarının idarə edilməsinin kadrların idarə edilməsindən fərqi.....	10
1.3. İnsan resurslarının idarə edilməsinin funksiyaları	15
II FƏSİL. TURİZM SAHƏSİNDƏ İNSAN RESURSLARININ İDARƏ EDİLMƏSİNİN ƏHƏMİYYƏTİ	
2.1. Turizm sektorunda İnsan resurslarının fəaliyyətinin məqsədi və vəzifələri	18
2.2. Turizm sektorunda kadr çatışmazlığının səbəbləri	22
2.3. Turizmdə İnsan resurslarının kadr təminatının təkmilləşdirilməsi və inkişaf istiqamətləri.....	28
III FƏSİL. TURİZM SEKTORUNDA İNSAN RESURSLARININ İDARƏ EDİLMƏSİNƏ DAİR PRAKTİKİ NÜMUNƏLƏR	
3.1. İnsan resurslarının idarə edilməsi tədqiqatının məqsədləri.....	34
3.2. İnsan resurslarının idarə edilməsi tədqiqatının metodları.....	43
3.3. Əldə olunan nəticələr və onların şərh.....	46
NƏTİCƏ VƏ TƏKLİFLƏR.....	53
ƏDƏBİYYAT.....	55

GİRİŞ

Mövzunun aktuallığı. İqtisadiyyatımızın əsas maliyyə gəlirini Neft sənayesindən almasına baxmayaraq, neftin tükənən sərvət olduğunu bilərək digər iqtisadiyyat sahələrinə maliyyə dəstəyi göstərilməlidir. İqtisadiyyatın inkişafına təkan göstərəcək bir çox sahələr mövcuddur. Bu sahələrdən biri də Turizm sahəsidir. Araşdırmalara görə turizm sahəsindən illik dövlət büdcəsinə 10% maliyyə daxil ola bilər.

Maliyyə gəlirinin artan olması, həmçinin sahənin ölkəmizdə inkişaf etdirilməsi beynəlxalq və ölkə daxilində sahəyə olan diqqətin daha da artmasına səbəb olur.

Ölkəmizdə turizmin inkişafı üçün yetərli sayda şəhər və rayonlar, tariximizin genişliyi, iqlimimizin əlverişli olması, regionumuzda turizm obyektlərinin yetərli sayda olması və günbəgün artması turizm sahəsindən əsas maliyyə gəlirini təmin etməyə kömək edə bilər. Turizmə olan marağın artması turizm sahəsində ixtisaslaşmış kadra olan ehtiyacı müəssisə daxilində fəaliyyət göstərən İnsan resursları şöbələri tərəfindən ödənilməsinə çalışılır.

Turizmdə İnsan resurslarının idarə olunması problemi, problemin həll yolları qlobal xarakter daşıyır. Turizm iqtisadiyyatının davamlı inkişaf etməsi və işçi çatışmazlığının yüksək olmasına baxmayaraq problemin həlli hələdə tam şəkildə həllini tapa bilməmişdir. Problemlərin yaranmasının isə bir sıra səbəbləri vardır.

1. İqtisadiyyatın bir parçası olaraq əhəmiyyətli yer tutması:

- Beynəlxalq çərçivədə turizm insanların işlə təmin olunması sahələrindən biridir,
- Sahənin inkişaf etməsində işçi çatışmazlığı sektorun inkişafına mənfi təsir göstərir.

2. Beynəlxalq rəqabətin artması, keyfiyyətdə yüksəliş:

- Xarici turistlərə xidmət göstərən ixtisaslı kadrların azlığı keyfiyyəti aşağı salır,
- İR idarə olunması problemi, turist narazılığı, beynəlxalq rəqabətə mənfi təsir edir.

3. Sahənin mövsümü xarakter daşması, işçi problemi:

- İşlərin mövsümlük olması, turistlərin mövsümlə axını sahədə işçi azlığını yaradır.
- İşçilərin işin mövsümlük olması ilə bağlı olaraq başqa sahələrə yönəlməsi sahədə işçi problemini yaradır.

4. Təhsil sisteminin zəifliyi, təlim proqramının azlığı:

- Sahə üzrə təlim və kursların az olması, iş prosesində turistə istənilən tələbata uyğun xidmət göstərilməməsi mənfi hallar yaradır.
- Çalışan işçilərin inkişaf etməsi üçün təlim sahəsinə lazımı maliyyənin tətbiq edilməməsi işçilərin sahə üzrə mütəxəssis kimi formalaşmasının qarşısını alır.

Tədqiqatın məqsəd və vəzifələri. Azərbaycanda turizm hələ inkişaf mərhələsində olduğuna görə işçi hazırlığı problemi mövcuddur. Mövzuda turizm sahəsində İnsan resurslarının idarə olunması problemləri, əhəmiyyəti haqqında danışılır. Mövzuda müəssisə daxilində turizmin inkişafında əsas rol oynayan insan kapitalının idarə edilməsinə yardımçı olan İnsan resurslarının məqsədi və vəzifələri haqqında fikir formalaşdırılmışdır. Turizmin idarəsində əsas metodlar, kadr çatışmazlığı, problemin aradan qaldırılması və s. kimi həlli vaxt tələb edilən mövzular geniş şəkildə işıqlandırılmışdır.

Tədqiqatın obyektı: İşçi seçimində İnsan resurslarının düzgün, hüquqi normalara uyğun şəkildə fəaliyyətinin təmin edilməsi yollarının araşdırılmasından bəhs edilir.

Tədqiqatın predmeti: Turizm obyektlərinin idarə olunmasında İnsan resursları şöbəsinin idarəçilik xüsusiyyətlərinin araşdırılması.

İnformasiya bazası: İnsan resurslarının idarə olunmasında istifadə olunan qanunlar, elmi metodiki ədəbiyyatlar, internet resurslarından istifadə edilmişdir.

Buraxılış işinin strukturu: Tədqiqat işi, giriş, xülasə, 3 fəsil, nəticə, istifadə olunmuş ədəbiyyat siyahısından ibarətdir. İşin quruluşu I fəsil “İnsan resurslarının idarə edilməsi və onun funksiyaları”, II fəsil “Turizm sahəsində insan resurslarının idarə edilməsinin əhəmiyyəti”, III fəsil “Turizm sektorunda insan resurslarının idarə edilməsinə dair praktiki nümunələr” haqqında danışılır.

Girişdə buraxılış işinin aktuallığı əsaslandırılmış, onun obyektı, predmeti, nəzəri və metodoloji əsasları, informasiya bazası öz əksini tapmışdır.

Buraxılış işinin sonunda tədqiqatın aparılması prosesində yaranan nəticənin qısa məzmunu və istifadə edilmiş ədəbiyyatların siyahısı əks edilmişdir.

XÜLASƏ

Turizm sahəsində İnsan resurslarının idarə olunması problemi və həll yolları. Turizm iqtisadiyyatımızın yüksək maadi və mənəvi keyfiyyətlərə sahib bir sahəsidir. Mövzu daxilində İnsan resurslarının idarə olunması problemindən danışılır. Problemin həlli yolları, prinsipləri, problemin həllində istifadə edilə biləcək dünya modellərindən söz açılır. Ümumən isə mövzu daxilində insan resurslarının üzərinə düşən əsas problemlər vardır ki, həlli yolları araşdırılmış və işıqlandırılmağa çalışılmışdır.

1. İxtisaslaşmış işçilərin azlığı – işçi hazırlığının aşağı olması sektorda kadr çatışmazlığı ilə nəticələnir. Qarşısı alınabiləcək problemlərdən biri olsa da hələ də həll yolu tam da həll edilə bilmir.
2. Sektorda işçilər üçün təlim və təhsil sisteminin olmaması – turizm fəaliyyəti göstərən otel, mehmanxana, hostel, restoran, kafelərdə çalışan işçilər üçün sektorda təlimlərin təşkil edilməməsi qonaqların məmnuniyyətinin qarşısını alır. Davamlı şəkildə işçilərin təlimləndirilməsi və təhsilləndirilməsi baş verərsə problem qisməndə olsa aradan qaldırılar
3. Sahənin mövsümi olması problemi – iş sahəsinin fəsillərdən aslı olaraq artıb-azalması işçilərin işsiz qalmasına səbəb olur. İşsizlik işçilərin başqa sahələrə yönəlməsinə gətirib çıxarır. Problem özüylə daha böyük problem yaradır ki, sahədə işçi çatışmazlığı yaranır.
4. Daimi işçi axını – cəmiyyətdə yer alan işsizlik problemi, mövsümü xarakter sektorda daimi işçi axtarışı işçi axınına səbəb olur.
5. İşçilərin motivasiyasının artırılması – İnsan resursları tərəfindən işçilərin motivasiyasının artırılması üçün işçilərə əlavə maaş, əlavə istirahət günləri tətbiq edilə bilər, həmçinin iş zamanı müəyyən hədəflər qoyula bilər. Lakin sektorda bu cür problemlərin həllinə yönəldilmiş heç bir tədbir görülmür.

SUMMARY

The problem of Human Resource Management in the field of Tourism and ways to solve it. Tourism is an area of our economy with high maadi and spiritual qualities. Within the subject, the problem of Human Resource Management is talked about. It is about ways, principles of solving the problem, World models that can be used in

solving the problem. In general, there are major problems under the obligation of human resources within the subject, the solutions of which have been investigated and tried to be covered.

1. The lack of specialized personnel – the low level of Personnel Training-results in a shortage of personnel in the sector. Although it is one of the problems that can be prevented, the solution still cannot be fully solved.
2. The lack of training and education system for personnel in the sector – the lack of Organization of training in the sector for employees working in hotels, hotels, hostels, restaurants, cafes, which carry out tourism activities, prevents the satisfaction of guests. If there is continuous training and training of personnel, the problem will be eliminated in part.
3. The problem of seasonality of the area-the increase and decrease of the working area depending on the seasons causes the employees to be unemployed. Unemployment calls to lead workers to other areas. The Problem creates a bigger problem with itself that there is a shortage of personnel in the field.
4. Constant influx of workers – the problem of unemployment that takes place in society, the season of character the search for permanent workers in the sector leads to an influx of workers.
5. Increasing employee motivation-to increase employee motivation by human resources, additional salary, additional days off can be introduced to employees, as well as set certain goals during work. However, no measures are taken in the sector aimed at solving such problems.

I FƏSİL. İNSAN RESURLARININ İDARƏ EDİLMƏSİ VƏ ONUN FUNKSİYALARI

1.1. İnsan Resurslarının İdarə Edilməsinin təsnifi və məqsədi

İnsan resurslarının təməli 1980-ci illərdə qoyulmuşdur. Təməli qoyulan sistemin məqsədi yalnız işçilərin işə qəbul edilməsi və ya işdən uzaqlaşdırılması deyil onların işlərinə qarşı məsuliyyət hissənin yaradılması kimi fikirlərin formalaşdırılmasını özündə əks etdirirdi.

İş müəssisələrində iqtisadi inkişafın təmin edilməsi yolunda idarəçilik sisteminin qurulması önəmli nüənsdir. İdarəçilikdə İnsan resurslarının fəaliyyətinin önəmi dəyərləndirilməklə sistemin inkişafı yolunda addımlar atılmalıdır. İnsan resurslarının fəaliyyəti yolunda bir istiqamətli deyil (işçi qəbulu) müəssisənin təməlində dayanan bütün fəaliyyət sistemləri əlaqələndirilməlidir.

İnsan resurslarının qarşısında dayanan əsas məqsədlərə daxildir.

- ✓ İşçilərin idarə edilməsində effektiv üsulların seçilməsi üçün müəssisənin strateji məqsədinin müəyyən edilməsi
- ✓ Turistlərə göstərilən xidmətlərin səviyyəsinin qaldırılması üçün ixtisaslı işçilərin, mütəxəssislərin sistemə cəlb edilməsi, mövcud işçi qrupunun sahə üzrə ixtisaslaşmasının təmin edilməsinə nail olmaq.
- ✓ Müəssisə daxilində fəaliyyətin sürətinin artırılması, işin səmərəliliyinin təmin edilməsi üçün yeni rəqəmsal texnologiyaların tətbiqinin təmin edilməsi
- ✓ Müştəri məmnuniyyətinin təyini üçün xidmət səviyyəsinin yüksəldilməsi üçün işə qəbul edilən, çalışan kadrların ilin tələblərinə uyğun təlimlərin təşkili, müvafiq kursların təşkil edilməsi.

İnsan resurslarının hazırkı vəziyyəti və keçən əsrdəki vəziyyəti arasında fərqlər mövcuddur. Keçən əsr ərzində işin keyfiyyətinin yüksəldilməsinə daha üstünlük verilirdi. Burada işçinin təhsilləndirilməsi, bilik bacarıq səviyyəsinin artırılmasına önəm verilmirdi. Bunu biz işyönümlü də deyə bilərik. Hal-hazırda isə əsas məqsəd işin keyfiyyətinin yüksək olması üçün işçinin bilik, bacarıqları, təhsilinin yüksək səviyyədə olmasına diqqət yetirilir. Buna görə də hər bir müəssisənin fəaliyyətinin tənzimlənməsində İnsan resurslarının rolu əsas götürülməlidir.

İnsan resurslarının qarşıya qoyduğu məqsədlər qarşısında olan vəzifələrin təsdiqinə yönəldilmişdir. İnsan resursların vəzifələrinə aşağıdakılar aiddir.

- ✓ Müəssisənin işçi tələbatı ehtiyacının müəyyən edilməsi;
- ✓ Mütəxəssis seçiminin meyarlarının müəyyən edilməsi;
- ✓ İşçi seçimində müddətli və ya müddətsiz olaraq seçilməsi;
- ✓ Sahə üzrə mütəxəssislərin cəlb edilməsi, onların müəssisədə qalması üçün strategiyalar yürütmək(əmək haqqının artırılması, əlavə istirahət günləri verilməsi, iş saati probleminin aradan qaldırılması, mükafatlandırma tədbirlərinin görülməsi);
- ✓ Kadrların sahə üzrə ixtisaslaşmasının təmin edilməsi(təlimlər, kurslar, inkişafetdirici proqramlar);
- ✓ Müəssisə idarəciliyində qanunsuzluqlara yol verməməklə kadr axınının qarşısının alınması;
- ✓ İş mühitində işçinin motivasiya yüksəkliyinin təmin edilməsi üçün tədbirlər görülməsi;
- ✓ İşçinin iş yükünə uyğun əmək haqqının təyini;
- ✓ İşçilər arasında əmək münasibətlərinin təyini;
- ✓ İşçinin hüquq və vəzifələrinə hörmətlə yanaşmaq.

İnsan resurslarının idarə edilməsinin məqsədi işçi potensialının idarə edilməsinə yönəldilmişdir. Məqsəd sahə üzrə mövcud kadrların işinin effektiv təşkilinin təmin edilməsidir. Şöbənin idarə edilməsindəki məqsəd müəssisələrin işinin məqsədyönlü, qanunvericiliyə uyğun, strategiyaya əsaslanaraq düzgün təşkil edilməsidir. İnsan resurslarının idarə edilməsində qarşısında qoyulan strateji məqsədlərə nəzər salaq.

- ✓ Müəssisənin qarşıya qoyulan məqsədlərinə çatmaq üçün işçi qüvvəsinin idarə edilməsi:
- ✓ Məqsədlərin yerinə yetirilməsini nəzərə alaraq hədəflərə çatmaq üçün işçi seçiminin nəzərə alınması və seçim prosesində işçilərin verilmiş kateqoriyalara uyğun seçilməsinin təmin edilməsi. Seçim prosesində işçinin müvafiq bacarıqlarının yoxlanılması təmin edilməlidir.

Seçilmiş işçinin iş sahəsindəki bacarıqlarının yüksəldilməsi

- ✓ İşçilərin sahə üzrə bilik və bacarıqlarının yüksəldilməsi üçün onların təhkim olunduqları sahədəki səviyyəsinin qaldırılması məqsədi ilə təlimləndirilməsi prosesinə cəlb edilməlidir. İşçilərin biliklərinin qiymətləndirilməsi onların müsbət və mənfi cəhətlərinin bilinməsinə yardımçı olur.

İşçinin məmnuniyyətinin artırılması

- ✓ İş mühitinin çalışılabilən olması üçün mümkün iş şəraitinin yaradılmasına çalışılmalıdır.

İRİ-nin təsnifi, işçilərlə əlaqəli müxtəlif sahələri və funksiyaları əhatə edir. Bu təsnifatı daha aydın şəkildə aşağıdakı əsas sahələrə ayıra bilərik:

1. İnsan resurslarının fəaliyyəti prosesində vakant yerlərə uyğun işçi potensialının seçilməsi- işçi seçimi prosesinin adil təşkil edilməsində, hüquqi normalara uyğun olaraq, müəssisənin qarşıya qoyduğu məqsədə uyğun olaraq işçi seçiminin həyata keçirilməsi təmin edilməlidir.
2. İşçilərin iş saati və iş yükünə uyğun şəkildə əməkhaqqının müəyyən edilməsi işçilərin iş saatından əlavə çalışmasının qarşısının alınması və əgər işçi iş saatından əlavə olaraq çalışırsa onun əlavə saatlara uyğun olaraq məvacibini almalıdır.
3. İşçilərin potensialının yüksəldilməsi üçün təlimlərin təşkil edilməsi, uyğun proqramlar yaradılaraq işçinin proqramlardan yararlanmasının təmin edilməsi prosesində mümkün strategiyalar irəli sürülməlidir.
4. İşçilərin sahə üzrə potensialının araşdırılması məqsədli qiymətləndirmə sorğularının keçirilməsi- İnsan resursların idarə edilməsinin məqsədi yalnız işçi qəbulu ilə yekunlaşmamalı onların işə qəbul edildikdən sonrakı fəaliyyətində onların motivasiyasının təşkili və məmnuniyyətlərinin yaradılmasına səy göstərilməlidir.
5. İşçilər arasında əmək münasibətləri və işçilərin fərdi olaraq əmək hüquqlarının qorunması- işçi münasibətləri iş prosesinin başlıca problemlərindəndir. Problemin aradan qaldırılması üçün əvvəlcədən təyin edilmiş məqsədlərə uyğun işçi münasibətləri təyin edilməlidir. İşçi münasibətlərindəki əsas problemlərdən biri işçilər arasında fərqlərin qoyulmasıdır.

6. İşçilərin iş mühitində sağlamlığının və təhlükəsizliyinin qorunması üçün məqsədyönlü tədbirlərin təşkili- müəssisənin məqsədi yalnız işin düzgün şəkildə təmin edilməsi deyildir, həmçinin işçilərin mühitdəki sağlamlığının qorunması və onların təhlükəsizliyinin təmin edilməsidir.
7. İşçinin sektorun hansı sahəsində çalışmış olduğu işdən aslı olmayaraq işçinin məmnuniyyəti və motivasiyası təmin edilməlidir. İşçi məmnuniyyətinin təmin edilməsinin təməl problemi əmək haqqının az olmasıdır. İşin dərəcəsinə uyğun şəkildə əmək haqqının təyin edilməsi işçinin məmnuniyyətinin yaranması üçün əsas amildir.

İnsan resurslarının idarəçilik sistemini 2 hissəyə ayıra bilərik.

- 1) İnsan resurslarının operativ idarə edilməsi- prosesdə ani şəkildə qərar verilməsi vacib olan hallarda qərar verilməsi təmin edilir
- 2) İnsan resurslarının strateji idarə edilməsi- uzun müddət ərzində nəzərdə tutulan hədəflərə çatmaq üçün strategiyaya uyğun idarəçiliyin qurulmasından təmin edilməsi Bütün sahələrdə İnsan resurslarının idarə edilməsi müəssisələrin fəaliyyət prosesinin tənzimlənməsində, idarəetmənin güclü şəkildə qurulmasında önəmli rol oynayır.

