

TURİZM SƏNAYESİNDƏ LOGİSTİKA FƏALİYYƏTİ

Günəl İsayeva

Naxçıvan Dövlət Universiteti, Naxçıvan, Azərbaycan
e-mail: gunelisayeva@ndu.edu.az

Xülasə. Turizm xalq təsərrüfatının geniş sahələrinə, sənayenin müxtəlif sahələrinə integrasiya olunur və sosial-iqtisadi məkan komplekslərini özündə birləşdirir. Logistika bu sahədə böyük rol oynayır, prosesləri idarə edir, planlaşdırır və nəzarət edir. Məqalədə turizm sənayesində logistika fəaliyyəti təhlil edilir.

Açar sözlər: Turizm, turizm sənayesi, logistika, turizm logistikası.

LOGISTICS ACTIVITIES IN THE TOURISM INDUSTRY

Günəl İsayeva

Nakhchivan State University, Nakhchivan, Azerbaijan

Abstract. Tourism is integrated into broad sectors of the national economy, various branches of industry and combines socio-economic spatial complexes. Logistics plays a major role in this area, managing, planning and controlling processes. The article analyzes logistics activities in the tourism industry.

Keywords: Tourism, tourism industry, logistics, tourism logistics.

ЛОГИСТИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

Гюнель Исаева

*Нахичеванский Государственный Университет,
Нахичевань, Азербайджан*

Резюме. Туризм интегрирован в широкие секторы народного хозяйства, различные отрасли промышленности и объединяет социально-экономические пространственные комплексы. Логистика играет в этой сфере главную роль, управляя, планируя и контролируя процессы. В статье анализируется логистическая деятельность в сфере туризма.

Ключевые слова: Туризм, туристическая индустрия, логистика, туристическая логистика.

1. Giriş

Dünyada məhdud təbii ehtiyatların, xüsusilə enerji və xammal resurslarının getdikcə daha da qıt hala gəlməsi, bununla paralel olaraq global və regional miqyasdakı mövcud geosiyasi vəziyyət, həmçinin smart texnoloji yeniliklərin həyatımızın hər sahəsində sürətli tətbiqi turizm kimi sahələrdə iqtisadi səmərə, sürət və uzunmüddətli rəqabətədavamlılıq kimi global trendləri daha sıx gündəmə gətirir, iqtisadi artıma mühüm töhfə verir. Qloballaşan dünyada iqtisadi artımın əsas hərəkətverici qüvvələrindən biri logistikadır. Ümumi mənada logistika malların, xidmətlərin və məlumatların başlanğıc nöqtəsindən son istehlakçıya qədər hərəkətinin idarə edilməsinə, əlaqələndirilməsinə deyilir [2]. Bu, xərcləri minimuma endirməklə yanaşı, məhsul və xidmətlərin səmərəli və vaxtında çatdırılmasını təmin etmək üçün müxtəlif fəaliyyətlərin planlaşdırılmasını, həyata keçirilməsini və nəzarətini əhatə edir. Başqa sözlə, logistika - xərclərin minimuma endirilməsinə yönəlmiş materialın, eləcə də əlaqəli məlumatların və maliyyə axınlarının idarə edilməsidir. Eyni zamanda konkret məhsulun və ya xidməti bir nöqtədən digərinə çatdıran zaman mobillik, komfortluluq və təhlükəsizliyin ön

planda tutulması və sifariş edilən məhsulun tam vaxtında, keyfiyyətini itirmədən çatdırılması logistikanın əsas məqsədidir.

