

**Niyar Umarova**

Azərbaycan Əmək və Sosial  
Münasibətlər Akademiyası, t.ü.f.d.  
niyar61@list.ru

## **TURİZMİN İNKİŞAFINDA İKT-nin ROLU**

*Məqalədə İKT avadanlıqları və proqramlarının turizmin inkişafında rolu, informasiya emalı texnologiyalarının turizm sahəsində tətbiqinin üstünlükləri və onun normativ yanaşma metodu ilə əlaqələndirilməsi açıqlanır.*

*Azərbaycan Respublikasının turizm sahəsində İKT vasitələrindən istifadənin statistik hesablamalardakı rolundan, həmin sahədə tətbiqinə yeni metodoloji yanaşmadan və tətbiq olunan sistemli tədbirlərdən bəhs edilir.*

**Məqsəd:** turizm və onun inkişafında İKT vasitələrinin, virtual proqramlarının tətbiqinin üstünlükləri üzrə metodoloji yanaşma və onun elmi cəhətdə əsaslandırılmasından ibarətdir.

**Metodologiya:** məqalədə müvafiq əsaslandırma və məntiqi-sistemli təhlil metodundan istifadə edilmişdir.

**Tədqiqatın nəticələri:** Müasir informasiya cəmiyyətinin bütün sahələrində tətbiqinə ehtiyac duyulan İKT vasitələrinin, proqramlarının, həmçinin Azərbaycan turizmində informasiya emalı texnologiyalarının tətbiqinin verdiyi töhfənin müəyyən edilməsinin vacibliyi qeyd edilmişdir.

**Açar sözlər:** turizm, İKT, internet, sistemli tədbirlər

### **Giriş**

Müasir cəmiyyətin virtual əlaqə vasitələrindən hesab edilən şəbəkə sistemlərinin, İKT avadanlıqlarının kütləvi şəkildə tətbiqi informasiyanın sərhədsiz yayılmasında əsas və başlıca amildir. Cəmiyyətdə global sosial-texniki inqilab kimi qeyd olunan İKT vasitələri və onların müvafiq proqramları ictimai həyatın informasiyalaşdırılması prosesində əsas rol oynayan vasitələrdən biridir, çünki, texnoloji avadanlıqlardan istifadə paralel və çevik şəkildə geniş əhatəli iş rejiminə imkan yaradır.

Daima yeniləşən İKT sistemləri, avadanlıqları, proqramları hazırda daha aktiv və fəal sahələrdən hesab edilən turizm sektoru üçün əvəzedilməz vasitədir. Çünki, bu sistemdən istifadə edərək məkanı dəyişmədən dünya xəritəsi və ora daxil olan ölkələr haqqında geniş məlumat toplamaq mümkündür. Ona görə də hazırda elektron turizm geniş sahəli virtual coğrafi imkanlarına, təbliğat vasitələrinə, reklam çarxlarına görə daha çox müraciət olunan sahələrdən hesab edilir. Yəni, həyatımızın bütün sahələrinə nüfuz edən İKT turizm sahəsində də geniş tətbiq olunaraq, çox önəmli rola malikdir. Internet üzərindən turizm məkanlarına aid yerlərin seçilməsi və sifarişi, avia, dəmiryol biletlərinin bronlaşdırılması, otellərdə yerlərin sifarişi və s. elektron proqramların köməyi ilə həyata keçirilir.

Turizm “heçdən varetmənin” bir mexanizmi olduğuna görə ölkəyə gəlir gətirən ən əlverişli sahədir. (Turist - istirahət, gəzinti, tanışlıq, iş, idman və s. bir çox məqsədlər üçün 24 saatdan 12 ayadək müddətdə səfər edən şəxslərdir). Lakin turizmin inkişafında reklam çox böyük rol oynayır. Belə ki, ölkələrin malik olduqları qeriadi və maraq yaradan məkanları dünya səviyyəsində tanıtdırmaq lazımdır və bunu üçün də ən yaxın köməkçi vasitəsi İKT-dir. Virtual əlaqələrdən istifadə digər sahələrdə olduğu kimi turizm sahəsində də çox böyük imkanlar yaradır, ona görə də inkişaf etmiş ölkələrdə turizm sahəsi üçün elektron sistem əvəzedilməz vasitə hesab edilir. Hazırda dünyada turizm sahəsi sürətlə

inkişaf edən iqtisadi sektor kimi qeyd olunur, ona görə də turistlərin cəlb edilməsi üçün daxili turizm ehtiyatlarını müəyyənləşdirilərək, səmərəli mexanizmlər işlənilib hazırlanmalıdır [1,11]. Turizmin inkişafı eyni zamanda işsizlik kimi ağır problemin öhdəsindən gəlməkdə də köməkçi vasitədir.

Turizm müasir cəmiyyətin ən aktiv və aktual müraciət olunan sahələrindən biri olduğuna görə hazırda kütləvi informasiya vasitələrində bu sahəyə aid bəzi terminlərə daha çox rast gəlik [7, s.6-10], məsələn:

- Beynəlxalq turizm,
- Milli turizm,
- Gəlmə turizmi,
- Getmə turizmi,
- Sağlamlıq turizmi və s.

Məqsəddən asılı olaraq turizm səfərləri müxtəlif istiqamətli ola bilər, məsələn:

- Beynəlxalq əhəmiyyətli xidməti əzamiyyətlər
- Elmi-təbii konfranslarda, müşahidələrdə iştirak
- İşgüzar biznes və reklam məqsədli
- Məqsədli işgüzar turizm xidmətləri
- Dini ziyarətlər
- Bazarlıq məqsədli
- Təhsil və peşəkarlıq hazırlığı
- İstirahət yönümlü
- Əyləncə məqsədli
- Mədəni tədbirlər üçün
- İdman tədbirlərində iştirak etmək üçün
- İdman tədbirlərində tamaşaçı iştirakçısı kimi
- Qeyri-peşəkar idmanla məşğul olmaq üçün
- Bal ayı səyahəti
- Konsertlər, seminarlar, yarmarka və sərgilərdə iştirak
- Sağlamlıq və müalicə turizmi və s.