1.2. İnsan resurslarının idarə edilməsinin kadrların idarə edilməsindən fərqi

İnsan resursların fəaliyyəti çalışanların müəssisəyə verdiyi keyfiyyətin yüksəldilməsi üçün çalışır. İnsan resurslarının idarə edilməsi müəssisə üçün faydalı, müəssisənin fəaliyyət sahəsinin yüksəldilməsinə çalışacaq işçi qüvvəsinin təmin edilməsidir. İdarəçilik nəticəsində işçilər arasında münasibətlərin qurulması, işçilərin müsbət iş keyfiyyətlərinə sahib olmaları üçün çalışılır. Həmçinin İnsan resurslarının idarəçiliyində işçinin fəaliyyət prosesi izlənilir. İşçinin çalışdığı bölmə üzrə fəaliyyət keyfiyyəti və əks fəaliyyəti dəyərləndirilir.

Müəssisənin rəhbər heyəti və çalışanlar arasındakı əlaqənin qurulması, işçilərin fəaliyyətinin tənzimlənməsi İnsan resursları departamenti tərəfindən icra edilir.

İnsan resurslarının idarə edilməsində ilkin olaraq həyata keçiriləcək prosesin

fəaliyyəti planlaşdırılır. Kadrların idarəedilməsində isə işin həlli həmin anda düşünülür və mümkün həll variantı axtarılır, problemin həllinə çalışılır.

Bütün müəssisələrdə İnsan resurslarının fəaliyyətinə ehtiyac duyulur ki, sahənin inkişaf etdirilməsi üçün lazımlı planların və proqramların yaradılması çox vacibdir. Bu sistemin qurulması üçünə müəssisələrin üzərinə investisiya qoyulması düşür ki, müəssisə idarə edilməsinin mümkün problemlərin əvvəlcədən müəyyən edilməsi, işçilərin fəaliyyətinin əvvəlcədən qurulmuş sistem əsasında təmin edilməsinə zərurət yaradır. İnsan resurslarının idarə edilməsi sistemində qarşısında qoyulan məqsədlərə baxaq.

1. İşçi işə qəbul prosesinin həyata keçirilməsində departamentin qarşısında işçinin performansı, onun fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi,
2. İş prosesinin həyata keçirilməsində mümkün işçinin tapılması, işçinin əmək haqqı ilə təmin edilməsi,
3. İşçinin işə götürülərkən onun qarşısında olan işin necə yerinə yetirilməsi və planauyğun şəkildə işin təşkilinin təmin edilməsinə diqqət yetirilməsi,
4. İşçilər arasında prosesə uyğun fəaliyyətin təmin edilməsi, əmək münasibətinin təmin edilməsi,
5. Müəssisənin fəaliyyət prosesində qarşıya qoyulan məqsədə çatmaq üçün İnsan resursları ilə integrasiya edilməsi.

Turizm fəaliyyəti göstərən özəl sektorlarda rəhbərlər İnsan resurslarının olmasına önəm vermirlər. İdarəçilikdə əlavə sistemlərə ehtiyac duymayan bu cür müəssisə rəhbərləri sahədə qonaqların rahatlığından çox alacaqları məvacibləri daha çox düşünürlər. Yanaşma tərzindən aslı olaraq proses işçi axınına səbəb olur.

İnsan resurslarının idarə edilməsi şöbəsi müəssisələrin idarə edilməsinin əsasının təşkil edən şöbələrdəndir. Şöbənin idarəçiliyi və kadrların idarə edilməsi arasında əsaslı fərqlər mövcuddur. Hər ikisi müəssisənin işçilərinin fəaliyyəti ilə əlaqədar funksiyaları yerinə yetirsədə onlar arasındakı fərqlərə baxaq.

- 1. Kadrların idarə edilməsinin yanaşma fərqi.** Kadrların idarə edilməsinə işçi seçimi, onların işə qəbulu, işdən azad edilməsi, əməkhaqqı problemləri, əməkhaqqının ödənilməsi, iş saatının təyini kimi funksional məsələlər özünü əks etdirir. Kadr

idarəçiliyində əsas məqsəd müəssisənin idarə edilməsində müəssisənin mümkün tələbatlarının ödənilməsinin təmin edilməsidir. Kadr seçimində seçicilər kadrları yalnız tələbatın ödənilməsi üçün resurs olaraq görülür.

2. **İnsan resurslarının idarə edilməsinin yanaşma fərqi.** İnsan resurslarının idarə edilməsində əsas məqsəd insan kapitalının strateji məqsədlərə uyğun şəkildə idarə edilməsi, işçi məmnuniyyətinin təmini, işçilərin iş mühitində motivasiyasının yaradılması, işçilərin ixtisaslaşması üçün uyğun proqramların təmin edilməsi kimi bir sıra məqsədləri özündə ehtiva edir. İnsan resurslarının idarəçiliyində işçilərin işə qəbul edilməsində uzunmüddət işlə təmin edilməsi funksiyasını daşıyır.

İnsan resurslarının idarə edilməsi və kadrların idarə edilməsinin inkişaf və təlim fərqlərində mövcuddur ki, onlar arasındakı fərqlərə baxaq.

1. Kadrların idarə edilməsində işçilərin iş prosesinə adaptasiya edilməsində yalnız müvəqqəti təlimlər təşkil edilir ki, bu da işçinin iş haqqında biliklərə sahib olması və işin tam yerinə yetirilməsini təmin edir. İşçilərin çalışdıqları müddətdə başqa təlimlərə göndərilməsi prosesi baş tutmur.
2. İnsan resurslarının idarə edilməsi prosesində işçilərin daimi şəkildə təlimlərə göndərilməsi və onların işlə təmin edilməsinin şahidi oluruq. Həmçinin idarəçilikdə işçilərin inkişafında müxtəlif təlim proqramları təklif edilir.

İnsan resurslarının idarə edilməsi və kadrların idarə olunmasında rabitə sisteminin yaradılması önəmlidir. Rabitənin qurulması arasında da fərqlər mövcuddur.

1. Kadrların idarə edilməsində işçilərin iş prosesində işin gedişatı əmr-komanda üslubunda aparılır. İşçilərin əlaqə qurmalarında işçilər arasındakı səviyyə fərqi özünü büruzə verir. Bu prosesin ən böyük problemlərindədir.

2. İnsan resurslarının idarə edilməsində işə əməkdaşlıqlı əlaqə sistemi əsasında sistem təşkil edilir.

İnsan resurslarının idarə edilməsi və kadrların idarə olunmasında motivasiyanın qurulması arasındakı fərqlərə diqqət yetirək.

1. Kadrların idarə edilməsində motivasiyanın qurulmasında işçilərə əmək haqqının təmin edilməsi və əlavə bonusların təmin edilməsi ilə kadrların motivasiyası

təmin edilir.

2. İnsan resursları şöbəində kadrların motivasiyasının qurulması prosesində maddi və qeyri-maddi vasitələrdən istifadə edilir. Şöbənin fəaliyyəti prosesində işçilərin qarşısına qoyulan motivasiyaya iş mühitinin işçilər üçün düzgün çalışılabilən olması üçün işçilərin qiymətləndirilməsi, onların karyeralarının inkişaf etdirilməsi üçün müxtəlif təlim proqramlarının təklif edildiyini görmək mümkündür.

İnsan resurslarının idarə edilməsi və kadrların idarə olunmasında strateji perspektivlər mövcuddur ki, onlar arasındakı strategiya fərqlərinə baxaq.

1. Kadr idarəçiliyində müəssisənin kadrlar qarşısında qoyduğu strategiyalar qısamüddətli xarakter daşıyaraq, işçilərin uzunmüddətli çalışmasına yönəldilməmişdir. Səhədə çalışan işçilər bir çox hallarda sezonluq yəni mövsümi iqlim dəyişmələrinin nəticəsində daimi olmur.

2. İnsan resurslarının şöbənin idarə edilməsində işçilərin daimi və iş mühitindəki davamlılığının artırılması üçün uzunmüddətli strategiyalar həyata keçirilir.

İnsan resurslarının idarə edilməsi və kadrların idarə olunmasında texnoloji inkişafın və innovasiyalar fərqi nəzər yetirək.

1. Kadrların idarəedilməsində müasir texnoloji inkişaf resurslarından daha çox ənənəvi üsullardan istifadə edərək yeni texnologiyalardan minimum istifadə edilir.

2. İnsan resurslarının idarə edilməsində yeni texnologiyalardan istifadə edilməsinə daha çox üstünlük verilir ki, yeni texnologiyalardan və onlayn təlimlərdən dünya təcrübəsindən istifadə edilir.

Müəssisə fəaliyyətin tənzimlənməsində əsas və ya baş rol oynayan İnsan resurslarının fəaliyyətində bir çox çətinliklər mövcuddur ki, ilk çətinlik düzgün işçi seçimindən başlayır. İşçi seçiminin müəssisə fəaliyyətində çox böyük önəmi vardır. Seçilmiş olan işçilərin iş prosesindəki fəaliyyəti müəssisənin müsbət və ya mənfi mövqedə dayanmasının da göstəricisidir. Əvvəlcədən qarşıya qoyulmuş strategiyaya uyğun işçilərin seçilməsi müəssisənin inkişafının göstəricisidir.

Kadrların işə götürülməsi prosesində bölmələr üzrə rəhbərlər də həyata keçirə bilər. İşəgötürülmə prosesində işçinin müqaviləsində işə götürülməsi, onun aylıq əməkhaqqı, iş fəaliyyətini, müqavilənin müddəti (daimi, müddətli) kimi bir sıra

məlumatlar əks olunur.

Turizm sahəsində İnsan resurslarının əhəmiyyəti böyük olduğundan turizm sahəsində çalışacaq işçilərə böyük ehtiyac vardır. Xarici və yerli turistlərin məmnuniyyəti işçilərin göstərdiyi xidmətin göstəricisidir. Turizm sahəsində iş növlərinə görə işçilər mövcuddur. İnsan resurslarının qarşısında isə iş növlərinə görə düzgün işçi ehtiyacını ödəmək üçün sistemli şəkildə işin təşkili və növlər üzrə işçilərin işlə təmin edilməsidir. Məsələn sahələr üzrə turizm müəssisələrində işçilərə nəzər yetirək, onların iş bölgüsünə baxaq.

- ✓ Turizm bələdçisi
- ✓ Müəssisə(otel) qonaqqarşılama işçiləri
- ✓ Tur şirkətləri işçiləri
- ✓ İdarəçilər və bölmələr üzrə rəhbər şəxslər
- ✓ Region turizm obyektlərinin mətbəx və restoran işçiləri

Qeyd edilən işçilərin seçilməsi prosesi şəffaf şəkildə aparılmalıdır lakin qeyd etdiyimiz mövcud işçi çatışmazlığı problemin həll yolunun tam şəkildə nəticəsini tapmağa şərait yaratmır. Turizm bələdçilərinin əsas vəzifəsi gələn turistlərə ziyarət olunan region üzrə regionun tarixi haqqında biliklərə sahib olmaq, region üzrə yerli və xarici turistlərin restoran və otellərə yönləndirilməsi, onların təhlükəsizliyini təmin etməkdir. Bəzi regionlarda turizm sektoru mövsümü xarakter daşıdığından müəssisənin faliyyətinin düzgün təşkil edilməsində İnsan resurslarının fəaliyyəti təmin edilməlidir. Kiçik və özəl turizm müəssisələrində idarəçilik sistemində İnsan resurslarının fəaliyyətinə önəm verilmədiyinə görə müəssisələrin fəaliyyətlərinin dayandırılması müşahidə edilir. Müəssisənin həcmindən aslı olmayaraq idarəçilik sistemində İnsan resurslarının fəaliyyətinə ehtiyac vardır. Şöbənin düzgün, qanunvericiliyə əsasən fəaliyyəti müəssisənin təməlinin qorunmasında, mövcud vakansiyalar üzrə işçi seçiminin aparılması, sahələr üzrə rəhbər şəxslərin seçiminin strategiyaya uyğun, uzunmüddətli bir çox hallarda illərlə fəaliyyət göstərməsinə səbəb olur.

1.3. İnsan Resurslarının idarə olunması funksiyaları

İnsan resurslarının idarə olunması müəssisənin təşkilatçılıq qabiliyyətinin inkişaf edirilməsi məqsədi daşıyır. Məqsədindən aslı olaraq İnsan resursları idarəçiliyi müəssisənin sistemli idarəçiliyi və inkişafının məqsədyönlü şəkildə bir çox təcrübələrə söykənərək inkişaf edirməkdir. Müəssisə idarəçiliyində işçi davamlılığını nəzərə alaraq İnsan resurslarının idarə olunmasında bir sıra xüsusi məqamlar həyata keçirilməlidir. Məsələn:

1. **Məqsədli yanaşma** - İnsan resurslarının idarə olunması prosesində idarəçinin məqsədi verilmiş qaydalar və qanunları əsas tutaraq məqsədini həyata keçirməkdir. Məqsəd əsas olmalıdır ki, idarəçi müəssisənin əsasını tam şəkildə qoruya bilsin. İnsan resurslarının məqsədi müəssisə çalışanlarının hüquq və vəzifələrini qorumaqla qarşıya qoyulan məqsədin həyata keçirilməsidir. Xüsusilə qeyd edə bilərik ki, İnsan resurslarının strategiyası yalnız bir istiqamətli olaraq müəssisəni idarə etmək deyil, müəssisə çalışanlarının inkişafını təmin etməkdir.

2. **Düzgün işçi seçimi** - işçi seçimi prosesi çətin olmaqla yanaşı rahatlığda ehtiva edir. Çətinlik səviyyəsinin əsasını işçi çatışmazlığı probleminin kütləvilik təşkil etməklə yanaşı təhsilli işçilərin çox az olmasıdır. Çətinlik səviyyəsi böyük olmasına baxmayaraq müəssisə daxilində fəaliyyət göstərən İnsan resurslarının qarşısında olan işçi seçiminin hansı kateqoriyalar və hansı bilik səviyyəsi üzrə seçiləcəyini bilir.

3. **İşçi səviyyəsinin izlənilməsi** - iş prosesinin düzgün şəkildə aparılması ilk növbədə idarəçiliyin, ikinci növbədə isə işçinin performansından aslıdır. İşçi potensialının yüksəkliyi işin idarə olunması prosesində problemlərinin aşağı edir. İnsan resurslarının məqsədi yalnız işçi seçimdən ibarət olmamalı və daimi şəkildə işçinin iş prosesinin izlənilməsi təmin edilməməlidir. İşçinin sahə üzrə ixtisaslaşmış olması onun bu sahə üzrə çalışmasında problem yaratmır. Lakin qeyd edə bilərik ki, bir sıra işçilərdə işin məzmunununundan agah olması onun işində rahatlıq yaradır və bəzi problemlə hallar yaşanır. İşçilərin iş rejimi və iş prosesinə sistemli şəkildə nəzarət çox nəmlidir.

4. **İşçilərin işə uyğunlaşdırılması və mükafatlandırılması** - işçinin vəzifəsindən

və işindən aslı olmayaraq onların apardıqları düzgün iş prosesi və iş prosesindəki dəqiqliyə görə onların mükafatlandırılması önəmlidir. Müntəzəm şəkildə işçilərin iş marağını artırmaq üçün və təhkim olunduqları işləri üçün motivasiya və mükafatlandırılma xarakterli tədbirlər çox fayda verən proseslərdir. Mükafatlar işçilərin işlərinə məsuliyyətli yanaşmalarına görə təşəkkürnamələr, diplomlar, həmçinin işlərində uğurla fəaliyyət göstərdiklərinə görə müxtəlif hədiyyələr və pul mükafatları ola bilər.

5. ***Təlim proqramları*** - İnsan resursları idarəciliyində təlim proqramları vasitəsilə kadrların sahəsi üzrə ixtisaslaşmasını təmin etmək mümkündür. Turizm sektorunda çalışan hər bir kadının bu təlim proqramlarından yararlanma haqqı mövcuddur. Proqramlar işçinin sahə üzrə tam yetişməsində köməkçi vasitə ola bilər. Özəl və ya dövlət sektoru olmasından aslı olmayaraq turizm işçilərinin sahə üzrə tam formalaşmasına diqqət ayrılmalıdır.

6. ***Uyğunlaşma*** – daimi inkişaf iş mühitində və iş prosesində dəyişikliklərə səbəb olur. Baş verən dəyişikliklər işçinin işə adaptasiya olunması və yeni proqramların tətbiq edilməsi işçidə uyğunlaşma, adaptasiya olma problemi yaşadır. Turizm sektoru daimi dəyişən tələbata uyğun olaraq tez-tez dəyişikliyə məruz qalır. Dəyişikliklərə isə uyğunlaşmaq işçilərdə problemlər yaradır.

7. ***Əmək münasibətləri*** - iş mühitində münasibətlərin təşkil edilməsi yalnız turizm sektorunda deyil bütün sahələrdə özünü büruzə verir. Turizm sektorunda İnsan resursları fəaliyyəti işçi və rəhbər(idarəçi) arasındakı münasibətlərin qarşılıqlı hörmət çərçivəsində təmin edilməsi əsasdır. Əmək münasibətlərində çalışanın hüquqlarına hörmətlə yanaşılmalı və vəzifələrinin icrasında ona mümkün istiqamətlər verilməlidir.

8. ***İnsan resurslarının fəaliyyətində texnologiyanın inkişafı***- müasir texnoloji inkişaf bütün sahələrin inkişafına kömək ediyi kimi turizm sektorunda əlverişli hala gətirilməsində rol oynayır. Sistemin rəqəmsallaşması, iş prosesində müasir avadanlıqlardan istifadə, ən əsası elektronlaşdırılmış sistemdən istifadə işçinin işində müsbət tərəflərin artmasında müsbət rol oynayır. Texnoloji inkişaf problemin həll yolunda saatlarla vaxt sərf edilməsinin qarşısını alır. Qonaqların qəbul edilməsində elektronlaşdırılmış sistemlərdən istifadəkədrin işin rahatlıq səviyyəsinə çatmasına

yardımcı olur.

9. *İşçi tələbatının ödənilməsi*- İnsan resurslarının qarşı qoyulan məqsədlərindən biri də işə götürülən işçini iş prosesində və lazım gələrsə şəxsi problemlərinin həll yolunla lazımlı olacaq tələbatının ödənilməsində səy göstərilməlidir. İnsan Resurslarının əsas məqsədi iş mühitində işçi üçün lazımlı vəsaitlərin təmin edilməsidir. Yalnız vəsaitlərlə təmin edilmək işçinin tələbatını ödəmək deyil həmçinin işçinin ədalətli, şəfəf iş mühitinə sahib olması önəmlidir.

10. *Hüquqların qorunması*- əmək qanunvericiliyi əsas götürülərək işçinin hüquqları qorunmalıdır. Qanunvericiliyə prinsiplər əsasında riayət edilməlidir. Qanunvericilikdə 4 prinsip əsas götürülərək işçinin hüquqları qorunur.

- 1) Hüquqi bərabərlik
- 2) Əmək haqqının ödənilməsi
- 3) İşçilərin sosial müdafiəsi
- 4) Ədalətli əmək şəraiti

Qanunvericiliyə işçi bərabərliyi, aylıq əməkhaqqının alınması, illik məzuniyyətin təmin edilməsi, işçinin iş mühitindəki təhlükəsizliyi, sağlamlığının təmin edilməsi, işçinin şəxsiyyətindən, kimliyindən aslı olmayaraq eyni kateqoriyadan olan işçilərin vəzifə bölgüsünün fərqləndirilməməsi əmək bərabərliyinin təmin edilməsi əsas şərtidir.

Turizm sektorunda İnsan resurslarının fəaliyyəti müəssisə idarəçiliyinin əsas uğuru sayılır. Uğurlu idarəçilik sisteminin mövcudluğu sektorun fəaliyyət göstərdiyi müəssisənin fəaliyyətinin uzunömürlü olmasına səbəb olmaqla yanaşı turizm sektorunda narazılıqların aradan qaldırılmasına səbəb olur.

II FƏSİL. TURİZM SAHƏSİNDƏ İNSAN RESURSLARININ İDARƏ EDİLMƏSİNİN ƏHƏMİYYƏTİ

2.1 Turizm sektorunda İnsan Resurslarının fəaliyyətinin məqsədi və vəzifələri

İnsan resurslarının idarə edilməsində icra edilməsi mütləq olan vəzifələr mövcuddur. Bu vəzifələrin sıralamasına diqqət yetirək.

