

DOI: <https://doi.org/10.36719/2706-6185/23/46-49>

Sevinc Babayeva

Azərbaycan Dövlət Mədəniyyət və İncəsənət Universiteti

magistrant

sevulik93@gmail.com

TURİZMDƏ İSTİFADƏ OLUNAN İNFORMASIYA TEKNOLOGİYALARININ MAHİYYƏTİ

Xülasə

Turizm sektoru planetin ən dinamik sektorlarından biridir. İnformasiya-kommunikasiya texnologiyalarından (İKT) istifadə turistlərin səyahətdən əvvəl, səfər zamanı və səfərdən sonra təyinat məntəqəsi ilə qarşılıqlı əlaqəsini asanlaşdırır və turistə məhsul və ya xidmətlərin istehlakı ilə bağlı tez qərarlar qəbul etməyə imkan verir. İnternet dövrümüzün kompüter istifadəsində ən böyük yeniliklərdən biridir. İnternetlə yanaşı, elektron ticarət (e-biznes) vasitəsilə turizmin təşkilinin yeni üsulları meydana çıxdı.

Məqalədə turizmdə istifadə olunan informasiya texnologiyalarının mahiyyəti haqqında yığcam məlumat verilir. Turistlər bilet almaq, paketlər və konkret yerlər üçün yol xətləri haqqında məlumat almaq, həmçinin yaşayış, yemək, nəqliyyat və turlar üçün rezervasiya etmək üçün informasiya texnologiyalarından istifadə edirlər.

Açar sözlər: *informasiya texnologiyası, kompüter texnologiyası, internet, Turizmdə İKT, global bron sistemləri*

Sevinj Babayeva

Azerbaijan State University of Culture and Arts

master student

sevulik93@gmail.com

Essence of information technologies used in tourism

Abstract

The tourism sector is one of the most dynamic sectors on the planet. The use of information and communication technologies (ICT) facilitates tourists' interaction with the destination before, during and after the trip and enables the tourist to make quick decisions about the consumption of products or services. The Internet is one of the greatest innovations in computer use of our time. Along with the Internet, new ways of organizing tourism have appeared through electronic commerce (e-business).

The article provides concise information about the essence of information technologies used in tourism. Tourists use information technology to buy tickets, get information about packages and road lines for specific places, as well as make reservations for accommodation, food, transportation and tours.

Keywords: *information technology, computer technology, internet, ICT in Tourism, global reservation systems*

Giriş

Bu gün turizm sənayesi informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının inkişafı sayəsində dünyanın ən böyük sənaye sahələrindən birinə çevrilmişdir. Bu artımda informasiya texnologiyalarının rolu çox təsir edicidir və əminliklə demək olar ki, turizmin müxtəlif aspektləri inkişaf edir. İnformasiya-kommunikasiya texnologiyalarının inkişafı, onun səyahət və turizm fəaliyyətlərinə təsiri turizm sahəsində qərar qəbul edənlərin və tədqiqatçıların bu kateqoriyaya daha çox diqqət yetirməsinə səbəb olub. Turizmin inkişafının hər bir mərhələsi müxtəlif sahələrdə: logistikadan tutmuş idarəetməyə qədər innovasiyaların yaranması və tətbiqi ilə şərtlənirdi. Digər

texnologiyalar arasında informasiya texnologiyaları böyük əhəmiyyət kəsb etmişdir ki, bunun sayəsində turizm müasir görkəm almış və gələcəkdə də dəyişməkdə davam edəcəkdir.