### **Turizmin Azərbaycanın inkişafı**

Azərbaycan Respublikası yerləşdiyi əraziyə görə çox əlverişli və zəngin fauna və floraya malikdir. Ölkəmiz gənc ölkə olmasına baxmayaraq digər sahələrdə olduğu kimi turizm sahəsinin inkişafı istiqaməti üzrə də bir çox ölkələrdən irəlidədir. (Azərbaycan Respublikasında turizm siyasətinin təşkili və idarə olunması 2004-cü ildən başlanan regional inkişaf siyasətinin tərkib hissəsi olmaqla, uğurlu şəkildə təmin edilir).

Ölkəmizdə turizmin növlərinə görə (üzrə) müxtəlif potensiallar var və onların reallaşdırılması vacibdir, məsələn (*Şəkil 1*):

- Mədəni turizm;
- Sağlamlıq turizmi;
- Dağ və qış turizmi;
- İdman turizmi;



**Şəkil 1.** Ölkəmizdə turizmin növləri üzrə müxtəlif potensial istiqamətlər

- İşgüzar turizm;
- Çimərlik turizmi;
- Ekoloji turizm;
- Ov turizmi və s.

Azərbaycan Respublikası böyük turizm potensialına, müxtəlif iqlim qurşağına, maraqlı və zəngin təbiətə malikdir. Vətənimizin olduqca əlverişli və biri-birindən fərqlənən təbii-iqlim xüsusiyyətlərinə malik olması bura turist axınlarının sayını günü-gündən artırır. Bu potensiallardan səmərəli istifadə üçün xüsusi layihələr hazırlanaraq, uğurlu şəkildə tətbiq olunur.

Xarici turistlərin ölkəmizə maraqlarını artırmaq üçün bir çox tədbirlər görülür. Məsələn, müxtəlif veb saytlarda respublikamızın turizm məkanları haqqında məlumatların yerləşdirilməsi bu sahəyə aid daha çox informasiya əldə etməyə imkan yaradaraq, həmin məkanlara maraqları daha da artırır. Maraqlı turizm potensialının tərkib hissəsi kimi bizim ölkəyə xas olan əlverişli məkanlara, qeyriadi mənzərələrə, qoruqlara və meşələrə aid olan istirahət güşələrinə aşağıda adları qeyd olunan obyektləri misal [7, s. 11-16, 12, 19] göstərmək olar:

- Xınalıq Dövlət Tarix-Memarlıq və Etnoqrafiya qoruğu;
- Qobustanın qayaüstü təsvirləri və palçıq vulkanları;
- Qusar “Şahdağ” Qış-Yay Turizm istirahət kompleksi;
- Xaçmaz rayonunun “Nabran” kurort turizmi;
- Quba rayonunun əsrarəngiz görünüşü, “Cənnət bağı”, “Şahbulaq” və s. istirahət mərkəzləri;
- Lənkəran böləsinin nadir qoruqları;
- Qaz, Zaqatala, Balakən ərazisində yerləşən meşəliklər, qoruqlar, şlalələr, Balakən-Katex və İlisu dağ şlalələri;
- İsmayılı meşələri və Lahıc qəsəbəsi istiqmətində dağların füsunkar görünüşü;
- Şəki Xan sarayının deyri-adi incəlikləri, Alban kilsəsi, Marxal istirahət mərkəzi;
- Qəbələ rayonunun füsunkar mənzərəsi, “Semerana”, “Duyma”, “Qəbələ” istirahət və əyləncə mərkəzləri;
- “Tufan” Dağ-Xizək Yay-Qış İstirahət kompleksi;
- Mingəçevir şəhərində “Kür” çayı üzərində kürəkçəkmə idmanı;
- Naxçıvan ərazisində yerləşən əsrarəngsiz mənzərələr, təbii müzeylər, müalicəvi mərkəzlər;
- *Zəngin tarixi-mədəni irsə, əlverişli təbii-coğrafi şəraitə malik olan Dağlıq Qarabağ zonasının müxtəlif turizm məkanları;*
- Kəlbəcər və Laçın rayonlarının qədim abidələri, səfalı güşələri, dağlıq əraziləri;
- “Kiçik Paris”, “Qafqazın sənət məbədi”, “Azərbaycan musiqisinin beşiyi” və s. adlandırılan Şuşa şəhərinin əlverişli mühiti və s.

Eyni zamanda bir çox qədim abidələrinə, dadlı-milli mətbəximizə, ecəzkar təbiətli mənzərələrinə görə də turistlərdə ölkəmizə qarşı xüsusi maraq vardır. Bütün bunlar isə turizm üçün böyük potensial deməkdir və hazırda bu sahə ölkə üçün prioritet hesab edilir. Neft sənayesindən sonra İKT sahəsi kimi, turizm sahəsində tədricən gəlir gətirən sahələrə çevrilir. Ona görə də, turizm sahəsini inkişaf etdirmək üçün xüsusi tədbirlər görülür. Məsələn, Azərbaycan Respublikasının Dövlət Turizm Agentliyi Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 20.04.2018-ci il tarixli “Mədəniyyət və turizm sahəsində dövlət idarəçiliyinin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı bəzi tədbirlər haqqında Sərəncam”ına əsasən yaradılıb. 21.09.2018-ci il tarixli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş Azərbaycan Respublikasının Dövlət Turizm Agentliyi dövlət qoruqlarının, tarixi və mədəniyyət abidələrinin qorunması

sahəsində turizm sahəsinin tənzimləməsini həyata keçirən mərkəzi icra hakimiyyəti orqanıdır [2, 12]. Azərbaycanda Dövlət Turizm Agentliyinin tabeliyində - Qoruqları İdarəetmə Mərkəzinin və Turizm İnformasiya Mərkəzinin yaradılmasının bu sahənin inkişafında xüsusi rolu var.

