

Ruslan Gəray oğlu QULIYEV
Azərbaycan Turizm və Menecment
Universitetinin doktorantı

AZƏRBAYCANDA SAĞLAMLIQ-MÜALİCƏ TURİZM MÜƏSSİSƏLƏRİNİN İNKİŞAFINA TƏSİR EDƏN AMİLLƏR

Xülasə

Tədqiqatın məqsədi – respublikada sağlamlıq-müalicə turizminin fəaliyyətinin zəruriliyini əsaslandırmaqla, hazırkı vəziyyətinin təhlili əsasında sağlamlıq-müalicə turizm təsisatlarının inkişaf prioritetlərini müəyyənləşdirməkdən ibarətdir.

Tədqiqatın metodologiyası – bazar iqtisadiyyatı şəraitində sağlamlıq-müalicə turizminin inkişafını müəyyən edən AR Prezidentinin Sərəncamları, Azərbaycan Respublikasının Qanunları, Dövlət Proqramları, Azərbaycan Respublikasında İxtisaslaşmış Turizm Sənayesinin inkişafı üzrə Strateji Yol Xəritəsi, eləcə də yerli və xarici alimlərin xidmət sahələrinin və turizm iqtisadiyyatı, turizm sahəsinin müasir iqtisadi, təşkilati, sosial və hüquqi problemləri sahəsində turizm kompleksləri və sağlamlıq mərkəzlərinin inkişafının milli və regional aspektlərinin tənzimlənməsi sahəsində əsərləri təşkil etmişdir.

Tədqiqatın aparılması zamanı ümumi elmi prinsiplər və təhlil metodları, o cümlədən sistemli, struktur-funksional və müqayisəli təhlil metodlarından istifadə olunmuşdur.

Tədqiqatın tətbiqi əhəmiyyəti – tibbi və sağlamlaşdırma turizminin inkişafının idarə edilməsini yaxşılaşdırmaq üçün bütün səviyyələrdə dövlət idarəetmə orqanları tərəfindən istifadəsinin mümkün olmasından ibarətdir.

Tədqiqatın nəticələri – Azərbaycanda sağlamlıq-müalicə turizm bazarının inkişafı məqsədilə idarəetmənin təkmilləşdirilməsinə dair metodiki və praktiki tövsiyələri hazırlamaqdan ibarətdir.

Tədqiqatın orijinallığı və elmi yeniliyi – Azərbaycanda sağlamlıq-müalicə turizm müəssisələrinin idarə edilməsinin təşkili və inkişafına dair məqalədə göstərilən metodikanın bu kontekstdə ilk dəfə işlənməsi ilə bağlıdır.

Açar sözlər: sağlamlıq, müalicə, turizm, iqtisadiyyat, inkişaf, xidmətlər.

Giriş

Müasir şəraitdə dayanıqlı iqtisadi artım üçün xidmət sahəsi müəssisələrinin səmərəli təşkili və idarə edilməsi həlledici əhəmiyyət kəsb edir. Hazırkı dövrdə dünyada sağlam həyat tərzinin əhəmiyyətinin dərk edilməsi meyilləri müşahidə olunur. “Sağlamlıq turizmi” termini ilkin olaraq inkişaf etmiş Avropa ölkələrinin elmi ədəbiyyatlarında yaranmışdır. Qeyd edək ki, sağlamlıq turizmi sağlamlığın bərpası ilə əlaqəli hər növ turizm xidmətlərini özündə ehtiva edir. Ölkənin müasir turizm bazarında güclənən daxili rəqabət, turizm müəssisələrinin yeni innovasiyalı məhsulları və xidmətləri işləyib hazırlamağa və təklif etməyə sövq edir. Həmçinin, mütəxəssislər [1, s. 271] müalicəvi turizm dedikdə, konkret xəstəliklərin müalicəsi məqsədi ilə göstərilən xidmətləri nəzərdə tuturlar. Bu xidmətlər müəyyən minimal müddətdə tibb mərkəzlərində və ya kurortlarda həyata keçirilir. İnkişaf etmiş ölkələr daha çox müalicə və insan sağlamlığının bərpası məqsədi ilə turizm sahəsinə geniş həcmdə investisiya qoyuluşları yönəldirlər. Bu ölkələr, dünyanın ən yaxşı tibb ocaqlarında yüksək ixtisaslı mütəxəssisləri hazırlayır, ən yeni texnologiyalarla təchiz olunmuş komfortlu klinikalar tikirlər. Bir qayda olaraq, bunlar yüksək inkişaf etmiş turizm sənayesinə malik olan ölkələrdir (Türkiyə, Tayland, Sinqapur, Hindistan və s.). Belə siyasət bu ölkələrə gələn turist - pasiyentlərə, təklif edilən tibbi servisin bütün imkanlarından istifadə edərək, həm öz sağlamlıqlarını bərpa etməyə, həm də istirahət etməyə imkan verir.

Tibbi turizm, xaricə tibbi xidmətə, tez-tez əməliyyatlara müraciət etmək məqsədi ilə, yaşadığı ölkəni qurulan sərhədyanı qayğı tədbirləri xaricində tərk etməyi əhatə edir. Tibbi turistlər yüksək

xərclər, uzun gözləmə müddətləri və ev şəraitində əlçatanlığın olmaması kimi sağlamlıq problemlərindən qaynaqlanan qayğıya çatmaq üçün milli sərhədləri keçirlər. Tibbi turizm, xəstələrin öz ölkələrində səhiyyə sistemlərinin qarşısında duran bir sıra problemlərin potensial həlli olaraq təsvir edilir ki, bunlar da ən qısa şəkildə tibbi xidmətlərin dəyəri və əlçatanlığı, gözləmə vaxtları və tibb müəssisələrinə və müalicələrinə giriş kimi ümumiləşdirilə bilər. Bunların arasında ən çox müzakirə ediləni əlçatmaz qayğı məsələsidir. Tibbi turizm, tibbi xidmətin olduqca baha olduğu ölkələrdə xəstələrə bir seçim olaraq təqdim olunur. Tibbi turizm, insanların bu və ya digər yüksək səviyyəli tibbi xidmətləri münasib qiymətə almaq üçün öz ölkələrində və ya xaricə səyahət etməsidir. Tibbi turist yalnız klinikalarda və ixtisaslaşdırılmış yerlərdə müalicə və diaqnostikadan keçmir, həm də gücünü bərpa edir, səfərdən yeni təəssüratlar və duyğular alır.

