

DOI: <https://doi.org/10.36719/2706-6185/15/33-37>

Araz Fazil oğlu Qasimov

Azərbaycan Dövlət Mədəniyyət və İncəsənət Universiteti
magistrant

araz.qasimov97@mail.ru

TURİZMIN İNKİŞAFINDA RƏQƏMSAL XİDMƏTLƏR

Xülasə

Turizm sektorunda əməyin rəqəmsal transformasiyası prosesi kifayət qədər dinamikdir. Buna baxmayaraq, bütün turizm müəssisələri dəyişikliklərə və yeni texnologiyaların tətbiqinə eyni dərəcədə hazır deyil. Məhz buna görə də turizm sektorunda əməyin transformasiyası üçün müsbət və mənfi ehtimallar proqnozlaşdırılır. Bundan başqa, turizm sektorunda robotların tətbiqi nəticəsində əməyin səmərəliliyini artıran, xərcləri azaldan, o cümlədən rəqəmsal bacarıqlara, yaradıcılığa və digər peşəkar xüsusiyyətlərə malik real işçilərin əhəmiyyətini artıran rəqəmsal texnologiyaların tətbiq edilməsinə xüsusi diqqət ayrılır.

Xidmətlərin rəqəmsal transformasiyası prosesi inkişaf etmiş regionlarda turizm sektorunda çalışan işçilərin karyera yüksəlişinə töhfə verməklə yanaşı, inkişaf etməkdə olan regionlardakı işçilərə peşədə özlərini ifadə etmək imkanı yaradır. Rəqəmsallaşdırma prosesləri və qeyri-adi turizm məhsullarının (məsələn, virtual reallıq) yaradılması ideyaları bütün dünyada turistlərin marağını artırmaq üçün turizm müəssisələrinin prioritetlərindən birinə çevrilmişdir. Xidmətlərin rəqəmsal transformasiyası proseslərinin mürəkkəbliyinə və qeyri-müəyyənliyinə baxmayaraq, turizm və mehmanxana müəssisələrinin işçilərinə, habelə turizmin və bütövlükdə otel biznesinin inkişafına müsbət təsir edəcək perspektivlər və real imkanlar müəyyən edir.

Açar sözlər: *rəqəmsal, Azərbaycan, texnologiya, müasir, transformasiya, turizm*

Araz Fazil Gasimov

Azerbaijan State University of Culture and Arts
master student

araz.qasimov97@mail.ru

Digital services in the development of tourism

Abstract

The process of digital transformation of labor in the tourism sector is quite dynamic. Nevertheless, not all tourism enterprises are equally ready for changes and the introduction of new technologies. That is why positive and negative possibilities are predicted for the transformation of labor in the tourism sector. In addition, as a result of the introduction of robots in the tourism sector, special attention is paid to the improvement of digital technologies that increase labor efficiency, reduce costs, as well as increase the importance of real workers with digital skills, creativity and other professional characteristics.

The process of digital transformation of services contributes to the career advancement of workers in the tourism sector in developed regions, and provides an opportunity for workers in developing regions to express themselves in the profession. Digitalization processes and the ideas of creating unusual tourism products (for example, virtual reality) have become one of the priorities of tourism enterprises to increase the interest of tourists around the world. Despite the complexity and uncertainty of the processes of digital transformation of services, it identifies prospects and real opportunities that will positively affect the employees of tourism and hotel enterprises, as well as the development of tourism and the hotel business as a whole.