- İşçilər dəyərli varlıqlardır. Onların müəssisə daxilində yalnız çalışan olduqlarını deyil, müəssisə üçün dəyərli insan olduqlarını hiss etdirmək lazımdır. İşçinin məsuliyyətli, işinə bağlı əməkdaş olması üçün bir çox tədbirlər görülməlidir.

-Tədbirlərin ilkinə onların motivasiyasını aid edə bilərik.

- Müəssisə daxili münasibətlərin sistemli və əlverişli qurulması işçinin çalışdığı sahədə rahatlığının təmin edilməsinə çalışılmalıdır. Bölmələr arası əlaqənin qurulması, işin təşkili prinsipinin sistemlilik əsasında qurulması vacibliyi önə sürülməlidir.

- Bölmələr üzrə rəhbərlərin kadrların idarə edilməsi prosesinə son verərək, işçilərin insan resurslarına yönləndirilməsinin təmin edilməsinə çalışılmalıdır. İnsan resurslarının fəaliyyəti prosesində işçilərin fəaliyyətinin təmin edilməsinə, müəssisənin lazımi vakant yerlər üçün işçi tələbatına qoyulan tələblərə uyğun işçilərin işə götürülməsinin təmin edilməsinə çalışılmalıdır.

Turizm sahəsində insan resurslarının fəaliyyətinin qarşısında bir sıra vəzifələri mövcuddur.

- ✓ Müəssisə işçilərinin əmək haqqının müəyyən edilməsi
- ✓ İşin araşdırılması, mövcud işə uyğun işçi vəzifələrini təyin etmək
- ✓ İnsan resurslarının işə qəbul prosesində verilmiş standartlara uyğun şəkildə işçi seçiminin aparılması
- ✓ İşçi işə götürülməsi prosesində öz qərarlarına uyğun şəkildə deyil Azərbaycan Respublikasının Turizm Agentliyinin yaratmış olduğu əsasnaməyə əsasən prosesi həyata keçirmək.
- ✓ İşçi məmnuniyyətinin yaradılması
- ✓ Müəssisə idarəçiliyində vəzifə və hüquqların bilinməsi üçün toplu hazırlanmalı, hər bir işçinin görə bilməsi üçün şərait yaradılmalıdır.

- ✓ İşçilərin sahə üzrə bilik, bacarıq və vəzifələrini səviyyəsini yüksəltmək üçün işlər görmək.(təlim və kurslara getməsi üçün paketlər, müəyyən aralıqlarla maaş artımı, əlavə istirahət günləri təyini və s.)

Hər sektorun təməlinin əsasında İnsan resursları durur. Bütün sahələrdə olduğu kimi İnsan resurslarının turizm sahəsinə idarə olunmasında, sistemin düzgün yaradılmasında əhəmiyyəti danılmazdır. İnsan resurslarının əsas fəaliyyət sahəsi isə işçilərin idarə olunması, onların sahə üzrə biliklərinin təkmilləşdirilməsində yardımçı olmaq, inkişaf etdirmək, işçilərin əmək münasibətinin idarə edilməsi, sahə üzrə işçilərin işə götürülməsidir. Turizm sahəsində İnsan resursların idarə olunması problemi daima olmuşdur və olmaqda davam edir.

İnsan resurslarının yaranmasına səbəb olan faktlara nəzər yetirək.

- ✓ Mövcud iş yerlərinin, təşkilatların həcmnin artması;
- ✓ Ölkələr aras, müəssisələr aras rəqabətin artması;
- ✓ Müasir texnologiyaların yaranması və daima inkişafda olması;
- ✓ Müəssisələrdə iş səviyyələrindəki təməl dəyişikliklər;
- ✓ Elm sahələrinin tərəqqi etməsi, insanların təhsillənməsi.

Bahadur Bilalovun “Turizm fəaliyyətinin tənzimlənməsi” kitabında turizm sahəsində çalışan işçilərə tələbat yaranması haqqında 2003-2004- cü il statistikasına uyğun olaraq “Azərbaycan Respublikası Gənclər, İdman və Turizm Nazirliyinin açıqlamalarına görə 2003-cü ildə ölkəmizə 1.066 min, 2004-cü ildə isə 1.348 min nəfər əcnəbi gəlmişdir. Rəqəmlərdən göründüyü kimi ölkəyə gələn əcnəbilərin sayı artmaqdadır. Bu isə turizm sənayesi üçün peşəkar kadrların hazırlanmasını labüd edir” fikri qeyd edilmişdir.

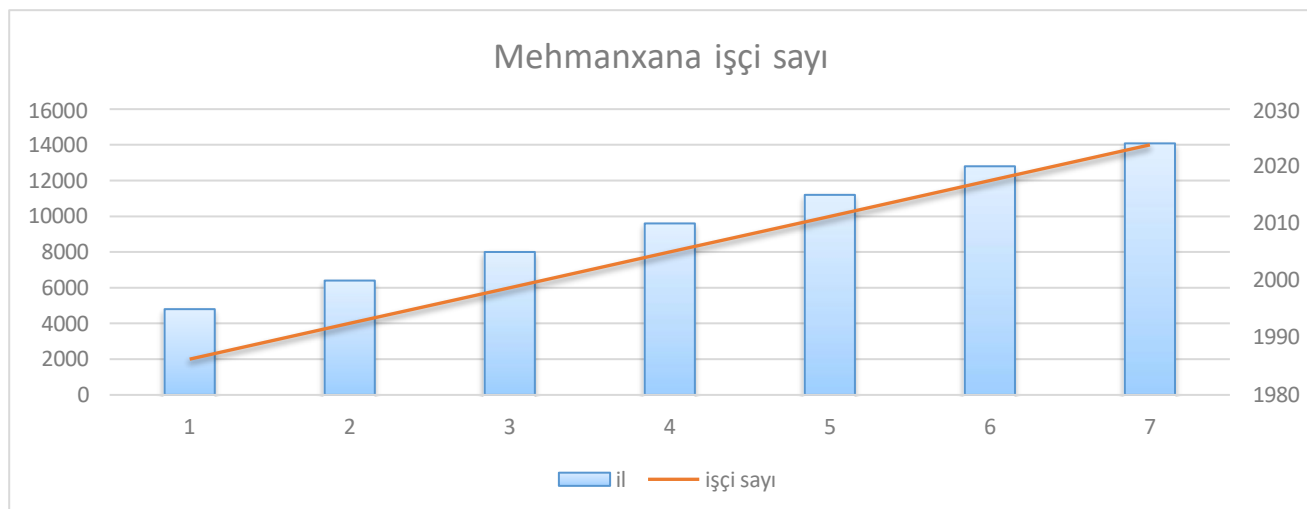
Azərbaycan Respublikasının turizm haqqında qanunun 10-cu maddəsinin 1-ci bəndində qeyd edilir ki, “Turizm bələdçilərinin sertifikatlaşdırılması könüllüdür və “Uyğunluğun qiymətləndirilməsi sahəsində akkreditasiya haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu ilə müəyyən olunmuş qaydada akkreditasiya edilmiş uyğunluğu qiymətləndirən qurumlar tərəfindən onların bilik və bacarıqlarının qiymətləndirilməsi nəticəsində həyata keçirilir.” Turizm bələdçisinin işə götürülməsi prosesi maddədə qeyd olunduğu kimi məcburi deyil könüllülük sistemi əsasında

həyata keçirilir.

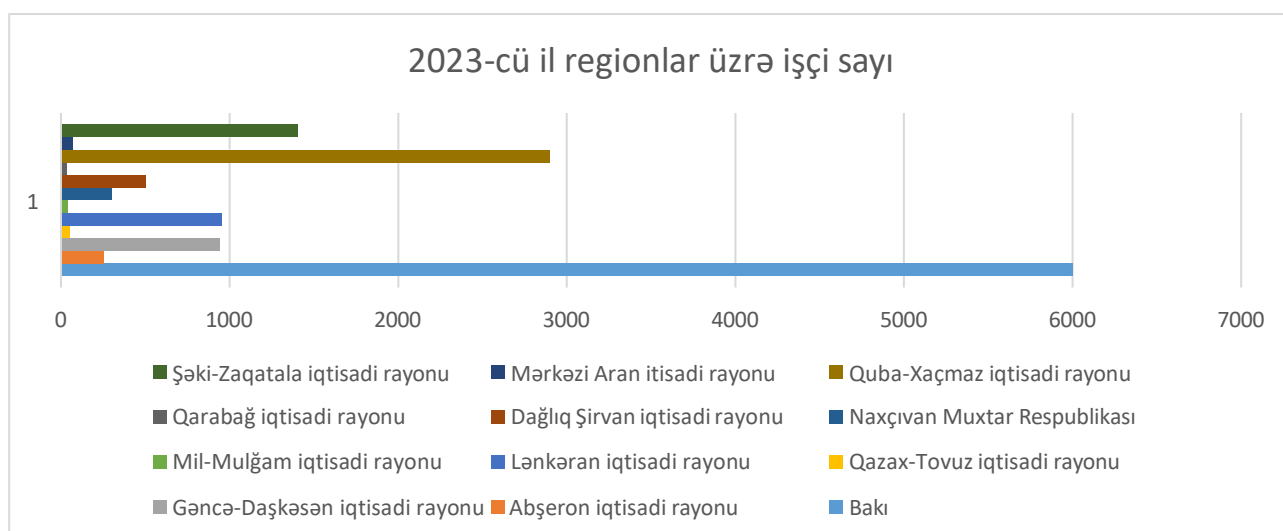
İnsan resurslarının vəzifəsi işçinin vəzifəsindən, dərəcəsindən aslı olmayaraq işçilərin işə götürülməsi, təlimlərə cəlb olunması, lazımi hallarda işçinin vəzifəsindən azad edilməsi kimi ciddi prosesləri həyata keçirməkdir. Müəssisələrdə İnsan resurslarının mövcud olmasının əsas səbəbi işçilərin idarə edilməsinə nəzarət etməkdir. Sahənin məqsədi və vəzifəsi işçi qüvvəsinin işə götürülməsi, işdən uzaqlaşdırılması, işçilərin hüquq və vəzifələrinin qorunmasını təmin etməkdir. Turizm sahəsində digər sahələrdə olduğu kimi İnsan resursları fəaliyyət göstərir. Lakin turizm sahənin əsas problemlərindən biri budur ki, bu sahədə İnsan resurslarının fəaliyyəti daha çətin və daha fəal hal alır. Səbəb isə sahə üzrə daima işçiyə tələbat vardır, kütləvi işçi axını mövcuddur lakin ixtisaslaşmış işçi azlığı olduğundan sahədə işçi işə götürmə prosesində çətinliklər yaşanır.

İnsan resursları tərəfindən Turizm bələdçilərinin işə götürülməsi prosesində onların xarici dil biliklərinə(rus, ingilis, alman, fransız və s.) sahib olması, qarşılama zamanı bələdçilik etdiyi əcnəbi və yerli turistlərlə xoş ünsiyyət qurma bacarıqları yoxlanılır ki, bu işin effektivliyini artırmaq, qonaq məmnuniyyətini artırmaq üçün önəmlidir. Bələdçilər gələn qonaqlara ərazi, onun relyefi, tarixi, iqlimi, müsbət və mənfi cəhətləri haqqında geniş şəkildə məlumatlar verməli, turistlərin suallarına yetərli və tam əhatə olunmuş cavablar verilməlidir. Bələdçinin peşə bacarıqlarına sahib olması işinin daha səmərəli və rahat şəkildə idarə edilməsinə kömək olur.

Turizmin inkişaf etmiş olduğu müəssisələrdə yalnız tur bələdçisi deyil turizm sektorunun müxtəlif bölmələrində çalışan işçilərin rolu böyükdür. Bölmələrdən birinə isə mehmanxana və otel, restoranlarda çalışan qonaqqarşılama işçiləridə aid edilir. Mehmanxanalarda çalışan qonaqqarşılama işçilərinin ölkəmizdə illər üzrə artımı və azalması statistikasına baxaq. Turizmin ölkəmizdə iqtisadiyyat sahəsi sayıldığı zamandan bu günə kimi işçi artımının qrafik üzrə artıb azalması göstərir ki, işçi artımının ilərə görə faiz nisbəti artmışdır. Bunu işçilərin işlə təmin olunması şkalası kimi də qəbul edə bilərik.



Müəssisələrdə yəni otel və restoranlarda qonaq qarşılama xidməti göstərən işçilər çoxdur. Həmçinin qonaq qarşılama xidməti göstərən işçilərin də növləri vardır. Oteldə fəaliyyət göstərən resepsionistlər, oteldaxili restoran işçiləri, təsərrüfat (ev, otaq) işçiləri aid edilir. İşçilərin vəzifəsi isə qonaqlara yüksək səviyyədə xidmət göstərmək, onların müəssisə daxilində istirahətinin təmin edilməsi, qonaqlara qarşı xoş münasibət bəsləmək lazımdır. Bunu da deyə bilərik ki, regionlar üzrə fəaliyyət göstərən işçilərin sayı isə qeyri mütənasibdir. Məsələn verilmiş rəsme diqqət yetirək. (Cədvəl.2.2) [Azərbaycan Respublikası Dövlət Statistika Komitəsi, 20]



Şəkilə göstərilən məlumatlara uyğun olaraq qeyd edə bilərik ki, qrafikdə üstünlüyü Bakı regional turizm obyektlərinin işçiləri üstünlük təşkil edir. 29 yanvar 2019-cu il Azərbaycan Respublikası prezidenti Azərbaycan Respublikası regionlarının

sosial-iqtisadi inkişafının Dövlət Proqramının əsas məqsədi, vəzifələri və icrasının prioritet istiqamətləri regionlarda məşğulluq imkanlarının artırılması haqqında fərman imzalamışdır. Fərmana əsasən məşğulluq imkanlarının artırılması üçün iş yerlərinin artırılması nəzərdə tutulmuşdur. Lakin bu da ürək açan deyil təkcə Bakı üzrə 2023-cü ildə 5994 nəfər kadının çalışdığı rəsmi məşğulluq səhifəsində qeyd edilmişdir. Qrafikdə bəzi regionlar üzrə işçi sayının daha aşağı olduğunu müşahidə edə bilirik. Regionlarda turizmin aşağı inkişaf səviyyəsində olmasına baxmayaraq kadr sayı baza tələbatını ödəmir. Səbəb isə qeyd olunduğu kimi ixtisaslı kadr çatışmazlığıdır.

Tur şirkətlərinin və Turizm Agentliyin işçilərinin əsas məqsədi müraciətlərə əsaslanaraq turistlər üçün mümkün istirahət, səyahət paketini təşkil etməkdir. Tur şirkətlərində regionlar üzrə biletlər, istirahət mərkəzləri, otellərlə əlaqələr qurulur və müştəriyə ona uyğun tur paketi hazırlanır. Agentliyin əsas məqsədi müraciətçinin arzu və istəklərinə uyğun olaraq xidmət göstərmək olmalıdır. Rəhbərlik və bölmə rəhbərlərinin söyləri nəticəsində işlərin sistemli və düzgün şəkildə aparılması müəssisənin idarəsində əsas faktordur. Otellərdə hər bir bölmə üzrə fəaliyyət göstərən rəhbər işçilər oteldaxili vəzifələrin sistemləşdirilməsində əhəmiyyətli rol oynayırlar. Həmçinin rəhbərlərin işçi heyətinə qarşı motivasiyaedici tədbirləri işçilərdə çalışma həvəsi yaratmaq üçün vacibdir.

Otel daxili və digər turizm obyektlərində fəaliyyət göstərən restoranlarda aşbazlar, ofisantlar və digər mətbəx işçiləri xidmət göstərirlər. Göstərdiklər xidmət yenə də qonaqların məmnuniyyətini təmin etməlidir. Restoranların məqsədi isə milli və dünya mətbəxinin nümunələrindən qonaqlara daddırmaqdır. Əsas olaraq isə milli mətbəximizi dolğun şəkildə təmsil etməkdir.

İnsan resursları qarşıya qoyulan məqsəd və vəzifədən aslı olaraq fəaliyyətin həyata keçirilməsi prosesində daxili idarəçilik sisteminin sistemli təşkil edilməsinə diqqət yetirilməlidir.

2.2 Turizm sektorunda kadr çatışmazlıqlarının səbəbləri.

Turizmin regional inkişafda əhəmiyyəti durmadan artır. Turizm müəssisələrinin müxtəlif regionlarda yaradılması iqtisadi inkişafın gücləndirilməsi və

bərabərləşdirilməsinə şərait yaratmaqla, əlavə iş yerlərinin meydana gəlməsini, yerli təbii abidələr və mədəni tarixi irs nümunələrinə diqqətin artırılmasını, onların mühafizəsini, yerli məhsul istehsalına tələbin yüksəlməsini şərtləndirir.[20]

Turizm sahəsinin inkişaf etməsi üçün kadr hazırlığına ehtiyac vardır. İşçi çatışmazlığı sahənin inkişafında ləngimələrə yol açır. Turizm sahəsindəki bu cür problemlərin yaranmasının bir sıra səbəbləri vardır.

1. İxtisas inkişafında təkan verəcək təlim, təhsil sisteminin azlığı

- Sahənin inkişafı üçün lazımlı olan təhsil sistemində işçi azlığı(ixtisaslı) və işçi hazırlığına təkan verəcək təhsil müəssisələrinin azlığı təşkil etməsi.
- Tədris edilən fənlərin ixtisasın məzmununu tam əhatə etməməsi və kadrların bu sahədə yetərli biliyə sahib olmaması müəssisələrin qoyduğu tələbatlara uyğun olmadığından sahənin ixtisaslaşmış kadrlarının azlığı təşkil etməsinə əsas səbəbdir.
- Azərbaycan Respublikasının turizm haqqında qanununun ümumi müddəaların **1-ci maddəsinin əsas anlayışlarında 1.1.10. turizm sənayesi** – turizm xidmətləri və turizm təlimi xidmətləri göstərən, turizm-təbliğat fəaliyyətini həyata keçirən hüquqi və fiziki şəxslərin, habelə turizm sənaye assosiasiyalarının məcmusu; qeyd edilmişdir ki, burada sahə üzrə təlimlər toplusunun həyata keçirilməsi nəzərdə tutulmuşdur. [Turizm haqqında Azərbaycan Respublikasının Qanunu, 26] Müasir dövrdə qonaqpərvərlik sənayesinin inkişafında təlim və tədrisin inkişafına, ixtisaslı kadrların hazırlanmasına xüsusi diqqət göstərməlidir. Turizm mütəxəssisləri qonaqlarla təmasda olan, ünsiyyət quran hər bir şəxs təlim proqramında iştirak etməli və onu dərinlən mənimsəməlidir. Xüsusi ilə də qonaqlarla davranış qaydalarını peşəkar standartlara uyğun ünsiyyət xüsusiyyətlərini bilməli və ona əməl etməlidir. Təlim müddəti 1-3 ay müddətində fasiləsiz aparılmalı və onu tənzimləyən əsasnamə və sənədlərdə qeyd olunmalıdır. [Azərbaycan Respublikası Dövlət Statistika Komitəsi, 20]

2. İş mühiti və əməkhaqqı problemləri:

- Turizmin əsas təməl problem iş saatının uzun olması və iş saatının uzun olmasına baxmayaraq əməkhaqqının az olmasıdır.
- Əməkhaqqının az olması sahədə kadr çatışmazlığı problemi yaradır.

- İş yükünün çox olması, ağırlığı, mühitin işçilər üçün uyğun olmaması.

3. İxtisas üzrə inkişaf imkanlarının aşağı olması:

- Turizm obyektlərində (otel, iaşə obyektləri və s.) kadrların ixtisas üzrə strukturlaşdırılmış inkişafında iş planlarının mövcud olmaması müəssisələrdə işçilərin uzun müddət çalışmasında problem yaradır. Problemlərdə işçilərin uzun müddət çalışmasında problem yaradır uzun olmasına baxmayaraq əməkhaqqının az olmasıdır.
- Turizm müəssisələrinin çalışanlarının iş mühitində inkişaf etmə imkanının mövcud olmadığından tez-tez iş mühitini dəyişir daha münasib iş imkanları təklif edən müəssisələrə müraciət edirlər. Bu səbəbdəndir ki, kadr çatışmazlığı hər zaman özünü göstərir.