İnformasiya texnologiyalarının mühüm xüsusiyyəti. İnformasiya texnologiyası - kompüter texnologiyasından istifadə əsasında məlumatların toplanması, saxlanması, axtarışı, emalının bir-biri ilə əlaqədar üsulları sistemidir. İnformasiya texnologiyalarının məqsədi insanlar üçün məlumat istehsalı və onun əsasında idarəetmənin yerinə yetirilməsidir. İnformasiya texnologiyalarının bir xüsusiyyəti ondan ibarətdir ki, burada həm əməyin predmeti, həm də məhsulu informasiyadan ibarətdir, əmək alətləri isə kompüter texnologiyası və rabitədir. İnformasiya texnologiyaları əsrin texnologiyasıdır ki, mikroelektronika sahəsində əldə olunan nailiyyətlər sayəsində sənaye fəaliyyətinə, xidmət sahəsinə, əhalinin məşğulluğuna və bütövlükdə bəşəriyyətin həyatına ciddi təsir göstərə bilər. "İnformasiya texnologiyalarının təkmilləşməsi, kütləvi informasiyanın artmasını, onun toplanması proseslərinin əhəmiyyətinin yüksəldilməsini stimullaşdırmış oldu" (İsmayılov, 2009: 32).

İnformasiya texnologiyaları cəmiyyətin informasiya ehtiyatlarını aktivləşdirməyə və səmərəli istifadə etməyə imkan verir. İnformasiya sahəsinə fərdi kompüterin tətbiqi və telekommunikasiya vasitələrinin istifadəsi informasiya texnologiyalarının inkişafında yeni mərhələni müəyyənləşdirdi. İnternet informasiya mübadiləsi üçün həm kompüter şəbəkələrinin, həm də fərdi kompüterlərin istifadəçilərini birləşdirən ümumdünya informasiya kompüter şəbəkəsidir.

Ümumiyyətlə, cəmiyyətin indiki inkişaf mərhələsində informasiya texnologiyalarının rolunu və əhəmiyyətini təhlil etməklə bu rolun strateji əhəmiyyət kəsb etdiyi və yaxın gələcəkdə bu texnologiyaların əhəmiyyətinin sürətlə artacağı barədə əsaslı nəticələr çıxarmaq olar. Bu texnologiyalar bu gün dövlətin texnoloji inkişafında həlledici rola malikdir. Bu nəticələrin arqumentləri informasiya texnologiyalarının bir sıra unikal xassələridir (səmərəlilik, əlçatanlıq), onları istehsal və sosial texnologiyalara münasibətdə prioritet mövqeyə qoyur. İnformasiya texnologiyalarının cəmiyyətin inkişafı üçün strateji əhəmiyyət kəsb edən səciyyəvi xüsusiyyətləri arasında aşağıdakıları, ən mühümlərini qeyd etmək yerinə düşər.

Televiziyanın ixtirasından sonra İnternet digər texnologiyalardan daha çox turizm marketinqinə təsir göstərmişdir. "XX əsrin ikinci yarısından sonra informasiya-kommunikasiya texnologiyalarından hər bir sahədə olduğu kimi turizm sahəsində də səmərəli istifadə olunmağa başlanmışdır" (Aydın, Şahbaz, 2021: 55). İnternet artıq turizm xidmətləri bazarında məhsulun yayılması və təşviqi üçün əsas vasitə kimi özünü təsdiqləmişdir. Yeni informasiya əsrində istehlakçı tələbləri köklü şəkildə dəyişir, internet vasitəsilə insanlar onlayn fəaliyyət göstərir, istənilən lazımi məlumatı dərhal əldə edə bilirlər. Turizm sənayesində alış zamanı turist məhsulu real şəkildə hələ mövcud olmur. Səyahət satın alındıqda, bu, adətən, kompüterdəki sifariş səhifəsindəki məlumatdan, göstəriləcək xidmətlərdən ibarət olur. Turist bu anda yalnız gələcəkdə istifadə edə biləcəyi məhsul, aviabilet və ya otel otağı barədə informasiya ilə tanış olurlar. Turizm xidmətləri satış nöqtəsində istehlak və ya istehsal malları kimi göstərilə bilməz. Bir qayda olaraq, məlumat əvvəlcədən və istehlak yerindən uzaqda alınır.