Keywords: *digital, Azerbaijan, technology, modern, transformation, tourism*

Giriş

Rəqəmsal xidmətlər turizm xidmətlərinə və otel biznesinə integrasiya edib. Lakin təəssüf ki, iqtisadiyyatın turizm sektorunun subyektləri turizmdə baş verən yeni texnologiyalar və əsaslı dəyişiklikləri heç də həmişə qəbul etməyə hazır deyillər. Turizm və mehmanxana xidmətləri bu sahədə çalışan işçilərin işinin keyfiyyətindən çox asılı olduğundan, xidmətin rəqəmsal transformasiyası turizm bazarında ciddi nəticələrə gətirib çıxaracaq. Xidmətin rəqəmsal transformasiyası xidmətin təşkilinə, xidmət prosesinin mərhələlərinə, işinin funksiyalarına, habelə bütövlükdə xidmət münasibətləri sistemində yanaşmanın dəyişdirilməsini nəzərdə tutur (Bilalov, 2006: 278).

Məsələn, turizm və qonaqpərvərlik sənayesində rəqəmsal idarə olunan xidmət bazarına ağıllı, iddialı, məsuliyyətli, təlim keçə bilən, bacarıqlı və yaradıcı işçilər lazımdır. Turizmdə rəqəmsallaşmanın geniş vüsət alması ona gətirib çıxaracaq ki, gələcəkdə turizm agentləri, məsləhətçi, mühasib və s. kimi peşələrə ehtiyac qalmayacaq. Bununla belə, robotlar yaradıcılıq, ixtira, dizayn, proqramlaşdırma və özlərinə qulluq, istehsalın təşkili və tənzimlənməsini əvəz edə bilməyəcəklər. Bundan başqa, süni intellektə müxtəlif əxlaqi və mədəni normaları nəzərə alaraq etik qərarlar qəbul etmək hələ də öyrədilmir. Buna görə də, turizm təşkilatlarının axtaracağı yeni şərtlərə və vəzifələrə tez uyğunlaşmağı bacaran məhz yaradıcı və ixtiraçı işçilərdir (Bilalov, Güllalıyev, 2015: 492).

Xidmətin rəqəmsal transformasiyasının inkişafının növbəti istiqaməti turizm və mehmanxana biznesində işçilərin işinin keyfiyyətinə təsir göstərir. Xidmətin rəqəmsal transformasiyası dövründə bir işçinin asanlıqla öyrənə, yeni texnologiyalara və iş şəraitinə uyğunlaşa biləcəyi çevik bacarıqları yüksək qiymətləndirilir. Bundan əlavə, rəqəmsal texnologiyaların meydana çıxması ilə əmək bazarında rəqəbat qabiliyyətini artırmaq, eləcə də təşkilat daxilində karyera qurmaq üçün işçilər daim öyrənməli, yeni bilik və bacarıqlar əldə etməli, bunların yaranmasına nəzarət etməlidirlər. Beləliklə, "Həyat boyu öyrənmə" konsepsiyası turizm və qonaqpərvərlik işçiləri arasında getdikcə daha çox populyarlıq qazanacaq ki, bu da işçiləri fəaliyyət sahələrinə uyğun olaraq yeni bacarıqlara yiyələnməyə sövq edəcək (Əliyev, 2004).

İndi də işçilərin karyera yüksəlişi üçün daimi təlimə ehtiyac olduğunu başa düşməsi internetdə müxtəlif təlimlərin və onlayn məktəblərin (məsələn, turizm sahəsində - Hilton Universiteti) meydana çıxmasına təsir göstərmişdir. Kompüter və informasiya texnologiyalarının əsasları, yeni biznes meyilləri üzrə biliklər və şəxsi keyfiyyətləri inkişaf etdirmək lazım gəlir. Bununla yanaşı, xidmətin rəqəmsal transformasiyası turizm və qonaqpərvərlik işçilərindən "rəqəmsal bacarıqlar" adlanan bacarıqları və ya yeni texnologiyalara uyğunlaşma, onlarla işləmək bacarığını təkmilləşdirməyi tələb edəcək. Bu bacarıqları ümumiləşdirmək və izah etmək üçün Kanada tədqiqatçıları rəqəmsal bacarıqların bir neçə kateqoriyanı əhatə etdiyi təsnifat müəyyən etmişlər (Azerbaijan (guide), 2003):

- əsas savadlılıq, yazı, sənədlərdən istifadə və hesablama bacarıqlarını özündə əks etdirən fundamental bacarıqlar və işlərin uğurla yerinə yetirilməsi.

