

TURİZMDE İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ AZERBAYCAN ÖRNEĞİ

AKCAN, A.Fatih (Dr. Öğr. Üyesi), Nişantaşı Üniversitesi, Uluslararası Ticaret ve İşletmecilik, İstanbul, Türkiye.

E-posta: a.fatihakcan@mynet.com ORCID: 0000 0002 3956 2153

KHAMAYEVA, Zeynab (YL Öğrencisi), Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Türkiye.

E-posta: zeynabxamoyeva@gmail.com ORCID: 0000 0003 0646 5717

Özet

Azerbaycan ekonomisinde, insan kaynakları yönetim sistemi, turizm endüstrisindeki işletmelerin operasyonlarının başarısını belirleyen önemli bir bileşendir. Bir otel işletmesinin herhangi bir sorunu aslında bir insan kaynakları yönetimi sorunudur. Makalenin amacı, turizm endüstrisi işletmelerinde etkin insan kaynakları yönetimi oluşturma sürecini incelemek ve iyileştirilmesi için öneriler geliştirmektir. Bu amaca ulaşmak için aşağıdaki hedefler belirlenmiştir; insan kaynakları yönetim sisteminin teorik ve metodolojik temellerini dikkate almak; Azerbaycan turizmde insan kaynakları gelişiminin özelliklerini ve sorunlarını tanımlamak; insan kaynaklarının motivasyon sistemini ve iyileştirme yönlerini incelemek; eğitim ve insan kaynakları gelişimini iyileştirmek için öneriler formüle etmektir. Çalışmanın teorik ve metodolojik temeli, insan kaynakları yönetimi teorisi ve pratiği alanındaki Azerbaycan ve yabancı bilim adamlarının çalışmalarıdır.

Anahtar Kelimeler: Turizm Sektörü, İnsan Kaynakları Yönetimi, Azerbaycan Cumhuriyeti

HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN TOURISM THE CASE OF AZERBAIJAN

Abstract

In the Azerbaijani economy, the human resource management system is an important component that determines the success of the operations of businesses in the hospitality and tourism industry. At the same time, management approaches may vary depending on the size, organizational and legal forms of tourism industry. The aim of the article is to examine the process of creating effective human resources management in hospitality industry enterprises and to develop suggestions for its improvement. In order to achieve this aim, the following objectives have been determined; consider the theoretical and methodological foundations of the human resource management system; To describe the features and problems of the development of human resources in Azerbaijan tourism; provide a balanced scorecard for the motivation system and improvement aspects of human resources; formulate recommendations and recommendations to improve training and human resource development. The theoretical and methodological basis of the work was the work of Azerbaijani and foreign scientists in the field of theory and practice of human resource management.

Keywords: Tourism Sector, Human Resources Management, Republic of Azerbaijan

Atıf Bilgisi / Reference Information

Akcan, F. & Khamayeva, Z. (2022). Turizmde İnsan Kaynakları Yönetimi Azerbaycan Örneği, Turistika, Mart, 2(1), 15-24.

GİRİŞ

Ekonomik kalkınmanın modern aşamasının en önemli sorunu, konaklama endüstrisinde insan kaynakları yönetiminin iyileştirilmesidir, çünkü etkin insan kaynakları yönetimi, işletmelerin rekabet edebilirliğinde ve ekonomik başarıya ulaşmalarında önemli bir faktör haline gelmektedir. Piyasa ilişkileri koşulları; personel ile çalışma seviyesinin yükseltilmesine, sağlam bir bilimsel temele oturtulmasına, uzun yıllar boyunca biriken yurt içi ve yurt dışı deneyimlerin en iyi şekilde kullanılmasına ve modern yönetim biçimlerinin pratik uygulama konularına özel önem verilmesini gerektirmektedir. Makalenin amacı, konaklama endüstrisi işletmelerinde etkin insan kaynakları yönetimi oluşturma sürecini incelemek ve iyileştirilmesi için öneriler geliştirmektir. Bu amaca ulaşmak için aşağıdaki hedefler belirlenmiştir; insan kaynakları yönetim sisteminin teorik ve metodolojik temellerini dikkate almak; Azerbaycan turizmde insan kaynakları gelişiminin özelliklerini ve sorunlarını tanımlamak; konaklama işletmeleri için dengeli bir puan kartı sunmak; insan kaynaklarının motivasyon sistemini ve iyileştirme yönlerini incelemek; eğitim ve insan kaynakları gelişimini iyileştirmek için öneriler formüle etmektir. Çalışmanın teorik ve metodolojik temeli Azerbaycan ve yabancı bilim adamlarının çalışmalarıdır.

Çalışma, turizm işletmelerin faaliyetleri ve insan kaynaklarının gelişimi, istatistiksel koleksiyonlar ve referans materyalleri, bilimsel yayınlar ve ilgili yasal ve düzenleyici belgelerden oluşmaktadır.

Çalışmanın teorik ve pratik önemi, konaklama endüstrisinde etkili bir insan kaynakları yönetim sistemi oluşturmanın faydaları ve Azerbaycan örneğinin değerlendirilmesidir.

1.İNSAN KAYNAKLARI VE İŞ GÜCÜ KAVRAMI

İnsan kaynağı, işletmenin başarısında stratejik bir öneme sahiptir. İşletme, işlerini yapacak dayanıklılığa sahip nitelikli, hevesli insan gücünden yoksunsa, maddi kaynaklardan maksimum düzeyde yararlanması imkansızdır. İnsan kaynağı, maddi kaynakları mal ve hizmetlere dönüştürür ve bu dönüşümün kalitesi bilgi, beceri ve tutumun birleşimine bağlıdır (Mozina & Lloyd, 2017, s.14).