Tibb sahəsinin inkişaf səviyyəsi yüksək olmayan kasıb ölkələrdən pasiyentlərin axınının baş vermə səbəbi tibb sahəsi yüksək inkişaf etmiş ölkələrdə müayinə, düzgün diaqnoz qoyulması və müalicə olunaraq sağalma şansıdır. Ən çox tələb olunan tibbi sahələr - onkologiya, kardiocərrahiyyə, ortopediya, neyro-cərrahiyyədir. Almaniya, İsrail, İsveçrə, Avstriya və Fransada bu sahələr üzrə yüksək ixtisaslı mütəxəssislər çalışırlar.

Avropa kontekstində tibbi turizm iki yoldan biri ilə təsnif edilə bilər. Birincisi, Avropa Birliyi Üzv Dövlətlərində tibbi xidmətə daxil olmaq üçün Avropa vətəndaşlığı hüquqlarından istifadə edən vətəndaşlar var və onların milli alıcısı xaricdə müalicə xərclərini ödəyir. Buna icazə verilir, çünki Avropa vətəndaşları xüsusi şərtlər daxilində digər AB ölkələrində tibbi yardım almaq hüququna malikdirlər. Bu cür hüquqlar, Avropa Birliyinə üzv digər bir ölkədə sağlamlıq xidmətinin istifadəsi və öz ölkəsindəki (milli) alqı-satqı orqanının geri ödəməsi ilə əlaqədar fərdi işlər üzrə Avropa Ədalət Məhkəməsinin ardıcıl qərarları ilə təsbit edilmişdir. İkincisi isə Avropadan kənar ölkələrdə onların təklif etdiyi şərtlərə uyğun olaraq tibbi turizmdən faydalanmaqdır.

Sağlamlıq-müalicə turizmi baxımından Rusiya, Azərbaycan, Ukrayna, Gürcüstan, Baltika ölkələri böyük potensiala malikdirlər. Bu ölkələrin ərazisində bir çox məşhur kurortları nəinki qoruyub saxlamaq, eləcə də bərpa etmək mümkün olmuşdur. Respublikamızda 2002-2005-ci illərdə turizmin inkişafına dair Dövlət Proqramının həyata keçirilməsi nəticəsində turizmin inkişafı üçün mübit şərait yaradılmış, beynəlxalq turizm bazarına inteqrasiyanın təmin olunmasının əsası qoyulmuş, milli turizm kompleksinin rəqabətə davamlılığı yüksəlmişdir [2].

Bəzi tibbi turistik yerlər, mədəni, irsi və istirahət imkanlarını tanımaq üçün cəhdlər edilir. Çox güman ki, bəzi müalicələr üçün tətillər və sağalma funksiyaları daha çox marjinal olacaq, digərləri üçün istehlakçı qərar qəbul etmənin əhəmiyyətli bir komponenti ola bilər. Yerlərin yüksək müştəri yönümlü xidmət təminatçıları kimi tanınması da reklamda üstünlük təşkil edir [3]. Marketing xidmətlərinə yüksək texnologiya və yüksək keyfiyyət kimi önəm verilməsi, habelə xaricdə təcrübəsi olan klinisyenlərə (təhsil, məşğulluq, qeydiyyat) diqqət yetirilməsi də potensial əhəmiyyət kəsb edir. Tanışlıq və mədəni oxşarlıq, xidmətlər diaspora əhalisinə yönəldildikdə, məsələn, Amerika Birləşmiş Ştatları, Avstraliya və Yeni Zelandiya daxilində məskunlaşmış və ya ikinci nəsillərə Koreya sağlamlığı xidmətləri göstərildikdə vurğulanır. Eynilə, İngiltərə ilə Hindistan arasındakı müstəmləkə əlaqəsi, iki ölkə arasında bir tibbi bazarı təşviq etdiyi görünür.

Bu gün Azərbaycanda, sağlamlıq-müalicə turizmi də daxil olmaqla, turizmin əksər növlərinin inkişafı üçün geniş imkanlar vardır. Son illərdə əldə edilən sürətli sosial və iqtisadi tərəqqi, bu sahədə də hərtərəfli inkişaf üçün yeni imkanlar açmışdır. Azərbaycan Respublikasının əlverişli iqlim şəraiti və coğrafi mövqeyi turizmin inkişafında mühüm rol oynayır. Azərbaycanda sağlamlıq turizmi məqsədi ilə minlərlə isti və mineral bulaqların sayının, o cümlədən İstisu, Turşsu, Badamlı, Qalaaltı, Şıxburnu, Suraxanı suları kimi tanınmış ən əhəmiyyətli müalicəvi su mənbələrinin olması və eləcə də Azərbaycanın ən mühüm kurort resurslarından biri kimi Naftalan neftinin mövcudluğu bu sahənin inkişafını stimullaşdırır. Bu xidmət növünün inkişafının optimal tənzimlənməsi məqsədi ilə səyahət agentlikləri və turoperatorlar mühüm rol oynayır. Sağlamlıq turizmində dəyər zəncirində iştirak edən müxtəlif maraqlı tərəflər arasında əməkdaşlıq və ortaqlıqlar əsasdır: istiqamətlər, səlahiyyətli, yerli icmalar, yaşayış və nəqliyyat, təminatçılar, asanlaşdırıcılar. Sağlamlıq

turizmi ümumilikdə turizm siyasətinə daha yaxşı inteqrasiya oluna bilər. Sağlamlıq turizmini təşviq etmək üçün müvəffəqiyyətli dövlət-özəl təşəbbüslərin həyata keçirilməsi əhəmiyyətlidir.