4. Mədəni(sosial) və maadi(iqtisadi) hallar:

- Turizmin inkişaf etməsinə baxmayaraq bu sahəyə olan kadr tələbatı danılmaz problemdir. Kadrlar üçün yetərinə gəlirli sahə sayılmadığından daha gəlirli sahələrə üz tuturlar və turizm sahəsində təkrar-təkrar kadr çatışmazlığı problem yaranır.
- 2020-2022 -ci illər arasında Qlobal problem olan Pandemiya epidemiyası iqtisadiyyatımızda turizmin ən çox maadi səviyyəsinin düşməsinə səbəb olan dövr hesab etmək olar. Pandemiyanın başlaması turizm sahəsinin donmasına, həmçinin tamamilə işlərin dayanmasına səbəb olmuşdur. Sahənin iflic olması işçilərin işdən çıxmasına, işsizliyin kütləvi hall almasına səbəb olmuşdur. 2022-ci ildə turizmdə tədricən dirçəlmə baş vermiş, yenidən müəssisələrdə İnsan resursların fəaliyyəti başlamışdır. Kadr axınının kütləvi hala çevrilməsi İnsan resurslarının işində çətinliklər yaratmışdır.

5. Kadrlarda dil bacarıqları və mədəni irs haqqında yetərli biliyə sahib olmaması: Turizm sahəsinin özəyini dil bilikləri təşkil edilir. Müəssisələrdə İnsan resurslarının fəaliyyətində olan ən böyük problem işə götürmə, işlə təmin etmə prosesində kadrların dil biliklərinin çox aşağı olmasıdır. Turizmin işə inkişaf etdirilməsi üçün dil bilikləri çox önəmlidir. Turizm sahəsində çalışan əməkdaşların bir çoxunun demək olar ki, yüksək faizinin dil biliklərinə sahib olmaması sahə üzrə gələn qonaqların qarşılınması, onların məlumatlandırılmasında ciddi problemlər yaradır.

6. Bölgələrdə turizm problemi: Bölgələrdə turizm bölmələrinin bir-birinə nisbətdə aşağı və yuxarı səviyyədə inkişafı bölgələr üzrə kadrlar sayı fərqi yaradır. Bölgənin turizm sahəsində az və çox inkişaf etməsi bölgə üzrə kadr ehtiyacına olan tələbatı müəyyən edir. Bölgələrarası fərqlin yaranması insanların digər turizm sahələrinə və yerlərinə yönəlməsinə səbəb olur. Turizmin ölkəmizdə ilk yarandığından müasir təqvimimizə kimi bir çox turizm sənaye obyektlərinin yaradılması işçi sayında və işçi keyfiyyətinin artırılmasında diqqəti artırır.

Sektorun ən başlıca problemi sahə üzrə ixtisaslaşma və təhsilli işçilərin olmamasıdır. Turizm sektorunun inkişafına mənfi təsir göstərən bir sıra səbəbləri vardır ki, onları sadalayaq.

1. İxtisaslı işçi çatışmazlığı - turizm sahəsi üzrə bilik və bacarıqlara sahib işçilər çox azdır. Turizm bələdçiləri, turizm müəssisələrində fəaliyyət göstərən işçilərin azlığı. Bu cür problemlər regional bölmələrdə dahaqabarıq şəkildə özünü büruzə verir.

2. Mümkün təlim və təhsil obyektlərinin azlığı - turizm sahəsinin inkişafına mənfi təsir göstərən amillərə təhsilli işçilərin azlığı, həmçinin mövcud təhsil obyektlərində keyfiyyətin aşağı olmasıdır. Təhsil müəssisələrinin az olmasıyla yanaşı təhsil səviyyəsinin aşağı olması ixtisaslaşmış işçilərin azlığına gətirir. Qeyd edə bilərik ki, problem qlobal xarakter daşıyır. Dünya turizmi əsasında təhsilimizdə yeni metod və texnologiyalardan istifadə edilməlidir. Yeni metod və texnologiyaların tətbiqi ilə sistemdə yeni proqram hazırlanmalıdır. Dünya ölkələrində mövcud proqramlardan istifadə etsələr də, yenə də proqram standartları qarşılamır.

3. Xarici dil problemi. Əcnəbi vətəndaşlarla çalışan bələdçilər üçün dil biliklərinin olması lazımlıdır. Bələdçilərin dil səviyyəsinin aşağı olması keyfiyyətin də aşağı olmasına səbəb olur.

4. Beynəlxalq turizm bazarı və tələbat fərqliliyi. Turizm dedikdə ümumi dünya ölkələrində turizmin tələbatları nəzərə alınaraq təlim sistemi təşkil edilməlidir. Daimi şəkildə tələbat sisteminin dəyişilməsi əmək bazarı ilə təhsil arasında ziddiyyətlər yaradır. Yaranan ziddiyyətlər isə əmək bazarının deyil təhsil sisteminin dəyişilməsini tələb edir. Sahə üzrə təhsil alan gənc kadrların bilik yetərsizliyinin əsas səbəbi sahə üzrə praktik biliklərin azlığıdır. Sistemdə nəzəri biliklərin verilməsinə üstünlük

verildiyinə görə təcrübə proqramının az bir dövrü əhatə etməsi səbəbindən praktiki bacarıqlar aşağı səviyyədədir.

5. Təlim proqramlarının davamlılığı. Fəaliyyət göstərən işçilər üçün müəssisədə davamlı olaraq proqramlar, kurslar mövcud olmur. Proqramların isə geniş əhatə olunmaması, yeni sistemə uyğunlaşdırılmaması səbəbindən müəssisədə çalışan işçilərin yeni proqramlar haqqında məlumatı az olur bəzi hallarda isə demək olar ki olmur.

Verilmiş problemləri nəzərə alaraq hər bir turizm müəssisəsində işçilərin məlumatlandırılması, təlimə cəlb olunması və sertifikatlaşdırılması çox vacibdir. Həmçinin turizm müəssisələrində yeni turizm proqramlarının tətbiq edilməsi, beynəlxalq turizm sisteminə inteqrasiya edilməsi çox vacibdir. Qeyd etmək lazımdır ki, bu kimi problemlər ancaq müəssisənin özü tərəfindən deyil dövlət dəstəyi ilə yerinə yetirilməlidir. Dövlətin dəstəyi vasitəsilə regionlarda təlim kursları təşkil edilməlidir. Verilən yeni təlimlərin daxilində, işçilərin iş qabiliyyətlərinin yüksəldilməsi, dil biliklərinin artırılması, müasir texnologiyalardan səmərəli istifadə edilməsi vacibdir. Problemlərin bu cür həll edilməyə çalışılması qeyd edilən bu cür əsaslı problemlərin qarşısının alınmasında yardımçı olacaqdır.

Turizm sənayemizin gəlirli sahələrindən olduğuna görə idarə edilməsi prosesinin sistemli təşkili ön planda olmalıdır. İstər dövlət, istər özəl turizm sektorunda idarəçilik sistemli şəkildə aparılmalıdır. İdarəçilik sisteminin qurulması üçün İnsan resurslarının mövcudluğu əsas faktordur. İnsan resurslarının təməl olaraq yaradılması yeni deyildir. Dünyanın dərk olunduğu zamanlardan bugünüməzə qədər olan dövrdə İnsan resursları ad olaraq qeyd edilməsədə əmək bölgüsündə insanlar arasındakı sistemli iş prosesinin olmasında özünü büruzə verir.

II Dünya müharibəsinin bitməsi insanlar arasında əmək münasibətlərinin formalaşmasında ciddi irəliləyişlərə səbəb olmuşdur. Proses nəticəsində insanlar arasında sosial təminatın təmin olunması, liderlik münasibətlərinin formalaşdırılması prosesi baş tutdu.

Texnoloji inkişaf, ölkələr arasında iş sisteminin idarə edilməsində inteqrasiyanın yaranması müasir insan resurslarının bugünkü strategiyasını ortaya çıxarmışdır. Dünya

ölkələrinin turizm sisteminin idarə olunması İnsan resurslardan aslıdır. İnsan resurslarının idarə olunması ilə turizmdə yüksək keyfiyyət göstəricisinin şahidi ola bilərik. İnsan resurslarının idarəçiliyinin əsas məqsədi turistlərə yalnız xidmət göstərmək deyil həmçinin turistlərin məmnuniyyətinin təmin etməkdir. Məmnunluq səviyyəsinin yüksəldilməsi idarəçilikdə tətbiq olunan qaydalar və qanunlara uyğun olaraq proqramların tətbiq edilməsidir.

İnsan resurslarının idarəçilikdə danılmazdır. Beynəlxalq turizmi milli turizmdən fərqləndirən əsas fərq bu turizmin çoxmillətli, çoxmədəniyyətli səciyyə daşmasıdır. Bu da İnsan resurslarının mədəniyyətlər arasında integrasiyanın yaratmasına zəmin yaradır. Bu cür əlaqənin yaradılması üçünə sahədə çalışan işçilərin bir çox keyfiyyətlərə sahib olması önəmlidir. Bu işçilərdən yüksək peşəkarlıq tələb edir. Beynəlxalq turizm sektorunda HR strategiyasından istifadə edilir. HR strategiyasının məqsədi müştərilərin və kadrların tələbatının tarazlığının yaradılmasıdır. Tarazlığın yaradılması üçün bəzi strategiyalar irəli sürülür ki, bu strategiyaların məqsədi müştəri məmnuniyyətinin təmin edilməsi və işçi hazırlığının təkmilləşdirilməsi istiqamətindədir.

1. Düzgün kadr seçimi- verilən tapşırığın yerinə yetirilməsində zəruri olan prinsiplərə əsasən kadr seçiminin həyata keçirilməsi.
2. Kadrların təlim və inkişafını təmin etmək- sektorta işlərin düzgün şəkildə həyata keçirilməsini təmin etmək üçün mütəmadi olaraq təlimlər təşkil etmək və onlarda sahə üzrə inkişafa yardımçı olmaq
3. Kadrlarda motivasiyanın yaradılmasına çalışmaq- işçilərin motivasiyasının yüksək tutulması
4. Kadrlara yeni texnologiyalardan istifadə qaydalarının öyrədilməsi- iş prosesində alternativ yollardan istifadə üçün texnologiya vasitələrindən istifadə etmək, bacarıqları formalaşdırmaq.

Kadr çatışmazlığı aşılmazı prosesi mümkün problemlərdəndir. Kadr çatışmazlığı uzun müddət ərzində mövcud olduğundan prosesin həll yolunda bir çox mümkün həll variantları axtarılmaqdadır.

2.3. Turizmdə insan resursları ixtisaslaşma və təlim problemlərinin aradan qaldırılması

Turizm sözü Avropa mənşəli olub səfər etmək, gəzindi anlamına gəlir. Turizm sözünün yaranması tarixi haqqında olan mənbələrdə “turologiya”, “turoqrafiya”, “turistika” kimi bir çox şəkildə təzahür etmişdir. Turizmin rəsmi şəkildə 1954-cü ildə Birləşmiş Millətlər təşkilatının iclasında geniş müzakirə olunmuş və dünya ölkələrinin iqtisadiyyatında, mədəniyyətinin tanınmasında geniş yer tutduğuna görə bu sahənin əhəmiyyəti xüsusi qeyd edilmişdir. Dünyanın bir çox yerində insanlar dünya ölkələrinə səfər edir, dünyada yaşayan insanların həyatı, onların milli-mənəvi dəyərləri, irqi, dünya görüşü haqqında ətraflı məlumat alır və vaxtlarını səmərəli keçirməyə çalışırlar. Hər il turist sayı daha da artmaqda davam edir və bu insanlar üçün vərdiş halını alır.

Əhalinin maadi rifahının artması onların səyahətlərə daha çox meyil etməsinə səbəb olur. Maadiyatı yüksək olan insanlar daha çox səyahət etməyə meyil edirlər. Bu gün turizmin inkişaf yolunda turizm sahəsində peşəkar şəkildə çalışan tur bələdçilərinə tələbat yüksəkdir.

Turist axınının olması bəzi ciddi problemləri də ortaya çıxarır ki, bu cür axın mühitə ziyan verə bilərmi? insanların yaşamasında maneələr törədə bilərmi? Kimi suallar ortaya çıxarır. Resursların quruluşu həm yerli həm də xarici vətəndaşların tələbatına uyğun şəkildə qurulmalıdır. Lakin ölkəmizdə turizm sahəsinə ayrılan diqqət göstərir ki, turizm səfərlərinin olması nəticəsində faktiki yaşayan yerli insanların yaşayışı üçün heç bir problem yaratmır. Şəraitin düzgün və sistemli şəkildə qurulması nəticəsində bu cür problemlər baş tutmur.

Turizm sahəsi son illərdə ölkəmizdə geniş vüsət almışdır. Ölkəmiz turizm sahəsi genişlənməkdə davam edir. Turizm sahəsinin inkişafında Ölkə ərazisinin əlverişli quruluşu və əlverişli iqlimə sahib olması da yardımçı faktorlardandır. Ölkəmiz dünya ölkələrinin turizm sahəsində diqqət mərkəzindədir. Bu səbəbdəndir ki, hər il ölkəmizə kütləvi turist axınının şahidi oluruq.

Ölkəmizə baş verən bu cür turist axını iqtisadiyyatımızın bir qolunun inkişafında önəmli rol oynayır. Turizmin inkişafı iqtisadiyyatın canlanmasında, ölkəmizdə turizm

sahəsinin maliyyələşdirilməsində rol oynayır. Ölkəmizdə turizm sahəsində ixtisaslaşmış kadrlara olan tələbat yüksəkdir. Bu səbəbdəndir ki, turizm sahəsinin inkişafı məqsədi ilə təhsilimizdə bu ixtisasın inkişafı və mütəxəssislərin yetişdirilməsi geniş vüsət almışdır.

Problemin həll yolunu tapmaq üçün ixtisaslaşmış kadr hazırlığına diqqət artırılmalıdır. Kadr hazırlığı verən peşə, kollec və ali təhsil müəssisələrinin ixtisasa diqqət artırılmalı, təhsilin yüksək səviyyədə təşkili üçün işə tədris planları və yeni dərslər vəsaitləri hazırlanmalıdır. Həmçinin turizmin mövcud olduğu səhələrdə karyeranın inkişaf etdirilməsi üçün dövlət dəstəyi göstərməli və beynəlxalq arenada sahəyə olan diqqəti artırmaq üçün genişmiqyaslı təcrübə proqramı hazırlanmalıdır. Həmçinin kadrların almalı olduğu məvacib artırılmalıdır ki, İnsan resurslarının idarə olunması prosesində kadr tələbatına ehtiyac azalsın. Məvacibin artırılması insanlarda iş müəssisəsini tez-tez dəyişdirilməsinin qarşısını ala bilər.

İqtisadiyyatı bir sahəsi olan turizm mədəniyyətimizin bir fəaliyyəti sahəsi kimi baxmaq mümkündür. Turizmin inkişafının əsasını insan faktoru təşkil edir. İnsan təbiətindən aslı olaraq gəzməyə səyahət etməyə ehtiyacı vardır. Bu ehtiyac iş turizmin yaranmasına səbəbiyyət verir. İnsanlar yaşa dolduqca daha çox səyahət etmək və gəzməyə meyl edirlər. Bu cür əsas səbəbə görə turizm inkişaf etməyi çox vacibdir. Yaşadığımız zamandan aslı olaraq turizm sahəsində kütləvi şəkildə axın müşahidə edilir. Müasir elm və texnikanın kütləvi inkişafının nəticəsidir ki, insanların istirahətə və səyahət etməyə daha çox ehtiyacları yaranır. İnsanlar boş vaxtlarını səmərəli şəkildə keçirmək üçün səyahətlər edirlər. Turizmin əsasını bu sahənin inkişafını təmin edən turistlər təşkil edir.

Turist - istirahət, sağlamlaşdırma, tanış olma, idrakı, (tarix və mədəniyyət sərvətlərindən bəhrələnmə və s.), iş-peşə (vəzifə borclarının icra edilməsi istisna olmaqla), idman və dini məqsədlərlə getdiyi ölkədə (yerdə) ödənişli fəaliyyətlə məşğul olmamaq şərti, 24 saatdan 12 ayadək müddətdə müvəqqəti olan şəxsdir. [İ. Hüseynov, N. Əfəndiyeva, "Turizmin Əsasları", Bakı, 2007. s. 380]

Turizmdə İnsan resurslarının idarə edilməsi problemi bu sahənin əsas problemidir. Bu problemin həlli işə Turizm Agentliyi tərəfindən həll edilməyə çalışılır.

Səbəb isə gələn turistlərin turbələdçisinə ehtiyac duymasıdır.

Tur bələdçisi turistə ölkə, şəhər, rayon haqqında bilikləri düzgün və anlaşılr dildə başa salmağı bacarmalıdır. Gələn Turist qrupunun və ziyarətçilər tur bələdçisinə müraciət etməsin əsas səbəbi də budur ki, onlar səyahət üçün gəldikləri yerdə anladıkları dildə aydın və səliş şəkildə gələn yer haqqında ətraflı məlumat alsınlar. Tur bələdçinin əsas vəzifəsi isə verilən suallara düzgün və dolğun şəkildə cavab verməkdir. Həmçinin gələn qonağın getdiyi yerdən aslı olaraq orada yerləşən iaşə obyektləri haqqında dəqiq məlumat verməlidir.

Təkcə ölkəyə daxil olan turistlər üçüm deyil həmçinin ölkədən xaricə gedən turistlər üçündə tur bələdçisinə ehtiyac vardır.

Turizm dünya iqtisadiyyatının inkişafının təməl sahələrindən birini təşkil edir. Turizm ölkənin yalnız iqtisadi gəlirini təmin etmək üçün deyil, milliyəti, mədəniyyəti, iqlimi, relyefinin tanidilmasından da bəhs edir. Dünyanın bir çox yerində insanlar dünya ölkələrinə səfər edir, dünyada yaşayan insanların həyatı, onların milli-mənəvi dəyərləri, irqi, dünya görüşü haqqında ətraflı məlumat alır və vaxtlarını səmərəli keçirməyə çalışırlar. Hər il turist sayı daha da artmaqda davam edir və bu insanlar üçün vərdis halını alır.

Son 25 ildə turizmə olan tələbat göz qarşısındadır. Turizmin inkişafı otellər, restoran, iaşə obyektlərinin artmasına və bu obyektlərinin maliyyəsinin artmasına səbəb olur. Bu da turizm sənayesinin yaranması deməkdir. Hal-hazırda turizim ölkəmiz üçün ən gəlirli sahələr sırasındadır. Turizmin sürətlə inkişafı bu sahənin ölkə ərazisində gəlirli sahələrin 3-cü yerinə çıxarmışdır.

İnsan resursları turizmdə sahənin idarə olunmasında, turizm sahələrinin idarə olunmasının ən vacib faktorlarından biridir. Bildiyimiz kimi İnsan resursları ixtisasın kadr seçiminin seçilməsi, onların təhsilləndirilməsi, onların motivasiyası və işçilərin davamlı şəkildə çalışmasını təmin edən bütün mühüm proseslərin məcmusudur.

İnsan resurslarının fəaliyyətinin əsasını bir neçə əsas prinsiplər təşkil edilir.

1. Düzgün kadr seçimi və iş qəbulu – kadr seçimi zamanı müraciətçinin ixtisaslı kadr olmasına diqqət yetirilməlidir. Turizm sahəsində çalışmaq istəyən kadrın dil biliklərinə, mədəni irs haqqında dolğun, dəqiq biliklərə, tarixi biliklərə yetərincə sahib

olmalıdır. Bu qeyd olunan potensialla sahib şəxslər işə qəbul edilə bilər.