Başarılı insan kaynakları yönetimi için koşullar; 1) belirlenen hedeflerin netliği ve ulaşılabilirliği (İvantsevich & Lobanov, 2006, s.340, s. 2), insan kaynakları yönetim sistemi ve bir bütün olarak organizasyon üzerindeki etkisinin analizinin derinliği, nesnelligi ve karmaşıklığı; 3) organizasyonun çalışma planlarının açıklığı ve birbirine bağlılığı ile bunların her türlü kaynakla sağlanması; 4) personelin yeterlilik seviyesinin yapılan işe uygunluğu; 5) stratejik planların geliştirilmesi ve uygulanmasına çok sayıda çalışanın ortak katılımı; 6) stratejik planın uygulanması üzerinde yüksek kalite kontrolü ve sosyo-ekonomik etkinliğinin değerlendirilmesi için gereklilikler; 7) modern emek araçları ve teknolojilerinin tanıtılması ve kullanılması; 8) Yetki devri, esnek çalışma koşullarının yaratılmasıdır. İş zenginleştirmek ise, özellikle çalışanlar arasında yüksek derecede sinerji oluşumuna katkıda bulunan sosyal ve psikolojik bir iklim yaratmak için gereklidir.

İnsan kaynakları yönetiminin profesyonelliğini değerlendirmedeki faktörler (Shekshnya, 2008, s. 1) çalışanların mesleki eğitimi; 2) mesleki faaliyetin yeterliliği ve motivasyonu; 3) profesyonelliğin uygulanması için oluşan örgütsel ortamdır. İnsan Kaynakları Yönetimi'nin ana odak noktası, insanları işveren-çalışan ilişkisi içinde yönetmektir ve bir kuruluşun üyelerinin üretken kapasitesinin sıralanmasını içerir (Stone, 1995). Stone, İKY alanının 'kazanma, geliştirme, ödüllendirme ve motivasyon, bakım ve ayrılma'yı kapsadığını öne sürer. Ayrıca, Wright ve Snell (Wright & Snell, 1998), İKY'nin, istihdam ve istihdam ilişkilerinin koşullarını düzenleyen yasal çerçeve ve bağlamı anlamak ve yorumlamakla ilgilendiğini eklemektedir.

2.AZERBAYCAN'DA İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİNİN ÖZELLİKLERİ

Azerbaycan'da tüm işletme ve işyerlerinde personel seçimi, işgücü faaliyetlerinin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi, doğru değerlendirilmesi ülkemizde kamu emek örgütlenmesinin gelişmesinin sonucudur.

Önceki dönemlere göre Azerbaycan ekonomisinin ihtiyaçları değişmiş ve dolayısıyla insan kaynakları yönetimi stratejilerinin ortaya çıkmasına neden olmuştur. 1980'li ve 1990'lı yıllardan itibaren insan kaynakları en önem kaynak olarak değerlendirilmiştir (Yakovets, 2008, s.14). Personel politikası hem devlet düzeyinde hem de irili ufaklı tüm işletmelerde önemli konuma sahiptir.

Personel politikası; demografik politika, istihdam politikası, eğitim ve kültür alanındaki

politikaları içermektedir. Nüfusun eğitim düzeyi, Azerbaycan'ın işgücünü etkileyen faktörlerden biridir. Eğitim düzeyi, insanların yıllar içinde kazandığı eğitim ve bilgi birikimidir. Sanayisi ve ekonomisi her geçen gün gelişen Azerbaycan'da işsizlik oranı %5'tir birçok ülkede yaşanan işsizlik ve yoksulluk sorunu birçok gelişmiş ülkeye göre daha düşüktür (Azerbaycan Cumhuriyeti Devlet İstatistik Komitesi). Aşağıdaki tablo 1, genel olarak Azerbaycan'da, işsizliğin nedenlerinin yıllar içinde nasıl değiştiğini göstermektedir.

Tablo 1. İşsizliğin Nedenlerine İlişkin Göstergeler

Yıl	Kendi isteği ile işten çıkma	Yapısal değişim sebebi işten çıkarılma	İş disiplini ihlalden işten çıkarılma	Başka nedenlerle işten çıkarılanlar
2010	52%	32,8%	15%	0,2%
2014	43%	42,1%	10,7%	4,2%
2016	44,6%	45,9%	10%	0,5%
2019	32,1%	48,2%	14,5%	5,2%

Kaynak: Azerbaycan Devlet İstatistik Komitesi, 2021

İşgücüne stratejik bir bakış açısıyla yaklaşmakta, sadece işini yapıyormuş gibi davranılmamaktadır (Mindelli & Zavarukhin, 2001, s.551). Bu nedenle son zamanlarda insan sermayesi kavramı oluşturulmuş, insana ve emeğe yatırım yapılarak emek verimliliği ve kalitesi artırılmıştır. Ülkenin toplam işgücünü etkileyen faktörlerden biri de göçtür. Bunun nedeni, yüksek nitelikli personelin ülkelerinde istedikleri işi ve yaşam tarzını inşa edememelerinden kaynaklanmaktadır.

Dünya Bankası ekonomistleri, Azerbaycan'ın beyin göçünün en düşük olduğu ülkelerden biri olduğunu ifade etmektedirler (Azerbaycan Cumhuriyeti Devlet İstatistik Komitesi). Bu husus aynı zamanda Azerbaycan'da son yıllarda uygulanan doğru eğitim ve istihdam stratejisinin bir sonucudur.