Ən yaxşı təcrübə hesab edilə bilən sağlamlıq turizmi yerləri digər ölkələrdə də təkrarlana bilər. Sağlamlıq turizmində əməkdaşlıq həm də bilik və texnoloji transferə təsir edə bilər.

Sağlamlıq-müalicə turizm xidmətlərinin inkişaf istiqamətləri

Kurort infrastrukturuna tibbi və profilaktik, mədəni, məişət və əyləncə obyektləri, idman meydançaları, xüsusi təlim keçmiş tibb, xidmət personalı və s. daxildir. Öz növbəsində kurort infrastrukturunu sosial infrastrukturun alt sistemidir və öz köməkçi təsərrüfatlarının alt sistemində malikdir (kommunikasiyalar, yol, nəqliyyat və s.). Beləliklə, kurortlarda elmi - praktik fəaliyyət olduqca müxtəlifdir və bir neçə əsas istiqaməti əhatə edir [4, s. 504].

Tibbi turistlərə qulluq göstərən bir çox ölkələr bunu birbaşa valyuta gəlirlərinin səviyyəsini artırmaq üçün edirlər. Bəzi ölkələr imkanları inkişaf etdirmək üçün səhiyyə xidmətlərini təşviq edə bilər. Yerli xəstələrə daha yaxşı xidmət göstərmək, baxmayaraq ki, mənbələrin yerli əhəldən yayındırılması və özəl xəstəxanalardan və kənd yerlərindən uzaqlaşdırılması potensial disfunksiyalı olaraq qalır. Eynilə, beynəlxalq beyin axınının geri çevrilməsi perspektivi çox müsbət olsa da, tibbi turizmin daxili beyin axınına səbəb olacağına dair narahatlıqlar var.

Sağlamlıq turizmi tədarükü, spa imkanları olan otellərdən, sağlamlıq otellərinə və termal hamamlara qədər ixtisaslaşmış xəstəxana və klinikalara qədər çox genişdir. Sağlamlıq turizminin bir çox sahələrində xidmət göstərə bilən (məsələn, sağlamlıq gəzintiləri, spa, IVF klinikaları, diş və ya plastik cərrahiyyə klinikaları kimi xidmətlər də göstərə bilər) bir neçə növ obyekt var.

Sağlamlıq turizmi tədarükçülərinə provayderlərdən, brokerlərdən və otellərdən sertifikatlaşdırma, akkreditasiya və sığorta şirkətlərinə qədər müxtəlif sahələrin fəaliyyəti daxildir. Qlobal səviyyədə qəbul edilən xidmət təminatçılarının tipologiyası mövcud olmadığından, faktiki təchizatın ölçüsü və tutumu (ehtimal ki, otel və xəstəxanalar istisna olmaqla) yaxşı təmin edilməlidir.

Kurort sənayesi, sağlamlığa və ya rifaha olan artan tələbatı müşahidə etmək mümkündür və buna uyğun olaraq həm operator ya xidmətlər dəyişərək artmışdır, həm də yeni tələb tendensiyasına uyğunlaşdırılmış yeni markalar buraxmışdır.

Sağlamlıq turizmi, şübhəsiz ki, hazırkı dövrdə ən sürətlə inkişaf edən turizm növlərindən biridir. Sağlamlıq turizmi bazarında tələb və təklifin təhlili diqqət tələb edən müvafiq problemləri ortaya çıxarır.

Davamlılıq və məsuliyyət, çox vaxt təbii qaynaqlara və aktivlərə güvənən sağlamlıq turizmində əsas meyarlara çevrilmişdir. Sağlamlıq turizmini idarə edərək inkişaf, planlaşdırma və təsir idarəçiliyi baxımından davamlı bir yanaşmanın olması əlbəttə vacibdir. Davamlı təcrübələrin və korporativ sosial əlaqələrin birləşdirilməsi məsuliyyət, həm ictimai, həm də özəl maraqlı tərəflər üçün bələdçi çərçivə olaraq Yerli icmaların, Davamlı İnkişaf Məqsədlərinin daxil edilməsi, uzunmüddətli canlılığın əsas təməlləridir.

Sağlamlıq turizmi ilə əlaqəli sənayenin inkişafı istiqamətləri sağlamlıq turizminin sakinlərin həyat keyfiyyətinə təsirini araşdırmalıdır. Turistlərin sağlamlığının yaxşılaşdırılması kimi yerli sakinlərin rifahı da eyni dərəcədə vacibdir. Bu baxımdan iqtisadi, sosial və ekoloji təsirlər xüsusi diqqət və mənbələrə ehtiyac duyur.

Sağlamlıq turizm strategiyasının bir hissəsi olaraq, səyahətlərin asanlaşdırılması istiqamətində olan məsələlərini araşdırmalıdır:

- viza siyasəti, inkişaf etmiş əlaqə, təhlükəsizlik, insanlar üçün mobillik çərçivəsi;
- mənbə bazarlarının və segmentlərinin şaxələndirilməsi;
- investisiyaların cəlb edilməsi;
- qanunvericilik, təşviq və standartlar daxil olmaqla tənzimləyici çərçivənin yaradılması;
- xidmət keyfiyyəti və infrastruktur;
- təlim və bacarıqların inkişafı;
- sağlamlıq turizmi obyektlərinin və təcrübələrinin akkreditasiyası və sertifikatlaşdırılması;
- məhsulların inkişafı, məsələn, görüşlər sənayesi və ya gastronomiya.