2. Davamlı təlim və inkişaf proqramları – bütün sahələrdə olduğu kimi turizm sahəsində də çalışan kadrların mütəmadi olaraq ixtisası üzrə təlimlərdən keçməlidir. Təlimlərin məzmunun əsasın müştəri xidmətləri, milli və dünya mədəniyyət tarixi, çalışdığı müəssisənin yerləşdiyi şəhər, onun relyefi, turizm mövcud olduğu yerlərdə turizm obyektləri, restoranlar, gecələmək üçün yerlər haqqında geniş dərin bilikləri əhatə edir.

3. Mədəniyyətlərarası bacarıqlar- Beynəlxalq çərçivədə geniş mədəniyyətə sahib olan turizm sahəsində işçilərin mədəniyyətlərarası əlaqəni bilməsi, mədəniyyətlərə hörmətlə yanaşması lazımlıdır. Mədəniyyətlərarası əlaqənin kadr tərəfindən bilinməsi, öyrənilməsi turistlərin maraq obyektini daha da artması və lazımı məlumatları yetərinə çatdırma bilməlidir.

4. Texnologiyadan istifadə etmə bacarığı - turizm sektorlarında müasir texnologiyadan istifadə edilməlidir. İdarəetmədə rezervasiyada elektron sistemlərdən, sosial mediya, həmçinin müştəri qəbul prosesini idarə etmək üçün proqramlardan istifadə edilməlidir. Müştəri qəbulunda davranış qaydalarına riayət edilməlidir.

5. Qanun və etika mədəniyyəti- İnsan resurslarının idarə edilməsində turizm haqqında Azərbaycan Respublikasının Turizm Agentliyinin qanununa uyğun olaraq qeyd olunan maddələrə uyğun aparılmalıdır. Qanunda qeyd olunan maddələrə əsasən 8-ci maddəsinin 12-ci bəndinə əsasən “Turizm sənayesi subyektlərinin davranışının etik normalarını, mədəni rəftar və sağlam rəqabət qaydalarını müəyyən edən etik davranış kodeksləri dövlət turizm orqanı tərəfindən təsdiq olunur və mediada və dövlət turizm orqanının rəsmi internet saytında dərc edilir.

Bu aspektlər, turizm sahəsində İnsan resurslarının effektiv idarə olunmasını təmin edir və müəssisələrin müvəffəqiyyətini artırır.

Əhalinin maadi rifahının artması onların səyahətlərə daha çox meyil etməsinə səbəb olur. Maadiyatı yüksək olan insanlar daha çox səyahət etməyə meyil edirlər. Bu gün turizmin inkişaf yolunda turizm sahəsində peşəkar şəkildə çalışan tur bələdçilərinə tələbat yüksəkdir.

Turizm sahəsində İnsan resurslarının idarə olunmasında işçi hazırlığına ehtiyac

vardır. İşçi hazırlığında yeni təlim və inkişaf üçün tədbirlərinin həyata keçirilməsinə ehtiyac vardır. İşçi bacarıqlarının artırılması üçün önəmli faktordur. İşçilərin savadlılığını artırmaq üçün önəmli tədbirlər həyata keçirilməlidir. Təlim və inkişafın əsas məqsədi turizm işçilərinin bacarıqları artırılmalıdır, onların nəzəri və praktik bilikləri artırılmalıdır. Biliklərin işçilərə ötürülməsi onların praktikada tətbiqi onların səriştəliliyini artırır. Təlim prosesinin məqsədi yalnız nəzəri biliklərin kitablardan öyrədilməsi deyildir. Müasir texnologiyadan istifadə edilməsi işçinin iş prosesində səriştəliliyini artırır və onun daha alternativ üsullardan istifadəsinin və beynəlxalq çərçivədə baş verən dəyişikliklərdən agah olmasına yardımçı olur. Həmçinin təlim prosesi işçidə liderlik bacarığının inkişafına yardımçı olmalıdır. Yüksək vəzifədə çalışanlarda liderlik bacarıqlarının inkişafı üçün təlim və inkişaf tədbirlərinin rolu böyükdür.

Yeni gələn işçilərə onların işə uyğunlaşdırılması üçün bir sıra tədbirlər həyata keçirilməlidir. Onlarda sahənin iş mədəniyyəti formalaşdırılmalıdır. Mədəniyyətin formalaşdırılması və iş mühitinə uyğunlaşdırılmaq üçün oriyentasiya tədbirləri həyata keçirilməlidir.

Sahədə çalışan işçilərin motivasiyasını artırmaq və məmnuniyyətini artırmaq üçün düzgün sistemləşdirilmiş proqram yaradılmalıdır. Rəqabət qabiliyyətini artırmaq üçün ixtisaslaşmış, sahə üzrə yüksək biliyə sahib olan işçilərin iş prosesinə cəlb etmək lazımdır və işçilərin davamlı işləməsi üçün onların tələbatlarını razılaşdırılmış plan və cədvəl üzrə həyata keçirmək lazımdır.

Rəqabətin təmin edilməsi üçün məqsədlər olmalı və məqsədlərin həyata keçirilməsi üçün yüksək keyfiyyət göstəricisi olan plan və proqramlar hazırlanmalıdır. Əsas Məqsədlərimiz işə aşağıdakılar olmalıdır.

- Turizm bazarında rəqabət üstünlüyünü artırmaq üçün çalışmalı
- İşçilərin işə marağını artırmaq üçün səylər göstərmək və mümkün şəraiti yaratmaq
- Davamlı işçi dəyikliyinə qarşısını almaq və uzunmüddətli işçi qüvvəsinin təmininə çalışmaq

- İşçilərin maliyyə sistemində ödənişlərinin düzgün şəkildə təmin edilməsi və ödənişin məbləğinin onları qane edilməsinə çalışılması

Turizmdə rəqabət qabiliyyətini artırmaq üçün beynəlxalq turizm bazarının rəqabət sisteminin öyrənilməsi və uyğun turizm sisteminin qurulması lazımdır.

Rəqabətin qurulması üçün göstərilən ödənişsisteminin qurulması üçün verilən amilləri nəzərə almaq lazımdır.

- Müəssisələrin ödəniş sisteminin araşdırılması
- Müəssisədə fəaliyyət göstərən işçilərin iş növlərinə, dərəcəsinə görə məvəciblərinin hesablanması

Verilən məlumatlara əsasən müəssisənin əməkdaşlarının iş prosesində fəaliyyətinin, fərdi və ya kollektiv şəkildə olması, iş müddətində qidalanma və yaşaması üçün yer, işçinin sığortası, nəqliyyatla təmin olunmasına uyğun olaraq əməkhaqqı hesablanmalıdır. Hesablanan aylıq əməkhaqqı işçinin iş saati ən əsas vəzifəsi nəzərə alınmaqla hesablanmalıdır. İşçilərin çalışdığı müddət nəzərə alınaraq aylıq maaşı yenidən nəzərdən keçirilməlidir.

Motivasiya Sisteminin Təşkili ilə işçilərə aylıq və illik olaraq qarşıya qoyulan hədəfə çatmaq üçün mükafatlar qoyula bilər. Aylıq və illik normanın ödənilməsi və normadan artıq qazanc edilməsi halında əldə olunan gəlirin bir hissəsinin kadra verilməsi və aylıq və illik məvacibin alındığı dövddə əlavə məvacib verilməlidir. Maadiyat əsaslı olmayan motivasiyada isə işçinin sahə üzrə inkişafının təmin edilməsi üçün ona karyera inkişafı üçün təlimlər və kurslar, xarici təcrübələrlə mükafatlandırılmalıdır. Həmçinin işçinin motivasiya yüksəkliyinə görə əlavə istirahət günləri, iş mühitində işçinin rahatlığını təmin etmək lazımdır.

Beynəlxalq turizm sisteminin bir sıra ciddi problemləri vardır ki, bunlardan birincisi işçilərin dil biliklərinin zəif olması və ya müxtəlif ölkələrdən gələn müxtəlif dillərə sahib olan turistlərin dillərinin bilinməməsi, beynəlxalq çərçivədə üstünlük ingilis dilinə verildiyinə görə bu kimi problemlər daima yaşanır. Mövsümü olaraq inkişaf edən turizm sektorunda kütləvi turist axınlarının tələbatını ödəmək üçün kütləvi işçi hazırlığına ehtiyac yaranır ki, bu problem dünyanın bütün yerlərində özünü biruzə verir.

Beynəlxalq turizmdə Fransa, İspaniya, İtaliya, Yaponiya kimi inkişaf etmiş ölkələrin turizm sahəsi üzrə məşğulluğun faizi yüksəkdir. Dünya ölkələrində turizm sektorunda işsizlik faizi 2023-cü ildə 5.8-6 % təşkil edib. Qeyd etmək lazımdır ki, turizm sahəsinin funksiyalarından biri məşğulluq faizinin daima dəyişə bilən olmasıdır. Bu faiz aşağı və yuxarı olaraq daima dəyişilir.

Beynəlxalq arenada turizm sahəsində ABŞ, Avstraliya, BƏƏ kimi dövlətlərdə maaş digər inkişaf etmiş dövlətlərin orta aylıq maaşından yüksəkdir. Bu həmçinin ölkələrdə işin növlərinə görə də qiymətini qoruyur. Məsələn inkişaf etmiş ölkələrdə menecerlər, tur bələdçiləri daha yüksək maaş əldə edirlər.

III FƏSİL. TURİZM SEKTORUNDA İNSAN RESURSLARININ İDARƏ EDİLMƏSİNƏ DAİR PRAKTİKİ NÜMUNƏLƏR

3.1. İnsan resurslarının idarə edilməsi tədqiqatının məqsədləri

Azərbaycanda turizmin inkişafı üçün ali təhsil müəssisələrində təhsildə İnsan resurslarının vacibliyi və idarə olunmasında lazımlı olan şərtlər haqqında geniş müzakirələr aparılır. Həmçinin müzakirələrin səbəbi müəssisələrdə sahəyə olan dəyərin artırılması, turistlərin müəssisələrə daha çox cəlb edilməsi yollarının araşdırılmasına gətirir.

Son 25 ildə turizmə olan tələbat göz qarşısındadır. Turizmin inkişafı otellər, restoran, iaşə obyektlərinin artmasına və bu obyektlərinin maliyyəsinin artmasına səbəb olur. Bu da turizm sənayesinin yaranması deməkdir. Hazırda turizm ölkəmiz üçün ən gəlirli sahələr sırasındadır. Turizmin sürətlə inkişafı bu sahənin ölkə ərazisində gəlirli sahələrin 3-cü yerinə çıxarmışdır.

Turizmin inkişafı üçün ölkəmizdə hər bir şərait mövcud olduğundan turizm sahəsinə qoyulan investisiyanın götürülməsində bir o qədər də çətinlik yaşanma bilməz. Ölkəmizdə tarixi abidələrin, qalalar, tarixi şəhərlərin (Qəbələ, Gəncə, Şəki və s), qalaların (Qız qalaşı, Şirvanşahlar qalası, Qaraköpəktəpə, Oğlanqala, Qazançı qalası, Buğurt, Sədərək qalası), məscidlər, Qafqaz dağları, Talış dağları kimi bir sıra mədəniyyət nümunələrimizi göstərə bilərik ki, hər biri ölkəmizdə turizmin inkişafına təkan verir. Turizm sahəsində yalnız turistlərin gəlişi, gedişi ilə maliyyə axını təmin

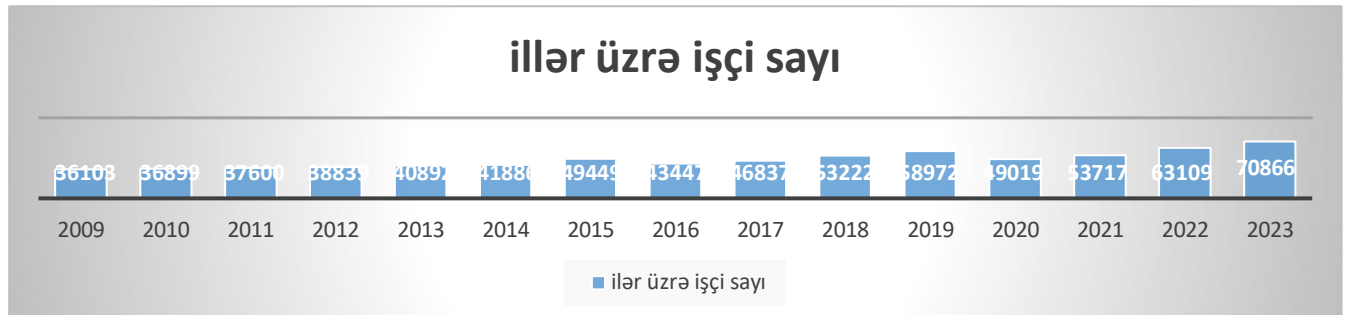
edilmir həmçinin xalis ixracatında maliyyə gəliri ölkəmizdə maliyyə sistemində yardımçı mövqe tutur. Turizmin dünya ölkələri arasında inkişafında ölkəmiz ilk 50-likdə yer almışdır. Bu da ölkəmizdə turizmin gəlirli sahələrdən biri olduğunu və gələcəkdə əsas sahələrdən birinə çevrilə biləcəyinin göstəricisidir. Ölkəmizin dünyada turizm sahəsindəki bu göstəricisi nəticəsində 2011-ci ildə prezident İlham Əliyevin sərəncamına əsasən “Turizm İli” elan edilmişdir. Turizm ilinin elan edilməsinin müsbət tərəflərindən biridə ölkə ərazisində turizm obyektlərinin, otellərin sayının artması ilə müşahidə edildi. Qeyd edildiyi kimi ölkəmizdə yaranan peşəkar işçi azlığının həlli üçün Azərbaycan Respublikası Turizm Nazirliyi tərəfindən "2007-2015-ci illərdə Azərbaycan gənclərinin xarici ölkələrdə təhsili üzrə Dövlət Proqramı" hazırlanaraq ixtisaslaşmış işçi azlığına olan tələbatı ödəməyə çalışmışlar.

Turizm haqqında 2021-ci il 27 dekabr tarixli 446-VIQ qanun əsasında Azərbaycan Respublikasının Prezidenti İlham Əliyev 18 fevral 2022-ci il tarixində Fərman imzalamışdır. Fərmanın verilmə tarixindən 3 ay müddətində turizm sahəsinin əsasnaməsinin hazırlanması, turizm sahəsi çalışanlarının sığortalanması və turizm sahəsi üzrə fəaliyyət göstərən müəssisələrin ulduz kateqoriyası üzrə səviyyələrinin yaradılması əmri verilmişdir. Qanunun qəbul edilməsi ilə turizm sənayesinə olan diqqətin artırılması, ölkəmizdə turizmin inkişafı üçün maliyyənin ayrılması və ən əsası turizm sahəsində reyting cədvəlinin yaradılmasını görə bilirik. Tələbələrin xaricə təhsil alması üçün proqramlar hazırlanmışdır və həmin proqrama əsasən xarici ölkələrə, daha çox avropa dövlətlərinə təlim üçün göndərilmişdir. Buna baxmayaraq ilbəl inkişafda olan turizm sektorunun bu tələbatı hələ də tam olaraq ödənilə bilmir. Səbəb isə işəgötürənlərin işçilərə az maaş verməsi üçün ixtisaslı işçilərə az ehtiyac duymasıdır, həm də təhsil müəssisələrində yetərincə təhsil alan işçilərin olmamasıdır.

Turizm haqqında qanunun 94-cü bəndinə əsasən turizm idarə edilməsində dövlət idarəçiliyi əsas götürülür.

2021-ci il aylar üzrə turizm sektorunda turist qonaqqarşılama xidməti göstərən ictimai müəssisələrdə aşağı vəzifələrdə çalışan işçilərin maaşı 560.3 manat, vəzifəli şəxslərin müəssisələrdəki maaşı 1127.7 manat, özəl turizm xidməti göstərən

müəssisələrdə isə 538.8 manat təşkil edib. 2023-cü ildə isə orta aylıq gəlirdə artım müşahidə edilərək 585.6 manata yüksəlmişdir, dövlət turizm müəssisələrində bu 977.6 manat olmuş, özəl sektorlarda isə 573.4 manat təşkil etmişdir. (Cədvəl.3.1) [Azərbaycan Respublikası Dövlət Statistika Komitəsi, 24]



İnsan resurslarının idarə edilməsi üçün Azərbaycan Respublikası Dövlət Turizm Agentliyi Aparatının İnsan resurslarının idarə edilməsi və hüquq şöbəsi yaradılmışdır.

1.2. Şöbə öz fəaliyyətində Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasını, Azərbaycan Respublikasının tərəfdar çıxdığı beynəlxalq müqavilələri, Azərbaycan Respublikasının qanunlarını, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2018-ci il 21 sentyabr tarixli 278 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “Azərbaycan Respublikasının Dövlət Turizm Agentliyi haqqında Əsasnamə”ni, Azərbaycan Respublikasının digər normativ hüquqi aktlarını, Agentliyin kollegiyasının qərarlarını, Azərbaycan Respublikası Dövlət Turizm Agentliyinin sədrinin (bundan sonra - Agentliyin sədri) qərar, əmr və sərəncamlarını və bu Əsasnaməni rəhbər tutur.

Şöbənin idarə edilməsi üçün əsasnamə hazırlanmışdır. əsasnamədə İnsan resursları daxilində yerləşən bölmələr, bölmələrin fəaliyyəti, işə götürmək, işdən azad etmək, aylıq və illik maliyyə sisteminin qurulması kimi bəndlər yer almışdır. Şöbənin fəaliyyəti sahənin digər bölmələri ilə əlaqəli şəkildə fəaliyyət göstərir. İnsan resurslarının idarə olunması sahəsində bir neçə bölmələr fəaliyyət göstərir.

- 1) Dövlət qulluğu və işçi hazırlığı sektoru,
- 2) Hüquq sektoru
- 3) Daxili nəzarət və audit sektoru fəaliyyət göstərir.

1. Dövlət qulluğu və işçi hazırlığı sektoru- Bir çox sahələrdə olduğu kimi turizm sahəsində də Dövlət Qulluğu və işçi hazırlığı mühüm mövqe tutur. Sahə üzrə idarəetmədə yüksək ixtisaslaşmış kadrlara ehtiyac vardır. İxtisaslaşmış kadrların

olması sahənin daimi inkişafına, sistemli şəkildə işin qurulmasına yardımçı olur. Turizm sahəsində dövlət qulluğunun yeri danılmazdır. Dövlət qullu siyasətinə milli turizm strategiyasının hazırlanması və strategiyanın turizm sahəsində tətbiqi və yüksək nəticə göstərməsi çox önəmlidir. Strategiyaya sahə üzrə məhsullar və onların beynəlxalq səviyyədə tanınması siyasəti daxildir. Bu işlə isə Azərbaycan Dövlət Turizm agentliyi və, Azərbaycan Dövlət Mədəniyyət və Turizm Nazirliyi məşğul olmalı və siyasəti dəstəkləməlidir. Siyasətin ancaq dövlət turizm obyektlərində deyil özəl sektorlardada tətbiqi nəzərdə tutulur. İşçi hazırlığının əsas məqsədi sahə üzə lazımlı tələbatı ödəyən, sistemlə bağlı olaraq ixtisas məlumatı geniş, regionun infrastrukturunu, mədəniyyət tarixi haqqında biliklərə sahib olan, dil bacarıqlarına sahib, ünsiyyət bacarığı yüksək, çevik problem həllətmə yönümlü, müasir texnologiyalardan agah, sistemi mənimsəyə bilən ixtisaslı insanların olmasıdır. Turizm sahəsində fəaliyyət göstərən və işçi hazırlığına tələb olunan sahələrə aşağıdakılar aiddir.