Turizmin inkişafında internetin rolu. İnternet vasitəsilə qlobal bron sistemləri ilə işləmək agentliyə istənilən vaxt qiymətlər və vakant iş yerlərinin sayı haqqında operativ və etibarlı məlumat almaqla yanaşı, onun icrasının bütün mərhələlərində sifarişin icrasına nəzarət etmək imkanı verir. Kompüter rezervasiya sistemləri regional turizm agentlikləri tərəfindən fəal şəkildə istifadə olunur - onlarsız əməliyyatların gündəlik planlaşdırılması və idarə olunmasını təsəvvür etmək mümkün deyil. Kompüter texnologiyalarının tətbiqinin iqtisadi xərclərini nəzərə alaraq qeyd etmək lazımdır ki, hər bir şirkət bu məqsədlər üçün müxtəlif vəsaitlər ayırır. "İnternet, mobil texnologiya, simsiz rabitə turistlərə dünyadakı səyahət yerləri haqqında geniş çeşiddə məlumat almaq imkanı verir" (Məmmədzaadə, 2019: 206).

Turizmdə istifadə olunan müxtəlif informasiya idarəetmə texnologiyaları (qlobal kompüter sifariş sistemləri ilə əlaqədar proqram sistemləri, mühasibat uçotu və ya faks proqramları kimi yerli proqramlar) turizmdə bütün biznes proseslərini elektron prosesə çevirməyə, kağızsız texnologiyaların tətbiqinə imkan verir. Kompüterləşmənin turizm sektorunun ən mühüm nailiyyətlərindən birinə çevrildiyi bu gün turizmdə kompüterləşdirilmiş inqilab eyni zamanda diqqət yetirməyə dəyər xüsusiyyətlərini də qazanmışdır. Onların hər biri kompüter texnologiyalarından

istifadə zamanı çətinliklə üzləşmiş turizm şirkətlərinin rəhbərlərinə birbaşa və ya dolayısı ilə tövsiyələr verir, idarəetmə sahəsində kompüterlərdən danışır. Bu gün əksər turizm şirkətlərində mövcud olan iqtisadi perspektivli kompüter proqramlarının geniş spektri (Voyage Office Pro, Turwin-MultiPro, Edelweiss və s.) çox vaxt bilavasitə kompüterlə işləyən kadrların kifayət qədər hazırlığının olmaması, eləcə də idarəetmənin kifayət qədər təşəbbüskar olmaması ilə məhdudlaşır.

Turizmdə İKT-dən istifadənin mümkün olduğu bəzi nümunələr aşağıda verilmişdir:

- Təyinat resurslarının idarə edilməsi;
- Turizm resurslarının inventarlaşdırılması;
- Saytların və attraksionların idarə edilməsi;
- Turistlər üçün uyğun yerlərin müəyyən edilməsi;
- Turist statistikasının idarə edilməsi (Information Technology in Tourism, 2020).

2020-ci ilin əvvəlinə 4,5 milyarddan çox insan internetdən istifadə edir, sosial şəbəkələrin auditoriyası isə 3,8 milyardı ötüb. Dünya əhalisinin demək olar ki, 60%-i artıq onlayndır və 2025-ci ilə qədər planetin bütün insanların böyük əksəriyyətinin sosial şəbəkələrdən istifadə edəcəyinə inanmaq olar. İnsanların internetdə keçirdiyi vaxtın miqdarı ölkədən-ölkəyə çox dəyişir. Beləliklə, Filippində sutkada 9 saat 45 dəqiqə, Yaponiyada isə 4 saat 22 dəqiqədir.