Turizm sahəsini genişləndirmək və daha çox turistləri ölkəyə cəlb etmək üçün agentliklərdə təbliğat məqsədilə öz fəaliyyətlərini müxtəlif istiqamətlər üzrə qururlar, məsələn [2, 5,19] (Şəkil 2):

- turizmin inkişaf konsepsiyalarının hazırlanması;
- əsas turizm bazarlarının müəyyənləşdirilməsi;
- regionlara turistlərin cəlb edilməsi üzrə tədbirlərin planlaşdırılması;
- turizm təhsilinin inkişaf etdirilməsi;
- dövlət-özəl biznes əməkdaşlığının genişləndirilməsi;
- turizmdə İKT-nin imkanlarından və məxsusi proqramlarından istifadə;
- turizm nümayəndəliklərinin yaradılması və s.

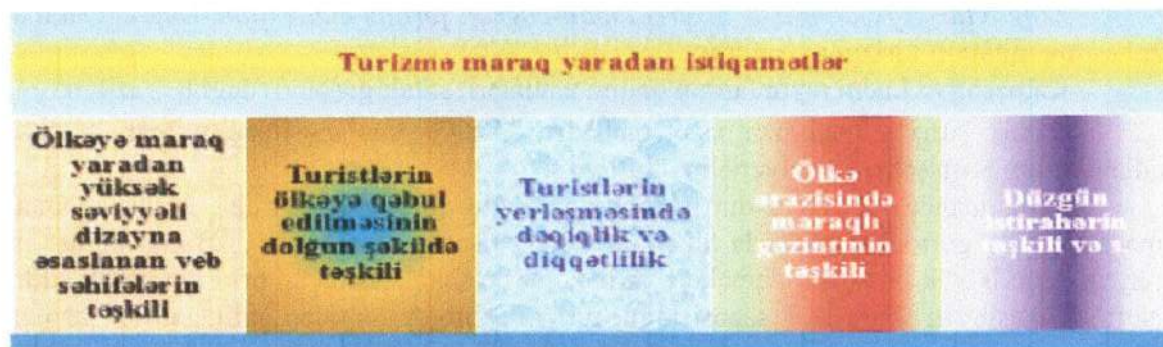


Şəkil 2. Turizm agentliklərinin fəaliyyət istiqamətləri

Onu da qeyd edək, ki, ölkədəki qlobal turizm sektoruna aid olan turizm mərkəzlərinin (turizm agentlikləri, firmaları və s.) əksəriyyəti Bakı şəhərində yerləşir, təqribən 75 % [18].

Ümumiyyətlə istənilən ölkə turizminə maraq yaratmaq üçün müxtəlif proqramlardan, reklamlardan, saytlardan, vasitələrdən və s. istifadə olunur, məsələn (Şəkil 3):

- Ölkəyə maraq yaradan yüksək səviyyəli dizayna əsaslanan veb sahifələrin təşkili;
- Turistlərin ölkəyə qəbul edilməsinin düzgün və dolğun şəkildə təşkili;
- Turistlərin yerləşməsində dəqiqlik və diqqətliklik;
- Maraqlı gəzintinin təşkili;
- Düzgün istirahətin təşkili və s.



Şəkil 3. Turistlərin ölkəyə marağını yaradan və artıran istiqamətlər

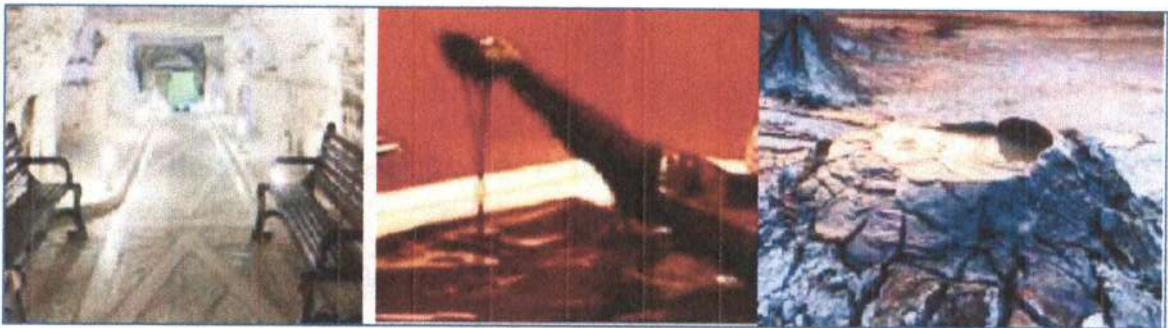
Ölkəmizin milli və digər bayramlarını (Novruz bayramı, Nar bayramı) və füsunkar təbiətini ümumdünya şəbəkəsində tanımaq üçün müxtəlif saytlar hazırlanmışdır, məsələn:

1. [www.azerbaijan-info.jimdo.com](http://www.azerbaijan-info.jimdo.com)

2. <http://az.baku-art.com/az/>
3. [www.az.baku-art.com](http://www.az.baku-art.com)
4. [www.culture.azerbaijan.az](http://www.culture.azerbaijan.az)
5. <https://en.wikipedia.org> ›
6. [www.tourism.az](http://www.tourism.az)
7. [www.azerifolk.com](http://www.azerifolk.com) və s.

Burada təşkilati və cəlbədicə metodlar kimi ölkədəki turizm məkanlarına aid reklam çarxlarının internet saytlarında, sosial şəbəkələrdə aktiv şəkildə paylaşılması çox böyük rol oynayır. Azərbaycan turizminin dünyada tanınması üçün İnternetin virtual məkanı əvəzəlməz vasitədir.

