



ƏLAQƏ

Xırdalan, Azərbaycan
+994 50 615 10 15
firuz.esgerov@icloud.com

DİL BİLİKLƏRİ

Azərbaycan dili

Ana dili

Türk dili

Yaxşı

İngilis dili

Başlanğıc

PEŞƏKAR BACARIQLAR

- Əməliyyat İdarəetməsi
- Strateji Liderlik
- Komanda Quruculuğu
- KPI & Performans İdarəsi
- Satış İnkişafı
- Büdcə & Xərc Nəzarəti
- Təlim & İnkişaf
- Müştəri Təcrübəsi
- Excel / Word
- Power BI (davam edir)
- Data Analitika (davam edir)

ƏSAS GÖSTƏRİCİLƏR

- 15+ il idarəçilik
- 10 şöbə + 1 franşayzinq idarəsi
- Multi-unit əməliyyat
- 2 şöbə + 1 kiosk açılışı

SERTİFİKATLAR

- SAT Group — Strateji İdarəetmə
- Müştəri Məmnuniyyəti Təlimi
- Karyera İnkişafı Proqramı
- Fərdi Mentorluq Proqramı
- 2 illik Peşəkar İnkişaf

TƏHSİL

Gəncə Dövlət Universiteti

İnzibati İdarəetmə /
İqtisadiyyatın Hüquqi
İdarəetməsi

FİRUZ ƏSGƏROV

Böyük Menecer · Multi-Unit Əməliyyat Rəhbəri · Qonaqpərvərlik Sektoru

Peşəkar Xülasə

Restoran və qonaqpərvərlik sektorunda 15 ildən artıq idarəetmə təcrübəsinə malik, ofisiantlıqdan Böyük Menecer vəzifəsinə yüksəlmiş strateji lider. Çoxşöbəli şəbəkələrdə böyük komandaları idarə etmiş, əməliyyat sistemlərini optimallaşdırmış, xidmət keyfiyyətini və satış göstəricilərini ardıcıl artırmışdır. İnsana, prosesə və nəticəyə eyni dərəcədə fokuslanmış peşəkar.

İş Təcrübəsi

Böyük Menecer

2025 – Hazırda

MADO Restoranlar Şəbəkəsi · Azərbaycan

- Bütün şəbəkə üzrə əməliyyat standartlarını müəyyən edərək menecer heyətinin icrasını təmin etmişdir
- Regional menecer komandalarına mentorluq edərək liderlik potensialını inkişaf etdirmişdir
- KPI sistemlərini yenidən strukturlaşdıraraq şəbəkə performansının ölçülməsini gücləndirmişdir
- Şöbələrarası koordinasiyanı optimallaşdıraraq əməliyyat sürətini artırmışdır
- 10 şöbə və 1 franşayzinq şöbəsinin tam əməliyyat məsuliyyətini daşıyaraq şəbəkə üzrə idarəetməni həyata keçirmişdir
- Karyerası boyunca 2 şöbə və 1 kiosk tipli şöbənin açılışını uğurla həyata keçirmiş, hər birini sıfırdan əməliyyata hazır vəziyyətə gətirmişdir
- Şöbə müdiri kimi 1 şöbənin açılışını uğurla həyata keçirmiş, bütün əməliyyat proseslərini sıfırdan qurmuşdur
- Xidmət keyfiyyəti sistemlərini yenidən qurmuş, müştəri məmnuniyyət göstəricilərini əhəmiyyətli dərəcədə artırmışdır
- İşçi dövryyəsinə azaltmaq məqsədilə strukturlaşdırılmış işə qəbul və integrasiya prosesi tətbiq etmişdir
- Satış inkişafı təşəbbüsləri həyata keçirərək gəlir artımına birbaşa töhfə vermişdir
- Büdcə nəzarəti çərçivəsində xərc optimallaşdırması tədbirləri ilə əməliyyat gəlirliliyini qoruyub saxlamışdır

