alman
əməkdaşlığı
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Implemented by
giz Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ
DÖVLƏT TURİZM AGENTLİYİ

KƏND EVİ SAHİBLƏRİ ÜÇÜN QONAQLAMA XİDMƏTİNİN TƏŞKİLİ ÜZRƏ

BƏLƏDÇİ



2019

Bu kitabça Almaniya Federal İqtisadi Əməkdaşlıq və İnkişaf Nazirliyi (BMZ) tərəfindən maliyyələşən və Almaniya Beynəlxalq Əməkdaşlıq Cəmiyyəti (GIZ) tərəfindən həyata keçirilən "Cənubi Qafqazda özəl sektorun inkişafı və peşə təhsili və təlimi" proqramı çərçivəsində Azərbaycan Respublikası Dövlət Turizm Agentliyi ilə əməkdaşlıq nəticəsində hazırlanmışdır.

Kitabçada istifadə olunmuş fotoşəkillərin çəkilişi üçün yaratdıqları şəraitə görə İsmayıllı rayon, Lahıc qəsəbəsinin sakinləri Rüstəm Rüstəmova, Dadaş Əliyevə və Rza Əliyevə xüsusi minnətdarlığımızı bildiririk.

Bakı - 2019

Dizayn və tərtibat

AGHAYAROV BUREAU

Mündəricat

Səhifə 04 — Giriş

Səhifə 08 — Kənd evində qonaqlama xidmətinin təşkili üçün imkanlar və hüquqi əsaslar

Səhifə 18 — Kənd evində qonaqlama xidməti üçün tələblər

Səhifə 24 — Qonaqların qarşılanması

Səhifə 30 — Qonaqların məmnunluğunun təmin edilməsi

Səhifə 36 — Qidalanmanın təşkili

Səhifə 40 — Qonağın yola salınması

Səhifə 44 — Əlavə xidmətlərin təşkili

Səhifə 50 — Kənd evinin tanıtımı

Səhifə 60 — Təhlükəsizlik qaydaları

Səhifə 64 — Sanitar gigiyena qaydaları

Səhifə 68 — Xərclər və qazancın hesablanması

Səhifə 72 — Hazırlıq və təsərrüfat işləri üzrə tövsiyələr

Səhifə 76 — Qeydləriniz

Səhifə 80 — İstifadə olunmuş ədəbiyyatın siyahısı

Giriş

Son illər bütün dünyada olduğu kimi Azərbaycanda da kənd turizmi geniş vüsət alıb. Getdikcə daha çox insan öz istirahətini fərqli formada keçirməyə üstünlük verir, kurortlar, böyük şəhərlər, turist zonalar, mehmanxanalar əvəzinə kənd və kənd evlərində dincəlməyi üstün tutur.

Hazırda şəhərlərdən, meqapolislərin, nəqliyyatından, tıxaclarından yorulan insanlar üçün səs-küylü, səyahətçilərin gur olduğu turist məkanları ilə müqayisədə kənddə istirahət daha maraqlı görünür. İnsanların şəhərdə məskunlaşması genişləndikcə, şəhərlərdə sıxlıq artdıqca kənddə yaşamağa, fərqli tərzdə dincəlməyə, fərqli təəssürat almağa ehtiyac artır.

Yol-nəqliyyat infrastrukturunun inkişafı, məlumat almaq imkanlarının genişlənməsi kənd turizminin inkişafına yardımçı olub. Artıq hər bir şəxs evindən çıxmadan, öz səyahətini ən kiçik xırdalığına qədər planlaşdıra, qalacağı kənd evinin otağının hər bir əşyası barədə əvvəlcədən məlumat əldə edə bilir. Bununla yanaşı, şəhərlərin ekoloji problemləri, hava çirkliliyi, sənaye üsulu ilə hazırlanan ərzaqlarla qidalanma insanlarda öz təbiliyini, təmizliyini qoruyan kənd yerlərinə ehtiyacı artırır. İnsanlarda o inam yaranıb ki, onlar təbiət qoynunda, kənd evlərində gündəlik problem və qayğılardan daha fərqli formada, rahat, asudə dincələ bilərlər. Bütün bunlar ölkəmizdə kəndlərdə qonaqlama xidmətinin, turizmin inkişafına geniş imkanlar yaradıb. Azərbaycanda dövlət tərəfindən turizmin təşviqi istiqamətində həyata keçirilən tədbirlər, xarici turistlərin ölkəmizə cəlb edilməsi üçün görülən işlər də bu sahədə öz töhfəsini verir.

Bütün dünyada olduğu kimi, ölkəmizdə də kənd evlərində qonaqlama xidmətinə böyük maraq və tələbat müşahidə olunur. Daha müvafiq qiymətlər, istirahəti öz istədiyi formada planlaşdırmaq imkanları, təbiətlə həmahəng olmaq istəyi, istirahətə insanların münasibətinin dəyişməsi kənd evlərində qonaqlama xidmətini çox cəzbedici edir. Hazırda əsas vəzifə kənd evlərində qonaqlama, turist xidmətlərinə getdikcə artan tələbatın ödənilməsi, xidmətlərin səviyyəsinin yüksəldilməsi, yeni turist məhsullarının yaradılmasıdır. Azərbaycanda kənd evlərində qonaqlama xidmətinin müasir səviyyədə təşkili, yaşayış yeri təqdim edilməsindən əlavə xidmətlər göstərilməsinə çox böyük ehtiyac var. Kənd evi sahibləri kənd turizminə müşahidə edilən mövcud ehtiyacların qarşılanması, rəqabətədavamlı olması, marağın azalmaması üçün qonaqlama və əlavə turist xidmətini dünyada qəbul olunan standart qaydalara uyğun, ona yaxın formada təşkil etməyə çalışmalıdırlar. Kənd evi

sahiblərinin bu işlərə daha peşəkar yanaşmalarına, yeni üsulları öyrənmələrinə, ən azı cəhd etmələrinə, sınaqdan keçirmələrinə ciddi ehtiyac var. Kənd evində qonaqlama xidmətinin göstərilməsi çox məsuliyyətli işdir və ev sahibləri bunun fərqinə varmalıdır.

Bu Bələdçi məhz kənd evi sahiblərinə bu işdə yardım etmək üçün hazırlanıb. Bələdçi kənd evlərində qonaqlama xidmətinin göstərilməsi və təşkilinin bütün mərhələlərini əhatə edir. Bələdçidə ən qabaqcıl təcrübələrdən götürülən tövsiyələr verilib, mümkün qədər sadə dillə və üslubla yazılıb. Bələdçinin yazılmasında məqsəd kənd evi sahiblərinin qonaqlama xidmətinin təşkili üçün zəruri bilik və bacarıqlar əldə etməsinə yardımçı olmaqdır. Azərbaycan xalqı hər zaman qonaqpərvərliyi ilə seçilib və bu sahədə zəngin mədəniyyətə malikdir. Bu Bələdçi ilk növbədə bu adət-ənənələri nəzərə alaraq, eyni zamanda qabaqcıl təcrübələrdən yararlanaraq kənd evi sahiblərinə daha yüksək xidmət üçün nələri necə etməli olmaları barədə tövsiyələri əks etdirir. Bələdçidəki tövsiyələr kənd evi sahiblərinə qonaqlama xidmətinin təşkilinə başlamağa, daha yaxşı təşkil etmək üçün zəruri addımları atmağa yardımçı olacaq. Bələdçi olanı yaxşılaşdırmaqda, çatışmayanları isə formalaşdırmaqda, yaratmaqda, qurmaqda ev sahiblərinə yol göstərəcək.

Eviniz qonaq-qaralı olsun!



KƏND EVİNDƏ QONAQLAMA XİDMƏTİNİN TƏŞKİLİ ÜÇÜN İMKANLAR VƏ HÜQUQİ ƏSASLAR

Kənd evində qonaqlama xidməti, qonağa yaşayış üçün otağın kirayə verilməsi, ona qidalanma və digər əlavə xidmətlərin təklif olunmasını (ekskursiya, bələdçilik, tərcüməçilik və s.) nəzərdə tutur.