2.1 Kullanılan Başlıca İKY Araçları

SSCB'nin dağılması ve 18 Ekim 1991'de Azerbaycan'ın bağımsızlığının ilanından sonra ülkedeki personel yönetiminde bazı değişiklikler meydana gelmiştir. Böylece başlangıçta insan kaynakları Departmanı bu alanla uğraştı ve

ağırlıklı olarak maaş hesaplama ve izin verilmesi gibi basit işleri yaptı. Bazı şirketlerde, Personel Departmanı'nın çalışmaları muhasebeciler tarafından yapıldı. Zaman içinde dünya ülkeleri ile ilişkilerinin güçlendirilmesi ve yabancı sermayeli şirketlerin ülke pazarına girmesi, bilgi ve deneyimlerinin personel yönetimi alanında uygulanması sonucunda İnsan Kaynakları Yönetimi Sistemi, ülkede yeni bir anlam kazanmış ve gelişmiştir (Gasimov, 2005).

İşe alım süreci, kuruluşun özel sektöre mi yoksa kamu sektörüne mi ait olduğuna ve iç kurallarına bağlıdır. Temelde özel sektörde bu süreç doğrudan başvuru veya CV (başvuru formu) alınması ile başlamaktadır. Çeşitli yayın organlarında yayınlanan iş ilanlarına istinaden yapılan başvurular, ilgili departmanlarda incelenmekte ve açık pozisyonun şartlarını sağlayanlar çeşitli sınav ve mülakatlara tabi tutulmaktadır. Aşamaları başarıyla geçenler, "İş Kanunu"na göre staja veya sözleşmeli 3 aylık deneme süresine başlarlar. Performansı iyi olan çalışanlarla iş sözleşmesi yenilenir. Üst ve orta düzey yöneticiler, şirket yönetimi tarafından doğrudan atamalar yoluyla atanmaktadır. (Bazarova & Eremina, 2002, s.600)

Devlet memuru alımı, Devlet Memurluğu Kanununun gereklerine uygun olarak sınav ve mülakat aşamalarından oluşan bir yarışma şeklinde gerçekleştirilir. Kariyer odaklı memur pozisyonunda yöneticilik pozisyonlarında bulunmak isteyenler, yarışmaya katılmaya hak kazanabilmek için öncelikle ücretli sertifika sınavını geçerler. 5 yıl geçerli sertifika alanlar, ilgili açık pozisyonlar için online kayıt yaptırarak mülakata katılır. Görüşülen adaylardan performansı uygun görülenler işe alınır ve diğerlerinin bilgileri yedek personel listesine eklenir. Sonraki aşamalarda sırasıyla 3 ve 6 aylık stajlar deneme süresi olarak kabul edilir (Samedov & Khudiyeva, 2013, s.520). Çalışanlarla yapılan iş sözleşmeleri her dönem ve sonraki aşamalarda yenilenmektedir.

Finansal güvencenin bir parçası olan ücret ve ikramiyeler, çalışanlar için temel motivasyon kaynaklarıdır. Çalışanlara yapılan ödemeler şirketin bordro birimleri tarafından hesaplanmakta ve yapılmaktadır. Bütçeden finanse edilen kuruluşlarda Birleşik Tarife Tablosu uygulanır. Tablodaki maaş miktarı 19 derece olarak hesaplanmıştır. Ödemeler hesaplanırken ülkedeki ortalama maaş, asgari geçim, tüketici sepeti gibi göstergeler dikkate alınır. Genel olarak, özel işletmelerde çalışanların maddi güvenlik sistemi, maaş ve ikramiye, bireysel değerlendirme sonucunda hesaplanan ödeneklerden oluşur.

Son zamanlarda, farklı maaş sistemini uygulayan özel şirketlerin sayısı artmaktadır. Kamu hizmeti sisteminde, maaşlara ek olarak, çalışanlara çeşitli faydalar, bireysel veya toplu ikramiyeler ve önemli tatillerde ödemeler yapılır. Memurların maaşları pozisyon, deneyim yılı, yeterlilik derecesi dikkate alınarak belirlenir (Samedov, 2012, s.301).

Performans değerlendirme veya hizmet performans değerlendirme, bir yandan çalışanlarının ne kadar iyi durumda olduğunu öğrenmekle ilgilenen çalışanlar, diğer yandan

belirli fayda ve menfaatler arayan çalışanlar için önemli bir konudur. Modern zamanlarda performans değerlendirmede kritik olayların yöntemi, davranışsal derecelendirmenin boyutu, karşılaştırma, kontrol, deneme, hedef değerlendirme, 360 derece değerlendirme gibi çeşitli yöntemler kullanılmaktadır (Magura, 2007). Azerbaycan'daki şirketlerde ağırlıklı olarak klasik yöntemler kullanılmasına rağmen, özellikle özel şirketlerde 360 derece değerlendirme kullanılmaktadır.

2.2 Azerbaycan'da İstihdam

"Azerbaycan Cumhuriyeti Bölgelerinin Sosyo-Ekonomik Kalkınmasına Yönelik Devlet Programları (2004-2008, 2009-2013 ve 2014-2018)"nin başarılı bir şekilde uygulanması sonucunda ülkede makroekonomik göstergelerde iyileşme görülmüş, sosyo-ekonomik kalkınmaya yönelik üstlenilen çalışmaların başarılı bir şekilde uygulanması sonucunda ekonomik refah önemli ölçüde artmıştır. Bugün ülkemizde çözülmesi gereken en önemli sorunlardan biri bölgelerin sosyo-ekonomik kalkınmasını daha da artırmak, bölgeler arasındaki mevcut ve keskin farklılıkları ortadan kaldırmak ve bölgelerde etkin istihdama ulaşmaktır. Tecrübelerle dayanarak söylenebilir ki bölgelerin sosyo-ekonomik gelişmişliği her ülkenin bu yönde ilerlemesinin önemli bir göstergesidir (İş Bulma Merkezi Yayını). Bu açıdan bakıldığında bölgelerin sosyo-ekonomik kalkınması devletin ekonomik önceliklerinden biridir.