Azərbaycanda sağlamlıq və ya müalicə turizm məkanlarına da xüsusi diqqətlə yanaşılır. Belə məkanlara misal olaraq, Naftalan nefti, duz mədənləri, palçıq vulkanları (qeyd edək ki, dünyadakı ən böyük palçıq vulkanı Torağay Azərbaycanda yerləşir), bulaqlar, mineral sular, metan, kükürlü və oksigenli sular, mineral palçıqlar, göllər, çimərliklər və s. daxildir (Şəkil 4):



*Duz müalicə mədənləri*

*Naftalan nefti*

*Palçıq vulkanları*

**Şəkil 4.** Azərbaycanın sağlamlıq-müalicə məkanları

Yuxarıda qeyd etdiyimiz kimi, Azərbaycanda turizmin inkişafı üzrə sistemli tədbirlər işlənib hazırlanaraq, aktiv sürətdə həyata keçirilir, ona görə də hazırda Azərbaycan turizmi dünyada sürətlə inkişaf ölkələr sırasında irəliləyir. Bu sahədə uğurlar, nailiyyətlər əldə etmək üçün “Azərbaycan Respublikasında turizmin inkişafı ilə bağlı əlavə tədbirlər haqqında” 01.09.2016-cı il tarixli 2295 nömrəli Sərəncamına əsasən müvafiq dövlət qurumlarına bir sıra tapşırıqlar verilmişdir.

Azərbaycan Respublikası 2001-ci ildən etibarən BMT-nin Dünya Turizm Təşkilatının Seulda keçirilən 14-cü Baş Assambleyasında təşkilata üzv kimi qəbul olunmuşdur. Ölkə prezidentinin 01.09.2016-cı ildə imzaladığı Sərəncama əsasən hər il 27 sentyabr respublikamızda “Turizm işçiləri günü” kimi qeyd olunur (27 sentyabr Dünya Turizm Günüdür).

2011-ci il Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 15 fevral 2011-ci il №1320 sərəncamı ilə “Turizm ili” elan edilmişdir. Burada əsas məqsəd turizm sahəsi üzrə xidmətlərin keyfiyyətini yaxşılaşdırılmaq, regionlarda turizm bölgələrini aktivləşdirmək və inkişaf etdirmək, peşəkar mütəxəssislər hazırlamaq, turizmin inkişafı üçün lazımı addımlar atmaq, dünya turistlərini ölkəyə cəlb etməkdir.

Turizmin inkişafı üçün ölkəmizdə qəbul edilən layihələrə, qərarlara, sərəncamlara misal olaraq, gösrətə bilərik [2; 7, s. 24-29] məsələn:

- Heydər Əliyev tərəfindən 1999-cu ildə qəbul edilmiş Fərmana əsasən “Turizm haqqında” Qanunu;

- Ulu öndər tərəfindən 27.08.2002-ci il tarixli Sərəncamı ilə qəbul edilmiş Azərbaycanda 2002-2005-ci illər üçün “Turizmin İnkişaf Proqramı və Proqrama dair Tədbirlər Planı”;

- Prezident İlham Əliyev tərəfindən 06.04.2010-cu ildə imzalanmış “Azərbaycan Respublikasında 2010-2014-cü illərdə turizmin inkişafına dair Dövlət Proqramı”;

- “Azərbaycan Respublikasında Turizmin İnkişafına dair 2008-2016-cı illər üçün Dövlət Proqramı” isə turizmin müxtəlif növlərinin inkişaf etdirilməsi istiqamətləri üzrə nəzərdə tutulmuş xüsusi layihələrdən biridir;

- 20.04.2018-ci ildə Prezidentimiz “Mədəniyyət və turizm sahəsində dövlət idarəçiliyinin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı bəzi tədbirlər haqqında Sərəncam”ının imzalaması və s.

Prezidentimizin müvafiq Fərmanının tələbinə uyğun “Turizm və rekreasiya zonalarının nümunəvi Əsasnaməsi” hazırlanmışdır. Destinasiya Menecmenti Təşkilatları isə əsasən turizm potensialının araşdırılmasına xidmət edəcək. Həmçinin Azərbaycanda Turistlərə Yardım Mərkəzi və onun tərkibində turizm polisinin yaradılması da nəzərdə tutulur.

27.12.2022-ci il tarixində Milli Məclisin plenar iclasında “Turizm haqqında” yeni qanun layihəsi üçüncü oxunuşda təsdiqlənib. “Turizm haqqında” qanunun müddəaları ilə bu sahənin müxtəlif bölmələrində çalışan şəxslərin məlumatlandırılması üçün 12.01.2022 və 13.01.2022-cü il tarixlərində onlayn görüşlər keçirilmişdir.

2025-ci ildən sonrakı dövr üçün Azərbaycan Respublikasını dünya üzrə turistlərin ən çox üstünlük verdiyi 20 turizm məkanından birinə çevirmək hədəf baxışı müəyyən edilmişdir [19]. Burada sektorun turizm xidmətləri üzrə keyfiyyətinin yüksəldilməsi üçün müxtəlif məqsədyönlü planlar, proqramlar və s. qəbul edilmişdir [3], məsələn:

- turizm sektorunun inkişafının dəstəklənməsi;
- beynəlxalq və yerli bazarlarda yüksəkkeyfiyyətli və rəqabətə davamlı turizm xidmətlərinin təmin edilməsi;
- milli dəyərlərə uyğun turizm təcrübəsinin formalaşdırılması;
- müasir ideya və innovasiyalara əsaslanan yeni investisiya layihələrinin cəlb edilməsi;
- turizmin inkişafı ilə əlaqədar aidiyyəti orqanların qarşılıqlı koordinasiyası kimi tədbirlər və s.

Azərbaycan Respublikasında bir neçə iri miqyaslı beynəlxalq tədbirlərin keçirilməsi də ölkəmizi Avropa miqyasında tanıtdirir. Məsələn:

- 2011-ci ildə Avroviziya Mahnı Müsabiqəsində müsabiqənin qalibi olan Azərbaycan Respublikasının 2012-ci ildə ev sahibliyi etməsi;
- 12.28.2015-ci il iyun tarixlərində Bakıda təşkil olunan I Avropa oyunlarının Bakıda olması və dörd il müddətində davam etməsi;
- 2017-ci ildə IV İslam Həmrəyliyi Oyunlarının Bakıda keçirilməsi;
- “Baku Expo Center” Sərgi və Konfrans Mərkəzində beynəlxalq əhəmiyyətli sərgilərin, konfransların, işgüzar tədbirlərin keçirilməsi;
- Qəbələ Beynəlxalq Musiqi Festivalının hər il dünya səviyyəsində təşkili və s.