- komanda işi, ömür boyu öyrənmə, problemlərin həlli və əlaqələrin inkişafı kimi əsasən ötürülə bilən, çevik bacarıqları özündə birləşdirən bacarıqlar (Bu "çevik" bacarıqlar olmadan işçinin texniki potensialı tam reallaşdırıla bilməz).

- rəqəmsal texniki bacarıqlar kompüter və proqram təminatının istifadəsi, şəbəkə təhlükəsizliyinin tətbiqi və s.

Rəqəmsal məlumatları emal bacarıqları günümüzün rəqəmsal iş yerlərinin effektiv işləməsi üçün çox vacibdir. Bunlar informasiyanın axtarışı, sintezi, qiymətləndirilməsi, tətbiqi, yaradılması və ötürülməsi kimi informasiyanın emalı ilə bağlı yüksək səviyyəli koqnitiv (dərk ediləbilən) bacarıqlardır. Buraya, digər şeylərlə yanaşı, informasiya və kompüter texnologiyaları sahəsində xüsusi ixtisas və peşələr əldə etmək üçün zəruri olan qabiliyyətlər daxildir (Azar, 1973).

Eyni zamanda, turizmdə robot avadanlıqların onlayn idarə edilməsi texnologiyaları hazırlanacaq ki, bu da ilkin mərhələdə çoxlu sayda onlayn operator tələb edəcək. Bundan başqa, gələcəkdə rəqəmsal texnologiyalar əlilliyi olan işçilərin xidmət bazarına daha yaxşı integrasiyasına imkan verəcək və onları uyğun və təhlükəsiz vakansiyalarla təmin edəcək. Bütün təhlükəli və sadə rutin işləri robotlar görəcək. İnsanlar asudə vaxtlarını başqa iş, istirahət, yaradıcılıq və s. üçün daha differensial şəkildə istifadə edə biləcəklər (Azerbaijan (guide), 2003).

Gələcəyin turizm dektrunda işçi daha geniş bilik və bacarıqlara yiyələnməli olacaq. Beləliklə, turizm təşkilatları, məsələn, rəqəmsal texnologiyalardan istifadə edərək həm istehsal, həm də iqtisadi

proseslərə nəzarət edə biləcək. Bir ixtisaslı mütəxəssisdən istifadə edərək maliyyə resurslarını optimallaşdırma biləcəklər.

Rəqəmsal texnologiyalar xidmət bazarında yerli tələbat az olan regionlardakı mütəxəssislər üçün məşğulluq imkanları açacaq ki, onlar nəinki distant işləməyə, həm də zərurət yarandıqda öz bacarıqlarını artırma və ya yeni peşə öyrənmə biləcəklər. Sonradan turizmdə rəqəmsal texnologiyalar ona gətirib çıxaracaq ki (Kirillova, 2015: 89-98):

- uzaqdan işləməyə görə informasiya fəaliyyətindən periferiya işçilərinin əməkhaqqında artım olacaq, eləcə də məşğulluğun artacaq, çünki iqtisadi mərkəzdən uzaqlıq artıq işə olan tələbatı məhdudlaşdırmayacaq;

- mərkəzdə yaşayan işçilərlə periferiyadakı işçilər arasında əmək haqqı fərqi azalma olacaq, çünki periferiyadakı işçilər xidmət təklifinin aşağı qiyməti səbəbindən daha rəqabətə davamlı olacaqlar;

- yeni rəqəmsal texnologiyalar sayəsində idarəetmə personalı ilə tabeliyində olanlar arasında qarşılıqlı əlaqənin effektivliyi onların arasındakı fiziki məsafədən daha az asılı olacaq.