2018-2020 dönemini kapsayan Tablo 2, istihdam edilen nüfusun sayı ve ağırlığının yıllar içindeki değişimini göstermektedir. Buna bağlı olarak, istihdam edilen nüfus sayısı yaklaşık 6 yılda %10 artmıştır. Ekonomik bölgeleri karşılaştırsak, en yüksek büyümenin Dağlık Şirvan'da olduğu görülmektedir. Ayrıca bazı ekonomik bölgelerde istihdam edilen kişi sayısı ülkedeki büyüme oranını aşmıştır.

Tablo 2. Ekonomik Bölgelere Göre Çalışan Sayısı (Bin Olarak)

Kentsel ve ekonomik bölgeler	2018	2019	2020
Cumhuriyette, (toplamda)	4329,1	4521,2	4759,9
Bakü şehri	1055,0	1090,2	1140,5
Nahçıvan	211,7	224,6	233,5
Abşeron	256,5	264,6	277,4
Dağlık Şirvan	129,0	139,0	148,6
Gence-Gazakh	576,5	600,1	630,9
Kelbecer-Laçın	107,2	113,2	120,4
Şeki-Zagatala	276,0	291,2	306,8
Yukarı Karabağ	260,6	272,3	288,7
Lenkeran	381,0	399,1	423,9
Aran	847,1	887,0	936,7
Guba-Haçmaz	228,5	239,9	252,5

Kaynak: Azerbaycan Devlet İstatistik Komitesi, 2021

Şeki-Zagatala'da - %11,2, Kelbecer - Laçın'da - %12,3, Yukarı Karabağ'da - %10,8, Lenkeran'da - %11,3, Aran'da - %10,6 artış görülmektedir. Bazı ekonomik bölgelerde büyüme oranı ülke ortalamasına yakındır. Bu ekonomik bölgeler Nahçıvan ve Guba-Haçmaz'dır. Büyüme oranı sırasıyla %10,3 ve %10,5 olmuştur. Diğer ekonomik bölgelerde ise büyüme oranı ülke ortalamasının biraz altında kalmıştır. Bunlar Bakü, Abşeron ve Gence-Gazakh ekonomik bölgeleridir. Yüzdeler %8,1, %8,2 ve %9,4'dür (Azerbaycan Devlet İstatistik Komitesi, 2021). Aşağıdaki tablo 3'de gösterilen istihdam edilen nüfusun bir kısmı da taşeronlardır.

2009 yılına kıyasla 2020 yılında çalışan sayısı %16,7 arttı. Bazı ekonomik bölgelerde büyüme ülke genelinden daha yüksektir. Bu ekonomik bölgeler Bakü ve Nahçıvan'dır. Rakamları %27,3 ve %77,3'tür. Kelbecer-Laçın'da bu sayı %2 azaldı. Abşeron'daki büyüme oranı ülke ortalamasına yakinken, diğerleri daha düşük. Abşeron - %15,1, diğerleri - Dağlık Şirvan - %4,4, Gence - Gazah - %2, Şeki - Zagatala - %4,5, Yukarı Karabağ - %3,9, Lenkeran - %3,5, Aran - %1,2, Guba - Khachmaz - %4,3 dür. (Azerbaycan Devlet İstatistik Komitesi, 2021).

Tablo 3. Ekonomik Bölgelerdeki Çalışan Sayısının Değişim Dinamikleri (Bin Olarak)

Kentsel ve ekonomik bölgeler	2009	2017	2018	2020	% Büyüme
Cumhuriyette, (toplam)	1297,1	1480,7	1519,7	1514,3	16,7
Bakü şehri	547,6	661,3	693,4	697,0	27,3
Nahçıvan	53,8	100,9	103,5	95,4	77,3
Abşeron	72,0	75,5	82,2	82,9	15,1
Dağlık Şirvan	27,2	28,4	28,1	28,4	4,4

Gence-Gazakh	139,8	143,5	142,6	142,5	2,0
Kelbecer-Laçın	19,9	21,1	20,9	19,5	-2
Şeki-Zagatala	69,1	71,1	71,3	72,2	4,5
Yukarı Karabağ	41,4	43,7	43,8	43,0	3,9
Lenkeran	67,9	69,3	70,1	70,3	3,5
Aran	209,4	215,0	212,2	212,0	1,2
Guba-Haçmaz	49,0	50,9	50,9	51,1	4,3

Kaynak: Azerbaycan Devlet İstatistik Komitesi, 2021

Sonuç olarak, 2020 yılı için tüm cumhuriyette istihdam edilen nüfusun toplam nüfusun %48,5'i olduğu sonucuna varılabilir. Çalışan oranı %15,4'tür. Nahçıvan'da istihdam edilenlerin oranı %52 ile ülkedeki en yüksek orandır. Bunlar arasında çalışan sayısı %21,2'ye yükselmişti. Diğer bölgelere bakılacak olursa nüfusun %50,8'i Bakü'de bulunurken, bu nüfusun %31'i çalışmaktadır. Nahçıvan en yüksek istihdam artış oranına sahipken, Bakü en yüksek çalışan sayısına sahiptir (Azerbaycan Devlet İstatistik Komitesi, 2021).