Ölkə turizminin dünyada tanınmasında atılan bu kimi addımlar çox mühüm rola malikdir.

Azərbaycannın turizm sahəsini daha da inışaf etdirmək üçün ölkə xaricində də bir çox əlverişli addımlar atılır. Məsələn, 2018-ci ildə Moskva (Rusiya), Dubay (BƏƏ), Ər-riyad (Səudiyyə Ərəbistanı), Mumbay (Hindistan), Pekin (Çin), Frankfurt (Almaniya) şəhərlərində daimi turizm nümayəndəlikləri fəaliyyətə başlamışdır.

Ümumdünya Səyahət və Turizm Şurasının hesabatına əsasən Azərbaycan 2010-2019-cı illərdə turizmin ən sürətlə inkişaf etdiyi ölkələr arasına daxil olmuşdur [18].

### **Turizmin inkişafında innovativ texnologiyalar**

Qeyd etdiyimiz kimi, İKT sistemlərinin tətbiqilə informasiyanın hökmran rol oynadığı müasir informasiya cəmiyyətində internet turizm sahəsinin inkişafı və tanınması üçün əlverişli mühiti yaradır, belə ki, qloballaşan dünyada şəbəkə əlaqələrilə hər hansı ölkə haqqında məlumatı ani vaxt müddətində əldə etmək mümkündür. Yəni, turizm şirkətlərində iş sisteminin avtomatlaşdırılması, innovativ texnologiyalardan istifadəyə keçid, idarəetmədə İKT vasitələrinin tətbiqi, əlverişli texnologiyalardan və proqramlardan istifadə hər hansı turizm şirkətinin dünyada tanınması üçün ən vacib amildir. Turizm sahəsində istifadə olunan proqramlar turagentlərin, turoperatorların fəaliyyətinə görə müxtəlif istiqamətlidir. İnternet üzərindən aktiv olaraq tanınmaq üçün ilkin olaraq lazımi tələbatı keyfiyyətli cavab verə bilən saytı hazırlamaq lazımdır. Saytın hazırlanması mərhələsində isə dizaynerlər, proqramçılar, menecerlər və s. iştirak edirlər.

Turizmin sahəsinin dünya ilə virtual əlaqəsini yaratmaq üçün müxtəlif turoperator proqramlarından istifadə olunur (bu proqramlardan həmçinin turizmin inkişafı, firmanın keyfiyyətli və etibarlı adı qazanması, şirkət işlərinin avtomatlaşdırılması və s. yönündə istifadə olunur) Bu proqram paketlərinə [7, səh.29-32 10, səh. 187-199] - MASTER TUR, CAMO-TYP, TURWIN MULTIPRO AMADEUS, GALILEO, SABRE, WORLDSPAN və s. misal göstərmək olar.

Məsafədən asılı olmadan elektron iş sisteminin tətbiqini həyata keçirən proqramların özünə xas xidmət və tətbiq sahələri var. Məsələn, proqramlardan bəziləri sənədlərin idarəetmə sistemlərinin hazırlanmasında (Word, Excel, Power Point, Outlook, Access və s.), digərləri global bronlaşdırma sistemlərində (AMADEUS, GALILEO, SABRE, WORLDSPAN və s.) və s. istifadə olunur.

İstifadə olunacaq proqramların seçimində bəzi nüansları (tələblərin dünya səviyyəsində necə ödənməsinin mümkünlük dərəcəsi, lazımi standartlara uyğun qanunlar çərçivəsində olması və s.) nəzərə almaq məsləhətdir, məsələn:

- Proqramın özünü necə doğrultması;
- Standart interfeysə malik olması;
- Proqramdan istifadənin sadəliyi, münasibliyi;
- Xarici və daxili fəaliyyətin və ya əlaqələrinin yaradılması və təşkili;
- Proqramların səmərəlilik, çeviklik, şəffaflıq dərəcəsinin təmin edilməsi faizi və sistemdə məhsuldarlığının təmin olunması, şəbəkə üzərindən müştəri-server əlaqə aktivliyinin təmini;
- Sistemin təhlükəsizlik təmini və icazəsiz müdaxilənin, kiberhücumların təsirinin neytrallaşdırması;
- Məlumatların ümumdünya şəbəkəsinə qoşulmasının yüksək səviyyədə təmini və ya yeniləşən İKT sisteminin tələbatına cavab verəbilmə dərəcəsi və s.

Turizmin işini asanlaşdıran virtual bronlaşdırma proqramları ilə agentliklərə məxsus olan müxtəlif paketlərin şəbəkədə yerləşdirilməsi, istifadəçilərin məlumatlandırılması və həmçinin onlayn (online) rejimindən məsafəli istifadəyə imkanlar yaradır. Məsələn, “Hotelspro.com” və “Booking.com” saytıdan istifadə etməklə otellərin rezervasiyası, “tourinfo.az” saytı ilə əvvəlcədən rezervasiya etmək, bronlaşdırma turpaketləri almaq, ölkə, region, şəhər, yer, otel, bilet və s. haqqında məlumatları əldə etmək, “Airbnb.com” saytıdan istifadə etməklə qalmaq üçün ucuz qiymətə otelləri, evləri, villaları bron etmək və s. mümkündür.

### **Turizm sahəsində tətbiq edilən virtual proqramlar**

70-ci illərdə ABŞ turfirmaları aviakompaniyaların avtomatlaşdırılmış sistemlərinə qoşulmağa başladılar. Aviareyslər haqqında informasiyanın əldə olunması və istifadəsi üçün “United Airlines” aviaşirkətində avtomatlaşdırılmış sistem kimi “APPOLLO”, “American Airlines” aviaşirkətində “SABRE” və s. ilk sistem olmuşdur.