Şöbə Müdiri

2019 – 2025

MADO Restoranlar Şəbəkəsi · Azərbaycan

- Xidmət keyfiyyəti sistemlərini yenidən qurmuş, müştəri məmnuniyyət göstəricilərini əhəmiyyətli dərəcədə artırmışdır
- İşçi dövryyəsinə azaltmaq məqsədilə strukturlaşdırılmış işə qəbul və integrasiya prosesi tətbiq etmişdir
- Satış inkişafı təşəbbüsləri həyata keçirərək gəlir artımına birbaşa töhfə vermişdir
- Büdcə nəzarəti çərçivəsində xərc optimallaşdırması tədbirləri ilə əməliyyat gəlirliliyini qoruyub saxlamışdır
- 80–90 nəfərlik heyəti effektiv şəkildə idarə edərək yüksək komanda sinerjisinə nail olmuşdur
- Baş ofis departament müdirləri ilə sıx koordinasiya quraraq şöbələrarası effektiv komanda mühiti yaratmışdır
- Satışa xüsusi yanaşaraq anbar stoklarının tələbata uyğun və effektiv idarə edilməsini təmin etmişdir
- Baş ofisiant və menecer köməkçilərinin peşəkar inkişafına xüsusi diqqət yetirərək daxili karyera yüksəlişini dəstəkləmişdir
- Şöbənin gündəlik satış göstəricilərini sistemli şəkildə təhlil edərək fərdi yanaşma ilə nəticələri artırmışdır
- Anbar qalıqlarının FİFO (İGİÇ) prinsipinə uyğun idarə edilməsini tətbiq edərək itkiləri minimuma endirmişdir
- Çek-listlər və gündəlik rutin prosesləri avtomatlaşdıraraq əməliyyat səmərəliliyini artırmışdır
- Müştəri məmnuniyyətini ən yüksək səviyyəyə çatdırmaq məqsədilə kompleks

xidmət standartları tətbiq etmişdir

- ▶ Heyətə satış, servis və idarəetmə üzrə müntəzəm təlimlər keçərək komandanın peşəkar səviyyəsini yüksəltmişdir

Təlim Meneceri

2016 – 2018

MADO Restoranlar Şəbəkəsi · Azərbaycan

- ▶ Şirkət miqyasında ilk strukturlaşdırılmış təlim proqramını hazırlayaraq tətbiq etmişdir
- ▶ Yeni işçilərin adaptasiya müddətini qısaldan onboarding sistemi qurmuşdur
- ▶ Xidmət standartları üzrə təlim materialları hazırlayaraq keyfiyyətin vahidliyini təmin etmişdir

Menecer

2014 – 2016

MADO Restoranlar Şəbəkəsi · Azərbaycan

- ▶ Günlük əməliyyatları planlaşdıraraq komanda performansını hədəf göstəricilər çərçivəsində idarə etmişdir
- ▶ Müştəri şikayətlərini operativ həll edərək xidmət keyfiyyətini qoruyub saxlamışdır

Menecer Köməkçisi

2013 – 2014

MADO Restoranlar Şəbəkəsi · Azərbaycan

- ▶ Növbə idarəetməsi və əməliyyat dəstəyi ilə rəhbərlik funksiyalarına hazırlıq keçmişdir

Baş Ofisiant → Ofisiant

2011 – 2013

MADO Restoranlar Şəbəkəsi · Azərbaycan

- ▶ Xidmət mükəmməlliyi sahəsində əsas vərdişləri inkişaf etdirərək sürətli karyera yüksəlişi qazanmışdır

Əvvəlki Təcrübə

Baş Ofisiant · Yaşıl Bağ Restoranı, Bakı

2010 – 2011

Baş Administrator · Gəncə Əyləncə Mərkəzi

2008 – 2009

Ofisiant / Administrator · Kür-Xəzər Restoranı, Gəncə

2006 – 2008