3. AZERBAIJAN TURİZM SEKTÖRÜ

Azerbaycan, büyük potansiyele sahip doğal kaynaklar açısından zengin bir ülkedir. Doğal kaynaklar söz konusu olduğunda tarihi zenginlikler ve iklim koşulları göz ardı edilemez. Uygun turistik tesislerin olmaması, devam eden Dağlık Karabağ sorunu ve siyasi arenada Ermenistan'ın Azerbaycan karşıtı kampanyası, Azerbaycan'ın zenginliğini ve konumunu tam olarak kullanmasını kısıtlamaktadır (Efendizade, 2005, s.12). Ancak buna rağmen Azerbaycan'ın mevcut turizm politikası sürekli gelişmektedir.

5 Kasım 1999'da Azerbaycan ile Rusya arasında kültür, bilim ve eğitim alanında iş birliği için uzun vadeli bir devlet programı kabul edildi. Son yıllarda Kazakistan, Belarus, Moldova, Yunanistan, Japonya, İran, Yemen, Irak, Endonezya, Filipinler, Birleşik Arap Emirlikleri, Mısır ve diğer ülkelerle iş birliği yapmaktadır. Şu anda Azerbaycan, turizm sektöründe ortak iş birliği için 28'den fazla ülke ile anlaşmalar imzalamıştır. (Mammadov & Rahimov, 2009, s.9).

Ayrıca Azerbaycan ve Birleşik Krallık arasında "Azerbaycan'da Uluslararası Turizm ve Rekreasyon Endüstrisinin Geliştirilmesine Yönelik Niyet Protokolü" imzalanmıştır. Ancak son yıllarda inşa edilen bir dizi yeni modern kamp ve tesis sayesinde turist sayısı yeniden canlanmıştır. Böylece 2010 yılında ülkeyi ziyaret eden turist sayısı 14.472 iken, iki yıl sonra 2012 yılında bu sayı 19.288'e, 2016 yılında ise 101.431'e yükselmiştir. Sonraki yıllarda artış devam etmiştir (Azerbaycan İstatistik Komitesi).

Önümüzdeki yıllarda turizmden daha fazla gelir bekleniyor. Ancak bu gelirin önemli bir kısmı turizmden ziyade Azerbaycan'a iş fırsatlarını görmek ve tespit etmek için gelen yabancı iş adamlarının gelmektedir. Önümüzdeki yıllarda ülkeye gelen turist sayısında artış olacağını düşünürsek turizm sektörünün ülke ekonomisine önemli katkılar sağlayabilecek bir sektör haline gelebileceği söylenebilir. Turizmin ülke ekonomisinin gelişmesine ve halkın refah düzeyine olan büyük katkısı nedeniyle, uluslararası turizmden daha fazla pay almak için tüm dünyada olduğu gibi Azerbaycan'da da büyük çabalar sarf edilmektedir.

Azerbaycan'da turizm sezonu, özellikle Mayıs'tan Ekim'e kadar en fazla 6 ay sürer. Ancak Bakü'de ve birçok bölgemizde ay boyunca oteller ve turizm kampları faaliyet göstermektedir. Azerbaycanda 500'den fazla rekreasyon merkezi bulunmaktadır. Azerbaycan'ın turizm olanaklarına bakıldığında yılda 1 milyondan fazla turisti karşılama imkanına sahiptir. Ancak mevcut otellerin, turizm kamplarının iyileştirilmesi ve yenilerinin inşa edilmesi önümüzdeki yılların planlamalarından biridir.

3.1 Turizm Sektöründe İnsan Kaynakları

Turizm bugün dünyanın en büyük işverenidir, bu nedenle bölgelere, ülkelere, kuruluşlara ve liderlere, zayıf insan kaynakları yönetimi uygulamalarını ele alma ve çalışanlara olumlu işyeri deneyimleri sunma konusunda artan bir sorumluluk vermektedir. Günümüz siyasetinde en önemli gereksinim kaliteli personel ve onları yönetebilme becerisidir. Bu durum, turizm ürünlerinin kalitesini ve pazardaki konumunu iyileştirme çabalarında stratejik ve kritik bir unsurdur (Downes, 2007, s.74-79). Turizm endüstrisi için eğitim ve öğretim, tüm istihdam ve demografik yönetim çözümlerinin bütünlüğünde önemli bir rol oynamaktadır.

Turizm yönetimindeki emek spesifiktir ve diğer endüstrilerdeki işçilerin faaliyetlerinden önemli ölçüde farklıdır, ancak ilk bakışta bir turizm bölgesinin ve bir turizm organizasyonunun yönetiminin, herhangi bir işletmenin yönetimiyle aynı temele dayandığı varsayılabilir. Turizmin ilk özelliği, nüfusunun büyük derinliğinde ve onu oluşturan unsurlar arasındaki ilişkinin karmaşıklığında yatmaktadır (Gülzade,2016, s.223). Turizm endüstrisinde, piyasada uzun vadeli verimlilik ve rekabet gücü sağlama hedefinin takip edildiği, şu veya bu şekilde tek bir yönetim sistemine uyması gereken birçok turizm işletmesi ve kuruluşu vardır. Bir yönetim nesnesi olarak turizmin ikinci özelliği, belirsiz ve ölçülmesi zor hedefler şeklinde sunulabilir. Faaliyetlerinde kar elde etmeye yönelik özel turizm işletmelerinin yönetimi için, belirsizlikler yüksektir. Örneğin 2022 yılı Rusya- Ukrayna savaşı bölge ülkelerini etkilemiş belirsizlikleri artırmıştır.