Kurort - fəaliyyətin dövlət idarəetməsinin və tənzimlənməsinin zəruriliyini və əhəmiyyətini müəyyənləyir. Belə olduqda idarəetmə subyektləri üç səviyyəyə ayrılan müxtəlif qurumlardır.

- ✓ yüksək;
- ✓ orta;
- ✓ mikro səviyyə.

Ən yüksək səviyyəni sanatoriya-kurort kompleksini (SKK) idarə edən dövlət orqanları təmsil edir. Bu orqanlara qanunverici və icra hakimiyyətlərinin tərkibinə aid olan strukturlar daxildir.

İdarəçiliyin orta səviyyəsini respublika üzrə bələdiyyələrin tərkibində olan regional departamentlər, idarələr, komitə və şöbələr təmsil edir. İdarəetmə-məlumat mexanizminin yaradılması nəticəsində əlavə bir informasiya məhsulunun xüsusiyyətlərinə sahib olan sağlamlaşdırıcı turizm xidmətinin alınması gözlənilir.

Mikro səviyyə sanatoriya və kurort xidmətləri istehsalçıları, yəni sanatoriya və kurort müəssisələri (müalicəsi olan sanatoriya və pansionatlar, istirahət evləri, uşaq sağlamlıq düşərgələri, terapevtik palçıq istehsalçıları və s.) ilə təmsil olunur. Bu səviyyənin menecerlərinin funksiyaları, təşkilatlarının davamlı inkişafını təmin edən bütün fəaliyyət növlərini əhatə edir. Bu səviyyə həm də infrastruktur müəssisələri və vasitəçi marketinq təşkilatları (sanatoriya-kurort birlikləri, turizm şirkətləri və s.) ilə təmsil olunur. Yerli sağlamlıq-müalicə müəssisələri üçün planlı iqtisadiyyat əməliyyatlarından irəli gələrək, ən inkişaf etmiş funksiyalardan biri də planlaşdırma funksiyasıdır. Bazar iqtisadiyyatı şəraitində fəaliyyət üçün planlaşdırma çevik olmalı və hədəflərə çatmağa yönəlməlidir. Qeyd etmək lazımdır ki, Azərbaycanda bazar münasibətlərinin möhkəmlənməsi şəraitində idarəetmə fəaliyyəti mal və xidmətlərin istehsalı və satışı üçün obyektiv tələblərə, texniki, iqtisadi və digər məhsul parametrlərinin formalaşmasında istehlakçının rolunun artmasına və iqtisadi münasibətlərin çətinləşməsinə uyğun olaraq daim təkmilləşdirilir.

Təşkilati funksiya, idarəetmə funksiyası olaraq, nəzərdə tutulmuş planların həyata keçirilməsi üçün tədbirlərin görülməsini təmin edir. Buraya iki əsas element daxildir:

- təşkilati strukturun formalaşması;
- məsuliyyət və səlahiyyət bölgüsü.

Təşkilati struktur - təşkilatın şöbələri və işçiləri arasında sabit münasibətləri əks etdirir. Bu, texnoloji elementlərin və personalın qarşılıqlı fəaliyyəti və əlaqələndirilməsi üçün qurulmuş bir sxem kimi başa düşülə bilər.

Struktur növü - xətti-funksional. Bu cür strukturlar davamlı təkrarlanan, gündəlik işlərin həlli üçün idealdır. Üfüqi bağlantılar nisbətən uzun müddətə qurulur və onların tənzimlənməsi yuxarı orqanların əlavə müdaxiləsini tələb etmir. Xətti-funksional sistemin məlum bir çatışmazlığı ondan ibarətdir ki, yeni problemlər həll edildikdə təsirsiz hala gəlir, çünki struktur bölmələr arasındakı üfüqi əlaqələr işini dayandırır və bütün problemlərin həlli idarəetmənin yuxarı səviyyələrindən asılılığa gətirir.

Sağlamlıq-müalicə turizm müəssisələrində informasiya və texnoloji proseslərin formalaşması

Müasir sağlamlıq-müalicə turizm müəssisələrinin idarəetmə fəaliyyətinin əsasında idarəetmə informasiya texnologiyaları durur. İqtisadi obyektin informasiya sisteminə daxil olan məlumatlar üzərində dəqiq qaydalara əsasən müəyyən əməliyyatlar apararaq bu proses, optimal idarəetmə qərarının qəbul edilməsinə istiqamətlənmişdir ki, bu da hər bir müəssisənin əsas funksiyası olan iqtisadi gəlir əldə etmək məqsədi ilə hazır məhsul buraxılışı və ya xidmətlərin göstərilməsi ilə əlaqəlidir [5, s. 111].

Sağlamlıq konsepsiyası, bir insanın problemi inkişaf etməzdən əvvəl müəyyən etməyə və xüsusi sağlamlıq texnologiyalarından istifadə edərək ondan qurtulmağa çalışdığı sağlamlığa ehtiyatlı yanaşmanı vurğulayır. Turizm tətillərinin mövsümündə istirahət etməyi nəzərdə tutduğundan sağlamlıq və turizmin birləşməsi üçün yaxşı şərtlər yaradılır.

Tibbi turizm köməkçiləri olaraq da bilinən tibbi turizm agentlikləri, uyğun xarici xəstəxanalar və müalicə, nəqliyyat və qalma müddətində ixtisaslaşan təşkilatlardır. Həm gediş, həm də təyinat

ölkələrində filialları olan bir neçə tibbi turizm agentliyi var, lakin əksər agentliklərin böyük bir ölçüsü yoxdur və qısa bir tarixə malikdir.

