

R.R.ƏLİYEV

magistrant

e-mail: aliye.v.rabil.2001@atmu.edu.az

Azərbaycan Turizm və Menecment Universiteti

(Bakı şəh., Koroğlu Rəhimov küç., 23/822)

İNFORMASIYA SİSTEMLƏRİNİN TURİZMDƏ İSTİFADƏSİNDƏ MÜASİR TENDENSİYALAR

Açar sözlər: turizm, turizm sənayesi, otel, informasiya, texnologiya.

Ключевые слова: туризм, индустрия туризма, гостиница, информация, технологии.

Key words: tourism, tourism industry, hotel, information, technology.

Səyahət texnologiyası bizneslərə öz proseslərini sadələşdirməyə və ya hətta ənənəvi olaraq insanların aktiv iştirakını tələb edən prosesləri avtomatlaşdırmağa kömək edə bilər. Bu, potensial olaraq biznesə kadr tələblərini azaltmağa, xərcləri azaltmağa və əldə etdikləri gəlirin miqdarını artırmağa kömək edə bilər və bu, maliyyə nəticələrinin yaxşılaşmasına səbəb ola bilər. Bundan əlavə, texnologiya təkmilləşdirilmiş dəqiqlik və rahatlıq vasitəsilə biznesə kömək edə bilər, eyni zamanda insan səhvini azaltmağa və ya aradan qaldırmağa kömək edə bilər. Bununla belə, ən yaxşı həllərdən istifadə edilməsi və digər bizneslərin rəqabət üstünlüyü qazanmaması üçün həmişə ən son turizm texnologiyası tendensiyaları ilə ayaqlaşmaq vacibdir.

Səsli axtarış, virtual və genişləndirilmiş reallıq, üz tanıma texnologiyası və əşyaların interneti daxil olmaqla inkişaf etməkdə olan texnologiyalar otellərdə və başqa turizm müəssisələrində bir çox yeniliklərə imkan yaradıb. Şəxsi həyatımızda biz getdikcə daha çox təmasız ödənişlər, səsli axtarış və mobil həllərdən istifadə edirik, buna görə də turizm texnologiyasının eyni nümunəni izləməsi məntiqlidir.

Smartfonlar, ağıllı dinamiklər və süni intellekt köməkçiləri səyahət sənayesindəki texnologiyaya tendensiyaları baxımından səsli axtarış və səsli nəzarətin aktuallığını artırmağa kömək etdi. Xüsusilə, getdikcə artan sayda səyahət müştəriləri aviabiletləri, otel otaqlarını və səyahət təcrübələrini tapmaq və bron etmək üçün səsli axtarışdan istifadə edirlər. Buna görə də, bu tendensiyadan yararlanma bilmək üçün veb saytınızı səsli axtarışı nəzərə alaraq dizayn etmək çox vacibdir. Bundan əlavə, səsli idarəetmə faktiki səyahət təcrübələrində də artan rol oynayır. Otel otaqlarında səsli idarə olunan cihazlar otaqlardakı işıqlandırmaya və isitməyə nəzarət etmək və ya otel işçiləri ilə danışmağa ehtiyac olmadan turist məlumatları əldə etmək üçün istifadə edilə bilər. Çox güman ki, bu, sənayenin digər sahələrində də genişlənmə prosesini davam etdirəcək.

Robototexnika səyahət texnologiyasının ən maraqlı formalarından biridir və daim təkmilləşir. Otellərdə, məsələn, robotlar konsyerj rolunda istifadə olunur, qonaqlar gələndə onları qarşılamağa və məlumat verməyə kömək edir. Bəzi otellər onları təmizlik və baqajın idarə edilməsinə cəlb etməklə, istifadələrini daha da genişləndirmişlər. Restoranlar daxilində robotlar potensial olaraq yeməklərin hazırlanmasında və yemək xidmətində rol oynaya bilər. Hava limanlarında onlar gizlədilmiş icazə verilməyən yükləri aşkar etmək üçün istifadə oluna bilər, bəzi istehsalçılar isə sizi ağıllı şəkildə izləyən baqaj qutuları yaratmaq üçün robotikadan istifadə edirlər. Üstəlik, səyahət agentləri müştərilər üçün gözləmə vaxtlarını daha məhsuldar

etmək üçün qabaqcadan yoxlama üçün robotlardan istifadə edirlər. Səyahət sənayesindəki bir çox digər texnoloji tendensiyalarda olduğu kimi, robotların istifadəsi həqiqətən də COVID-ə cavab olaraq artmışdır, xüsusən də onların insanlar arasında baş verə biləcək təmaslarını azaltma potensialı var.