Kənd ərazilərinin iqlimi, təbii şəraiti, tarixi-mədəni və digər amilləri insanların fiziki və mənəvi istirahətinin təşkil olunması üçün dəyərsiz nemətlərdir. Kənd evi sahibləri öz evlərindən istifadə etməklə qonaqlama xidməti göstərərək ailə qazanclarını artıra bilərlər. Kənd evində qonaqlama xidmətinin təşkilinin əsas şərti ixtiyarında olan imkanlardan mümkün qədər istifadə etməklə kənd evini seçən qonaqlara, turistlərə xidmət göstərərək ailə üçün əlavə gəlir əldə etməyə nail olmaqdır.

Azərbaycanın əksər regionları kənddə qonaqlama xidmətinin təşkili üçün əlverişlidir. Kənd ev sahibləri mövcud imkanları dəyərləndirib, bunlardan istifadə etməklə asanlıqla qonaqlama xidməti göstərə bilərlər. Mövcud imkanlar dedikdə kənd evi sahibləri aşağıdakıları nəzərə ala bilərlər:

- Kənd evində qonaqların yerləşdirilməsi üçün nəzərdə tutulan otaq və ya otaqlar;
- Həyətyanı sahə;
- Kənd evinin yerləşdiyi məkanın (kəndin, qəsəbənin) təbii, coğrafi xüsusiyyətləri (meşə, dağ massivi, dəniz, çay, göllər, tarixi abidələrin yaxınlığı, marağa səbəb olacaq hər hansı bir yer və yaxud obyekt, müəssisə. Məsələn, böyük üzüm bağları sahəsi, atçılıq ferması, balıqçılıq ferması, dağ şəlaləsi və s);
- Kənd evinin yerləşdiyi məkanın (kəndin, qəsəbənin) özəllikləri, tarixi məkan olması, məxsusi cəhəti, hər hansı xüsusiyyəti ilə fərqlənməsi;
- Kənd evi sahibinin müxtəlif əmlakı, velosipedi, avtomobili, atı, bağı, təsərrüfat sahəsi, qədimi əşyaları və s. olması;
- İqlim şərtləri, digər təbii-coğrafi xüsusiyyətlər;

Bütün bunlar kənd evini seçən turistlər və qonaqlara kənd evində qonaqlama xidməti göstərilməsi üçün Sizə imkanlar yaradır. Siz bu imkanların hər birini düzgün qiymətləndirərək, qonaqlama xidməti təşkil etməklə ailə gəlirlərinizi artıra bilərsiniz.

Fəaliyyətin qanunvericiliyə uyğun təşkili üçün kənd evində qonaqlama xidməti göstərilməsindən ötrü fərdi sahibkar kimi qeydiyyatdan keçmək daha məqsədəuyğundur. Fərdi sahibkar (fiziki şəxs) kimi qeydiyyatdan keçmək və vergi uçotuna durmaq bu fəaliyyətin xarakterinə, formasına daha çox uyğun gəlir.

Mövcud qanunvericiliyə və qaydalara əsasən fərdi sahibkarlıq fəaliyyətinin dövlət qeydiyyatına alınması üçün iki üsuldan istifadə etmək mümkündür:

- → **Ərazi Vergi İdarəsinə şəxsən müraciət etməklə (əyani formada)**
- → **Elektron formada**

1 Əyani formada qeydiyat



Şəxsən müraciət zamanı yaşayış yeri üzrə Vergilər Nazirliyinin Ərazi İdarəsinə aşağıdakı sənədlər təqdim edilməlidir:

1. Fiziki şəxsin vergi uçotu haqqında Ərizə

Bu Ərizəni müraciət etdiyiniz Ərazi Vergi İdarəsində ödənişsiz olaraq əldə edə bilərsiniz. Yaxud http://www.taxes.gov.az/beledchi/beledchi/1.html-linki vasitəsilə Vergilər Nazirliyinin saytından yükləyib, çap edə bilərsiniz. Müraciət etdiyiniz Ərazi Vergi İdarəsində bu Ərizəni doldurmaqda Sizə yardımçı olacaqlar.

2. Şəxsiyyət vəsiqəsinin surəti

Ərizəni təqdim etdikdən sonra 2 gün müddətində müraciət edənin vergi uçotuna alınmasını təsdiq edən şəhadətnamə (VÖEN), "Nəzarət kitabçası" təqdim olunacaq.

Bu xidmət üçün heç bir rüsum ödənilmir.

2 Elektron qeydiyyat



Fərdi sahibkarlıq fəaliyyəti Vergilər Nazirliyinin www.e-taxes.gov.az saytında elektron qeydiyyatdan keçməklə vergi uçotuna alına bilər. Bunun üçün fiziki şəxsin gücləndirilmiş elektron imzası olmalıdır. Fiziki şəxsin elektron qeydiyyatı www.e-taxes.gov.az saytının "Onlayn kargüzarlıq və e-VHF" bölməsi üzərindən aparılır. Bu məqsədlə fiziki şəxs qeyd edilən bölməyə gücləndirilmiş elektron imza vasitəsi ilə daxil olur və elektron ərizə formasını doldurараq onlayn rejimdə göndərir.

Fiziki şəxslərin elektron formatda vergi uçotuna alınması dərhal həyata keçirilir və müvafiq şəhadətnamə onlar üçün ayrıca yaradılmış elektron ünvana real vaxt rejimində göndərilir.

Fərdi sahibkarlar elektron imza kartını Azərbaycan Respublikası Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyinin (RYTN) nəzdində fəaliyyət göstərən Milli Sertifikat Xidmətləri Mərkəzinin (MSXM) qeydiyyat mərkəzlərindən ala bilərlər. Elektron imza almaq üçün Ərizə ilə müraciət olunur və Ərizəyə aşağıdakı sənədlər əlavə edilir:

- İmza sahibinin şəxsiyyətini təsdiq edən sənədin surəti;
- İmza sahibinin adından çıxış etmək səlahiyyəti olan şəxsə verilən etibarnamə;
- Ödəniş qəbzi. Fərdi sahibkar sertifikatın alınması üçün 36 AZN dövlət rüsumu ödəməlidir (Bu məbləğə kart oxuyucu qurğunun qiyməti daxil deyil. Qurğu 15 manatdır). Bu sənəd 3 illik qüvvəyə malikdir.
- Bu sənədlər təqdim edildikdən sonra 2 gün ərzində sizə elektron imza kartı və elektron imza Sertifikatı veriləcəkdir.

Sahibkarların qeydiyyatı Vergilər Nazirliyi tərəfindən “Bir pəncərə” prinsipi ilə aparılır və müvafiq məlumatlar Dövlət Sosial Müdafiə Fonduna (DSMF) təqdim edilir. Beləliklə avtomatik olaraq sahibkar Vergilər Nazirliyində qeydiyyata alınanda DSMF-də sığortaedən kimi uçota alınır.

Fərdi sahibkar kimi qeydiyyatdan keçməyin aşağıdakı üstünlükləri var:

- Qonaqlama xidmətindən gəlir əldə etmədiyiniz dövrlərdə heç bir vergi və sosial ödəniş etməyəcəksiniz.

- Fərdi sahibkar kimi qeydiyyatdan keçməklə siz gələcəyiniz üçün də yatırım edirsiniz. Vergi və sosial ödənişləriniz sizin əmək stajınız kimi sayılacaq və gələcəkdə təqaüdünüzün formalaşmasına töhfə verəcəkdir.

- Fərdi sahibkar kimi qeydiyyatdan keçməklə ödəniş edən qonaqlara bunun əvəzində müvafiq mədaxil qəbzi verə biləcəksiniz. Bu isə qonaqlarda etibar yaradacaq və sizin xidmətiniz güvənli, qanunvericiliyə uyğun xidmət kimi tanınacaq və daha çox marağa səbəb olacaq.

- Fərdi sahibkar kimi banklarda fərdi sahibkar hesabı açmaqla bank əməliyyatları etmək, ödənişi müasir ödəmə vasitələri, bank köçürmələri, onlayn ödəmələr (internet vasitəsilə), kartla ödəmələri qəbul edə biləcəksiniz. Bu sizin xidmətlərə marağı artıracaq.