1. Otel, mehmanxana və restoran işçiləri.(reseptşın, təsərrüfat işçiləri, menecerlər, aşbazlar və yardımçı işçilər)
2. Səyahət və turizm şirkətlərinin işçiləri.(bələdçi, tur bələdçisi, rezervasiya işçiləri)
3. Turistlərə xidmət sahəsi işçiləri.(restoranlar, klublar, turistlərin rahat səyahət edə bilməsi üçün nəqliyyat vasitəsi)
4. Dövlət və özəl turizm sahələrinin işçiləri(idarə çalışanları, mədəni abidələrin qurunması işçiləri)

İşçi hazırlığı ölkə üzrə qlobal xarakter daşdığına görə müəssisələr işə qəbul etdikləri işçilərin ixtisaslaşması üçün çalışmalı, onların təlim prosesində dövlət tərəfindən təsdiq edilən diplomlar və sertifikatlarla təmin edilməsinə yardımçı olmalıdırlar. Hazırlıq tələb edən ixtisaslar isə adları qeyd edilən sahələr üzrə təkmilləşdirilməlidirlər. Təlim prosesinin məqsədi dil bacarıqları, rəqəmsal bacarıqlar, ünsiyyət bacarıqları, ən əsası sahənin prinsip, qanunları haqqında məlumatlara sahib olmalıdır.

Verilmiş statistik göstəricilərdə 2023-cü il ərzində turizm sektorunda çalışanların regionlar üzrə statistikasını göstərilmişdir. Lakin statistikaya əsasən ölkə

üzrə işçi potensialının regionlar üzrə azlığı qənaətbəxş deyildir.

Hüquq sektoru- Turizmdə hüquq sektoru turizm sahəsinin fəaliyyətinin qanunauyğunluğunun təmin edilməsidir. Hüquq sahəsinin vəzifəsi turizm sektorunun idarəedilməsi, işçilərin hüquq və vəzifələrinin qorunması, turistlərin ölkə ərazində olanrkən hüquqlarının qorunması, onların təhlükəsizliyinin təmn edilməsinə, digər bir tərəfdən sahədə dövlət və turizm obyektlərində həmçinin yerli və əcnəbi turistlər arasında hüquqi normaların düzgünlüyünü təmin edilməsinə nəzarət edir.

Turizm obyektlərində idarəetmə hüquqa uyğun şəkildə hazırlanmalı və müvafiq aktlar şəkilində qeyd edilməlidir. Qanunda turizm sahəsində ekologiyaya, ətraf mühitə ziyan zərər vurulmaması və əks təqdirdə hansı mənfi halların onları gözləməsi və cəzasının nə olması qeyd edilməlidir.

3. İnsan resurslarının daxili nəzarət və audit sektoru fəaliyyətinin əsas məqsədi sektora daxil olan bölmələrin maliyyə sisteminin təmin edilməsi, idarəetmənin düzgünlüyünün yoxlanılması, iş prossesinin qanunauyğun olmasını yoxlayan sektordur. Daxili nəzarət prossesin şəffaf şəkildə həyata keçirilməsi, maliyyədə səhifə yol verilməməsi, hesablarda əlavələrin yaranmaması, müəssisənin mümükün resurslardan düzgün şəkildə istifadə etməsi, ən əsası isə hüquqi və normativ tələblərə uyğun olaraq qanunsuzluqların qarşısını almaq və öz hüquq və vəzifələrindən düzgün şəkildə istifadə etməyi bacarmaqdır.

Daxili audit daxili nəzarət sisteminin fəaliyyətini qiymətləndirir. Müəssisənin mümkün risk halında fəaliyyətini və hüquqi normalara necə riayət etməsini yoxlayır. Buradan belə nəticəyə gələ bilərik ki sahənin fəaliyyətinin əsas məqsədi müəssisənin fəaliyyətində qarşıya qoyulan məqsədə çatmaq üçün qanunlara maksimum riayət etməsi və riskli halların minimuma endirilməsinə nəzarət etməkdir.

İnsan resurlarının adları qeyd olunan 3 bölməsi müəssisənin fəaliyyətində iş yükünün paylanmasında yardımçı mövqe tutur.

Ölkəmizdə turizm sahəsində gücün artırılması üçün beynəlxalq çərçivədə istifadə edilən insan resurslarının idarə edilməsi təcrübəbələrinin tətbiq edilməsi şərtidir. İstifadə ediləcək olan turizm təcrübələrin tətbiq edilməsi ölkəmizdə turizmin inkişaf qabiliyyətini yüksəldəcəkdir. Xarici təcrübələrdən istifadə həm xidməti

keyfiyyətin müsbət olmasına, həm də maddi keyfiyyətin yüksək olmasına yardımçı olacaqdır. İnsan resurslarının inkişafında bir sıra təcrübələr tətbiq edilməlidir ki, iş prosesində işçinin rahat, professional şəkildə çalışmasına yardımçı olsun.

İxtisaslı işçi hazırlığı üçün kurslar və təlim proqramları tətbiq edilməlidir. Təlimlər beynəlxalq xarakter daşmalıdır. Ölkəmizdə yerləşən otellərin bəzilərində işçilər üçün təlim proqramları tətbiq edilir ki, buda işçilərdə işə maraq və motivasiya yaradır. Marriot və Hilton kimi otellərdə də işçilərə yeni təlim paketləri təklif olunur ki, bu da işçilərin razılığı ilə nəticələnir. Təlim proqramları diplom və sertifikatın verilməsi ilə nəticələnir. Bir çox dünya ölkələrində Dual təlim modelindən istifadə edirlər. Modeldə praktikayla nəzəriyyənin vahdətini görə bilərik. Bu model ölkəmizdə turizm sahəsində mövcud olan İnsan resursları tərəfindən tətbiq edilə bilər. Təcrübənin tətbiq edilməsi ölkəmizdə işçi çatışmazlığına qarşı olan tələbatın aradan qaldırılmasına və işçilərin sahə üzrə ixtisaslaşmasına yardımçı ola bilər.

İnsan resurslarında Rəqəmsal Bacarıqların İnkişafı üçün xüsusi təlimlər təklif edilməlidir ki, işçilərin iş prosesini daha çevik şəkildə çalışmalarına yol açsın. Bir çox platformalarda insanlarda rəqəmsal bacarıqların inkişafı üçün platformalar mövcuddur ki, bu platformalarda onlayn şəkildə öyrənmək mümkündür. Rəqəmsal platformanın əhəmiyyəti bundan ibarətdir ki, otel və restoranlarda onlayn rezervasiyanın həyata keçirilməsi, müştəriyə təklif olunan malların elektron formada mövcud olması müştəriyə müssəsi haqqında lazımlı məlumatlara sahib olmaqda yardımçı olur. “Booking.com”, “Expedia”, “Cloudbeds”, “OpenTable” kimi geniş yayılmış proqramlardan istifadə daha məqsədə uyğundur. Proqramlar onlayn rezervasiya üçün nəzərdə tutulmuş və yalnız yerli deyil xarici turizmində ölkəmizə gəlməsinə yardımçı olur. Rəqəmsal proqramların tətbiqi işçilərin iş yükünün azalmasına yardımçı olur. Proqramlarda çox dillilik funksiyası, onlayn ödəniş etmə, otel, restoran barədə geniş məlumatlar əks olunur.

İşçilərin mütəxəssis kimi formalaşması üçün mədəniyyətlərarası bacarıqların formalaşdırılması üçün təlimlər təşkil edilməlidir ki, müştərinin istəklərini nəzərə alaraq uyğunlaşdırılsın. Bəzi xarici şirkətlərdə dünya ölkələrinin mədəniyyətləri öyrədilir ki, buda müştərilərə xidmət göstərməyə kömək edir.

Azərbaycanda da xüsusi təlimlər təşkil edilə bilər ki, bu da əcnəbi turistlərin istəklərinin nəzərə alınmasında və onların məmnuniyyətinin yaranmasında yardımçı olsun. Mədəniyyətlərarası bacarıqlar əcnəbi turistlərin də ölkəmizə olan tələbatını artırma bilər. Mədəniyyətlərarası bacarıqlara həmçinin dil bilikəridə aiddir ki, müxtəlif xalqların dilini bilmək işin asandlaşdırılmasına yardımçı olur.

İşçilərdə motivasiya yaratmaq üçün bonuslar və mükafatlandırma sisteminin yaradılması. Mövzuda adları qeyd edilən modellərin tətbiq edilməsi ilə Ölkəmizdə də mükafatlandırma sistemləri tətbiq edilə bilər ki, buraya işçilər üçün təlimlər, kurslar, xüsusi iş proqramları aid edilə bilər. Avropa ölkələrində turizm sahəsində çalışan işçilər üçün sığorta və sosial dəstək proqramları hazır edilmişdir ki, bu da işçilərin daimi olaraq bir iş yerində qalmalarına və sektorda təkrarlanan işçi dəyişikliyiinin qarşısını alır.

Azərbaycan Respublikasının Turizm Agentliyinin İnsan resursları şöbəsinin fəaliyyəti üçün əsasnamədə qeyd edilən məlumatlara baxaq.

Turizm sektorunda İnsan resurslarının şöbələrin fəaliyyət aşağıdakı istiqamətlər, mədələr üzrə aparılmalıdır.

İnsan resursları turizm sahəsində vahid dövlət siyasətinin formalaşdırılmasında iştirak edir;

1. Turizm Agentliyin sektorda yaratmış olduğu normayaratma fəaliyyəti müəssisələr tərəfindən təmin edilməlidir.
2. Agentliyin Aparatı və tabeliyindəki qurumlarda Agentliyin fəaliyyət istiqamətləri üzrə qəbul edilmiş normativ və qeyri- normativ hüquqi aktların tətbiqini təşkil edir;
3. Normativ hüquqi təminat, hüquqi təhlil və ekspertiza işlərinin təşkilini və təkmilləşdirilməsini, Agentliyin məhkəmələrdə təmsil olunmasını, hüquq və qanuni mənafeələrinin müdafiəsini təmin edir;
4. Turizm Agentliyinin nəzarətində olan turizm sektorlarında işçilərin hüquqlarının qorunması, onların vəzifələrini bilmələrinə nəzarət edir və onlara bu yolda rəhbərlik edir.

5. Turizm Agentliyinin tərkibindəki sektorlarda işçilərin hüquq və vəzifələrinin təmin edilməsi ilə deyil, onların işlərinə nəzarət sistemini də həyata keçirir.
6. Turizm Agentliyinin Aparatı və tabeliyindəki qurumlarda dövlət qulluğu, iş prosesinin təşkili, işçilər arasında münasibətlərin tənzimlənməsi prosesinin təşkilini və gücləndirilməsinə nəzarət edir;
7. İşçilərin iş potensialını yüksəltmək üçün sahə üzrə sektorda araşdırmalar aparır, lazımi təlim proqramları və kursların təşkil edilməsində iştirak edir.
8. Dövlət Turizm Agentliyin qaydalarına və Agentliyin qoyduğu normaya daxil olan vəzifələr üzrə müxtəlif proqramlar əsasında ixtisaslaşmış təcrübəli və ixtisaslı işçilər işlə təmin olunması prosesi həyata keçirir.

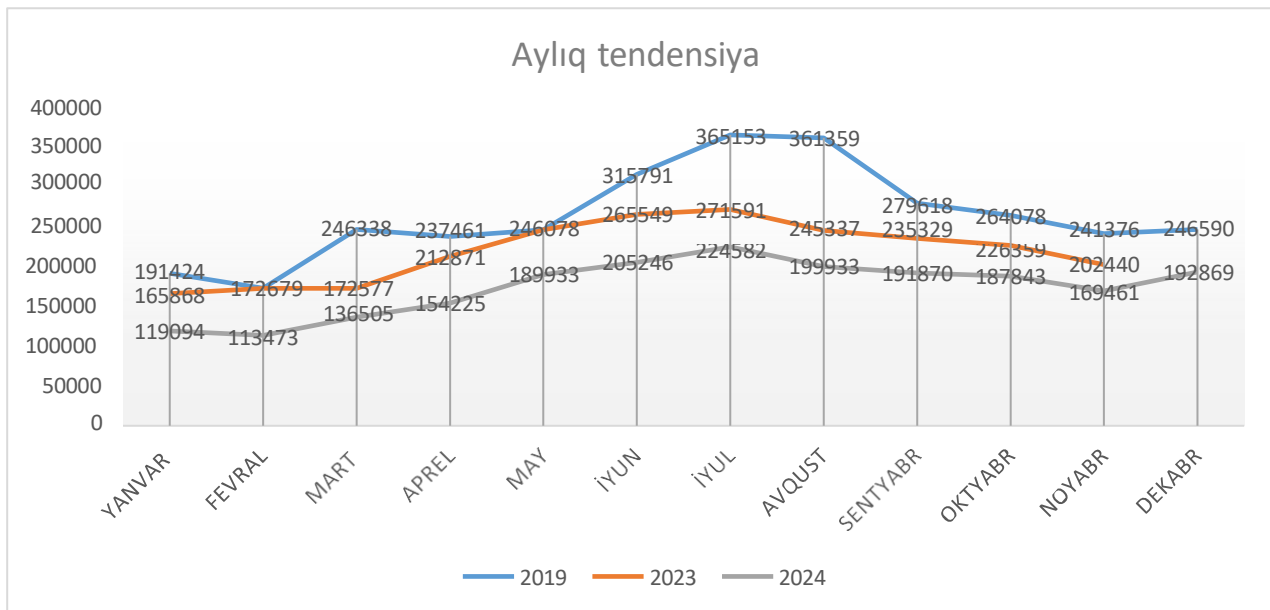
Turizim əsasnaməsində qeyd olunan rəsmi məlumatlar İnsan resursları tərəfindən idarəçilikdə əsas sənəd olaraq qeyd edilməlidir. Bölmələrdə fəaliyyət göstərən rəhbərlər və işə götürənlərin əsas rəsmi sənədi olaraq işçilərin işə götürülməsində, işdən uzaqlaşdırılmasında istifadə edilməlidir ki, müəssisələrdə qanunauyğun şəkildə işçi ehtiyacına olan tələbat ödənilə bilsin.

Ölkəmizdə turizmin inkişafı ilə bağlı olaraq Ümumilli liderimiz Heydər Əliyevin söyləri nəticəsində 1999-cu ildə Turizm haqqında Azərbaycan respublikasının qanunu qəbul etmişdir. Qanunun qəbulu ölkəmizdə turizm sahəsinə olan diqqətin artırılmasına səbəb olmuşdur. Turizm haqqında Azərbaycan Respublikasının qanununa 2021-ci ildə dəyişiklik edilərək. İşçilərin işinin səmərəsini artırmaq üçün fərqləndirici nişanlar müəyyən edilməsi haqqında bənd öz əksini tapmışdır. Fərqləndirici nişanlar isə dövlət turizm müəssisə idarəçiliyi tərəfindən yaradılmalıdır. 2023-cü ildə ölkə ərazisinə 4571141 nəfər turist səyahət etmişdir. Bu isə ölkəmizə turist axınının son illərdə daha da artmasının göstəricisidir. Turizm sahəsində hər il artan turist axının ölkə maliyyələşməsinin bir hissəsinə kömək edir. Bu cür turist axınını idarə etmək üçün insan resursları amilinə ehtiyac yaranır.

Bütün dünya ölkələrində olduğu kimi turizm sahəsinə verilən diqqət daha da artmaqdadır. Turizmin inkişafı ölkə ərazisinin bütün bölgələrində turizmə olan diqqətin artmasına həmçinin ölkə ərazisində turizm obyektlərinin yaranmasına səbəb

olmuşdur. Son illərdə turizm sahəsinə göstərilən bu diqqətin maliyyə gəlirlərinin artmasında böyük yardımı vardır. Azərbaycan Respublikasının Turizm Agentliyinin illər üzrə yayımladığı statistikaya uyğun olaraq hər il ölkəmizə turist axınının rəsmi statistikasının şahidi ola bilərik. Statistikaya əsasən aylar üzrə turist axının şahidi oluruq. Aşağıdakı rəsme baxaq.

(Cədvəl. 3.2) [Azərbaycan Respublikası Dövlət Turizm Agentliyi. 23]



Gördüyümüz kimi agentlik tərəfindən son 3 ilin 2019-2023-2024-cü illərin rəsmi statistikasını yayımlanmışdır. 2021 və 2022-ci illərdə Koronavirus infeksiyasının yayılması ilə əlaqədar olaraq dünyada və ölkəmizdə turizm sektorunda irəliləyişlər qeydə alınmamışdır. Rəsmdə də gördüyümüz kimi aylar üzrə üç il ərzində ölkəmizdə Turizm sahəsində baş verən dəyişikliyin şahidi oluruq rəsmdən də göründüyü kimi hər il eyni aylarda bir-birinə yaxın statistika müşahidə edilir. Burada gələn turistlərin sayı, aylar üzrə göstərici fərqi oxlarla əks olunmuş və şəkildən də göründüyü kimi illər üzrə eyni aylarda turist axının fərqi, artıb, azalması öz əksini tapmışdır. Şəkildəndə göründüyü kimi 2024-cü il digər illərə nisbətə azalma müşahidə edilmişdir. Rəsmdəki statistik göstəricini nəzərə alaraq deyə bilərik ki, bu cür turist axının müşahidə olunması onların ölkə ərazisində olan hərəkətinin də tənzimlənməsi çox vacib şərtlərdəndir. Azərbaycan Respublikası Turizm agentliyinin verdiyi rəsmi məlumata

əsasən ölkə ərazisinə gələn turistlərin 80%-i tur bələdçisinin yardımından istifadə edir. Tur bələdçisi qonağın qarşılanması onların istənilən ünvana aparılması, ölkənin tarixi, müasir inkişaf tarixi habelə milli-mənəvi dəyərləri, mədəniyyət abidələri, obyektləri və s. kimi mühüm məlumatların çatdırılmasında yardımçı olmalıdır. Turizm bələdçisi yalnız bunlarla kifayətlənməyərək həmçinin özünün də düzgün şəkildə turistə ifadə etməlidir. Gələn turistlər bələdçinin keyfiyyətlərinə görə ölkəmizin insanların xarakteri, mədəniyyəti haqqında biliklərə sahib olurlar. 2023-2026 Azərbaycan Respublikasının turizm strategiyası imzalanmışdır. Strategiyanın məqsədlərindən birinə İnsan resurslarının idarə edilməsinin keyfiyyətinin yüksəldilməsinə tövhiələr verilmişdir. Ali və orta ixtisas təhsil müəssisələrində turizm ixtisası üzrə kurikulum hazırlanması və bununla İnsan resurslarına olan tələbat probleminin bir hissəsinin ödənilməsinə çalışılmasına, müəssisələrdə ixtisas üzrə ikili diplom proqramlarının təşkili və işçilərin üçün təlimlərin təşkil edilməsi kimi məlumatlar İnsan resurslarının tələbatlarının qarşılanmasına yönəldilmişdir.

3.2. İnsan Resurslarının İdarə edilməsi tədqiqatının metodları

Bütün təşkilatların ortaq varlığı insandır. İnsan təşkilatların ən dəyərli varlığı olmaqla bərabər, digər fiziki varlıqları, məhsuldar qüvvələri təşkilatın məqsədinə uyğun bir şəkildə birləşdirən, təsirli və keyfiyyətli bir şəkildə birgə çalışmalarını təmin edən bir ünsürdür. [Əliyev.M, Həmidov.H, İnsan Resurslarının İdarə Edilməsi. Bakı: Nurlan nəşriyyat, 2002, s, 7]

Müəssisələrdə İnsan resurslarının idarə edilməsi çoxşaxəli proseslərin məcmusu kimi anlaşılmalıdır. İdarəetmə prosesinin daxilində isə müəssisənin bütün fəaliyyət sahələri aiddir. İdarəçiliyin məzmununa içəri fəaliyyətinin nizama salınması, müəssisənin həcmindən aslı olaraq idarəçilik sisteminin təşkili aiddir.

İnsan resursları idarəçiliyinin məzmununda elmi şəkildə əsaslandırılmamış metodlar olmazsa idarəçiliyin sistemli təşkili baş tuta bilməz. İdarəçilik sisteminin sistemli təşkili üçün metodları iki hissəyə ayırmaqla qeyd edə bilərik. Metodlara diqqət yetirək.