Müasir dövrdə informasiya texnologiyalarının inkişafı. İnformasiya texnologiyaları müxtəlif şirkətlərin, o cümlədən turizm sektorunda çalışanların işini asanlaşdırır. Lakin məlumat dəstəyi üçün bir sıra tövsiyələr var. Bu, informasiyanın analitikliyi, onun obyektivliyi, birliyi, səmərəliliyi, rəşionallığı və s. iqtisadi hadisələrin və proseslərin hərtərəfli öyrənilməsi, əsas amillərin təsirinin müəyyən edilməsi və istehsalın səmərəliliyinin artırılması üçün təsərrüfatdaxili ehtiyatların müəyyən edilməsidir. İnformasiya texnologiyalarının inkişafı bu gün təkcə dövlətimiz üçün deyil, bütün dünya üçün mühüm vəzifədir. Cəmiyyətin informasiya fəaliyyət sahəsinə keçidi çoxdan bəşəriyyətin inkişafında aşkar bir addım olmuşdur. Hər bir ölkədə informasiya texnologiyalarının inkişafı iqtisadiyyatın səviyyəsindən və hər bir ölkənin resurslarının mövcudluğundan asılıdır. Müasir informasiya texnologiyaları bir çox cəhətdən istənilən insanın gündəlik həyatına təsir göstərir. “Texnologiyanın inkişafı ilə müştəri ilə istehsalçı arasındakı əlaqələr durmadan artır və daha sıx bir əlaqəyə çevrilir” (Sari, Kozak, 2005: 362). İT bütün ödənişləri informasiya sferasına köçürməklə elektron bazarlar yaratmaq üçün istifadə olunur, burada ödənişləri izləmək və nəzarət etmək olar. Həmçinin informasiya texnologiyalarının inkişafı əlavə iş yerlərinin yaradılmasına və mövcud kadrların yenidən hazırlanmasına təsir göstərir ki, bu da işsizliyin azaldılması ilə birbaşa bağlıdır. İnformasiya texnologiyaları tibb, təhsil, hüquq-mühafizə sahələrində imkanları genişləndirib, bu da hər bir qurumun fəaliyyətini təkmilləşdirib.

Bir çox turizm agentlikləri hələ də internetə şübhə ilə yanaşsalar da, dünya miqyasında kompüter şəbəkəsindən istifadənin faydaları daha aydın görünür. İnternetə qoşulmuş turizm agentlikləri artıq onun informasiya imkanlarını qiymətləndiriblər, çünki internet turizm agentliklərinin işi üçün lazım olan çoxlu məlumatı - otel ünvanlarından və uçuş cədvəllərindən tutmuş viza və gömrük qaydalarına və təklifləri əhatə edir. Üstəlik, internet qiymət siyahılarından tutmuş bütün kataloqlara qədər müxtəlif sahələri də əhatə edir. İnternetdəki məlumatların həftənin 7 günü, günün 24 saati istifadəçilər - agentliklər və ya müştərilər üçün əlçatan olması vacibdir. “İnformasiya texnologiyaları səyahət və turizmin inkişafına böyük təsir göstərdi (Werthner, 1999).

İnformasiya texnologiyalarından istifadə ciddi investisiyalar tələb edir ki, bunlardan strateji məqsədlərə nail olmaq, xərclərin qiymətləndirilməsi və nəzarəti, onlardan istifadənin səmərəliliyini artırmaq üçün sübut edilmiş metodlardan istifadə etmək lazımdır. Hər bir konkret halda ümumi tövsiyələr vermək mümkün deyil. Texnoloji rəqabət hər kəs üçün mümkün deyil, ona görə də informasiya sistemlərinin səmərəliliyini artırmaq üçün bir çox yollar təklif olunur: son istifadəçilərə diqqət, tətbiqi proqram təminatının müstəqil inkişafı. “Sosial medianın böyük artımı onlayn kommunikasiyaların dinamikasını dəyişdi” (Xiang, 2010).

İnformasiya texnologiyalarının strateji məqsədi təşkilatın rəhbərliyinə bazar dinamikasına reaksiya vermək, rəqabət üstünlüyü yaratmaq, saxlamaq və dərinləşdirməkdə kömək etməkdir. Bu vəzifə aşağıdakı atributlara malik olan informasiya texnologiyaları sistemlərinin qurulmasını tələb edir:

- a) maksimum əlçatanlıq - hər kəsin istənilən vaxt və istənilən yerdən bu resurslara çıxışı var;
- b) istənilən informasiya obyektini eyni vaxtda çoxları üçün əlçatan olmalıdır;
- c) Tətbiq sürəti - şəbəkə arxitekturasına keçmək lazımdır ki, bu da IT departamentlərinin təşkilində və işində ciddi dəyişikliklərə səbəb olur.