- Fərdi sahibkar kimi özünüz çox rahatlıqla qonaqlama xidməti göstərdiyinizi çəkinmədən hər kəsə deyə, bu barədə məlumat yaya biləcəksiniz.

- Əldə etdiyiniz vəsaitdən vergiləri, sosial ödənişləri ödəməklə ölkənin inkişafına öz töhfənizi verəcəksiniz. Həmçinin, qanun-

vericiliyin tələblərinə əməl etməklə vətəndaş kimi borcunuzu yerinə yetirmiş olacaqsınız. Ətrafınızdakı hər kəs bu barədə məlumatlı olacaq və siz digərləri üçün də müsbət nümunə yaradacaqsınız.



Fərdi sahibkar kimi qeydiyyatdan keçdikdən sonra vergiləri aşağıdakı qaydada ödəməlisiniz:

- **Vergilər Məcəlləsinə uyğun olaraq fərdi sahibkar mənfəətinin 75% vergidən azaddır.** Fərdi sahibkar mənfəətinin 25%-dən 20% vergi ödəməlidir.

- **Vergilərin hesablanması üzrə nümunə:** Hesab edək ki, qonaqlama xidməti göstərən ev sahibi yanvar-fevral-mart aylarında 1200 manat dəyərində xidmət göstərib. Bu zaman 900 manat vergidən azaddır. Yerdə qalan 300 manatın 20% (60 manat) vergi ödəyəcək. Sadə izah etsək kənd evi sahibi 1200 manatın 5% həcmində vergi ödəyəcək. Vergi ödənişi hər rüb başa çatdıqdan sonra növbəti ayın 20-dək ödənilməlidir.

- **Fərdi sahibkar kimi qonaqlama xidməti göstərən ev sahibi eyni zamanda məcburi dövlət sosial sığorta haqqı ödəməlidir.** Bu ödənişin məbləği 2019-cu il üçün fərdi sahibkarlar üçün ölkə üzrə minimum əmək haqqının 20% həcmində müəyyən edilib. 2020-ci ildən isə 25% həcmində müəyyən edilib. Hazırda ölkə üzrə minimum əmək haqqı 180 manat təşkil etdiyini nəzərə alsaq, bu məbləğ 180*20%=36 manat təşkil edəcək.

- **Məcburi dövlət sosial sığorta haqqı ödənilməsi üzrə numunə:** Hesab edək ki, qonaqlama xidməti göstərən ev sahibi yanvar ayında 400 manat, fevral ayında 500, mart ayında

isə 300 manat dəyərində xidmət göstərib. O, hər ay üçün fərdi sahibkar kimi 36 manat məcburi dövlət sosial sığorta haqqı ödəyəcək. Beləliklə 3 ay ərzində məcburi dövlət sosial sığorta haqqı 108 manat təşkil edəcəkdir. Məcburi dövlət sosial sığorta haqqı hər ayın sonunda ödənilməlidir. Sahibkar hər rüb başa çatdıqda növbəti ayın 20-dək məcburi dövlət sosial sığorta hesabatı verilməlidir.

Vacib qeyd: *Sahibkar tərəfindən vergi və məcburi dövlət sosial sığorta haqqı yalnız qonaqlama xidməti göstərdiyiniz ay üçün verilir. Hesab edək ki, siz 3-cü rüb ərzində (iyul, avqust , sentyabr ayları) yalnız iki ay ərzində (iyul, sentyabr) qonaqlama xidməti göstərmisiniz və xidmətin dəyəri 900 manat təşkil edib. Bu zaman siz iyul, sentyabr ayı üçün məcburi dövlət sosial sığorta haqqı ödəyirsiniz. Yəni sizin məcburi dövlət sosial sığorta haqqı ödənişiniz 36+36=72 manat təşkil edəcək. Eyni zamanda 900 manatın 5% həcmində vergi ödəyəcəksiniz. Yəni 45 manat vergi ödəyəcəksiniz. Üçüncü rüb ərzində sizin vergi və məcburi dövlət sosial sığorta haqqı ödənişiniz birlikdə (45+72) 117 manat təşkil edəcək. Dördüncü rübdə (oktyabr, noyabr, dekabr ayları) Siz qonaqlama xidməti göstərməmisinizsə nə vergi ödənişi, nə də məcburi dövlət sosial sığorta haqqı etməyəcəksiniz.*

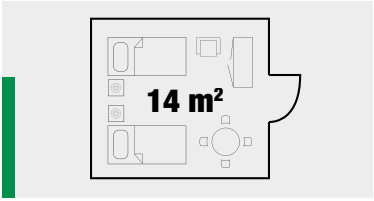
Vergilər və məcburi dövlət sosial sığorta haqqının ödənilməsi, hesabatların verilməsi ilə bağlı hər hansı sualınız olarsa Vergilər Nazirliyinin "195" Çağrı xidmətinə müraciət edə bilərsiniz. Zənglər bütün ölkə ərazisindən pulsuzdur.

KƏND EVİNDƏ QONAQLAMA XİDMƏTİ ÜÇÜN TƏLƏBLƏR



Kənd evində qonaqlara təklif olunan
otaqlar aşağıdakı tələblərə cavab verməlidir:





Qonaqlara verilən yaşayış (yataq) otağının tövsiyə olunan sahəsi 14 m^2-dən az olmamalıdır. Bir nəfər sakinin norması 5 m^2–dir



Qonaqların yataq otağında ən azı bir pəncərə və ya nəfəsliyin olması



Qapının hər iki tərəfdən bağlanan qıfılının olması



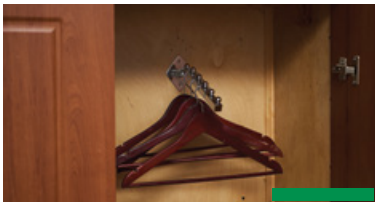
Çarpayı (bir nəfərlik – 80x190 sm, ikinəfərlik – 165x190 sm), döşək (qalınlığı 8 sm-dən az olmayan), döşək üzü, yorğan və hər qonağa 2 ədəd dəsmal təmin edilməlidir



Girişdə və çarpayı yanında işıqlandırma



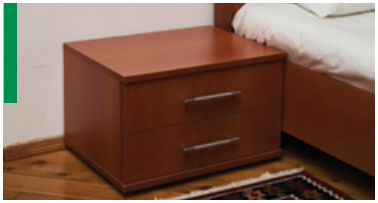
Çarpayı yanı ayaqaltı (palaz), güzgü, pərdə, qapı və pəncərədə həşəratlardan qoruyan tor, çarpayı yanında və tavanda lampalar, içməli su, stəkan



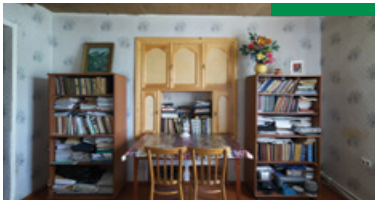
Paltar şkafı



Stullar (qonaqların sayı qədər)



Çarpayı yanı dolabça



Yazı masası

Qonaq evində yaşayış yerlərindən savayı, aşağıdakılar nəzərdə tutulmalıdır:



Müvafiq avadanlığı (işıq, zibil səbəti, tutqac, asılqan) olan sanitar qovşağı (tualet)



Tualetdə tualet kağızı və aftafanın olması



Tualetin yaxınlığında əlüzyuyanın olması. Əlüzyuyanda sabun, güzgü və dəsmalın olması



Qidalanma və yeməyi müstəqil hazırlamaq üçün müvafiq avadanlığı olan yer



Yuyunmaq üçün yer
(duş, hamam)



Televizor, mümkünsə Wi-Fi ilə



İçməli su üçün qrafin, stəkanlar
(qonaq sayı qədər)



Paltar və ayaqqabı fırçaları



Sərinləşdirici və isidici
avadanlıq (ventilyator, kondi-
sioner, qızdırıcı)

QONAQLARIN QARŞILANMASI



Qonaqlamada ilk təəssürat böyük əhəmiyyət kəsb edir. İlk təəssürat ilk 3-5 dəqiqə ərzində formalaşır. Hər ev sahibi bu ilk təəssüratı müsbət hala çevirmək üçün əlindən gələni etməlidir:



- Qonaqlar gəlməmiş otağın havasının dəyişdirilməsi (otağa təzə dərilmiş gül qoyularsa yaxşı olar), kənd və ətraf ərazi, əyləncə və istirahət yerləri barədə qısa məlumat qoyulması məqsədəuyğundur.