Turizmin bir sonraki özelliği, ilgilenen müşteriden gelen güçlü etkidir. Otel sahipleri, yerel sakinler ve ziyaret eden turistler arasında bir tür çatışma olduğu için turizm organizasyonları, üyelerinin hepsinin aynı şekilde davranmasını bekleyemez. Bu nedenle düzenleyici yönetime (turizm organizasyonu düzeyinde- işletme politikası, bölgesel düzeyde- lider bir imajın geliştirilmesi yoluyla faaliyetlerin planlanması ve koordine edilmesi) büyük önem verilmektedir (Yarochkin & Buzanova, 2008). Bir işletmenin personel politikası, şirketin başarısını

büyük ölçüde etkiler. Turizm endüstrisinin hizmetlerinden yararlanacak bir müşteriyle sohbet ederken iyi bir atmosfer yaratabilecek arkadaş canlısı, verimli çalışanlar işe alınmalıdır (Yarochkin & Buzanova, 2008, s.175). Bu husus uluslararası rezervasyon sistemlerindeki tesis puanını etkilemekte talebin oluşumunda önem arz etmektedir.

Turistik ürünün özgüllüğü, turist talebinin özgüllüğü ile ilgilidir. Turizm hizmetlerine olan talep üç ana nedenden dolayı homojen değildir. Bunlardan ilki turistik ürünün soyutluğu ve kalıcılığıdır. Turizm hizmetleri tüketicilerinin çeşitliliği, onlara olan talebin heterojenliğinin bir başka nedenidir. Siyasal faktörlerin yüksek önemi- ülkedeki ekonomik durum, ekoloji ve sosyal faktörler turizm hizmetlerine olan farklı talebin üçüncü nedenidir (Yarochkin & Buzanova, 2008, s.175).

Son olarak, turizmin bir özelliği olarak mevsimselliği vurgulanmalıdır. Turizmde yönetim sorununu çözerken, talepteki dalgalanmalar tüm turizm endüstrisinin işleyişi için koşulları önemli ölçüde kötüleştirebileceğinden, bu fenomen turizm işletmelerinin liderleri tarafından mutlaka dikkate alınır. Bir yönetim nesnesi olarak turizm endüstrisinin özellikleri, turizm işletmesinin yöneticilerinin, bu endüstrinin diğer endüstrilerden tamamen farklı olduğu gerçeğini hesaba katmaları gerektiğini ve bu nedenle en iyi uygulamaları veya yönetim modellerini diğer alanlardan mekanik olarak transfer etmenin imkânsız olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda, herhangi bir turizm işletmesinin yönetiminin özelliği olan aşağıdaki özellikler ayırt edilebilir (Koçarlı, 2016, s.52):

1. Öncelikle turizm faaliyetleri planlanırken son tüketicilerin ihtiyaç, istek ve istekleri ön planda tutulmalıdır. Bunu dikkate alarak, herhangi bir turizm işletmesinin emeğinin uygulama alanı belirlenir. Soru, seyahat şirketinin ara tüketicilerin (aracıların) ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığı veya bir devlet emri olup olmadığıdır. Bu bağlamda, bir turizm işletmesinin yeri (doğrudan son tüketiciye yönelik çekiminden dolayı), bir turist ürününün tüketicilere mesafesi ve turizm endüstrisinin pratik olarak ana

faktörü olan rekreasyon kaynakları önemlidir.

2. Turizm hizmetinin birincil olmayan doğasıdır. Modern dünyada, gücü ve sağlığı geri kazanmanın bir aracı olarak turizmin önemi çok büyük olmasına rağmen, turistik ürün henüz temel bir meta haline gelmemiştir ve yakın gelecekte olması da olası değildir. Ayrıca nüfusun satın alma gücündeki değişim, turizm hizmetlerini diğer ücretli hizmetlere göre daha fazla etkilemektedir. Turizm gelişimi aynı zamanda politik ve çevresel olaylardan da güçlü bir şekilde etkilenir;

3. Turizm endüstrisinde pazarlama çok daha önemlidir. Bunun nedeni, bir turist hizmetinin satıcısının, örnek standardını (mal satarken uygulandığı gibi) sunamaması, ürün-hizmetinin lehine argümanlar bulması gerektiğidir ve bu ancak bununla yapılabilir. Ayrıca, hizmet kalitesinin tutarsızlığı, değerlendirmesindeki öznellik nedeniyle, sürekli olarak izlenmesi gerekli hale gelir, yani bu yönetim işlevi özel bir önem kazanır. Aynı turistik gezi iki farklı kişi tarafından farklı değerlendirilebilir ve bu durum bazen seyahat acentası ile müşteri arasındaki ilişkide kafa karışıklığına neden olur. Bu bağlamda, turizm yönetimi bir bilgi toplama, işleme ve yayma sistemi oluşturma yönünde odaklanmalıdır;

4. Turizm hizmeti benzersizdir (bunu her yönüyle tekrarlamak mümkün değildir). Bu, seyahatin rotası, hizmet koşulları, maliyet vb. Aynı şirketten aynı rotadaki iki tur bile genellikle farklı gitmektedir. (bu, aracın durumu, ev sahibi ülkedeki etkinlikler vb.)

SONUÇ

Şu anda, konaklama ve turizm endüstrisinin karakteristik bir özelliği, insan faktörünün artan rolünün tanınması ve yeni personel yönetimi biçimlerinin ve yöntemlerinin geliştirilmesidir. Konaklama ve turizm işletmelerinin ana potansiyeli insan kaynaklarında yatmaktadır. Otellerde, seyahat acentelerinde ve bu sektördeki diğer işletmelerde insan kaynakları yönetimi yöntemlerinin sürekli iyileştirilmesi

olmadan konaklama ve turizm endüstrisinin temel ilkelerinin uygulanması imkansızdır.