Tibbi turizm agentliklərinin veb saytları, akkreditə olunmuş xəstəxanalar, əlverişli qiymətlər, müstəsna təcrübələr, vaxt üstünlükləri, yüksək keyfiyyət kimi tibbi turistlər üçün faydalı olan məlumatları təqdim edir.

Tibbi turizm agentlikləri tibbi turizm sənayesində xidmət təminatçılarından biri kimi tanınmalar da, vəzifələri üçün akkreditasiya almaq məcburiyyətində deyillər. Lakin tibbi turizm agentlikləri və köməkçilərinin şəffaf, aydın və yaxşı müəyyən edilmiş təcrübə standartlarına uyğun olaraq xarici qiymətləndirmə və akkreditasiyadan keçməsi daha məqsədəuyğun hesab edilir.

Sağlamlıq-müalicə turizm təşkilatının fəaliyyətinin son uğurunu müəyyən edən şərtlərdən biri - informasiyanın toplanması, hazırlanması və emalını avtomatlaşdıran sistemin mövcud olmasıdır. Eyni zamanda, avtomatlaşdırılmış sistemin səmərəliliyi bütün qarşılıqlı çoxşaxəli biznes proseslərinin, daxili və xarici iqtisadi fəaliyyətin bütün aspektlərinin əhatə dərəcəsinə görə qiymətləndirilir. Nəzərə alsaq ki, ölkəmizdə fəaliyyət göstərən sağlamlıq-müalicə turizm müəssisələri keyfiyyətli xidmət göstərmək, kommersiya fəaliyyətinin səmərəliliyini artırmaq üçün maliyyə mənbələri və ehtiyatlarının axtarışı problemi ilə üz-üzə dururlar, hesab edirik ki, bu problemin həlli yollarından biri - idarəetmənin informasiya mexanizmi əsasında qurulmasıdır. Bazar iqtisadiyyatı şəraitində informasiya texnologiyaları şirkətlərin idarəetmə fəaliyyətinin əsasıdır. Müəssisələrin fəaliyyət şəraitinin dəyişməsi, adekvat və operativ tənzimləmənin vacibliyi və idarəetmə sistemlərinin buna uyğunlaşdırılması nəinki onların təşkilinin təkmilləşdirilməsinə, eləcə də idarəetmə funksiyalarının məsuliyyət səviyyələri, əlaqə formaları və s. üzrə bölüşdürülməsinə təsir göstərir.

Sağlamlıq-müalicə turizm müəssisələrində formal kommunikasiya kanallarının *birinci tipi - aşağı istiqamətli kommunikasiyalardır*. Onların tərkibinə - yüksək səviyyəli menecerlərin qəbul etdiyi məqsədlərin və strategiyaların icrası, əməllər və instruksiyalar, formal qaydalar və prosedurlar, kiçik personalın fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi, korporativ mədəniyyət normalarının tətbiqi daxildir.

İkinci tip - yüksələn (aşağıdan yuxarı gələn) kommunikasiyalar təşkilatın ən aşağı səviyyələrindən ən yüksək səviyyələrinə qədər yönəldilir. Bunlar aşağıdakılar ola bilər: görülmüş işlər barədə növbəti hesabatlar, geniş spektrə malik maliyyə, marketinq və təhlili informasiya, yaranan problemlər haqqında məlumatlar və onların aradan qaldırılması üzrə təkliflər, münaqişələr haqqında məlumatlar və şikayətlər, məxfi sorğuların nəticələri və digər məlumatlar.

Bundan əlavə, səhiyyə sektorunda xidmət keyfiyyətinin iki əsas komponenti var - texniki və ya mexaniki keyfiyyət (xidmət edilə bilən və ya funksional keyfiyyət). Texniki avadanlıq xəstələrin diaqnostik alqoritminin əsasını təşkil edir, funksional keyfiyyət isə sağlamlıq mərkəzlərində təklif olunan xidmətlə ölçülür (heyət, tibb bacıları və ən əsası həkimlərin xəstəyə və köməkçilərinə olan xidmətləri kimi). Tibbi turizm sənayesində xidmət keyfiyyəti müştəri cəlb etməkdə vacib bir hissədir.

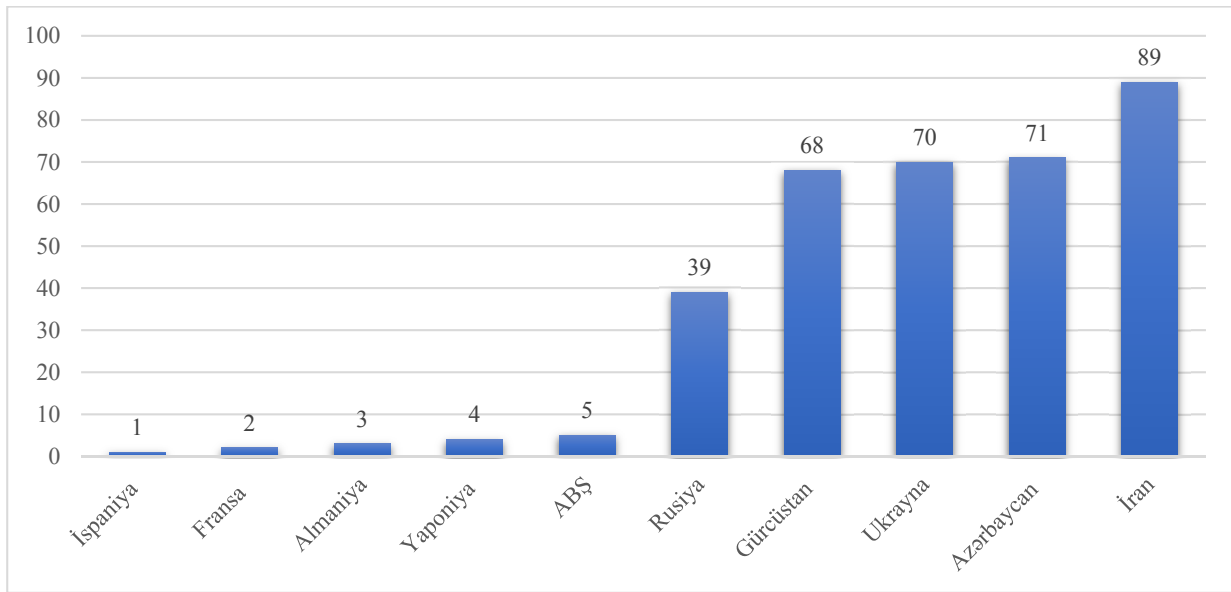
Sağlamlıq-müalicə turizm müəssisələrinin idarə olunmasının təhlili və qiymətləndirilməsi