- Ehtiyac varsa, yaxud əlavə xidmət kimi nəzərdə tutulubsa, qonaqları hava limanından, avtovağzal və ya dəmiryol vağzalından, taksi dayanacaqlarından qarşılanıb gətirilmələrini təşkil edin.

- Ev sahibi kimi qonağı salamlayın, özünüzü təqdim edin. Milli adət və ənənələrə uyğun olaraq salamlayın.

- Çay və qəhvə, sərin su və və digər sərinləşdirici içki təklif edin.

- Ev sahibi və ailə üzvləri özləri də təmiz və səliqəli geyinməli, qonaqları gülər üzlə qarşılamalıdırlar.

Qonağın qeydiyyatı:

Qəbul və rəsmiləşdirmə qonağın gəliş-gedişinin, qalacağı günlərin hesablanmasının qeydiyyatını nəzərdə tutur. Bu məqsədlə qonağın şəxsiyyət vəsiqəsi və yaxud pasportunun surəti çıxarılır və yaxud pasport məlumatları qeyd edilir.



- Bundan əvvəl qonağa qeydiyyatın 10 dəqiqə vaxt alacağını söyləyin;

- Bir qayda olaraq qonağın telefon nömrəsi və lazım gəldikdə onu tanıya biləcək başqa şəxsin telefon nömrəsi, ad və soyadı qeyd edilir;

- Qonaqdan ödəniş üçün alınan vəsaitin müqabilində fiziki şəxsin (fərdi sahibkar kimi ev sahibinin) adından kassa mədaxil qəbzi yazılır və qonağa təqdim olunur;

- Bütün qeydiyyat proseduru zamanı gülərüz olun, əlavə suallar verməyin. Qeydiyyat prosedurunu ən çoxu 10 dəqiqə ərzində yekunlaşdırmağa çalışın.



Qeydiyyat yekunlaşdıqdan sonra:

- Qonaqların baqajının otağa qoyulmasına kömək edin;
- Otağın açarlarını təqdim edin;
- Otağı təqdim edin, hamam və tualetin yerini göstərin;
- Otaqdakı əşyaları, mebel avadanlığını göstərin, elektrik cihazlarının işlək vəziyyətdə olduğunu nümayiş etdirin, pəncərələrin və qapıların açılıb bağlanması qaydasını göstərin;
- Evdə daxili davranış qaydalarını izah edin;

- Səhər yeməyi menyusunu təqdim edin və vaxtı barədə məlumat verin;

- Qonağın qaldığı otağın təmizlənməsi vaxtı barədə məlumat verin;

- Hər hansı məsələ ilə bağlı müraciət edəcəyi şəxs və onun vəzifələri barədə məlumat verin;

- Yerli şərait, nəqliyyat, mədəni və başqa tədbirlər haqqında turistlərə məlumat verilməsi tövsiyə olunur.

- Məqsədəuyğun olardı ki, qonağı çay süfrəsinə dəvət edərək onu xidmətlər barədə ətraflı məlumatlandırasınız. Vaxtın seçilməsini onun öhdəsinə buraxın.

- Çay süfrəsi arxasında qonağınızı daha yaxşı tanımağa çalışın, onun suallarını cavablandırın. Çalışın az sual verəsiniz və daha çox qonağı dinləyəsiniz, qonağı yormayasınız. Təqdim etdiyiniz əlavə xidmətlər (səhər yeməyindən əlavə nahar və şam yeməyi, təzə sağılmış süd, əlavə yemək bişirilməsi xidmətləri, gəzintilər, velosiped yürüşü, balıq ovu, meşədə giləmeyvə yığılması, meşə və dağda bələdçilik, yaxınlıqdakı tarixi abidələrə səyahətin təşkili və s). barədə qonağı yormadan məlumat verin.

QONAQLARIN MƏMNUNLU-ĞUNUN TƏMİN EDİLMƏSİ



Qonağa göstərilən qayğı və xidmətlərin vaxtında və keyfiyyətlə yerinə yetirilməsi, hər hansı ehtiyaclarının ödənilməsi ev sahibinin əsas vəzifəsidir.



- Ev sahibi ilk növbədə ona nail olmalıdır ki, turist və qonaq hər şeyi hazır və təbii formada əldə etsin, gözləməsin. Onda belə fikir yaranmalıdır ki, təklif olunan xidmətlərin yüksək səviyyədə həyata keçirilməsi üçün hər şey xırdalığına qədər düşünülüb.

- Qonaq yaşadığı müddətdə otağın təmizlənməsinə nəzarət olunmalıdır və hər gün səhər və axşam turistin və ya qonağın fikri soruşulmalıdır.

- Hər hansı irad dərhal aradan qaldırılmalı, təkliflər isə nəzərdən keçirilməlidir.

- Ev sahibi hər gün qonağa öz təkliflərini yazmağı, yaxud söyləməyi təklif edə bilər. Bu qonaqlarda daha çox etibar yaradar.

- Ev sahibi ailə üzvlərindən birinə keyfiyyətin yoxlanmasını tapşıra bilər, yaxud imkan edərsə özü şəxsən həyata keçirə bilər. Otaqlar verilməzdən əvvəl hər dəfə yataq dəsti, dəsmallar, sabun, tərliklər yoxlanmalıdır.

- Yuyulduqdan sonra yataq dəsti ləvazimatları, dəsmallar yoxlanmalıdır.

- Hamam, duş, sanitar qovğaşı sistemi hər gün yoxlanmalıdır.

- Ərzağın, azuqənin keyfiyyətinə, yararlı vəziyyətdə saxlanmasına, mətbəxin təmizliyinə, yemək süfrəsində istifadə olunan süfrə ləvazimatının təmizliyinə nəzarət edilməlidir.

- Həyətin hər gün səliqəyə salınmasına nəzarət olunmalıdır.

- Eyni zamanda ev sahibi hər gün ailə üzvlərinin fikrini öyrənməli və təkliflərini, iradlarını dinləməlidir.



Rahatlığın təmin edilməsi

Yaşayışın rahatlığı qonaq evi xidmətlərinin müəyyənləşdirilməsində əsas meyardır.

Aşağıdakılara diqqət edin:

Dəsmal



Hər bir müştəri üçün dəsmalların miqdarı 2 ədəddən az olmamalıdır. Onlar vanna otağında üst-üstə toplam qoyulur, qonaq hələ olmadıqda isə çarpayının yastıq qoyulan tərəfinə yığılır. Böyük dəsmal bədəni, kiçik dəsmal əlləri silmək üçün nəzərdə tutulur.

Yataq yeri



Çarpayı orta bərklikdə olmalıdır

Tualet



Ev sahiblərinin və qonaqların xüsusi diqqət zonasıdır. O, mahiyyətcə, qonaq evinin "visit kartı"dır. Tualetdə heç bir iy-qoxu olmamalıdır.

İsti su və duş



İsti suyun daimi olması zəruri şərtlərdəndir.

QİDALANMANIN TƏŞKİLİ



Qidalanma qonaq evinin idarəetməsinin ayrılmaz hissəsidir. Qonaq evi məhdud sayda qonaqlara xidmət göstərir. Belə olduğu üçün hər bir qonağın istək və yemək üsulunu ayrıca nəzərə almaq olur.



Qidalanmanın təşkilinin bu qaydalarını yadda saxlamaq zəruridir:

- Səyahətə çıxmış insanlar səfərdə olduqları ərazinin milli (yerli) xörəklərini yeməyi üstün tuturlar.

- Bəzi turistlər öz səhhətinə görə və ya prinsipial cəhətdən bəzi ərzaq növlərindən istifadə etmirlər. Bu səbəbdən ev sahibi qonaqların pəhriz tələbləri ilə maraqlanmalı və bunu nəzərə almalıdır.