Çalışma, "bir otel ve turizm işletmesinin insan kaynakları" ve "personel" kavramlarını açıkça ayırt etme ihtiyacını doğrulamaktadır. Personel, konaklama ve turizm endüstrisi işletmelerinin tüm çalışanları ile birlikte çalışan sahipleri ve ortak sahipleri de dahil olmak üzere personeldir. İnsan kaynakları, otellerin ve seyahat acentelerinin sahip olduğu toplam işgücü potansiyelidir: sosyal, psikolojik, profesyonel, motivasyonel bireysel niteliklerin karmaşık bir kompleksine sahip çalışanlar; bazı projelerin uygulanmasında ortakların yanı sıra, araştırmalarda yer alan uzmanlar, stratejiler geliştirir, belirli faaliyetleri uygular. "Personel", "personel" ve "insan kaynakları" kavramlarının karşılaştırmalı analizi, her birinin toplumun ve konaklama ve turizm endüstrisi işletmelerinin belirli bir ekonomik ve sosyal gelişiminin özelliklerini yansıttığı sonucuna varmaktadır. Evrimleri, sosyal ve kişisel bileşenlerin yönetsel etkiler alanına kademeli olarak dahil edilmesi ve otellerin ve hizmet sektöründeki diğer işletmelerin faaliyetlerinde personelin rolündeki artış yoluyla gerçekleştirilmektedir.

Konaklama ve turizm endüstrisinde insan kaynakları yönetimi kavramı, insan kaynakları yönetiminin içeriğini, amaçlarını, kriterlerini, ilkelerini ve yöntemlerini ve ayrıca organizasyonel ve pratik yaklaşımları anlama ve tanımlamaya yönelik teorik ve metodolojik bir görüş sistemidir.

Konaklama ve turizm endüstrilerindeki işletmelerin başarılı gelişimi, insan kaynakları yönetimindeki yetkinliklerin daha geniş kullanımını gerektirir. Yetkinlik, bir çalışanın belirli bir işi etkin bir şekilde yerine getirmesi için gerekli olan, aktif olarak kullanılan bilgi, beceri ve profesyonel olarak önemli kişilik özellikleri kümesidir. Yetkinlik daha geniş bir kavramdır. Çalışanın sahip olduğu yetkinlikler miktarına göre belirlenir. Her biri gerekli gelişim seviyesine sahiptir, işçinin yaptığı işin kalitesi, amaçlanan hedeflere ulaşmanın yolları ve araçları hakkında derin kapsamlı bilgisini karakterize eder.

Personelin etkin bir şekilde değerlendirilmesi için kriterler oluşturmak için, kural olarak, bir otel işletmesinin etkin işleyişinin ana özelliklerini tanımlayan çeşitli yeterlilikler gereklidir. Bu yetkinliklerin birleşimi, sözde otel yetkinlik modelini oluşturur. Gelişmiş piyasa ekonomilerinde, konaklama işletmeleri kendi yetkinlik modellerini geliştirme eğilimindedir. Azerbaycan piyasasında da bu eğilim mevcuttur. Yönetim seviyelerine göre farklı bir yetkinlik dağılımı vardır, bunlar; otel müdürü, üst otel yönetimi, orta seviye yönetici ve icracı seviyesidir. Otel genelinde yetkinlik modeli oluşturulurken tüm çalışanlar için genel başarı kriterleri belirlenir. Bu, hizmet işletmelerinin tek yönde hareket etmelerine, kadroları daha yüksek pozisyonlara yerleştirmelerine ve tek tip davranış standartlarına odaklanmalarına yardımcı olur.

Belirli bir yetkinlik, yalnızca içinde bulunduğu iş sistemi çerçevesinde kullanılabilir, yani yalnızca belirli bir kaynak ve yetenek yapılandırmasında doğaldır. Yetkinlik, hizmet endüstrilerinin diğer varlıklarından farklı olarak kullanımdan dolayı eskimez. Aksine, yeterliliğe dayalı bir rekabet avantajının oluşmasından kaynaklanır, gelişir, kalitesi artar, kullanım verimliliği önemli ölçüde artar- bu, otel işletmelerinde aşınmaya en dayanıklı ve uzun vadeli eylemdir. Aynı zamanda, yetkinlik taklit edilemez, yani doğrudan kopyalanamaz veya rakipler tarafından kullanılamaz ve yeri doldurulamaz- başka bir yetkinlik ile değiştirilemez.

İnsan kaynaklarının kullanımında verimlilik, konaklama ve turizm endüstrisindeki işletmelerin başarılı gelişimi için temel öneme sahiptir. Azerbaycan turizm sektörünün en önemli bileşeni, bir çalışanın profesyonel seviyesini otel işletmesinin hedeflerine uygun olarak iyileştirmeyi amaçlayan bir dizi önlem olan insan kaynaklarının geliştirilmesidir. Personel eğitimi ve gelişim göstergeleri, bir dizi genel kriter (mesleki gelişim, yetki devri, personel devri, açık pozisyon için adayların değerlendirilmesi, kariyer gelişimi) ve rekabetçi bir ortamda gerekli olan bir dizi beceri ve yetenek gibi belirli faktörlerdir.

Önerilen değerlendirme metodolojisi bir otel şirketinin insan kaynakları yönetimi alanındaki stratejisini operasyonel faaliyetlerle tam olarak ilişkilendirilmesini sağlayan bir araçtır; ayrıca yeni sistem, kaynak tahsisi alanında oldukça objektif kararlar alınmasını mümkün kılmaktadır.