Təmassız ödənişlər Səyahət texnologiyasının digər mühüm forması təmassız ödənişləri qəbul etmək qabiliyyətidir. Bu, səyahət şirkətlərinə, o cümlədən müştərilərin nağd pula, kredit və ya debet kartlarına çıxışı olmayan vəziyyətlərdə ödənişləri daha tez emal etməyə imkan verəcək. O, həm də müştəri təcrübəsini artırmağa bilər, çünki bu, vaxta qənaətdir. Səyahətçilər virusun yayılmasından narahat olduqları üçün çox vaxt nağd pulla işləmək istəmirlər. Mümkün olduğu qədər təmassız ödənişlərdən istifadə insanları virusdan qoruya bilər.

Virtual reallıq bir sıra müxtəlif sektorlarda yeni yaranan texnologiya olmuşdur, lakin onun turizm sənayesindəki rolu xüsusilə əhəmiyyətlidir. Bütün bunlardan sonra, bu, səyahətçilərə öz evlərinin rahatlığında uzaq yerlərə səyahət imkanı verir. VR turlarından istifadə edərək müştərilər virtual otel turları və restoranlardan tutmuş görməli yerlərə, milli parklara və ya hətta xüsusi fəaliyyətlərə qədər hər şeyi təcrübə edə bilərlər. İnteraktivlik sizə hələ bu cür texnoloji tendensiyalardan maksimum istifadə etməyən rəqiblər üzərində rəqabət üstünlüyü təmin etməyə kömək edə bilər. Əksər VR turları və ya 360 dərəcə turları indi əsas veb brauzerlərə uyğundur və COVID səbəbiylə səyahət etmək istəməyənlərə faydaları daha aydın görməkdə kömək edə bilər.

Süni intellektlə işləyən çatbotlar (chatbotlar) edə biləcəyimiz ən səmərəli səyahət texnologiyası sərmayələrindən biri ola bilər, çünki bu çatbotlar (chatbotlar) işçilərin mövcudluğundan asılı olmayaraq müştərilərə 24/7 əsasda suallara çevik cavablar təqdim edə bilər. Bu, müştəri xidmətinə dair cari gözləntiləri yerinə yetirmək üçün vacib ola bilər. Tipik olaraq, bu çatbotlar standart cavabları olan ümumi suallara cavab verməkdə çox səmərəlidirlər. Bununla belə, süni intellekt texnologiyasındakı irəliləyişlər müasir çatbotların getdikcə daha çox təkmilləşməsi deməkdir.

Kibertəhlükəsizlik səyahət idarəçiliyi rolunda olanlar üçün əsas diqqət mərkəzindədir, çünki sənayedəki şirkətlər getdikcə daha çox kibercümlərlə bağlı risk altındadır və həmçinin digər növ məlumatların pozulmasına daha həssasdır. Səyahət şirkətləri əsas hədəfdir, çünki onlar çoxlu insanı işə götürürlər və çoxlu müştəri məlumatlarına çıxış əldə edirlər. Bu sahədə ən böyük təhdidlərdən bəziləri «fişinq» hücumları və «ransomware» hücumlarıdır. Biznesinizi təhlükəsiz saxlamaq kibertəhlükəsizlik təliminə və müxtəlif aparat və proqram təminatı həllərinə investisiya tələb edir. Ən son qaydalara əməl etmək və məlumatların qorunması qanunlarına riayət etmək də vacibdir.

Ən maraqlı inkişaf edən səyahət texnologiyası tendensiyalarından biri, gündəlik cihazlar arasında internetə əsaslanan qarşılıqlı əlaqəni nəzərdə tutan, həm məlumat göndərmək, həm də qəbul etmək imkanı verən Əşyaların İnternetidir (IoT). Artıq biz onun səyahət və turizm sənayesində rolunun nümunələrini görürük və bu daha da artacaq. Məsələn, IoT texnologiyası otel otaqlarında müştəriləri işıqlardan tutmuş qızdırıcılara və kondisionerlərə qədər hər şeyə qoşulan və hamısını bir yerdən idarə etməyə imkan verən cihazla təmin etmək üçün istifadə edilə bilər. Turizm və otelçilikdə IoT böyük potensiala malikdir. Əşyaların İnterneti bir çox cihazın eyni vaxtda qoşulmasına imkan verdiyi üçün turizm və qonaqpərvərlik sənayesində də çoxsaylı imkanlar yaradır. Turizm və otelçilikdə çox sayda tətbiq sahələri müəyyən edilmişdir. Bununla belə, IoT-nin tətbiqi prosesində təhlükəsizlik, yüksək investisiya dəyəri, texnoloji infrastruktur, rabitə infrastrukturunu və IoT standartları kimi müəyyən maneələri və çətinlikləri də vurğulamaq lazımdır.