- Qonağa özünüzün evdə bişirdiyiniz yeməklər haqqında məlumat verin.





- Menyunu qonaqlarla qabaqcadan razılaşdırın.
- Yeməklər,təamlar hazırlanan zaman gigiyena qaydalarına çox ciddi şəkildə əməl edilməlidir.
- Mətbəx daim təmiz saxlanmalı, sahmanlı olmalı və gigiyena tələbləri mütləq nəzərə alınmalıdır.
- Süfrə ləvazımatları, yemək dəstinin təmizliyinə xususi diqqət yetirilməlidir.
- Yemək və təamlar hazırlanan ərzağın, azuqənin istifadəyə yararlı olmasına sağlamlıq üçün heç bir təhdid yaratmadığına ciddi nəzarət olunmalıdır.

QONAĞIN YOLA SALINMASI



Qarşılanma və qonağın evdə yaşadığı müddət kimi onun nəzakətlə, məxsusi ədəb qaydalarına (etiket) uyğun yola salınması çox əhəmiyyətlidr.





Qarşılanma və qonağın evdə yaşadığı müddət kimi onun nəzakətlə, məxsusi ədəb qaydalarına (etiket) uyğun yola salınması çox əhəmiyyətlidir.

- Qonağın yola salınması onun qarşılanması və yaşadığı müddətdə yol verilən səhvləri düzəltmək üçün ev sahibinin son şansıdır.

- Qonaqlar, turistlər bir çox hallarda daha çox necə yola salındıqlarını xatırlayırlar.

Yaxşı təəssüratı möhkəmləndirmək, sizin eviniz haqqında müsbət fikirlərin başqaları ilə bölüşülməsi, həmçinin, bütün mümkün problemlərin qarşısının alınması üçün aşağıdakıları yadda saxlamağınız və əməl etməyiniz vacibdir:

- Gülərüz olun, qonağa onu qonaq etməyinizdən məmnun qaldığınızı bildirin, təkrar qonaq gəlməyə dəvət edin. Ondan xidmətlərin təşkili ilə bağlı rəyini soruşun. Fikirlərini yazılı

şəkildə qeyd edin. Hiss elətdirin ki, onun rəyi sizin üçün əhəmiyyətlidir.

- Qonağın öz əşyalarının hamısını götürdüyünə əmin olun.
- Otağın açarını aldığınıza əmin olun.
- Qonağa kiçik sovqat (suvenir, kiçik meyvə boğçası, bulaq suyu, ev sobasında bişirilən çörək, həyətdən toplanan gül dəstəsi və s,) verməyiniz tövsiyə olunur. Bu, onun xoş təəssüratını daha da möhkəmləndirməyə, inciklikləri isə unutmağa kömək edər.
- Qonaqdan qayıdacağı marşrutu bilib-bilmədiyini soruşun və bu məsələdə kömək etməyə hazır olduğunuzu göstərin. Varsa vizit kartınızı verin, yaxud əlaqə nömrənizi yazmağı təklif edin.
- Qonağı ona xidmət göstərənlərin hamısının, ailə üzvlərinizin iştirakı ilə yola salmağa çalışın.
- Taksi çağırmağa hazır olduğunuzu bildirin. Qonaq arzulayarsa taksi çağırın. Taksi ilə gediş qiymətini çağırmamışdan əvvəl öyrənin və qonaqla razılaşdırın.
- Milli adətlərə uyğun olaraq əvvəlcədən izah etmək şərtilə qonağın arxasından bir parç su atın.
- Əgər əvvəlcədən razılaşdırılıbsa qonağı razılaşdırılan məntəqəyə qədər müşayiət edin və yaxud nəqliyyat xidməti təşkil edin.

ƏLAVƏ XİDMƏTLƏRİN TƏŞKİLİ



Kənd evi sahibləri qonaqlama xidməti çərçivəsində yaşayış yeri təqdim edilməsindən əlavə xidmətlər göstərilməsinə çalışmalıdırlar. Bu cür əlavə xidmətlər daha çox gəlir əldə etməyə, qonaqların istirahətini daha maraqlı, yaddaqalan etməyə imkan verir. Hər bir kənd evində əlavə xidmətlər göstərilməsini təşkil etmək mümkündür, sadəcə ev sahibləri əllərində olan imkanları düzgün qiymətləndirməlidir.



Ev sahibləri tərəfindən aşağıdakı əlavə xidmətlər göstərilə bilər:

- Meşə, dağ massivinə, tarixi məkanlara, yaxınlıqda olan maraqlı yerlərə ekskursiyalar;
- Çay və göllərdə balıq tutulması;
- Meşədə, dağda, çay və ya göl sahilində gecələmə;
- Meşədə, dağda, çay və göl sahilində piknik, yaxud qidalanmanın təşkili;
- Velosiped, atla gəzintilər;
- Dekorativ sənət təlimi, toxuma, dulusçuluq, misgərlik, dülgərlik bacarıqlarının öyrədilməsi, emalatxanada sınaqdan keçirilməsi;
- Tərcüməçilik xidməti;
- Nahar və şam yeməyinin təşkili, əlavə menyu üzrə xidmətlərin göstərilməsi.

Ekskursiyalar zamanı iştirak edənlərə ətraflı məlumat da vermək zəruridir. Kənddə ekskursiya zamanı kəndin tanınmış adamları, onların doğulub-yaşadıqları ev, həyatı barədə danışmaq olar. Hətta həmin vaxt kənddə olan tanınmış adam və ya onun qohumları ilə tanış olmaq turist üçün daha maraqlıdır. Kənd və ətrafında baş verən tarixi hadisələri danışmaq turistin bu ekskursiyadan məmnun qalması və ümumiyyətlə, bu kənddə istirahətdən razı qalması üçün əsas verir.







Dadaş Əliyev → *Lahıc Tarix Diyarşünaslıq Muzeyi*

Əlavə xidmətlərin təşkili və göstərilməsi zamanı aşağıdakılara əməl etməyiniz tövsiyə edilir:

1. Əlavə xidmət barədə qonağa ətraflı məlumat vermək zəruridir.
2. Hər bir xidmətin göstərilməsi üçün tədbirlər əvvəlcədən görülməlidir.
3. Hər bir əlavə xidmətin qiymətini, haqq-hesab qaydasını əvvəlcədən razılaşdırın. Qiymət barədə müzakirə edərkən çox ciddi şəkildə nəzakət qaydalarına əməl edin.
4. Hər bir xidmətin göstərilməsi zamanı təhlükəsizlik qaydalarına çox ciddi yanaşmalısınız. Söhbət insanların səhhətindən, sağlamlığından gedir və siz fərdi məsuliyyət daşıdığınızı

unutmamalısınız. Hər bir xidmət barədə məlumat verilərkən, mütləq təhlükəsizlik qaydaları qonağa ətraflı izah olunmalıdır.

5. Hər bir xidmətin qiymətini müəyyənləşdirən zaman məsrəflərinizi dəqiq uçota almalısınız və qonaqda narazılıq yaratmayacaq qiymət təklif etməlisiniz.
6. Xidmətlərin göstərilməsi zamanı etiket və nəzakət qaydalarına çox ciddi riayət edin.

Lahıc Tarix Diyarşünaslıq Muzeyi







KƏND EVİNİN TANITIMI



Kənd evinin sahibi qonaq cəlb etmək üçün ilk növbədə öz evini tanıtmalı, reklam etməli, müştərilərdə maraq və istək yaratmalıdır. Kənd evinin sahibi cəlb etmək istədiyi müştəriləri maraqlandırmalıdır, onların diqqətini cəlb etməyə çalışmalıdır.





Dadaş Əliyev → *Kənd evi*

Müştərilərin diqqətini cəlb etmək üçün ilk növbədə evinizin, kəndinizin hekayəsini hazırlamalısınız. Hekayə dedikdə, evinizin, kəndinizin xüsusi vurğulamaq istədiyiniz cəhətlərinin daha qabarıq təsvir olunduğu, fikir yaradan bir neçə cümlə düşünün.