Otel işletmesi personelinin gelişimi, personelin eğitim ve öğretimine dayanır. Eğitim ve öğretim aynı sürecin iki yüzüdür. Öğrenme, bir kişide genel zekanın gelişimi ile ilişkilidir ve eğitim, doğrudan yapılan işle ilgili bilgilerin edinilmesiyle ilişkilidir. Mesleki eğitimin nihai amacı, şirkete mesleki nitelikleri tamamen uyumlu yeterli sayıda çalışan sağlamaktır.

Otelcilik ve turizm sektörünün gelişimindeki dünya çapındaki deneyim, bir bütün olarak konaklama endüstrisi için bir mesleki eğitim yapısının geliştirilmesi gerekliliğini göstermektedir. Azerbaycan, konaklama ve turizm endüstrisinin gelişimi için tüm fırsatlara sahiptir, bu nedenle endüstrideki işçilerin eğitimi, tekrar eğitimi ve ileri eğitimi çok acildir. Otel işletmeciliği ve hizmetlerinin organizasyonu hakkında derinlemesine bilgi sahibi olması gereken sıradan çalışanlardan yöneticilere kadar istisnasız tüm çalışanlar için bu alanda mesleki eğitim düzenlenmelidir.

Çalışma, işçilerin işgücü potansiyellerini geliştirerek çalışmalarının verimliliğini artırmak için bir dizi önlem formüle eder: otel personeline, personele temel iletişim becerilerini aşılacak bir eğitim yöneticisi pozisyonunu dahil etmek; otel departman başkanlarının rehberliğinde personele günlük 5-10 dakikalık eğitimler vermek; Yeni bir çalışanın daha deneyimli bir çalışan-küratör tarafından eğitileceği otellerde küratörlük enstitüsünü tanıtmak önemlidir. Bu uygulama, denetleyici personel için bir maaş artışını içermelidir ve oteller için profesyonel düzeyde personel eğitimi gerçekleştirecek özel merkezler oluşturulmalıdır.

Etik Kurul İzni

Bu makale etik kurul izni gerektiren bir çalışma grubunda yer almamaktadır.

Katkı Oranı Beyanı

Yazarlar makaleye eşit oranda katkı sağlamıştır.

Çıkar Çatışması Beyanı

Makale yazarları aralarında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Kaynakça

- Bazarova T.Yu. & Eremina B.L. (2002). İnsan Kaynakları Yönetimi. Birlik. Moskova. s.600
- Downes, J., (2007), Progress of a common tourism policy. Travel and Tourism Analyst, s. 74-79.
- Efendizade, S., (2005). Ekoturizm ve Azerbaycan'daki gelişimi için beklentiler. Bakü. s.12
- Gasimov, A. M. (2005). Çalışma İlişkilerinin Yasal Düzenleme Yöntemi Kavramı/ geçiş Döneminde Azerbaycan Cumhuriyeti'nde Devlet ve İnşaatın Fiili Sorunları, Bakü, 2005, s.91-103
- Gülüzade, M. M. (2016) Sosyal alanın gelişmesinde insan faktörü ve rolü, Bakü 2016, s.223
- Ivantsevich, J.M. & Lobanov A.A. (2006). Yönetimin insan kaynakları. - M., s. 340
- Koçarlı, Y.A. & Koçarlı, L.R. (2016). Turizm hizmetleri pazarında girişimciliğin sürdürülebilir gelişimini artırmanın yolları. "Azerbaycan Devlet İktisat Üniversitesi Bilimsel Haberleri" Dergisi. Bakü. s.52
- Magura, M. I. (2007). Personel seçim sistemi oluşturmanın temel ilkeleri. / Çalışan yönetimi İş bulma merkezlerinde işsiz veya iş arayan. <https://www.sosial.gov.az/ishsizveishaxtaranqeydiyyat>
- Mammadov, C. & Rahimov, S. (2009). Açıklayıcı turizm sözlüğü ve ilgili kavramlar. Hukuk yayıncılığı. Bakü, s.9.
- Mindelli, A. E. & Zavarukhin, V. P. (2001). Yenilik Politikasının Uluslararası Yönleri, Dünya Ekonomisi ve Uluslararası İlişkiler dergisi No. 5. s. 551.
- Samedov A. G. & Khudiyeva P. T. (2013). Ticari işletmelerin yönetimi. Bakü. S.520
- Shekshnya, S. V. (2008). Modern Organizasyonların İnsan Kaynakları Yönetimi. - E., 2008., s. 320
- Stane M. & Lloyd A. S. (2017). Planning for Human Resource Development, s.14.
- Stone, R. (1995). Human Resource Management, and Brisbane: Wiley.
- Wright, P. & Snell, S. (1998). Toward a Unifying Framework for Exploring Fit and Flexibility in Strategic
- Yarochkin, V.I. & Buzanova, Y.V. (2008). İşletme ve Girişimciliğin Temelleri. Rusçadan çevrilmiştir. Bakü - İktisat Üniversitesi. s.174
- Yakovets, Y. (2008). Bilimsel ve Teknolojik İlerlemenin Yapısının Yeniden Yapılandırılması: Teori ve Ekonomik Mekanizma: Moskova, s.14
- Azerbaycan Cumhuriyeti İstihdam Stratejisinin Uygulanmasına İlişkin Devlet Programı (2011-2015).
- Azerbaycan Cumhuriyeti Devlet İstatistik Komitesi, <https://www.stat.gov.az/>
- Azerbaycan Cumhuriyeti İstihdam Stratejisi (2006 2015).