1. Ümumi metodlar

2. Xüsusi metodlar

Ümumi metodları kompleks metodlar olaraq da qeyd edə bilərik. Metod bir neçə formalarda təzahür edərkən

1. Kompleks halda yanaşma metodları- kompleks yanaşma kütləvi xarakter daşıyaraq idarəçilikdə kompleks yanaşmanın, sistemliliyin əsas olmasına önəm verilir.
2. Optmallaşma metodu- ümumi nəticələrə əsaslanaraq düzgün və effektiv vasitənin tapılmasına əsaslanır.
3. Müşahidə metodu- işçinin müəssisədə fəaliyyət prosesinin izlənilməsi və dəyərləndirilməsi prosesidir. Bir çox müəssisələrdə həyata keçirilən bu proses daha çox işçinin yeni olması və ya tutduğu mövqedən daha yüksək mövqeyə çıxması halında həyata keçirilir.
4. Təhlil metodu- işçilər, müştərilər arasında sorğular təşkil edilir. Hər birinin ayrılıqda lazım olunan istəkləri nəzərə alınaraq motivasiyanın təşkil edilməsi, müştərilərin istəkləri nəzərə alınır.
5. Tarixi yanaşma metodu- işçilərin tarix bilikləri mənimsəmələri və həmçinin tarixi biliklərə sahib olma səviyyələrinin ölçülməsi üçün sorğuların təşkili
6. Deduksiya- induksiya metodu- metodlar bir-birinin əksi olduğunu bilərək sorğular nəticəsində alınan xüsusi və ümumi məlumatlardan nəticələr çıxarılmasına əsaslanır.
7. Mücərrəd təfəkkür metodu- əsasən işçilərin arzuladıqları, iş prosesində görmək istədikləri istəklərinin nəzərə alınması üçün nəzərdə tutulmuşdur.

Xüsusi metodlara ümumi metodlardan fərqli olaraq bir istiqamətli metodlar olaraq da qeyd edə bilərik.

1. İnformasiyaların toplanması, işlənilib hazırlanması metodu;
2. İqtisadi-riyazi modelləşdirmə metodu- Statistik analizlər- analizin məqsədi müəssisədə problemlərin statistikasının müəyyən edilməsidir. Analizlər nəticəsində işçilərin performansı qiymətləndirilir və təhlil edilir.
3. Anket sorğusu metodu- Anketlər və sorğular metodu- müəssisədə baş verən müsbət və mənfi proseslər haqqında ətraflı məlumat alınması, işçilərin iş

məmnuniyyətinin araşdırılması üçün təşkil edilir. Sorğular vasitəsilə işçinin problemləri ölçülür.

İdarəçilik sistemində müxtlif metodlardan istifadə olunduğuna görə ümumi məlumatlara nəzər yetirək.

1. İdarəetmədə işin səmərəlilik qabiliyyətinin qiymətləndirilməsi,
2. Hüquq və vəzifələri əsas tutaraq praktiki bacarıqlar arasındakı nisbətin təhlil edilməsi,
3. İdarəçilik sistemində qoyulan maliyyənin sonda əldə edilən gəlirlə olan nisbət fərqlərinin ölçülməsi.
4. Mənfi halların aradan qaldırılması üçün çıxış yollarının tapılması, müsbət nəticənin daha təkmil vəziyyətə gətirilməsi yolunda addımlar atılması üçün tədbirlərin həyata keçirilməsi.
5. İdarəçilik sistemində işçilər arasında sadəliyin əsas götürülməsi və işin sistemli şəkildə aparılmasına diqqət yetirilməlidir.
6. İdarəçilik sistemində istifadə edilən üsul və metodların əsasında qərar qəbulu, informasiya alınması prosesində yararlı olması önəmlidir. Prosesin müsbət nəticəsinin əldə olunmasında işin təşkili sistemli qurulmalıdır.
7. Yeni və əvvəlki sistem arasında təhlillər aparılması məqsədəuyğun hesab edilir.
8. İnformasiyaların etibarlılıq səviyyəsinin ölçülməsi üçün sorğular sistemli və dəqiq məlumatların alınması üçün qurulmalıdır.
9. Metodlardan istifadə edilməsi məqsədə çatma yolunda əsas meyar hesab edilməsə də məqsədə çatmaq üçün vasitə hesab edilir.

Bütün sahələrin idarəçilik sistemində olduğu kimi turizm sektorunda da İnsan resurslarının idarəetmə sisteminə ehtiyac duyulur. Sektorun beynəlxalq xarakter daşması sahədə müxtəlif xalqların nümayəndələri ilə əlaqələrin qurulması sistemin təşkilində metodlardan istifadənin vacibliyini və səmərəliliyini artırır. Sektorda İnsan resurslarının fəaliyyətində bir sıra metodlardan istifadə edilməlidir ki, sistemin idarəçilik strategiyasında önəmli rol oynayır.

Müəssisənin fəaliyyətində işçinin təlimə cəlb edilməsi onun sahə üzrə daha

bilikli və fəaliyyətinin daha səmərəli olmasına yönəldilmiş olur. Təlimlər icra vəziyyətinə görə həm bilikyönümlü həm də fəaliyyətyönümlü hesab edilə bilər. İşçilərin bəzi hallarda sahə üzrə nəzəri biliklərlə tanış olması, bəzi hallarda isə praktiki bacarıqlara sahiblənməsi ilə bağlıdır. Verilmiş təlim proqramları isə müddətindən aslı olaraq tətbiq edilir. Təlim proqramında əsas məqsədlər isə qeyd edildiyi kimi həyata keçirilir. Təlim prosesində işçinin ölçülməli olan xüsusiyyətlərinə nəzər salmaq.

- ✓ İşçinin təlim prosesinə cəlb edilmədən öncəki və təlimdən sonrakı vəziyyətinin ölçülməsi üçün testlər keçirilir.
- ✓ İşçilərin təlim tələbatları- işçilərin müəssisədə çalışdıqları sahə üzrə bilik, bacarıqlarının artırılması üçün təlim ehtiyacları müəyyən edilir.
- ✓ İşçilərin inkişafına yönəldilmiş təlim proqramlarının nəticələrinin qiymətləndirilməsi- işçinin aldığı təlimlərin nəticələrinə uyğun olaraq onların qiymətləndirilməsi prosesi olmaqla onların aldıkları bu təlimin iş sahəsində necə istifadə edəcəklərinin araşdırılması sorğusu keçirilir.

İnsan resurslarının idarə edilməsində işçilərin işə qəbulu, onların karyera inkişafının təmin edilməsi yalnız işçinin şəxsi keyfiyyətlərinin artırılmasına deyil, müəssisənin inkişafının müsbət keyfiyyətidir.

3.3. Əldə olunan nəticələr və onların şərhı

Turizmdə İnsan resurslarının olması işin keyfiyyət və kəmiyyətinin yüksəldilməsində əsas rol oynayır. Sahə üzrə fəaliyyət göstərən işçilərin səriştəli fəaliyyəti və peşəkar şəkildə fəaliyyəti qonaqların görüşlərini yüksəldir ki, bu da sahə üzrə maliyyə və mədəni keyfiyyətlərin yüksəldilməsinə səbəb olur. Müəssisənin və təşkilatın idarəçiliyində İnsan resurslarının fəaliyyəti nəticəsində işçi potensialı, müəssisənin idarəçilik sistemi tənzimlənir.

İnsan resursların idarə edilməsində şöbənin fəaliyyətinin sistemli və strateji proqramlar əsasında təşkil edilməsi sistemin müsbət nəticələr verməsinə kömək edir. İnsan resurslarının idarə olunmasında sistemli şəkildə fəaliyyətin təşkili turizm sektorunda önəmli töhfələr verə bilər.

Turizm önəmli sahə olduğuna görə idarəçilikdə ciddi və diqqətli yanaşmaq tələb edilir. Müasir inkişaf yolu keçən dünyamızda bir çox yeniliklər özünü büruzə

verməkdədir. İnkişaf yolunda birinci yerini müasir texnologiyalardan istifadə dayanır. Texnoloji inkişaf bütün sahələrdə yeniliklərin tətbiqini tələb edir.

Turizmin inkişafında əsas mövqə tutan turistlərin gecələməsi və istirahətlərinin təmin edilməsi üçün lazım olan obyektlərə otellər daxildir. Rəqəmsal texnologiyalardan istifadə edilməsi həm qonaqların rahatlıq səviyyəsinin ölçülməsində, həm də işçilərin iş prosesindəki çətinliklərinin aradan qaldırılmasında mümkün vasitədir. İnsan resurslarının fəaliyyəti ilə otellərdə rəqəmsal texnologiyaların istifadəsi yolunda işçilərin bilikləndirilməsi təlimləri təşkil edilir.

İnsan resurslarının fəaliyyətində işə götürülmə və iş prosesinin idarə olunması prosesində rəqəmsal texnoloji vasitələrdən istifadə geniş şəkildə yayılmışdır. İşə götürülmə prosesində elektron sistemlərdən məqsədindən aslı olaraq necə istifadə edildiyinə diqqət yetirək.

1. İşə müraciət edən şəxsin müraciətinə elektron formada nəzər yetirməklə sürətli məlumat toplanır. (e-mail, elektron poçt)

2. Elektron sistemlərdə verilən məlumatlara əsasən uyğun namizədlər avtomatik olaraq seçilir.

3. Elektron müraciət əsasında müraciətçinin mesajlarına cavab verilir, müsahibə mərhələsinə dəvət edilir və ya əks cavab göndərilir.

İşçi işə qəbul prosesində videomüşahidə şəkilində işə götürülmə prosesi həyata keçirilir. Bu proses ölkəmizdə geniş şəkildə yayılmasa da istifadəsi məqsədəuyğun hesab edilə bilər.

1. Onlayn müsahibə platformalarından istifadə edilə bilər. (<https://www.hirevue.com/> , <https://www.sparkhire.com/>)

2. Məsafə problemlərinə görə videobağlantı vasitəsi ilə müsahibədə iştirakı təmin edilə bilər.

Müəssisədə fəaliyyət göstərən İnsan resursları tərəfindən işə qəbul üçün onlayn platformalarda elanlar yerləşdirilərək işçi seçimini və müraciətləri artırmaq olar və seçim çoxluğu vasitəsilə uyğun kadırı seçmək mümkündür. İşçi seçimində sürətli cavablandırma vasitəsi olaraq avtomatik cavablardan istifadə etmək mümkündür.

Rəqəmsal texnologiyalardan istifadə etməklə yalnız işəqəbul prosesini yox,

işçilərin təlim vasitəsilə inkişafını təmin etmək mümkündür. Təlimlərin keçirilməsi üçün bir sıra platformalar mövcuddur ki, təlimlərin aparılmasında xüsusilə istifadə etmək olar. <https://moodle.com/>, TalentLMS, <https://help.blackboard.com/Learn/Student> kimi platformaları nümunə olaraq qeyd edə bilərik. Görüşlərin təyin edildiyi vaxtları uyğun olaraq proqram daxilində kalendarlarda yaratmaq olar ki, görüş tarixi avtomatik olaraq bildirim əks edilir.

Müştəri məmnuniyyətinin təmin edilməsi üçün bir çox turizm müəssisələrində elektron sorğu anketləri mövcuddur. Anketin məqsədi müştərilən işçi məmnuniyyəti haqqında məlumat alınmasıdır. Google Calendar, Outlook Calendar kimi proqramlarda tarixi və saati qeyd edərək onlayn görüşün keçiriləcəyi vaxtı təyin etmək mümkündür.

Turizmin mövcud olduğu iş sahələrinin elektron portalları mövcud olmalıdır ki, burada biz sahədə yararlanı biləcəyimiz məlumatlar, turizmin mövcud olduğu sahə üzrə göstərdikləri xidmətlər, müəssisədə fəaliyyət göstərən işçilərin sahələr üzrə siyahısı(şəkilləri), vəzifəsi əks oluna bilər.

Rəqəmsal texnologiyalardan istifadə edilməsi İnsan resurslarının işinin optimallaşdırılmasına, işçi işə qəbul prosesinin sürətləndirilməsinə, işçilərin daha rahat və şəffaf şəkildə çalışmasına yardımçı ola bilər.

İqtisadi inkişafın mövcud olduğu bütün sahələrdə olduğu kimi turizm sektorunda da müasir texnologiyaların tətbiqinə ehtiyac vardır. Texnologiyadan istifadə edilməsi işçilərin təlimlərdə iştirakı, sahə üzrə inkişafına yardımçı olmaq, işin düzgün, çevik şəkildə aparılmasında yardımçı vasitədir.

Ölkəmizdə bir çox turizm obyektləri fəaliyyət göstərir. Demək olar ki, bütün turizm obyektlərinin fəaliyyət prosesində müasir texnologiyalarından istifadə edilir.

Ölkə ərazisi turizmin inkişafı üçün mümkün şəraitə və turizm inkişaf etdirilə biləcək obyektlərinə sahibdir. Respublikamızın tarixi zənginliyi onun tarixi ərazilərinin genişliyini də özündə əks etdirir. Regionlarımızda turizmin inkişafı son illərdə sürətli vüsət almışdır. Turizmin inkişafı və yerləşdiyi regionlarımıza diqqət yetirək.

Bakı- paytaxt şəhərimiz olmaqla turizmin inkişafının əsas obyektlərindəndir. Şəhər ərazisində yerləşən İçərişəhər (Qız qalası, Şirvanşahlar qalası), Heydər Əliyev

Mərkəzi, Xəzər dəniz kənarə bulvarı, Alov Qüllələri diqqət cəlb edən turizm obyektləridir. Hər bir turizm obyekti tariximizin izlərini və müasirliyi özündə ehtiva etdirir. Bakı şəhərinin mərkəzində yerləşən turizm sahələrinin daxilində müxtəlif turizm obyektləri fəaliyyət göstərir. Obyektlər şəxsi və dövlətin olmaqla iki hissəyə ayrılır. Verilmiş turizm sahələrini gəzərkən tarixiliklə müasirliyin inteqrasiyasını və sintezini görə bilirik.

Qız qalası tariximizin izlərinin nümunəsi olaraq turistlərin ziyarətini etdiyi, 2000-ci ildə UNESCO- nun mədəni irsinə daxil edilmiş qalalarımızdan biridir.

UNESCO mədəni irsinə daxil edilməsi turistlərin ən çox ziyarət etdiyi abidələrdən birinə çevrilməsinə səbəb olmuşdur. Qala daxilində müasir texnologialardan istifadənin şahidi ola bilirik. Texnologiyalardan istifadə edilməsi turistlərin məlumatları elektron lövhələrdən almasına səbəb olur. Əvvəllər işçilərin məlumatları əsasında yalnız məlumatlar alınırıdysa hal-hazırda bu elektron lövhələrlə köməyi ilə daha rahat şəkildə istifadə edilməyə başlanılmışdır. Tarixi abidənin qorunmasında rəqəmsal texnologiyalardan istifadə abidənin tarixiliyinin qorunmasında özünü büruzə verir.

3D Skanlama- texnologiya vasitəsilə Qız Qalasını relyefi elektron formada yaradılmışdır. Qalanın quruluşu, təməli, ölçüləri haqqında məlumatlar görə bilirik.

Xüsusi cihazlar vasitəsilə qala daxilində və divarlarında olan temperaturlar ölçülür və lövhələrdə əks edilir. Həmçinin qalada hər hansı yaranan və yarana biləcək problemlər əvvəlcədən müəyyən edilərək təmir edilir.

Abidə Xəzər dənizi yaxınlığında yerləşdiyindən, hər daim riskli mövqedə, yəni seysmik zonada olduğundan onun yarana biləcək təhlükələrə qarşı olan təsirləri ölçülür.(seysmik zonada yerləşməsi cihazlar vasitəsilə zəlzələlərin ilkin məlumatı alınaraq turistlərin uzaqlaşdırılması üçün mümkün texnologiyadır)

Turistlərin məlumatlandırılması - ağıllı lövhələr (ağıllı bələdçilər) və ya telefona QR kodlar vasitəsilə mobil telefonlarda məlumatlar alınır. Texnologiyanın bu səviyyəsindən istifadə edərək turistlər müxtəlif dillərdə məlumatlar ala bilər və həmçinin bu tur bələdçilərinin işinin biraz daha idarə edilə bilən formaya gətirir. Həmçinin qız qalasının müasir günümüzdəki görünüşü ilə qədim dövrdə mövcud

olduğu görünüşü arasında da fərqləri və eynilikləri görə bilərik (AR, VR tətbiqləri vasitəsilə). Abidənin təhlükəsizlik sistemində əvvəlki sistemdə olduğu kimi mühafizə sistemindən istifadə edilməklə yanaşı müasir texnologiyalarda tətbiq edilir. Abidəyə daxil olarkən orada video müşahidə, təhlükəsizlik alarmlarını görə bilər, həmçinin yerli və əcnəbi turist axınını izləyə bilərik. Verilən məlumatları əsas götürərək deyə bilərik ki, müasir texnologiyanın iş prosesinə tətbiq edilməsi işçinin iş prosesindəki çətinliklərinin aradan qaldırılmasında köməkçi vasitədir.

Qəbələ turizmin inkişafının sürətli olduğu regionlarımızdandır. Regionda turizmin inkişafı, davamlı inkişaf regionda fəaliyyətdə olan obyektlərin inkişafında İnsan resurslarının fəaliyyət prosesində elektronlaşmanın vacibliyini ehtiva edir. Qəbələ turizmin mərkəzlərindən olmaqla yanaşı turizmin idarə edilməsində bir çox elektron modellərdən istifadə edilir. Burada otellər, əyləncə mərkəzləri, obyektlər fəaliyyət göstərir. Fəaliyyət prosesinin iştirakçısı olan işçilərin şəxsi məlumatları İnsan resursları tərəfindən elektron sistemlər vasitəsilə qorunur, işçi iş saatı, əməkhaqqı, işçi istirahət günlərinin təyin edilməsi kimi prosesləri icra edir.

Qəbələ region olaraq əlverişli mövqedə yerləşdiyinə görə daimi olaraq turist axınının şahidi oluruq. Bu faktın olması işçilərin qəbul prosesində həm sezonluq olaraq, həm də daimi seçilməsinin şahidi oluruq. İşçilərin işə götürülməsi prosesində elektron poçtlar vasitəsilə cv qəbulu, avtomatik cavablandırılma kimi proseslər həyata keçirilir. İşəqəbul prosesində bir sıra üsullardan istifadə edirlər.

1. İşçi axtarışında elektron vakansiya elanları verərək işçi işə cəlb edilməsini təmin edirlər. Elanlar daha çox Jobsearch.az, LinkedIn kimi saytlarda əks edilir.
2. İşçi müraciətləri elektron formada qəbul edilir və proqramlar vasitəsilə elektron işçi seçimi edilir.

Qəbələ regional turizmin inkişafı prosesində rəqəmsal texnologiyalar, elektron sistemlər, sosial şəbəkə, elektron təlimlərin olmasının şahidi ola bilərik. İnsan resursları tərəfindən Tufandağ Qış-Yay Turizm İstirahət Kompleksinin onlayn platforması fəaliyyət göstərir. Sistemin daxilində turizmin fəaliyyət göstərdiyi bu region haqqında geniş məlumata sahib ola bilərik. Platformaya daxil olarkən sistemdə turistlər üçün faydalı olabiləcək dil seçimlərinin(azərbaycan, ingilis dilləri) olduğunu

görürük. Platforma daxilində yalnız turistlərin faydalanması üçün məlumatlar deyil həmçinin müəssisə fəaliyyətinin təmin edilməsində lazımlı ola biləcək kadr axtarış sisteminin mövcudluğunun şahidi oluruq. Platformaya daxil olaraq qeyd edilən “Vakansiyalar” bölməsindən mövcud vakansiyalara baxmaq mümkündür. Vakansiyalara onlayn müraciət etmək üçün qeyd edilən boşluqlara ad, soyad, əlaqə telefonu, poçt ünvanı və mövcud olan CV nümunəsini əlavə etməklə müraciət edilə bilər.