Məsələn

> İsmayıllı rayonunun ən hündür kəndində sizin arzuladığınız, sizin üçün spesifik KƏND EVİ. Dağlar, meşə qoynunda, təbiətin ağuşunda ÖZÜNÜZÜ XÖŞBƏXT HİSS EDƏCƏKSİNİZ. Otağınızı tərk etmədən belə günəşin şəfəqini və qürubunu izləmək inanılmaz təəssürat yaradacaq. Kəndin çox rahat yolu var. Qiymətlərimizin uyğunluğu isə sizi təəccübləndirəcək. Buyurun! Qonağımız olun! Ətraflı məlumat üçün əlaqə"

Bu cür hekayə sizi fərqləndirəcək və diqqəti cəlb etməyə imkan verəcək.

Qonaqlama xidmətiniz barədə məlumatı çatdırmaq üçün uyğun tanıtım vasitələri kimi (reklam məhsulları) aşağıdakılar nəzərdən keçirilə bilər:

- Bukletlər (A4 formatda vərəqin (standart çap vərəqi) 4 dəfə qatlanmış forması) qonaqlama xidmətiniz barədə məlumatları və fotoları əks etdirir. Bukletdə xidmətiniz barədə əsas fikirləri qeyd edin. Çalışın mətn çox olmasın. Fotolar evinizi ən yaxşı formada göstərsin. Əlaqə vasitələriniz diqqət çəkən formada qeyd edilsin.

- Flayer (A2 formatda vərəq, A4 formatda vərəqin yarısı) qonaqlama xidmətiniz haqqında məlumat və fotoları əks etdirir.

Kəndiniz, eviniz, hekayəniz haqqında mümkün qədər çox məlumat yaymalısınız. Bu zaman aşağıdakı vasitələrdən istifadə edə bilərsiniz:

- Kənddə, kəndin bələdiyyəsində, icra hakmiyyəti nümayəndəliyində Sizin qonaqlama xidməti göstərdiyiniz barədə məlumat verin. Onlara göstərdiyiniz xidmət haqqında buklet, flayer, yaxud adı vərəqdə yazılmış məlumat təqdim edə bilərsiniz.

- Qonaqlama xidməti göstərməyiniz barədə bütün dostlarınıza, tanışlarınıza, yaxınlarınıza məlumat verin, bu məlumatı bölüşmələrini xahiş edin. Onlara göstərdiyiniz xidmət haqqında buklet, flayer, yaxud adı vərəqdə yazılmş məlumat təqdim edə bilərsiniz. Yaxud sosial şəbəkələr (Feysbuk, Tvitter, Votsap) vasitəsilə məlumat, fotolar, video-görüntülər göndərə bilərsiniz.

- Kəndin avtobus dayanacağında, taksi dayanacağında elanlar yerləşdirə bilərsiniz, həmçinin, rayon mərkəzində avtovağzalda, dəmiryolu stansiyasında elanlar lövhəsində və yaxud məqbul olan yerdə elan yerləşdirə bilərsiniz.

- Sosial şəbəkələrdə hesablar, səhifələr yaradın və xidmətləriniz barədə müxtəlif məlumatlar bölüşün.

- Elanlar yerləşdirən qəzetlər, elan saytlarında elan verin. Məsələn, Bakıda həftədə bir dəfə nəşr olunan və cümə günü satışa çıxan, çox populyar “Birja” qəzetində və onun saytında elan verə bilərsiniz. “Tap.az”, “Lalafo.az”, “Elan.az”,

"Webmarket.az" və digər pulsuz elan saytlarına elanları evinizi tərk etmədən göndərə bilərsiniz.

- Turizm şirkətləri ilə əlaqələrin qurulması
- Turizm Assosiasiyaları ilə əlaqələrin qurulması
- Dövlət Turizm Agentliyi ilə əlaqələrin qurulması. Dövlət Turizm Agentliyi zəruri tövsiyələr, təkliflər verə bilər. Eyni zamanda, Agentliyin müxtəlif layihələri, kreditləşmə və xarici qonaqların cəlb olunmasıyla bağlı yardım edə bilər. Agentliyin rəsmi saytına daxil olub zəruri məlumat əldə edə və əlaqə yarada bilərsiniz. Agentliyin saytı: www.tourism.gov.az

Xaricdən və eləcə də ölkə daxilindən qonaqlar cəlb edilməsi üçün otel, hostel, ev və s. tipli yerlər rezervasiya etmək üçün bütün dünya üzrə saytlar sizin də işinizə yaraya bilər. Airbnb, Booking, Tripadvisor, Hostelworld.com saytları tövsiyə olunur.

airbnb *www.airbnb.com*

→ Bu saytdan istifadə fərdi evlərdə qonaqlama xidməti üçün müştəri cəlb olunmasının ən yaxşı üsullarından biridir. Sayt 190 ölkədə 65000 dən çox yaşayış məntəqəsində otaqların, evlərin, mənzillərin icarəsini təqdim edir.

→ Saytda öz elanınızı yerləşdirə bilərsiniz. Bu çox sadədir və rus dilindən istifadə etmək mümkündür. https://ru.airbnb.com/host/homes?page=faq_article

→ Türk dilində istifadə etmək üçün: https://tr.airbnb.com/host/homes?page=faq_article

→ Sayt digərlərindən fərqli olaraq qonaqla kirayə verən arasında ünsiyyət yaranmasına imkan verir. Beləliklə, müştəri və ev sahibi əvvəlcədən onları maraqlandıran məsələlər barədə razılıq əldə edə bilirlər. Sayt sizdən yox, müştəridən 3% həcmində komissiya alır. Sizin ödənişiniz isə qonağı qəbul edəndən 24 saat sonra bank hesabınıza köçürülür. Yaxud, siz digər köçürmə üsullarını da seçə bilərsiniz. PayPal, WebMoney Transfer, QIWI, Skrill, Perfect Money, Яндекс.Деньги, EasyPay, MoneyMail, Payeer, ePayments, Advanced Cash-dan yararlanmaq olar.

Booking.com *www.booking.com*

→ Dünyanın ən məşhur otel saytıdır. İstifadəsi çox asan, mükəmməl seçimlər və qeydiyyatdan keçib rezervasiya etdikcə 20%-ə qədər endirimlər təklif edir. Booking.com dünyanın 160-dan çox ölkəsində 100 minlərlə otel və digər qonaqlama xidməti təklif edir. Bu gün dünyada oteldə yerləşmək istəyənlərin hər 4 nəfərindən biri Booking-dən istifadə edir.

→ www.booking.com –da kənd qonaq evlərini də qeydiyyatdan keçirmək mümkündür. Hazırda bu sayt vasitəsilə Azərbaycan bölgələrində kənd evlərində qonaqlama xidmətləri tapmaq mümkündür. Qeydiyyat çox sadədir və onu türk və rus dillərində etmək mümkündür. Qeydiyyat zamanı qaydalarla diqqətlə tanış olun. Booking-ə otaq üçün müəyyənləşdirdiyiniz gündəlik qiymətin 18%-i həcmində komissiya ödəməli olacaqsınız.

→ Booking.com milyonlarla turisti eyni yerdə toplayan bir saytdır. Bu saytda təkcə otel tapmaq yox, hər şey tapmaq mümkündür. Şəhər rəhbərləri, tədbirlər, ən çox gedilən yerlər, təyyarə biletləri və otellər. Səyahət etməzdən əvvəl gedəcəyin ölkə haqqında bu sayt vasitəsilə geniş məlumat almaq olur.

tripadvisor® *www.tripadvisor.com*

→ İstifadəsi əlverişli, həm qonaqlama xidməti göstərənlər, həm də səyahətçilər üçün müqayisə və planlaşdırma üçün çox yaxşı imkanlar təqdim edir. Saytda pulsuz və pul ödəməklə qonaqlama xidməti barədə məlumat yerləşdirmək mümkündür. Sayta ay ərzində 45 milyon istifadəçi daxil olur, 28 dildə məlumat yerləşdirilib. Rus dilindən istifadə etmək mümkündür. https://www.tripadvisor.ru/Owners- bu linkdən istifadə edin. Türk dilindən istifadə etmək istəsəniz bu linkdən istifadə edin: https://www.tripadvisor.com.tr/

HOSTELWORLD *www.hostelworld.com*

→ Dünyanın 180 ölkəsində istifadə olunur. Bu saytda kənd qonaq evinizi qeydiyyatdan keçirə bilərsiniz. Sizdən kənd eviniz barədə məlumat yerləşdirilməsi zamanı heç bir ödəniş tələb olunmur. Qonaqdan bron edilməsi zamanı yerləşdirmə xidmətinin dəyərinin 10% tutulur. Rus dilindən istifadə etmək mümkündür. https://signup.hostelworld.com/ru/property/lang - bu linkdən istifadə edin.