Tibbi turizm bazarı, müalicə almaq üçün beynəlxalq sərhədləri keçən xəstələrin diaqnozu və müalicəsi ilə səhiyyə xidməti təminatçılarından əldə etdiyi gəlirləri əhatə edir. Xəstələr ümumiyyətlə inkişaf etməkdə olan ölkələrin əsas tibb mərkəzlərinə səhiyyə infrastrukturuna olmayan və ya yüksək səhiyyə xərcləri olan ölkələrdən səyahət edirlər. Qlobal tibbi turizm bazarının 2020 -ci ildəki 19.79 milyard dollardan 2021-ci ildə 21.93 milyard dollara çatması, illik artım tempinin 10.8% artacağı gözlənilir. Artım, əsasən şirkətlərin fəaliyyətini bərpa etməsi və əvvəllər sosial uzaqlaşma, uzaqdan işləmə və kommersiya fəaliyyətinin bağlanması ilə əlaqədar məhdudlaşdırıcı tədbirlərə səbəb olan COVID-19 təsirindən sağalarkən yeni normaya uyğunlaşması ilə əlaqədardır. Bazarın 2025-ci ildə 16% artıb 40.03 milyard dollara çatacağı gözlənilirdi. Lakin bu səbəbdən, koronavirusun yayılması və səyahət qadağalarının yaxın gələcəkdə tibbi turizm sənayesinin inkişafını məhdudlaşdıracağı gözlənilir.

Müalicə üçün ölkələri gəzən xəstələr, sağlamlıqla bağlı məlumatları rəqəmsal formatda saxla-

maq üçün getdikcə elektron sağlamlıq qeydlərindən istifadə edirlər. Bu sağlamlıq qeydlərinə səlahiyyətli istifadəçilər tərəfindən dərhal və etibarlı şəkildə daxil olmaq olar. Elektron sağlamlıq qeydləri müalicə üçün uzun məsafələrə səyahət edən xəstələr üçün ağır tibbi qeydlər aparmaq ehtiyacını ortadan qaldırır.

Ölkə iqtisadiyyatında mühüm rol oynayan mühüm xidmət sahələrindən biri kimi turizm fəaliyyətindən əldə olunan gəlir bir çox amillərin təsiri ilə formalaşır. Bu amillərdən biri də sağlamlıq-müalicə turizmidir. Sağlamlıq-müalicə turizmi sağlamlıq xidməti almaq üçün, vətəndaşların müalicə almaları üçün təbii-iqlim şəraiti, insan orqanizmi üçün faydalı mineral ehtiyatları olan və coğrafi baxımdan əlverişli ölkələrə səyahət etmələrini özündə ehtiva edir. Bu baxımdan qloballaşan sağlamlıq turizmi əlverişli şəraitə malik olan ölkələrə turist axınlarını intensivləşdirərək ölkə üzrə iqtisadi artımın yaranmasına şərait yaradır.



Şəkil 1. Beynəlxalq sağlamlıq turizm və müalicə xidmətləri üzrə bəzi ölkələrin mövqeyi (2019) [6].

Təhlil göstərir ki, son il sağlamlıq turizm və müalicə xidmətləri üzrə Azərbaycanın müvafiq göstəriciləri ilə digər qonşu ölkələrin müqayisəsinə baxsaq Azərbaycanın 141 ölkə arasında 71-ci yerdə olduğunu görə bilərik. Bu da ölkəmizdə bu sahədə davamlı tədbirlərin həyata keçirilməsini zəruri edir.

Sağlamlıq-müalicə turizm müəssisələrinin idarə olunması və ya menecmenti bütün ehtiyatlardan (kapital, bilik, materiallar və əmək) maksimal dərəcədə səmərəli istifadəni və onların əlaqələndirilməsini nəzərdə tutur. İdarəetmənin nəzəriyyəsi idarəetmə obyektini, idarəetmə subyektini, ehtiyatları, ətraf mühiti, idarəetmə proseslərini və texnologiyalarını özündə ehtiva edir.

Təşkilati strukturun formalaşması prosesini üç iri mərhələyə bölmək olar [7, s. 120]:

1. Ümumi struktur sxeminin formalaşması;
2. Əsas bölmələrin tərkibinin formalaşması və onların arasında olan əlaqələrin qurulması;
3. Təşkilati strukturun reqlamentləşdirilməsi.