Sonradan əmək resurslarına, icarə haqqına və s. qənaət məqsədilə biznes proseslərinin bir hissəsinin mərkəzdən periferiyaya köçürülməyi proqnozlaşdırılır ki, bu da təbii ki, yerli əmək bazarlarına müsbət təsir göstərəcək (Golovenchik, 2018: 27-43).

Bütün müsbət perspektiv proqnozlara baxmayaraq, turizm və qonaqpərvərlik sənayesində xidmət prosesinin rəqəmsal transformasiyasının mənfi də tərəfləri var. Əşyaların interneti texnologiyaları, süni intellekt və digər rəqəmsal texnologiyalardan fəal şəkildə istifadə olunacağından, turizm məhsulunun dəyərini minimuma endirəcək şəkildə iş yerlərinin azalması qaçılmaz olacaq.

Digər bir mənfi cəhət 2030-cu ilə qədər, ümumilikdə, işçi qüvvəsi kəmiyyətcə azalacaq, daha yaşlı, daha formal təhsilli olacaq, əlavə olaraq, peşələrin 50%-nin sıradan çıxması tendensiyası müşahidə olunacaq.

Həmçinin, rəqəmsallaşma prosesi milli mədəniyyətlərin dəyişməsinə gətirib çıxarmaq təhlükəsi yaradır. Onsuz da insanların dünyagörüşünün və təfəkkürünün dar ixtisaslaşma çərçivəsində son dərəcə məhdud olduğu ölkələrdə münasibətlərdə insanlığı standartlar və normalar əvəz edib (Əlirzayev, 2005: 537).

Həmçinin rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi zamanı təhlükəsizliyə xüsusi diqqət yetirilməlidir. Ölkədə və ya ayrı-ayrı təşkilatlarda rəqəmsal nizam yaratmazdan əvvəl təhlükəsizlik sistemini təkmilləşdirmək lazımdır. Bu, birbaşa turizm və mehmanxana biznesi sahəsinə aiddir, çünki xidmətin rəqəmsal transformasiyası müştərilərin şəxsi məlumatlarının kompüter proqramlarında və digər texnologiyalarda aktiv istifadəsinə səbəb olacaqdır. Bu edilmədikdə, rəqəmsal transformasiyanın nəticələri ciddi problemlərə səbəb ola bilər. Məsələn, məlumat sızması, kiberhücumlar və robotların və maşınların viruslarla, məsələn, troyanlarla yoluxması və s.

Yuxarıda qeyd edildiyi kimi, kompüter və informasiya texnologiyaları ilə yanaşı, rəqəmsallaşdırma kimi proses – xidmətin xüsusi proqramlaşdırılmış maşın və robotlarla əvəzlənməsi geniş vüsət alır (Əlirzayev, 2006: 512).

Turizmdə rəqəmsallaşdırma ən dinamik şəkildə inkişaf edir. Bu proses turizm təşkilatlarına xidmət və turizm məhsullarının istehsalı ilə bağlı xərcləri azaltmağa imkan verəcək. Bu gün robotların bəzi insan vəzifələrini öz üzərinə götürdüyü yerlər artıq var. Məsələn, Yaponiyanın “Henn-na” oteli qonaqları qəbul masasında qarşılayan və əşyaların qablaşdırılmasına kömək edən robotu ilə məşhurdur.

Turizm və mehmanxana xidmətləri sahəsində rəqəmsallaşdırma öz mənfi təsirini göstərir. Bu sahədə iş yerlərinin ixtisarı 70%-ə çatı bilər. Bəzi araşdırmaçılar 2030-cu ilə qədər mümkün azalmanın təxminən 20 milyona çatacağı qənaətinə gəliblər (Allahverdiyeva).