Sosial şəbəkələrdə tanıtım

Müştəri cəlb edilməsində sosial şəbəkələrə xüsusi diqqət yetirməyiniz vacibdir. Sosial şəbəkələr vasitəsilə siz qonaqlama xidmətinizi barədə məlumatları çox böyük məsrəf etmədən geniş auditoriyaya çatdıra bilərsiniz. Azərbaycanda Facebook (Facebook.com) sosial şəbəkəsinin fəal istifadəçilərinin sayı 1.73 milyon nəfərə çatıb. Eyni zamanda Twitter-in (Twitter.com) çoxsaylı istifadəçiləri var. Demək olar ki, hər kəs Youtube (Youtube.com) video hostinqindən istifadə edir. Bu sosial şəbəkələr sizə qonaqlama xidmətiniz barədə mütəmadi olaraq ödənişsiz məlumatlar yaymağa imkan yaradır. Bu sosial şəbəkələrdə hesab açaraq, səhifə yaradaraq məlumatlar paylaşa bilərsiniz.

Sosial şəbəkələr sizə daha maraqlı tanıtım etməyə imkan verir. Belə ki, siz qonaqlama xidmətinin ən müxtəlif cəhətləri, qonaq otağının pəncərəsindən görünən mənzərə və həyətdəki gül bağçasına qədər hər şey haqqında maraqlı yaza, onların fotolarını, video-görüntülərini paylaşa, canlı yayımlar edə bilər, qonaqlarınızın fikrini bölüşə bilərsiniz.

Məsələn

> “Siz qonaqlardan birinin ev pişiyi ilə necə oynadığını 30 saniyə ərzində videoya çəkib yaya bilərsiniz. Yaxud qonaq otağının pəncərəsindən günün müxtəlif vaxtlarında mənzərəni çəkib göstərə bilərsiniz. Yaxud qonaqların düşdüyü gülməli vəziyyətlər barədə maraqlı və qısa formada yaza bilərsiniz.



Sosial şəbəkələr sizə gələcək müştərilərinizi tanımaq, onlarla ünsiyyət qurmaq imkanı da verir. Onların yazdığı rəylər, suallar çox əhəmiyyətlidir və işinizi düzgün qurmaqda kömək edəcək.



TƏHLÜKƏSİZLİK QAYDALARI



Ev sahibi qonağın qarşılanmasından başlayaraq yola salana qədər onun təhlükəsizliyinin təmin olunması üçün tədbirlər görməlidir. Bu tədbirlərə aşağıdakılar aiddir:





- Qonağın yerləşdiyi otağın qapısının hər iki tərəfdən bağlanan qıfılının və içəridən bağlanan cəftəsinin olması;

- Yanğından təhlükəsizlik qaydalarına əməl olunmalıdır.

- Otaqlardakı elektrik xətlərinin saz, təhlükəsiz olmasına, elektrik avadanlığının işlək vəziyyətdə olmasına nəzarət etməlisiniz.

- Qonağın əşyalarının yerləşdirilməsi zamanı diqqətli olmalı və etibarlı yerdə saxlamalısınız.

- Dövlət Yanğından Mühafizə Xidməti (112 və ya 101 zəng mərkəzi), Polisə müraciət (102 zəng mərkəzi), Təcili yardıma müraciət (103) barədə qonağa məlumat verilməlidir. Bu xidmətlər barədə məlumat yazılı şəkildə otaqlarda da yerləşdirilməlidir.

- Qidalanma zamanı ərzağın keyfiyyətinə xüsusi diqqət göstərməlisiniz, zəhərlənmələr, allergiyalara səbəb ola biləcək halları tam istisna etməlisiniz. Buna görə, qidalanma ilə əlaqədar qonağın fikirlərini öyrənməlisiniz.

- Evdə tibbi yardım çantası olmalıdır. Tibbi yardım çantasında məlumatların ingilis dilində olması tövsiyə edilir.

- Ev sakinlərindən birinə ilkin təcili tibbi yardım göstərilməsi bacarıqlarının öyrədilməsi tövsiyə edilir.

- Qonağa xidmətə cəlb olunan ev sakinlərinin sağlamlığına diqqət edilməlidir. Qonağın sağlamlığına xələl gətirə biləcək hər hansı ehtimal dərhal aradan qaldırılmalıdır.

- Əlavə xidmətlər göstərilən zaman təhlükəsizlik tədbirlərinə xüsusi diqqət ayırmalısınız. Qonağın sağlamlığına ziyan vura biləcək hərəkətlərin, halların qarşısını dərhal almalısınız. Mümkün təhlükələr və çətinliklər barədə əvvəlcədən xəbərdar etməlisiniz.

SANİTARİYA VƏ GİGİYENA QAYDALARI



Sanitar gigiyena qaydalarına riayət olunması çox vacibdir. Bu ilk növbədə təmizlik, səliqə-sahman deməkdir.





Sanitar gigiyena qaydalarına əməl edilməsi zamanı aşağıdakılara diqqət etmək vacibdir:

- Qonağa xidmət zamanı təmizlik, səliqə-səhman əsas meyar olmalıdır;
- Qonağa təqdim edilən hər bir şey (dəsmallar, döşəkağı, yastıq üzü, yorğan, tərliklər və s) təmiz olmalıdır;
- Sanitar qovşağı, hamam təmiz olmalı, hər gün yaxşı təmizlənməli, lazım gəldikdə dezinfeksiya edilməlidir;
- Qonağa təqdim olunan sabun, şampun və digər təmizlik ləvazimatları təzə olmalıdır, istifadəyə yararlı olmalıdır. Hər bir ləvazimatın istifadə müddətinə nəzarət etməlisiniz;







XƏRCLƏR VƏ QAZANCIN HESABLANMASI



Qazanc (mənfəət) xidmətin təşkili üçün bütün xərclər (vergilər, sosial ödəmələr, xidmət haqqı da daxil) ödəndikdən sonra ev sahibinin əldə etdiyi vəsaitdir.



Qonaq evlərinin cəlbediciliyi daha çox münasib qiymətlərlə müəyyən olunur. Bu qiymətlər bütün hallarda digər təkliflərlə müqayisədə daha münasib olmalıdır. Bununla bərabər, xidmətin keyfiyyəti qonaqların (müştərinin) gözlədiklərinə müvafiq olmalıdır.

Ev sahibi göstərdiyi xidmətlərin maya dəyərini hesabladıqdan sonra bazar qiymətləri ilə müqayisə etməlidir. Orta bazar qiymətindən təklif olunan xidmətlərə çəkilən məsrəflər (xidmətin təşkili üçün bütün xərclər, vergilər, sosial ödəmələr, xidmət haqqı da daxil) çıxıldıqdan sonra yerdə qalan vəsait mənfəət kimi nəzərdə tutula bilər.