İstehsalat, marketinq, maliyyə, kadr, təchizat və s. funksiyalar xüsusi funksiyalara aiddir. Sağlamlıq-müalicə turizmi müəssisələrində həyata keçirilən istehsalat funksiyası kurort xidmətlərinin göstərilməsini, marketinq funksiyası - satışın təşkilini, istehsal edilən məhsulun irəliləməsi və onun keyfiyyətinin bazar tələblərinə müvafiq olmasını, kadr siyasəti funksiyası - personalla işin bütün cəhətlərini əhatə edir. Maliyyə funksiyası kurort müəssisəsinin fəaliyyətinin planlaşdırılması, uçotu və maliyyə təminatı ilə əlaqəlidir.

Müasir turizm bazarında sağlamlıq-müalicə turizm müəssisəsinin uğurlu fəaliyyət göstərməsi üçün ən vacib şərt - onun idarəetmə strukturunun seçilməsidir.

Təşkilati idarəetmə strukturunun formalaşma prosesi mürəkkəb və çoxşaxəlidir. Bu, strukturun xarici mühitə (turistlərin və bazarın, cəmiyyətin, dövlət orqanlarının və s. dəyişən tələbləri) və təşkilatın daxili inkişaf amillərinə (onun resurslarına, texnologiyasına, turizm xidmətinin göstərilməsinin təşkili, idarəetmə qərarlarının qəbulu prosesləri və s.) uyğunlaşması prosesidir. Ətraf mühit strukturun seçiminə müxtəlif təsir göstərir. Ətraf mühit daha dinamik olduqca, turizm müəssisəsindən daha çox uyğunlaşma tələb edir.

2006-2009-cu illər üzrə Səyahət agentlikləri və turoperatorların iş və xidmətlərinin rentabellik səviyyəsi azalma ilə müşahidə edilmişdir. Belə ki, 2009-cu ildə rentabellik səviyyəsi 5,5% olmaqla 2006-cı illə müqayisədə 3,7 dəfə azalmışdır. 2016-cı ildə isə bu göstərici 26,3% olsa da, 2017-ci ildə 11,7%-ə düşmüş, sonrakı illərdə isə artaraq 2019-cu il üzrə 25,7% təşkil etmişdir. Bu gəlirin tərkibində sağlamlıq-müalicə xarakterli xidmətlərdən əldə olunan gəlir də 2017-2018-ci illərdə yüksək artım nümayiş etdirmişdir. Sağlamlıq-müalicə xarakterli xidmətlərdən əldə olunan gəlirin 2006-2020-ci illər üzrə dinamikası və zaman amilindən eksponensial asılılığı verilmişdir[8, s.7]. COVID-19 pandemiyasına görə məhdudiyyətlərlə əlaqədar olaraq turistlərin sayında kəskin azalma olduğundan, sağlamlıq-müalicə xarakterli xidmətlərdən əldə olunan gəlirin həcmi 2,92 mln. manata düşmüşdür ki, bu, tədqiq olunan bütün dövrlərlə müqayisədə aşağıdır.

Nəticə

Sağlamlıq turizmi bütün dünyada inkişaf edir və müasir sənayedə qlobal bir tendensiya halına gəlir. Bu turizm növünün əsas fərqlərindən biri, mövsümdən asılı olmaması və hər zaman mövcud olmasıdır. Tibbi turizm bazarı hazırda çox parçalanmışdır, bir çox ölkələr xaricdə sağlamlıq axtaran xəstələr üçün sağlamlıq xidmətləri təklif edir. Daha çox sağlamlıq təminatçısı tibbi turizm sənayesinə girir və hökumətlər ölkələrini və sağlamlıq sistemlərini tanımaq üçün uyğun təklifi hazırlayırlar. Bu baxımdan satıcıların uğur qazanması üçün tibbi turizm şirkətlərinin markalanması və tanınması vacibdir. Böyük xəstəxanalar şəbəkəsi və nəhəng səhiyyə müəssisələri bazar mövqelərini gücləndirmək üçün birləşmə və satınalmalarla məşğul olurlar. Bir çox ortaqlıqlar sağlamlıq turizmi şirkətləri tərəfindən səhiyyədə yeniliklərin artmasına səbəb olur.

Inkişaf etməkdə olan ölkələrdə ucuz tibbi xidmətlərin mövcudluğunu bazarın genişlənməsinə töhfə verən əsas faktor kimi qeyd etmək əhəmiyyətlidir. Bunlara əlavə olaraq, tibbi səyahətləri asanlaşdırmaq və beynəlxalq səyahətlərin daha əlverişli olması üçün hökumət siyasətlərinin qiymətləndirmə müddəti ərzində qlobal bazarın ölçüsünün artırılmasında mühüm rol oynayacağı gözlənilir.

Ölkəmiz turizmin inkişafı üçün böyük potensiala malik olduğundan turizm hökumət tərəfindən aparıcı prioritet sahələrdən biri olaraq seçilmişdir. Hal-hazırda Azərbaycandan dünyanın kurortlarına istirahət və müalicə məqsədi ilə gedənlərin sayında cüzi azalma meyilləri müşahidə olunur ki, bu da yerli kurort-müalicə mərkəzlərinə diqqətin artırılmasına, turist axınının çoxalmasına müsbət təsir göstərə bilər. Bununla əlaqədar olaraq, Azərbaycanın kurort müəssisələri ölkə daxilində istirahət etmək, müalicə olunmaq və sağlamlaşmaq üçün öz vətəndaşlarını cəlb etməlidirlər.

Azərbaycanda mövcud olan kurort yerlərinin durumu iki cür xarakterizə edilə bilər. Birincisi, sovet dönəmində qurulmuş və sonrakı illərdə bir hissəsində qaçqınların və məcburi köçkünlərin məskunlaşdığı üçün, bir hissəsi də uzun müddət baxımsızlıq üzündən pis şərətdə olan kurort yerləri. İkincisi, sovet dövründə də lazımı qayğı göstərilməyən kurort əraziləri. Misal üçün, palçıq vulkanları müalicəvi keyfiyyətə malik olan kurort məhsuludur. Ancaq təəssüf ki, onların olduğu ərazilər üçün uyğun infrastruktur yoxdur.