Platformada müəssisə daxilində fəaliyyət göstərən şöbələri görə bilirik. CV-lərin yığılması prosesində ATS sistemindən istifadə edilir ki, bu sistem vasitəsilə daxil olan CV nümunələri toplanaraq vakansiyalar üzrə sistemləşdirilir. Bu sistem işə qəbul prosesini daha səmərəli formaya salır. Elektron sistemdə məlumatlar yenilənərək yeni mövcud vakansiyaları görə bilirik.

Platformada işçilərin sahə üzrə inkişafının təmin edilməsi məqsədli elektron təlimlər müəyyən edilmişdir. Sezonun gətirdiyi tələblərə uyğun təlimlər sistemdə əks edilmişdir. Məsələn: Qış fəslinin önəmli elementi olan xizək idman oyunları xarici və yerli qonaqların diqqət mərkəzində olduğuna görə sistemdə xizək dərsləri ilə bağlı məlumatlar yerləşdirilmişdir. Xizək müəllimləri tərəfindən gəən qonaqların təhlükəsiz şəkildə bu idman və əyləncə növü ilə məşğul olması təmin edilməklə öyrədilir.

İnsan resurslarının fəaliyyəti müəssisənin fəaliyyətinin tənzimlənməsinin əsas nümunəsidir. Verilmiş nümunələr əsasında görə bilirik ki, İnsan resursları müəssisənin idarə edilməsi, işçi işə qəbulu, işdən uzaqlaşdırılması prosesində, işçilərin çalışdığı sahənin bilik bacarıqlarına sahib olması üçün təlimlərə cəlb edilməsində əsas olan idarəçilik sistemidir.

İqtisadiyyatımızın inkişafını təmin edən sahələr kimi turizmin obyektləri, otellər, əyləncə mərkəzlərinin idarəçiliyinin inkişaf etdirilməsində İnsan resurslarının düzgün sistemli, qanunauyğun fəaliyyəti danılmaz gerçəklikdir. İnsan resurslarının fəaliyyətində ölkə siyasətinin yerinə yetirilməklə(qanunları əsas tutaraq), xarici turizmin inkişafını təmin edən faktların inteqrasiyası önəmli faktır.

Ümumi məlumatları nəzərə alaraq respublika ərazisində yerləşən turizm müəssisələrində İnsan resurslarının idarə edilməsi barədə müəssisə daxili sorğular aparılmışdır. Sorğuların əsas məqsədi İnsan resurslarının müəssisələr üzrə fəaliyyəti,

fəaliyyətin əsas faktoru olan insanların müəssisə daxilində fəaliyyətinin tənzimlənməsindən bəhs edir.

Respublika ərazisində yerləşən turizm fəaliyyəti göstərən otellərdə insan resurslarının fəaliyyətinin öyrənilməsi prosesində bir sıra sorğular təşkil edilmişdir. “Rich Hotel Baku”, “Ramada by Wyndham Baku Hotel”, “Promenade Baku Hotel”, “Shah Palace luxury Museum Hotel”, “Qafqaz Riverside Resort Hotel”, “Qafqaz Karvansaray Hotel”, “Qabala Yeddi Gozel Hotel”, “Xutorok Hotel & Restaurant” otellərində idarə heyəti ilə təcrübə xarakterli sorğular təşkil edilmişdir. Sorğular xarakterinə görə işçilərin iş mühiti, əmək haqqı, müəssisədə təşkil edilən öyrədici təlimlər, əlavə bonuslardan bəhs edilir. Hər bir müəssisə sualların cavabını idarəçilik sisteminə əsasən cavablandırmışdır. Hər bir otel üzrə yekun sorğu və onların cavablarına bax

NƏTİCƏ VƏ TƏKLİFLƏR

Turizmdə İnsan resurslarının olması işin keyfiyyət və kəmiyyətinin yüksəldiləndə əsas rol oynayır. Sahə üzrə fəaliyyət göstərən kadrların səriştəli fəaliyyəti və peşəkar şəkildə fəaliyyəti qonaqların görüşlərini yüksəldir ki, bu da sahə üzrə maliyyə və mədəni keyfiyyətlərin yüksəldilməsinə səbəb olur. Müəssisənin və təşkilatın idarəçiliyində İnsan resurslarının fəaliyyəti nəticəsində işçi potensialı, müəssisənin idarəçilik sistemi tənzimlənir.

Turizm inkişafda olan sənaye sahəsi olduğundan onun inkişafında təməl dəyişikliklər edilməlidir. İşçi ehtiyacına olan tələbat aradan qaldırılmalıdır. İnsan resursları turizmin idarə edilməsi, sahənin keyfiyyətliliyi, müsbət və keyfiyyətli xidmət göstərilməsi və qonaq məmnuniyyətinin artırılmasında müsbət mövqe tutur. Sahənin ölkəmizdə uzun müddətdir mövcud olmasına baxmayaraq, qlobal xarakter daşıyan problemləri vardır. Problemlərə ixtisaslı işçi azlığı, işlərin mövsümlük olması, iş vaxtının uzun, maliyyənin aşağı olması, işçilərin inkişafı üçün təhsilinin olmaması və onların ixtisası üzrə müəssisələrdə təlim və kursların az olması böyük çətinliklərə səbəb olur. Mövsümlə əlaqədar olaraq işçi tapmaq problemi hər zaman müşahidə edilir. Bu səbəbdəndə sahə üzrə müəyyən təkliflər verilə bilər ki, bu təkliflər sahənin inkişafında və sistemli idarəçilikdə yardımçı ola bilər. İnsan resurslarında sahə üzrə idarəçilik və işçi hazırlığına bir sıra təkliflər verilə bilər.

- İnsan resurslarında yalnız dövlət turizm müəssisələrində, mərkəzlərində deyil özəl sektorlarda İnsan resurslarının olmasına önəm göstərməlidir
- İdarəçilikdə Turizm Agentliyinin qeyd edilən Turizm haqqında əsasnaməsinə əsaslanmalıdır
- Kadra olan tələbatı azaltmaq üçün turizm sahəsində ilk öncə dövlət Ali təhsil müəssisələrində kadr hazırlığına olan tələbata uyğun şəkildə təhsil sistemini qurmalı, sektorda çalışan kadrlar üçün isə turizm müəssisələri tərəfindən işçinin ixtisaslaşması üçün proqramlar, təlimlər, kurslar təklif edilməlidir.

➤ Turizmdə işin keyfiyyəti yüksəltmək üçün hər il iş sahələri üzrə davamlı monitorinqlər keçirilməli, monitorinq zamanı aşkarlanan mənfəətlərin həlli üçün tədbirlər görülməlidir.(ixtisaslaşmış işçi problemlərində işçilərin təlimə göndərilməsi)

➤ İşçilərin maddi rifahının yaxşılaşdırılması üçün onların orta aylıq əmək haqqında müəssisənin gəlirlərinə uyğun şəkildə artımlar etməli.

Turizm ölkəmizdə qeyri-neft sənayesi olaraq inkişafda olan sahə olduğuna görə sahənin son illərdə inkişafında irəliləyişlər nümayiş olunur. Sahənin inkişaf etdirilməsində işçilər birinci əsas mövqedə durur. Ölkəmizdə turizmin inkişaf etdiyi regionlarda fəaliyyət göstərən turizm obyektlərində İnsan resurslarının idarəçiliyi ön plana çəkilməlidir ki, turizmin inkişafı təmin edilə bilsin.

İSTİFADƏ EDİLMİŞ ƏDƏBİYYAT

1. “Azərbaycan Respublikasında 2002-2005-ci illərdə turizmin inkişafına dair Dövlət Proqramı”, 27 avqust 2002, Bakı.
2. “Azərbaycan Respublikası regionlarının sosial-iqtisadi inkişafının Dövlət Proqramı” Azərbaycan Respublikası prezidentinin fərmanı, 29 yanvar, Bakı, 2019.
3. “Azərbaycan Respublikasında sosial-iqtisadi inkişafın sürətləndirilməsi tədbirləri haqqında”. Azərbaycan Respublikası prezidentinin fərmanı, 24 noyabr, Bakı, 2003.
4. Prof. B.Ə. Bilalov “Turizm fəaliyyətinin tənzimlənməsi”, 2006, Bakı. 276
5. A.ü.e.d. Ç. G.Gülaliyev, Prof. B.Ə.Bilalov, “Turizmin əsasları”, BAKI, 2015
6. Ə.T.Əsgərov, B.Ə.Bilalov, Ç.G.Gülaliyev “Ekoloji turizm”, Bakı, 2011, 276
7. K.ü.e.d. İ.Hüseynov, K.ü.e.d. N. Əfəndiyeva, “Turizmin Əsasları”, Bakı, 2007.
8. Prof.H. Həmidov, Dos.M.Əliyev, “İnsan resurslarının idarə edilməsi”, Bakı, 2002
9. Coğ.ü.f.d. H.Soltanova, “Azərbaycan Respublikasında Turizm Və Onun İnkişafı”, Bakı – 2015
10. “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu, 19 sentyabr, 1995
11. “İqtisadi Təhlükəsizlik Mövcud Vəziyyət Və Perspektivlər “ Beynəlxalq Elmi konfrans, Sumqayıt, 2018.
12. Prof. C.A. Məmmədov, Prof. B.Ə. Bilalov “Azərbaycanda gəlmə turizm və onun inkişaf yolları”, 2004, Bakı.
13. Prof. C.A.Məmmədov, Dos. H.B.Soltanova, Dos. S.H.Rəhimov, Beynəlxalq, “Turizmin coğrafiyası”, 2002, Bakı.
14. “Model yerbook of tourism statistics”. Madrid. WTO. 1985, 1996, 2000.
15. “İqtisadi təhlükəsizlik Mövcud vəziyyət və perspektivlər”, Beynəlxalq elmi konfransi Konfrans Materialları, Sumqayıt, 2018.
16. Dos.S.N. Rəhimov “Turizm-ekskursiya işinin təşkili”, 2004, Bakı.
17. “Sahibkarlıq fəaliyyəti haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu, 1 dekabr,

1992.

18. S.Aslanova, Ə.Əlirzayev, “Turizmin İnkişafının Sosial-İqtisadi Problemləri”, Bakı-2006

19. “Turizm haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu, 27 dekabr, Bakı, 2021.

20. Yrd. Doç. Dr. Zeki Akıncı . “Otel işletmeciliği ve yönetimi”, Ankara, 2016

21. https://www.stat.gov.az/source/tourism/az/005_11.xls

22.<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibWZlI5Y2EtMTEzNC00YTM4LWJiZTAAtZmRlMGU5ODEwMTgyIiwidCI6ImEyYzYwMDliLWExNWQtNGMzMjMC05YzQzLWNiMTkxNjZjNGIwOCIsImMiOiI9>

23. https://www.stat.gov.az/source/tourism/az/bul/Gelme_turizm_01-11.2024.zip

24.<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibWZlI5Y2EtMTEzNC00YTM4LWJiZTAAtZmRlMGU5ODEwMTgyIiwidCI6ImEyYzYwMDliLWExNWQtNGMzMjMC05YzQzLWNiMTkxNjZjNGIwOCIsImMiOiI9>

25. https://www.stat.gov.az/source/tourism/az/003_5.xls

26.https://www.stat.gov.az/menu/6/statistical_yearbooks/source/tourism_2024.zip

27. <https://president.az/az/articles/view/55465>

1. Qafqaz Qəbələ City Hotel

✓ **Otelinizdə işəqəbul prosesi necə aparılır?**

A. İşçi işə qəbul prosesində müsahibə aparılaraq işçinin bilik səviyyəsi yoxlanılır və verilmiş məlumatlara uyğun olarsa vakant yerə qəbul edilir.

B. İşçi vakant yeri doldurmaq üçün işə götürülür.

C. İşçi qohumluq əlaqələri əsasında işə götürülür

D. İşçi görünüşünə əsasən işə götürülür

✓ **İşçilər hüquq və vəzifələrini bilirlərmi?**

A. Bəli, bu haqda işçilərin yaddaş kitabçaları mövcuddur.

B. Hüquq vəzifələrini internet resursları vasitəsilə öyrənərək bilirlər.

C. Xeyr, hüquq və vəzifələrini bilmirlər.

✓ **İşçi seçimi zamanı hansı meyarlar nəzərə alınır?**

A. İşçinin təhsil səviyyəsi

B. İşçinin sahə üzrə iş təcrübəsi nəzərə alınır

C. İşçi seçimində vakant yerin doldurulması əsas götürülür

✓ **İşə qəbul edilən işçinin iş adaptasiyası prosesi hansı müddəti əhatə edir?**

A. 1 ay B. 1 həftə C. 3 ay

✓ **Müəssisənizdə yerləşən sahələr üzrə işçi sayı nə qədərdir?(müəssisənin həcmindən aslıdır)**

A.70-100 B.50-100 C.100-200 D. 20-25

✓ **İşçilərin təhsil səviyyəsi üzrə bölgüsü mövcuddurmu?**

A. Bəli, var. (ali təhsilli kadrlar təhsilsiz kadrlardan daha çoxdur)

B. Bəli, var. (ali təhsilli kadrlar təhsilsiz

kadrlardan daha azdır)

C. Xeyr, belə bir bölgümüz yoxdur. İşçilər bacarıq səviyyəsinə uyğun şəkildə bölünür

✓ **Müəssisənizdə mövcud uzumüddətli boş vakansiyalarda yaranmış işçi çatışmazlı probleminə səbəb nədir?**

A.Vakansiyada maaş azlığı

B. İxtisaslı kadr azlığı

C. Vakansiyaya müraciət edilməməsi

2. Qabala Yeddi Gözel Hotel

✓ **Otelinizdə işəqəbul prosesi necə aparılır?**

A. İşçi işə qəbul prosesində müsahibə aparılaraq işçinin bilik səviyyəsi yoxlanılır və verilmiş məlumatlara uyğun olarsa vakant yerə qəbul edilir.

B. İşçi vakant yeri doldurmaq üçün işə götürülür.

C. İşçi qohumluq əlaqələri əsasında işə götürülür

D. İşçi görünüşünə əsasən işə götürülür

✓ **İşçilər hüquq və vəzifələrini bilirlərmi?**

A. Bəli, bu haqda işçilərin yaddaş kitabçaları mövcuddur.

B. Hüquq vəzifələrini internet resursları vasitəsilə öyrənərək bilirlər.

C. Xeyr, hüquq və vəzifələrini bilmirlər.

✓ **İşçi seçimi zamanı hansı meyarlar nəzərə alınır?**

A. İşçinin təhsil səviyyəsi

B. İşçinin sahə üzrə iş təcrübəsi nəzərə alınır

C. İşçi seçimində vakant yerin doldurulması

əsas götürülür

✓ *İşə qəbul edilən işçinin iş adaptasiyası prosesi hansı müddəti əhatə edir?*

A. 1 ay B. 1 həftə C. 3 ay

✓ *Müəssisənizdə yerləşən sahələr üzrə işçi sayı nə qədərdir?(müəssisənin həcmindən aslıdır)*

A. 70-100 B. 50-100 C.100-200 D. 20-25

✓ *İşçilərin təhsil səviyyəsi üzrə bölgüsü mövcuddurmu?*

A. Bəli, var. (ali təhsilli kadrlar təhsilsiz kadrlardan daha çoxdur)

B. Bəli, var. (ali təhsilli kadrlar təhsilsiz kadrlardan daha azdır)

C. Xeyr, belə bir bölgümüz yoxdur. İşçilər bacarıq səviyyəsinə uyğun şəkildə bölünür

✓ *Müəssisənizdə mövcud uzumüddətli boş vakansiyalarda yaranmış işçi çatışmazlı probleminə səbəb nədir?*

A. Vakansiyada maaş azlığı

B. İxtisaslı kadr azlığı

C. Vakansiyaya müraciət edilməməsi

3. Xutorok Hotel & Restaurant

✓ *Otelinizdə işəqəbul prosesi necə aparılır?*

A. İşçi işə qəbul prosesində müsahibə aparılaraq işçinin bilik səviyyəsi yoxlanılır və verilmiş məlumatlara uyğun olarsa vakant yerə qəbul edilir.

B. İşçi vakant yeri doldurmaq üçün işə götürülür.

C. İşçi qohumluq əlaqələri əsasında işə götürülür

D. İşçi görünüşünə əsasən işə götürülür

✓ *İşçilər hüquq və vəzifələrini bilirlərmə?*

A. Bəli, bu haqda işçilərin yaddaş kitabçaları mövcuddur.

B. Hüquq vəzifələrini internet resursları vasitəsilə

öyrənərək bilirlər.

C. Xeyr, hüquq və vəzifələrini bilmirlər.

✓ *İşçi seçimi zamanı hansı meyarlar nəzərə alınır?*

A. İşçinin təhsil səviyyəsi

B. İşçinin sahə üzrə iş təcrübəsi nəzərə alınır

C. İşçi seçimində vakant yerin doldurulması əsas götürülür

✓ *İşə qəbul edilən işçinin iş adaptasiyası prosesi hansı müddəti əhatə edir?*

A. 1 ay B. 1 həftə C. 3 ay

✓ *Müəssisənizdə yerləşən sahələr üzrə işçi sayı nə qədərdir?(müəssisənin həcmindən aslıdır)*

A. 70-100 B. 50-100 C.100-200 D. 20-25

✓ *İşçilərin təhsil səviyyəsi üzrə bölgüsü mövcuddurmu?*

A. Bəli, var. (ali təhsilli kadrlar təhsilsiz kadrlardan daha çoxdur)

B. Bəli, var. (ali təhsilli kadrlar təhsilsiz kadrlardan daha azdır)

C. Xeyr, belə bir bölgümüz yoxdur. İşçilər bacarıq səviyyəsinə uyğun şəkildə bölünür

✓ *Müəssisənizdə mövcud uzumüddətli boş vakansiyalarda yaranmış işçi çatışmazlı probleminə səbəb nədir?*

A. Vakansiyada maaş azlığı

B. İxtisaslı kadr azlığı

C. Vakansiyaya müraciət edilməməsi

4. Sheki Palace Hotel

✓ *Otelinizdə işəqəbul prosesi necə aparılır?*

- A.** İşçi işə qəbul prosesində müsahibə aparılaraq işçinin bilik səviyyəsi yoxlanılır və verilmiş məlumatlara uyğun olarsa vakant yerə qəbul edilir.
- B. İşçi vakant yeri doldurmaq üçün işə götürülür.
- C. İşçi qohumluq əlaqələri əsasında işə götürülür
- D. İşçi görünüşünə əsasən işə götürülür

✓ ***İşçilər hüquq və vəzifələrini bilirlərmi?***

A. Bəli, bu haqda işçilərin yaddaş kitabçaları mövcuddur.

B. Hüquq vəzifələrini internet resursları vasitəsilə öyrənərək bilirlər.

C. Xeyr, hüquq və vəzifələrini bilmirlər.

✓ ***İşçi seçimi zamanı hansı meyarlar nəzərə alınır?***

A. İşçinin təhsil səviyyəsi

B. İşçinin sahə üzrə iş təcrübəsi nəzərə alınır

C. İşçi seçimində vakant yerin doldurulması əsas götürülür

✓ ***İşə qəbul edilən işçinin işə adaptasiyası prosesi hansı müddəti əhatə edir?***

A. 1 ay B. 1 həftə **C.** 3 ay

✓ ***Müəssisənizdə yerləşən sahələr üzrə işçi sayı nə qədərdir?(müəssisənin həcmindən aslıdır)***

A. 70-100 B. 50-100 C.100-200 **D.** 20-25

✓ ***İşçilərin təhsil səviyyəsi üzrə bölgüsü mövcuddurmu?***

A. Bəli, var. (ali təhsilli kadrlar təhsilsiz kadrlardan daha çoxdur)

B. Bəli, var. (ali təhsilli kadrlar təhsilsiz kadrlardan daha azdır)

C. Xeyr, belə bir bölgümüz yoxdur. İşçilər bacarıq səviyyəsinə uyğun şəkildə bölünür

✓ ***Müəssisənizdə mövcud uzumüddətli boş vakansiyalarda yaranmış işçi çatışmazlı probleminə səbəb nədir?***

A. Vakansiyada maaş azlığı

B. İxtisaslı kadr azlığı

C. Vakansiyaya müraciət edilməməsi