Ev sahibi bazardakı mövcud qiymətləri nəzərə almalıdır. Məsələn, Gəncə şəhərində 3 ulduzlu mehmanxanada səhər yeməyi daxil olmaqla 1 gecə qalmaq 40 (qırx) manatdırsa, Gədəbəy rayonunda yay mövsümündə evindəki otaqlardan istifadə edərək qonaqlama xidməti təşkil etmək istəyən ev sahibi bunu mütləq nəzərə almalı olacaq. Belə şərtlərdə səhər yeməyi daxil olmaqla 1 nəfər üçün 1 gecəlik qonaqlama xidməti göstərilməsinə 30 (otuz) manatdan yuxarı qiymət qoyması məqsədəuyğun olmazdı. Bu şərtlərdə 25 (iyirmi beş) manat daha işlək hesab edilir. Müqayisə etdikdə 25 manat müştəriyə daha cəzbedici gələ bilər. Bu vəziyyətdə ev sahibi təsərrüfatı elə idarə etməlidir ki, həm yaxşı xidmət təşkil edə bilsin, həm də mənfəət əldə etsin. Ev sahibi nəzərə almalıdır ki, digər ev sahibləri də bazar qiymətlərini öyrənir və ona uyğunlaşmağa çalışırlar. Müştərilər isə bir qayda olaraq bir neçə yerdən qiymət öyrəndikdən sonra qərar verirlər. Belə rəqabət şəraitində ev sahibi üçün ən yaxşı yol daha çox qonaq cəlb etmək, sərəncamında olan otaqların boş qalmamasına çalışmaqdır.

Daha çox qonaq cəlb edilməsi üçün münasib qiymət təklifi ən vacib amildir. Ev sahibi münasib qiymət təklif etməklə mənfəət əldə etmək vəzifəsini həll etməlidir. Bunun üçün ən yaxşı yol keyfiyyətə xələl gətirməməklə qənaət, xərclərin dəqiq və düzgün qeydiyyatının aparılması, əlavə xidmətlərin təşkilidir.

Xərclərin uçotunun gündəlik aparılması məqsədəuyğundur. Ev sahibi hər gün üçün nə qədər məsrəf olunduğunu dəqiq bilməlidir. Eyni zamanda sabah üçün hansı dəyərdə məsrəf olacağının hesabını təxmin etməlidir. Bu ona müvafiq dəyişikliklər etmək, əlavə tədbirlər görmək üçün zəruri olan məlumatları əldə etmək, israfçılığın qarşısını almaq imkanı verəcəkdir. Ev sahibi hər zaman əlavə xidmətlərin təşkili ilə daha çox mənfəət əldə edilməsinə diqqət yetirməlidir.

Xərclərin və gəlirlərin aylıq hesablanması nümunəsi

01-30 may 2019-cu il tarixə əldə olunan gəlirlər

Gəlirlər	Cəmi
Otağın kirayəsi	750 ₼
Nahar	150 ₼
Şam yeməyi	200 ₼
Çay dəsgahı	60 ₼
Kənd içində ekskursiya	25 ₼
Velosiped icarəsi	50 ₼
CƏMİ	**1235 ₼**

01-30 may 2019-cu il tarixə xərclər

Xərclər	Cəmi
Kommunal ödənişlər	70 ₼
Səhər, nahar və şam yeməyi üçün ərzaq	60 ₼
Yataq dəstlərinin yuyulması	60 ₼
Gigiyena vasitələri	70 ₼
Pəncərinin təmiri	10 ₼
Vergilər [1235*5%]	61,75 ₼
Dövlət Sosial Müdafiə Fonduna ödəniş	**367,75 ₼**

Əldə olunan mənfəət (qazanc): Cəmi gəlirlər-Cəmi xərclər (1235-367.75) = 867.25 AZN

HAZIRLIQ VƏ TƏSƏRRÜFAT İŞLƏRİ ÜZRƏ TÖVSİYƏLƏR



Gələcək qonağa yüksək səviyyədə xidmət göstərmək və onu məmnun yola salmaq üçün evdə hazırlıq işlərin öncədən görülməsi çox önəmlidir.



1. Qalmaq üçün təqdim etdiyiniz otaq və ya otaqların rahatlığı, təmizliyi, təhlükəsizliyi təmin olunmalıdır. Bunun üçün evin, otaqların damı, çardaq, eyvan, pəncərələr, qapıları və pilləkənləri şəxsən yoxlamalı problem olmadığına əmin olmalısınız. Otaq və ya otaqların təmizliyinə şəxsən əmin olmaq üçün otağın bütün sahəsinin (əşyaların, mebellərin yerləşdiyi sahələr də daxil), pəncərələrin, pərdələrin təmiz olmasına, çirk, toz qalmadığına qəti əmin olmalısınız. Çarpayıların, mebel avadanlığının, stol və stulların saz vəziyyətdə olduğunu yoxlamalısınız. Çarpayıların rahatlığına xüsusi diqqət etməlisiniz. Otaqdakı mebel avadanlığının, şkaf və dolabların, asılqanın, xalça, palaz, kilim və s. təmizliyinə xüsusi fikir verməlisiniz.

2. Otağın elektrik enerjisi ilə işıqlandırılmasını, gecə işığının, varsa kondisionerin, televizorun saz və işlək vəziyyətdə olmasına



nəzarət etməlisiniz. Otağın havasının dəyişdirilməsinə, xoş iy olmasına diqqət etməlisiniz. Pəncərələrin qoruyucu torları nəzərdən keçirilməlidir.

3. Hamam və tualetin, əlüzyuyanın təmizliyi, işlək vəziyyətdə olması xüsusi diqqət tələb edir. Sanitar qovşağında (tualetdə) suyun gəlməsi, tualet kağızının qoyulması, santexnika sisteminin işlək vəziyyətdə olmasına diqqət etməlisiniz. Hamamda suyun gəlməsi, isti suyun olması, lazımı həcmdə gəlməsinə, duşun, suyun axıdılması sisteminin işlək olmasına, sabun və şampunların yerləşdirilməsi üçün vasitələrin, dəsmal və hamam xalatlarının asılması üçün asılqanların olmasına, təmizliyinə fikir verməlisiniz.

4. Həyətyanı sahənin təmizliyi də vacibdir və ailəniz, təsərrüfatınız haqqında fikir yaradır. Həyətin səliqə-sahmanı və təmizliyi ilə diqqət çəkməsinə nail olmalısınız.

5. Elektrik enerjisi, təbii qazın, zərurət varsa suyun təchizatı ilə bağlı vəsait əvvəlcədən ödənilməli, yaxud qonaq qəbul etməzdən əvvəl borcun olmaması yoxlanmalıdır.

6. Soyuducunun işlək vəziyyətdə olması, ərzağı saxlamaq üçün yetərli olmasına diqqət etməlisiniz.

7. Varsa su quyusu, su çəni, hovuz yoxlanmalı, saz vəziyyətdə, təmiz olması təmin edilməlidir.

8. Gecə vaxtı eyvanın, həyətin işıqlandırılması, tualetə, hamama gedən yolun və əlüzyuyanın işıqlandırılmasına diqqət edilməlidir.

Qeydləriniz

İstifadə olunmuş ədəbiyyatın siyahısı

1. “Turizm haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu
2. “Ailə kəndli təsərrüfatı haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu
3. Fiziki şəxslərin vergi uçotuna alınması, yenidən uçota alınması və uçotdan çıxarılması Qaydaları http://www.taxes.gov.az/uploads/qanun/2015/qayda/19052015.pdf
4. “Sosial sığorta haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu
5. AZS 745-2015 “Mehmanxana və mehmanxana tipli obyektlərin təsnifatı, ulduz kateqoriyalarının müəyyənləşdirilməsi və qiymətləndirmədə meyarlarının tətbiq edilməsi”
6. Strengthening rural and community tourism Business Intermediary Organisations for Inclusive Economic Development in Central Asia - European Commission
7. https://ec.europa.eu/europeaid/projects/strengthening-business-intermediary-organisations-inclusive-economic-development-central_en

8. Quality Standards in Tourism Services-UNWTO http://www2.unwto.org/technical-product quality-standards-tourism-services

9. Best Practice Guide for the promotion & communication of European greenways http://www.aevv-egwa.org/download/greenways4tour/G4T_Best-practices-guide-promotion-and-comunication-of-European-Greenways.pdf

10. ASEAN Homestay Standarts https://www.asean.org/storage/2012/05/ASEAN-Homestay-Standard.pdf

11. Vietnam-homestay-operations-manual http://vietnamtourism.gov.vn/dmdocuments/Vietnam-homestay-operations-manualPDF.pdf

12. “Управление потребительскими предпочтениями сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта”. А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. Moskva, 2014.