Xidmətin rəqəmsal transformasiyası, şübhəsiz ki, turizm xidmətlərinin səviyyəsinə və keyfiyyətinə təsir göstərəcək. Rəqəmsallaşma, bir tərəfdən, hibrid turizm məhsullarının təqdim edilməsi imkanlarını genişləndirəcək, turistin şəxsiyyətinin fərdi xüsusiyyətlərini və onun üstünlüklərini nəzərə almağa imkan verəcək. Böyük məlumat sistemindən istifadə etməklə onlayn rejimdə toplanacaq, işlənəcək və sonradan fərdi təşviq üçün istifadə ediləcək.

Rəqəmsallaşma turizm agentliyi işçilərinin əmək xərclərini əhəmiyyətli dərəcədə azaldacaq. Bununla da onların xidmətləri gecə-gündüz əlçatan etmək deyil, həm də gələcəkdə yığılmış məlumatların rəqəmsal massivindən istifadə etməli olacaq turizm agentliyi işçilərinin səlahiyyətlərinə

olan tələbləri artıracaqdır. Rəqəmsallaşma fərdi müştəri məsləhəti üçün, təkcə işçiləri intuisiyasına, təcrübəsinə etibar etmir. Bu onu deməyə əsas verir ki, potensial otel müştəriləri vaxtlarını administratorla ünsiyyətə sərf etməyə hazır deyillər. Bu isə o deməkdir ki, bu mütəxəssislərə də tezliklə ehtiyac olmayacaq.

Turizm sahəsində rəqəmsal xidmətlərin inkişafı həm ev təsərrüfatlarına, həm dövlət orqanlarına, həm də turizm sənayesindəki firmalara xidmət göstərən bütün istehlakçıları əhatə edən mürəkkəb prosesdir. Turizm sahəsində bir müəssisə öz fəaliyyətinin rəqəmsal inkişafı üçün lazımi şəraitə malik olmalıdır. Turizmdə rəqəmsal xidmətlərin inkişafına təsir edən amilləri müəyyən etmək önəmlidir (Formation of competitive tourism in Azerbaijan Institute of Economics of ANAS, 2017: 158).

Turizmin inkişaf səviyyəsi ölkənin, onun regionlarının sosial-iqtisadi inkişafını və əhalinin rifahını xarakterizə edən parametrlərdən biridir. Turizm sənayesində innovasiyalar mühüm rol oynayır. Dünya təcrübəsi göstərir ki, turizm gəlirliliyinə və inkişaf dinamikasına görə neft-qazın hasilatı və emalından sonra ikinci yerdədir. Turizm bir çox dövlətlərin milli iqtisadiyyatları üçün iqtisadi fəaliyyətin ən vacib sahəsidir.

Bundan əlavə, qeyd etmək lazımdır ki, turizm informasiya ilə zəngin bir sahədir və burada məlumatların toplanması, ötürülməsi, təhlili və saxlanması sənayenin bütün səviyyələrində qərarların qəbul edilməsində mühüm rol oynayır. Bununla əlaqədar olaraq, rəqəmsal xidmətlərin formalaşması və inkişafı turizm fəaliyyəti üçün böyük əhəmiyyət kəsb edir. Burada ən son informasiya-kommunikasiya texnologiyaları artıq fəal şəkildə istifadə olunur. Turizmin informasiya təminatı turizm sisteminin səmərəli fəaliyyətini təmin edən, onun emalı və təhlili üçün nəzərdə tutulmuş, ixtisaslaşmış informasiya texnologiyaları haqqında kompleks məlumat bazasıdır. Rəqəmsal xidmət, rəqəmsal məlumat və əlaqəli məlumatların idarə edilməsi metodlarının əsas olduğu unikal iqtisadiyyat növüdür. Rəqəmsal xidmətlər rəqəmsal istehsalın bütün digər elementləri üzərində dominant rol ilə xarakterizə olunur. Turizm fəaliyyətində xidmətlərin istehsalında nəticə xidmətin potensial istehlakçısının ala biləcəyi məlumatdır. Turizm fəaliyyətinin son nəticəsi isə istehlakçının səyahət zamanı aldığı təəssüratdır (Əlirzayev, 2010: 529).