Azərbaycanda sağlamlıq-müalicə turizmi sektorunda işləyənlərin də sayı intensiv olaraq artmaqdadır. Xüsusən dövlət sektoru ilə yanaşı, özəl sektorun da inkişaf səviyyəsi xeyli yüksəlmişdir. Ölkəmiz turizmin inkişafı üçün böyük potensiala malik olduğu üçün qeyri-neft sektorunun inkişafı fonunda turizm hökumət tərəfindən aparıcı prioritet sahələrdən biri olaraq seçilmişdir. Azərbaycan

canın bölgələrində turizm xidmətinin və bu sektorda fəaliyyət göstərən sahibkarların inkişafı üçün hər cür şərait vardır və əgər lazımı diqqət yetirilərsə, bu sahədən böyük gəlirlərin əldə edilməsi şübhəsizdir.

ƏDƏBİYYAT

1. Yadigarov, T.A. Əməliyyatlar tədqiqi və ekonometrik məsələlərin MS Excel və Eviews proqram paketlərində həlli: nəzəriyyə və praktika. - Bakı: Avropa, - 2020. - 352 s.
2. Turizmin inkişafı turizm sektorunu ölkə iqtisadiyyatının aparıcı sahələrindən birinə çevirir: Elektron resurs /. - <http://anl.az/down/meqale/ses/2010/iyul/127204.htm/>
3. Turner, L. First World Health Care at Third World Prices: Globalization // Bioethics and Medical Tourism. BioSocieties, 2007, №2. - p.303-325.
4. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник /Ф. Котлер, Дж.Боуэи, Дж. Мейкенз. – Москва: Юнити-Дана,- 2012. – 1071с.
5. Əlirzayev, Ə. Turizmin iqtisadiyyatı və idarə edilməsi / Ə. Əlirzayev. - Bakı: İqtisad Universiteti, - 2011. - 494 s.
6. Beynəlxalq səyahət və turizm rəqabətqabiliyyətliliyi hesabatı, 2019. - Geneva.: WEF,- 2019. - 675p. - www.werforum.org
7. Кузнецов, Ю.В. Методологические основы маркетингового подхода к формированию региональной туристской политики / Ю.В.Кузнецов, И.И.Черкасова. – Ростов-на-Дону: Terra Economicus, 2007. № 1(5), - с.119-122.
8. Yadigarov, T.A. Gömrük statistikasını və müasir informasiya texnologiyaları: Monoqrafiya. - Bakı: “Avropa”, - 2020. - 520s.

*Руслан Гарай оглы Гулиев
докторант, Азербайджанский Университет
Туризма и Менеджмента*

Факторы, влияющие на развитие оздоровительно-лечебных туристических учреждений в Азербайджане

Резюме

Целью исследования - является определение приоритетов развития оздоровительно-лечебных туристических учреждений на основе анализа текущей ситуации, обоснование необходимости деятельности здравоохранения в стране.

Методология исследования - распоряжения Президента Азербайджанской Республики, определяющие развитие оздоровительного туризма в условиях рыночной экономики, Законы Азербайджанской Республики, Государственные программы, Стратегическая дорожная карта по развитию специализированной индустрии туризма в Азербайджанской Республике, а также современной экономической и организационно-организованные работы по регулированию национальных и региональных аспектов развития туристических комплексов и оздоровительных центров в области социально-правовых проблем.

В ходе исследования использовались общенаучные принципы и методы анализа, включая систематический, структурно-функциональный и сравнительный методы анализа.

Важность применения исследования заключается в том, что оно может быть использовано органами государственной власти на всех уровнях для улучшения управления развитием медицинского и оздоровительно-лечебного туризма.

Результатом исследования является разработка методологических и практических рекомендаций по совершенствованию управления с целью развития рынка оздоровительно-лечебного туризма в Азербайджане.

Оригинальность и научная новизна исследования обусловлены тем, что впервые в этом контексте была разработана методология, представленная в статье по организации и развитию управления медицинскими учреждениями в Азербайджане.

Ключевые слова: *здоровье, лечение, туризм, экономика, развитие, услуги.*

*Ruslan Garay Guliyev
PhD Azerbaijan Tourism and
Management University*

Factors influencing the development of health improving, medical and tourism institutions in Azerbaijan

Summary

The purpose of the study - is to determine the development priorities of health care facilities based on the analysis of the current situation, substantiating the need for health care activities in the country.

Research methodology - orders of the President of the Republic of Azerbaijan, Laws of the Republic of Azerbaijan, State Programs, Strategic Roadmap for the Development of the Specialized Tourism Industry in the Republic of Azerbaijan, as well as economics and tourism economics of local and foreign scientists, tourism has organized works in the field of regulation of national and regional aspects of development of tourist complexes and health centers in the field of modern economic, organizational, social and legal problems. The methodological basis of the work consists of general scientific methods - dialectical, structural-functional, abstract-logical method and system-purpose analysis methods.

General scientific principles and methods of analysis, including systematic, structural-functional and comparative analysis methods were used during the research.

The importance of the application - of the research is that it can be used by public authorities at all levels to improve the management of medical and health tourism development.

The results - of the study are the development of methodological and practical recommendations for improving governance in order to develop the health tourism market in Azerbaijan.

The originality and scientific novelty of the research - is due to the fact that the methodology presented in the article on the organization and development of the management of health care facilities in Azerbaijan was developed for the first time in this context.

Key words: *health, treatment, tourism, economy, development, services.*