Beləliklə, informasiya və kommunikasiya texnologiyalarının dəyişməsi turizm sənayesinə kəskin şəkildə təsir etdi və buna görə də sektorun inkişafı üçün innovativ ideyaları görməmiş şəkildə artırdı. Təkcə müxtəlif tətbiqlər yox, həm də İnternet və Sosial Media kanallarından geniş istifadənin artması davam edir. Bu imkanlar turizm şirkətləri və startaplar üçün

lazımı qədər güclü tramplin ola bilər. İnternetin qonaqpərvərlik və turizmə güclü təsiri var. Müştərinin bizneslə ilk təcrübəsi veb sayta baş çəkməsidir. Buraya keçmiş qonaqların şəkillərinə və rəylərinə baxmaq da daxildir. Müştərilərinin rahatlığına kömək etmək üçün onlayn reklamdan, sosial mediadan, bloqlardan və onlayn satışdan səmərəli istifadə etmək biznes üçün çox vacibdir, xüsusən də rəqiblər əgər eyni strategiyayı istifadə edirsə. Turizm idarələri və turizm sektorundakı şirkətlər “BigData” texnologiyasından bir çox cəhətdən faydalana bilərlər. Buraya marketing kampaniyalarının dəqiq müəyyən edilməsi, ziyarətçilərin ehtimal olunan maraqlarına uyğunlaşdırılmış paketlərin təklif edilməsi və müştəriləri qazanmağa diqqətin hansı ölkələrə yönələcəyinə qərar verilməsi daxildir. Bütün bunlar qərar qəbul etmə prosesində böyük kömək ola bilər və turizm sənayesinin necə işlədiyini təkmilləşdirə bilər.

İnformasiya texnologiyaları turizm üçün böyük alətlər dəstini təmin edə bilsə də, təssüf ki turizmdə bütün potensial istifadə edilmir. Bunun səbəblərindən biri insanların texnoloji yeniliklərə gec adaptasiya olmasıdır. Texnologiya o qədər sürətlə inkişaf edir ki, əhalinin texnologiya ilə məşğul olmayan hissəsi bəzən çox geridə qala bilər. Bu problemi aradan qaldırmaq üçün düşünürəm ki, ilk vaxtlarda sistemlərin hər biri mərhələli şəkildə elektronlaşdırıla bilər. Texnoloji yeniliklərin ölkəmizin turizmində tətbiqində əsas maneə ölkəmizdə bu sahə ilə bağlı ixtisaslı kadr çatışmazlığıdır. Kiçik və orta səviyyəli turizm şirkətləri kadr çatışmazlığı və maliyyə problemləri səbəbindən dolayı yenilikləri tətbiq edə bilmir. Yeniliklərin tətbiqi üçün maliyyə ayırsalar belə, sonradan onların idarəedilməsi üçün əlavə kadra ehtiyac duyulur və bu da maliyyə ehtiyatına ehtiyac yaradır.

Ədəbiyyat

1. R.M.Əliquliyev, Ə.Q.Əliyev. İqtisadi proseslərdə informasiya texnologiyaları. Bakı, Elm, 2002, 48 səh.
2. İsmayıl Calallı (Sadıqov), “İnformatika terminlərinin izahlı lüğəti”, 2017, “Bakı” nəşriyyatı, 996 s.
3. World Development Indicators, 2002; Корчагин Ю.А. - Информационный ресурс развития общества. Воронеж. - Вестник ЦИРЭ, №7. С. 31.
4. Norman A.C. Information Society: An Economic Theory of Discovery, Invention, and Innovation. Boston: Kluwer Academic Publishers, 1993. P. 120.

İnternet resurları

1. <https://www.unwto.org/>
2. <https://www.statista.com/>
3. <https://www.wikipedia.org/>
4. <https://tourism.gov.az/>
5. <https://azerbaijan.travel/>

Р.Р.Алиев

Современные тенденции использования информационных систем в туризме

Резюме

Технологии путешествий могут помочь предприятиям упростить свои процессы или даже автоматизировать процессы, которые традиционно требуют активного участия людей. Это потенциально может помочь бизнесу сократить потребности в персонале, сократить расходы и увеличить доходы, что может привести к улучшению финансовых результатов. Кроме того, технологии могут помочь предприятиям за счет повышения точности и гибкости, а также помогают уменьшить или устранить человеческий фактор. Тем не менее, важно всегда идти в ногу с последними тенденциями в области туристических технологий, чтобы использовать лучшие решения и гарантировать, что другие предприятия не получат конкурентного преимущества. Новые технологии, в том числе голосовой поиск, виртуальная и дополненная реальность, технология распознавания лиц и Интернет вещей, позволили внедрить множество инноваций в отелях и других туристических заведениях.

R.R.Aliyev

Modern Tendencies in the Use of Information Systems in Tourism

Summary

Travel technologies can help businesses streamline their processes or even automate processes that traditionally require the active participation of people. This can potentially help the business reduce staffing needs, reduce costs and increase revenues, which can lead to improved financial results. In addition, technology can help businesses by improving accuracy and flexibility, and helping to reduce or eliminate human error. However, it is important to always keep up with the latest travel technology trends in order to use the best solutions and ensure that other businesses do not gain a competitive edge. New technologies, including voice search, virtual and augmented reality, facial recognition technology and the Internet of Things, have enabled many innovations in hotels and other tourist establishments.

Rəyçi: b.m. S.Əzizova

Redaksiyaya daxil olub: 22.08.2022