Nəticə

Rəqəmsal xidmətlər bütün səviyyələrdə iqtisadi sistemlərdə baş verən biznes proseslərinin integrasiyasına əsaslanır. İnformasiya komponentinə xüsusi əhəmiyyət verilməlidir. Vahid informasiya məkanının formalaşdırılması əhalinin sosial-iqtisadi sahəyə yönəlmiş yüksək keyfiyyətli informasiyaya ehtiyacı nəzərə alınmaqla həyata keçirilməlidir. Rəqəmsal xidmətlərin əsas fərqləndirici amili ondan ibarətdir ki, informasiyanın dəyəri daim artırılmalıdır.

Turizm sektorunda vahid informasiya məkanının formalaşdırılması məsələsi uzun müddətdir ki, müzakirə olunur. Turizm sənayesi bütün diqqətini ən son rəqəmsal texnologiyaların fəal tətbiqinə yönəldilməlidir. Artıq fəaliyyətlərin əksəriyyəti rəqəmsal xidmətin inkişafına uyğun olaraq yenidən qurulmalıdır, o cümlədən turların sifarişi sistemi, elektron ödəniş texnologiyaları və s. Rəqəmsal xidmətin formalaşma səviyyəsi daha çox informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının (İKT) inkişafı və onların cəmiyyətin sosial-iqtisadi həyatında tətbiqi dərəcəsi ilə müəyyən edilir (Luzgina, 2020: 100-105).

Ən çox internet texnologiyaları maliyyə əməliyyatlarında, dövlət orqanları ilə qarşılıqlı əlaqədə və istehlakçılarla ünsiyyətdə istifadə olunur. Əsasən turizm sektorundakı bütün müəssisələr müəyyən dərəcədə informasiya-kommunikasiya texnologiyalarından istifadə edilməlidir.

Ədəbiyyat

1. Bilalov, B. (2006). "Turizm Fəaliyyətinin Tənzimlənməsi". Bakı. Mütərcim nəşriyyatı. 278 s.
2. Bilalov, B., Güllalıyev, Ç. (2015). "Turizmin Əsasları". Bakı. 492 s.
3. Əliyev, A. (2004). "Azərbaycan sənayesində xarici və daxili investisiyalardan səmərəli istifadə". Bakı. 26 s.
4. Azerbaijan (guide). (2003). Baku.
5. Azar, V. (1973). Transport and tourism. Moscow.

6. Kirillova, S. (2015). Trends and development potential of the global and regional markets for tourism services. Innovative technologies for managing the socio-economic development of Russian regions. Materials of the VII All-Russian scientific-practical conference with international participation in 2 parts, p.89-98.
7. Golovenchik, G. (2018). Transformation of the labor market in the digital economy. Digital transformation. №4 (5), p.27-43.
8. Əlirzayev, Ə. (2005). İslahatlar və sürətləndirmə strategiyası şəraitində Azərbaycanın sosial-iqtisadi problemləri. Bakı, 537 s.
9. Əlirzayev, Ə. (2006). Azərbaycan dövlətçiliyinin qanunvericilik bazasının təkmilləşdirilməsi üzrə təcrübə və perspektiv düşüncələr. Bakı. 512 s.
10. Allahverdiyeva, L., Ph.D. in economics. (2017). Formation of competitive tourism in Azerbaijan Institute of Economics of ANAS. Baku. 158 p.
11. Əlirzayev, Ə. (2010). "Turizmin iqtisadiyyatı və idarə edilməsi". 529 s.
12. Luzgina, S. (2020). Digital transformation of the national economy: challenges and development prospects. Bank's Bulletin. №3, s.100-105.

Göndərildi: 26.06.2022

Qəbul edildi: 01.09.2022