“Summer-tour.com” turoperatoru daha çox hava nəqliyyatı bazarında yaxşı tanınıb və AZAL Azərbaycan milli aviaşirkəti, Buta Airways aviaşirkəti və Silk Way holdinqin Rusiyadakı eksklüziv nümayəndəsidir (bunlara daxildir: Yük aviaşirkəti; Azərbaycanda və Türkiyədə DMC (ev sahibi); Azərbaycanda otellər və s.).

Hazırda turagentlərin istifadə etdiyi virtual proqramların funksiyaları ilə ümumi şəkildə tanış olaq. Məsələn:

“**AMADEUS**” – proqramı dünyanın turizm sahəsi üzrə ən böyük sistemlərinə xidmət etmək qabiliyyətinə malikdir [21]. **Proqram əsasən** avia uçuşların, mehmanxana, avtomobil, dəmiryol daşınmaların bronlaşdırılması sistemidir və yüz minlərlə turizm agentliyinə aviabiletlər, otellər, turlar və onların qiymətlər haqqında məlumatı verərək, bronlaşdırmanın təsdiqini təmin edir. Eyni zamanda avtomobil icarəsi və biletlər sifariş etmək, satmaq, cədvəllər, uçuşlar, tariflər haqqında informasiyaları saxlamaq kimi bir çox imkanlara malikdir. Sistem dünya hava yollarının planlaşdırılan uçuşlarında yerlərin təqribən 95%-i haqqında məlumatı özündə cəmləşdirərək müxtəlif ölkələrdə istifadə olunur.

Turizm sahəsində zamanət verən tur-paket proqramlarından biri də “Матреp-Тур” proqramıdır, bu proqramdan istifadənin müxtəlif üstünlükləri var. “Tur konstrukturu”, “Turizm məhsullarının satışı”, “Tərəfdaşlarla işləmək”, “İnzibatçı bloku”, “Statistika”, “Sorgu”, “Maliyyə” və s. bölmələri özündə birləşdirən “*Master Tur*” proqram paketində müxtəlif funksiyaların icrası mümkündür, məsələn:

- istifadəçilər, iştirakçılar üçün əlverişli muhitin yaradılması, tur məhsulu üçün endirimli qiymətlərlə təkliflərin hazırlanması, turlar üçün əlverişli məbləğin hesablanması, agentlikləri üçün bonuslar təklifi;
- müqavilələrin tamamlanma tarixləri haqqında məlumatların verilməsi və yenilənməsi;
- agentliklər arası mesajlaşma və xəbərdarlıq xidməti keyfiyyətinin yüksək səviyyədə təşkili;
- viza üçün sənədlərin işlənməsi və təqdim olunmasındakı tarixlərə avtomatik nəzarət;
- lazımi sənədlərin (məsələn, səyahət paketləri, turist siyahıları, kuponlar, sorğu vəərəqləri, maliyyə hesabatları və s. formalar), MS Word, MS Excel, MS Access və s. formatında hazırlanmasının mümkünlüyü;
- turlara və xidmətlərə nəzarətin idarə edilməsi və təkrar satış imkanının istisnasına nəzarət;
- tur ödənişlərinə mərkəzdən nəzarət, gedişat proseslərini izləmək, cari maliyyə vəziyyətini qiymətləndirmək, depozit ödənişlərini təmin etmək;
- turistlər üçün təyin edilmiş yerlərin, otellərin, marşrut və nəqliyyat vasitələrinin diaqramlarını təqdim etmək, göstərmək;
- xarici tərəfdaşlar üçün müxtəlif dillərin interfeysi;
- müxtəlif turizm şirkətlərinin iş sisteminə uyğun real iş proqramının təşkili;
- maliyyə zamanəti ilə şirkətlərin məlumatlandırılması;
- İnternet yaxud virtual əlaqələrlə məsafəli iş rejimində proqramların fərdi və qrup halında işləmək imkanları;

- tur məhsulu üçün uyğunluğun yaradılması və s.
- “Master Tur” proqramında
- “Master-İnterLook” kompleksi,
- “Master Veb”,
- “Master-İnterlook”,
- “Master AGENT”,
- “Master AVIA” və s. bölmələrilə əlverişli iş mühitini yaratmaq mümkündür.

Turoperatorların avtomatlaşdırılması üçün (turoperator avtomatlaşdırma sistemi kimi) “CAMO-TYP” proqram paketindən istifadə olunur. “CAMO-типaрeнт” proqramı lazımi səviyədə avtomatlaşdırılmanı təmin etməklə bərabər, geniş funksionallığı, effektiv iş sistemi ilə seçilir və digər tur operatorların turlarını satmaq istəyən şirkətlər üçün də əlverişlidir. Bu proqramda:

- sifarişləri idarə etmək, imkanları genişləndirmək, sifarişlərin ödənişinə nəzarət
- onlayn satışları optimallaşdırmaq, şəbəkə sistemlə, elektron poçtla sifariş və sürətli qeydiyyat imkanı;
- turoperatorlara otellər, nəqliyyat, sığorta şərtləri, viza dəstəyinin təyini və bronlaşdırma funksiyası (turoperator resurslarının bronlaşdırma modulu);
- istənilən tur paketinin həcmnin hesablanması və çevik qiymətdə qoyma mexanizmi, sənədlərin mübadiləsinin avtomatlaşdırılması;
- turist sənədlərinin sürətli, keyfiyyətli, əlverişli yaradılması;
- əlavə xidmətlər üçün soraq kitabçasının yaradılması;
- turoperator təkliflərinin araşdırılması, axtarılması, satışların, sifarişlərin, qeydiyyatın aparılması imkanları;
- maliyyə vəziyyətinin araşdırılması üçün müxtəlif hesabatlar və müxtəlif əməliyyatların icrası mümkündür.