Turizm sənayesi telekommunikasiya texnologiyalarının ən böyük istifadəçilərindən biridir və iş dünyasında ən yüksək hesablama səviyyələrindən birinə malikdir. Bu, qismən səyahət sənayesində istifadə olunan məlumatların təbiəti ilə bağlıdır. Birincisi, bu məlumat çox həssasdır, çünki tarixlər, hadisələr, cədvəllər və s. tez-tez dəyişir. İkincisi, dünyanın müxtəlif yerlərindən turizm məhsulları haqqında məlumat vaxtında əldə edilməlidir. Üçüncüsü, turizm məhsulu bir çox komponentlərdən - nəqliyyat, yerləşdirmə, əyləncədən ibarətdir ki, bu da onların qənaətbəxş çatdırılmasını əlaqələndirmək üçün sürətli məlumat təchizatı tələb edir. "İnformasiya Sistemi öz innovativliyi və miqyası ilə turistlər və şəhər sakinləri üçün bir çox üstünlüklər təmin edir" (Biadacz, Biadacz, 2015: 1108).

Turizm sektoru planetin ən dinamik sektorlarından biridir. İnformasiya və kommunikasiya texnologiyalarının (İKT) istifadəsi turistlərin səfərdən əvvəl, səfər zamanı və səfərdən sonra təyinat məntəqəsi ilə qarşılıqlı əlaqəsini asanlaşdırır və turistə məhsul və ya xidmətlərin istehlakı ilə bağlı tez qərar qəbul etməyə imkan verir. İnternet kompüter istifadəsində dövrümüzün ən böyük yeniliklərindən biridir. İnternetlə birlikdə elektron ticarət (e-biznes) vasitəsilə turizmin təşkilinin yeni yolları ortaya çıxdı. Turistlər informasiya texnologiyalarından istifadə etməklə biletlər almaq, xüsusi yerlər üçün paketlər və marşrutlar haqqında məlumat əldə etməklə yanaşı, yaşayış, yemək, nəqliyyat və turlar üzrə rezervasiyalar edirlər.

Nəticə

Turizm sektoru planetin ən dinamik sektorlarından biridir. Müasir şəraitdə ən müasir informasiya texnologiyalarının tətbiqi olmadan turizm biznesinin keyfiyyətlə idarə olunmasını təmin etmək mümkün deyil. Məhz onların praktikada istifadəsi turizm fəaliyyətinin subyektlərinin turizm xidmətlərinin keyfiyyətini formalaşdıran qarşılıqlı əlaqədə olan və bir-birini tamamlayan tələblər kompleksinə uyğunluğunu təmin edir.

Ədəbiyyat

1. İsmayılov, X. (2009). Kitabxana-informasiya texnologiyaları: Dərs vəsaiti. Bakı: Nurlar nəşriyyatı, 319 s.
2. Aydın, M., Shahbaz, R. (2021). Use of Information and Communication Technologies in Tourism. Current issues and approaches in the field of tourism. Line Bookstore Publications, p.55-76.
3. Məmmədşad, C. (2019). Turizm sənayesində informasiya-kommunikasiya sistemlərinin mənfəi və müsbət tərəflər. Turizm və rekreasiya XXI əsrdə: problemlər və perspektivlər. 3-4 may. Bakı, s.206-210.
4. Information Technology in Tourism. (2020). <https://nepalisaroj.com.np/post/p1592292464orinw.IT-Path@sarojnepali>. June 16th
5. Sari, Y., Kozak, M. (2005). The Effect of the Internet on Tourism Marketing. A Model Proposal for Destination Websites. Mediterranean IIBF Journal, 9, p.248-271.
6. Werthner, H. (1999). Information Technology and Tourism – A Challenging Relationship.
7. Xiang, Z. (2010). Role of social media in online travel information search Tourism Manage.
8. Biadacz, R., Biadacz, M. (2015). The use of modern information technology in tourist information systems on the example of city of Czestochowa. International Conference on Communication, Management and Information Technology (ICCMIT 2015). Procedia Computer Science 65, p.1105-1113.

Göndərilib: 26.02.2023

Qəbul edilib: 22.04.2023