Digər turoperator proqramı “TURWIN MULTIPRO” proqram paketinin əsas xüsusiyyətlərinə aiddir:

- Tur paketlərinin avtomatik sifarişi;
- Tur paketlərinin qiymət siyahısına baxış;
- Uçuşların və otellərin yüklənməsi və nəzarət etmək;
- Turizm məhsulunun istənilən seqmenti üçün kataloqlar yaratmaq imkanı;
- Bir və ya bir neçə ölkədə turların təşkili;
- Pul vəsaitlərinin uçotu, əsas mühasibat sənədlərinin, məsələn, fakturalar, hesab-fakturalar, nağd pul zamanətləri, kassa hesabatların aparılması;
- Yerli şəbəkələrdə etibarlı işin təşkili və s.

Göründüyü kimi müasir informasiya cəmiyyətinin tələbatına uyğun olaraq İKT, İnternet əlaqələri hazırda ən aktual sahələrdən hesab edilən turizm sahəsi üçün olduqca əlverişli mühiti yaradaraq, bu sahə üçün ən vacib amil rolunu oynayır.

Azərbaycanda Tur Operatorların fəaliyyəti üçün müxtəlif proqramlardan istifadə olunur, lakin son vaxtlar daha aktiv olan proqramlar içərisində “TourInfo” proqramının fəaliyyətini xüsusilə qeyd etmək lazımdır [12, 15, 20, 21]. Bu proqrama daxil olmaq üçün əsasən “summertour.az” saytından istifadə edilir. Program şirkətlərə müqavilə əsasında (şirkətin təyin etdiyi müəyyən qiymətdə olan depozitə əsasən) olan Şifrə-Kod vasitəsilə verilir (hər şirkətin öz Şifrə-Kod-u olur). Turoperatorlar il ərzində aldığı və ya satdığı hər əməliyyatı ona verilən imtiyazlar əsasında rahat şəkildə icra edə bilər. Yəni, Şifrə-Kod əldə edildikdən sonra dünyanın bir çox ölkələrinə səyahət üçün otellərin, təyyarələrin, transferlərin qiymətlərinə baxmaq və bu sahədə istifadə olunan digər proqramlarla müqayisə etmək olar. Bu və buna bənzər proqramlardan istifadə etmək həm turoperatorun

işini tezləşdirir, həm də lazımı nəticə əldə etmək üçün başqa tərəfdaşlardan asılılığı aradan qaldırır (yəni, saatlarla onların cavabını gözləməkdən can qurtarır. Deyilənlərə misal olaraq qeyd etmək olar ki, bayram ərəflərindəki müraciət sıxlığını nəzərə alsaq bir istiqamət üçün bəzən 1-dən 100-ə qədər şirkətlər eyni olan ölkədə və ya şəhərdə eyni olan Hotellə maraqlana bilərlər. Bu isə tərəfdaş olan şirkətlərin gec cavab verməsinə səbəb olur. Lakin belə programların vasitəsilə hər bir şirkətdə fəaliyyət göstərən turoperatorlar özü müstəqil olaraq dünyanın bir çox ölkələrində olan tur paketlərinin qiymətini bir neçə dəqiqə ərzində baxıb hesablayaraq, müştəriyə məlumat verə bilərlər). Əksər hallarda uçuşlar proqramlarda məhdud şəkildə təqdim olunduğuna görə turoperatorlar bəzən təyyarə biletlərinin baxılmasında da çətinlik çəkirlər. Belə hallarda eyni müəssisədə işləyən aviakassirlərin köməyi lazım olur. Aviakassirlər yaranan problemin həlli üçün bəzən (əsasən) müxtəlif proqramlardan istifadə edirlər (məsələn, Amadeus, Galileo, Sabre və s.). Bildiyimiz kimi, dünyada fəaliyyət göstərən müxtəlif avia kompaniyaların özünə xas onlayn (online) saytları mövcuddur. Həmin saytlara müraciət edərək həmin ölkəyə aid edilən uçuşlara baxmaq və lazımı əməliyyatları onlayn şəkildə aparmaq mümkündür (burada məqsəd əsasən daha ucuz biletin tapılması və ya firmaların ən uyğun olan qiyməti tapmağa çalışmasıdır, lakin ölkələr üzrə pul-valyuta dəyərinin fərqli olması bəzən bilet qiymətlərində çox böyük fərqi yaranmasına səbəb olur, ona görə də yaranan məsələnin həllində bir neçə proqramdan paralel şəkildə istifadə edilir. Lakin aveokompaniyaların özlərindən hər hansısa bir təyyarə bileti və ya transfer əldə etmək mümkündür).

Qeyd edək ki, “Covid 19” pandemiyasının öldürücü mənfi təsirinin dünya üzrə sürətlə yayılması bütün dünyada olduğu kimi bizim ölkəmizdə də yan keçmədi və bu təsir özünü turizm sahəsində də göstərdi. (Çox təəssüflər olsun ki, hazırda bu sahədə yeni mutasiya növlərinin yaranması onun hələ ki, dünyada öz aktivliyini qorumasına səbəb olur).

### **Nəticə**

Xarici valyutanın ölkəyə axınında əhəmiyyətli sektorlardan hesab edilən turizm sahəsinin tənzimlənməsi iqtisadiyyata öz təsirini sürətli şəkildə göstərir, yəni, turizmin inkişaf etdirilməsi iqtisadi vəziyyətə müsbət təsir etməklə bərabər, həm daxili işsizliyin qarşısının alınmasında müəyyən rola malikdir, eyni zamanda da alış-verişə müsbət təsir etməklə bərabər, ölkənin dünyaya tanınması və xarici vətəndaşlarda maraq yaratması üçün açılan bir pəncərədir. Ona görə də bu sahənin inkişaf etdirilməsi ölkə iqtisadiyyatı üçün vacib hesab edilir.

Azərbaycan Respublikasında bu sahənin inkişafı istiqamətində bir çox işlər görülür. Turizm sahəsinin daha da inkişaf etdirilməsi üçün:

1. Qəbul edilən yeni layihələrdə informasiya emalı texnologiyalarına geniş yer vermək və bu sahə üçün mühitin rəqəmsallaşdırılması istiqamətində investisiya qoyuluşlarını davamlı şəkildə artırmaq;

2. Maraq yaradan bölgələr və turizm məkanları haqqında virtual məkanda göstərilən reklamların tərtibində yüksək texnoloji sistemlərə, yeni dizayna əsaslanan proqramlara (məsələn, 3D texnologiyasına və ya kompüter qrafikasının son imkanlarına əsaslanmaq) daha çox müraciət etmək;

3. Turizmin inkişafı üçün yeni virtual proqramların yaradılması istiqamətində xüsusi maliyyə vəsaiti ayırmaq və bu yönümlü ixtisaslı kadrların sayını artırmaq, inkişaf etmiş ölkələrin təcrübəsinə əsaslanaraq dünyadakı təcrübəli kadrlara müraciət edərək yeni kadrların yetişməsi üçün planlı layihələr qəbul etmək;

4. Dünya üzrə tanınan məşhur otellərin yerli filialları açaraq, onları KİV-lərdə,

virtual şəbəkə məkanında reklam etdirmək və ticarət festivallarının, işgüzar turizm üzrə ixtisaslaşmış konfransların, xüsusi tədbirlərin keçirilməsinin sayının artırılması və bu barədə sosial şəbəkələrdə aparılan reklamların gücləndirilməsi;

5. Milli turizm üzrə mərkəzləşmiş idarəetmə sisteminin yaradılması və aktivliyinin təşkili.

### **İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYAT SİYAHISI**

1. Hüseynov İ., Əfəndiyeva N. “Turizmin əsasları” Dərslik. BAKI 2007
2. Azərbaycan Respublikasında ixtisaslaşmış turizm sənayesinin inkişafına dair Strateji Yol Xəritəsi.
3. Maksudova A. “Turizm şirkətlərinin avtomatlaşdırılması”. Dissertasiya işi BDİU. Bakı 2017
4. Ə.Q.Əlirzayev “Turizmin iqtisadiyyatı və idarə edilməsi” BDİU nəşriyyatı. Bakı 2010.
5. Cəbizadə N.Ə. “Turizm biznesində informasiyaların tətbiqi problemləri” BDİU. Bakı 2018
6. Heydərov.Ş.Ə. “Turizmdə nəqliyyat xidmətlərinin təşkili”. (Dərs vəsaiti/metodik vəsait). Mingəçevir 2011.
7. Umarova N.Ə. “Turizm və onun inkişafında İKT” Metodiki vəsait. Bakı 2021. ADNSU nəşriyyatı.
8. Süleymanov E.N. “Azərbaycanda turizmin inkişafının sosial-iqtisadi rolu” BDİU. Bakı 2016.
9. [http://www.anl.az/down/meqale/baki\\_xeber/2013/dekabr/342634.htm](http://www.anl.az/down/meqale/baki_xeber/2013/dekabr/342634.htm) - Bölgə turizmi sahəsində dövlət siyasəti Azərbaycan xalqının rifah mənbələrindən biridir
10. Umarova N.Ə. “İKT və kompüter baza blikləri”. Dərslik Bakı 2021. ADNSU nəşriyyatı.
11. <https://az.wikipedia.org/>
12. <https://tourism.gov.az/>
13. <https://ebooks.azlibnet.az>
14. [hotelspro.com](http://hotelspro.com)
15. [tourinfo.az](http://tourinfo.az)
16. [booking.com](http://booking.com)
17. [www.azerbaijan-news.az](http://www.azerbaijan-news.az)
18. <https://www.stat.gov.az/source/tourism/>
19. <https://mida.gov.az/documents/Turizm>
20. <https://www.bbc.com/azeri/international-59515751>
21. <https://lemanpirimova.wordpress.com/2011/02/05/amadeus-proqrami/>

**Нияр Умарова**

### **РОЛЬ ИКТ В РАЗВИТИИ ТУРИЗМА**

#### **Резюме**

В статье раскрывающая роль – оборудования и программы ИКТ в развитии туризма, преимущества применения технологии обработки информации в его сфере, а также корреляция методом нормативного подхода.

Обсуждается роль Азербайджанской Республики в статистических расчетах, использования ИКТ в сфере туризма и новый методологический подход к его применению в этой сфере и применяемые систематические меры.

**Цель** – методологический подход к преимуществам туризма и его применения при разработке средств ИКТ, виртуальных программ и его научное обоснование.

**Методология** – в статье используется метод соответствующего обоснования и логико-системного анализа.

**Результаты исследования** – Отмечена важность выявления вклада ИКТ – инструментов, программ, а также применения технологий обработки информации в туризме Азербайджана, которые необходимо применять во всех сферах современного информационного общества.

**Ключевые слова:** туризм, ИКТ, интернет, систематические мероприятия

**Niyar Umarova**

## **THE ROLE OF ICT IN THE DEVELOPMENT OF TOURISM**

### ***Summary***

The article explains the role of ICT equipment and programs in the development of tourism, the advantages of the application of information processing technologies in the field of tourism and its connection with the method of normative approach is disclosed.

The role of the use of ICT in the field of tourism of the Republic of Azerbaijan in statistical calculations, a new methodological approach to its application in this field and the systematic measures applied are discussed.

**Purpose** – tourism and ICT tools in its development, methodological approach to the advantages of implementing virtual programs and its scientific substantiation.

**Methodology** – the article uses the method of appropriate justification and logical-systematic analysis.

**The results of the study** – The importance of identifying the contribution of ICT tools, programs, as well as the importance of identifying the contribution of the application of information processing technologies in tourism in Azerbaijan was noted.

**Keywords:** tourism, systematic measures, ICT, software, internet