2. Logistikanın inkişafı və turizm sektoruna təsiri

Bir nəzəriyyə olaraq logistikanın mənşəyi Bizansa gedib çıxır, burada hökmdarın sarayındakı məmurlar yeməklərin ciddi uçuşunu aparır və onu imperiya daxilində paylayırdılar. 16-cı əsrdə İnkə İmperiyasının mühasibləri də məhsulların miqdarını, yeri, göndərmə və çatdırılma müddətlərini nəzərə alaraq məhkəməyə müddəə çatdıran logistikanı tətbiq etdilər. 19-cu əsrin sonlarına qədər logistika ilk növbədə hərbi işlərdə istifadə olunurdu. 20-ci əsrin əvvəllərində, global maliyyə təlatümləri dövründə xammal, hazır məhsul və maliyyə axınının səmərəli şəkildə bölüşdürülməsinə ehtiyac yarandı. Beləliklə, logistika dünya iqtisadiyyatının demək olar ki, bütün sahələrinə nüfuz etmişdir [5]. Hal-hazırda logistika iqtisadi strukturların idarə edilməsində mühüm yer tutur və logistika yanaşmasının tətbiqi ilə əlaqəli dəyişikliklərin özü uğurlu şirkətlərin biznesinin ayrılmaz elementinə çevrilir. Eyni zamanda, dəyişikliklərə ehtiyac müasir texnologiyaların və məlumatların emalı və ötürülməsi vasitələrinin fəal inkişafı, satış bazarları üçün rəqabətin gücləndirilməsi və təşkilatın daxili problemlərinin aradan qaldırılması ilə müəyyən edilir. Belə dəyişikliklərə ehtiyac, onların daha tez-tez baş verdiyi turizm sahəsində də özünü göstərir.

Məlumdur ki, turizm müasir cəmiyyətdə iqtisadiyyatın bütün əsas sahələrinə, sivil cəmiyyət həyatının bütün sahələrinə təsir göstərir. Turizm ölkədə iqtisadiyyatın strukturunun yenidən qurulmasının və sosial inkişaf prioritetlərinin dəyişdirilməsinin səmərəli vasitələrindən biridir.

3. Turizm sənayesində logistikanın rolu və əsas fəaliyyət sahələri

Turizm sənayesində logistika səyahət və turizm xidmətlərinin düzgün işləməsini təmin edən bir sıra fəaliyyətləri əhatə edir. Burada bəzi əsas logistika fəaliyyətləri var:

Cədvəl 1. Turizm sənayesində logistik fəaliyyət

Turizm sənayesində logistik fəaliyyət	
Nəqliyyatın idarə edilməsi	Tədbirlərin idarə edilməsi
Yerləşdirmə koordinasiyası	İnventar idarəetmə
Təchizat zəncirinin idarə edilməsi	Texnologiya inteqrasiyası
Tur paketin inkişafı	Davamlılıq təcrübələri
Müştəri xidmətləri logistikası	Risqlərin idarə edilməsi

Mənbə: Müəllif tərəfindən hazırlanmışdır

1. Nəqliyyatın idarə edilməsi: turistlər üçün müxtəlif nəqliyyat növlərinin (hava, quru, dəniz) koordinasiyası, o cümlədən uçuşların planlaşdırılması, avtobus xidmətləri və bərə əməliyyatları. Nəqliyyat logistikası, tədarük zəncirinin effektivliyini maksimum dərəcədə

artıraraq, malların başlanğıc nöqtəsindən son təyinat yerinə qədər səmərəli yerdəyişməsi və saxlanması planlaşdırmaq, həyata keçirmək və nəzarət etmək üçün hərtərəfli prosesdir [7].

2. Yerləşdirmə koordinasiyası: mehmanxanalar, hostellər və digər yaşayış yerləri üçün rezervasiyaların, girişlərin və çıxışların idarə edilməsi. Yerləşdirmə təchizatının keyfiyyət və kəmiyyət xüsusiyyətləri turizm istiqamətlərinin ümumi uğuruna və inkişafına birbaşa təsir göstərir. Buna görə də, yerləşdirmə təchizatının turizmin inkişafı planlarına və məqsədlərinə effektiv töhfə verməsini təmin etmək üçün yerləşdirmə sektorunun inkişafının ümumi təyinat planlaşdırma prosesinin əsas elementi olması məntiqlidir.

3. Təchizat zəncirinin idarə edilməsi: qida, içki və məişət əşyaları kimi bütün zəruri ləvazimatların otellərdə, restoranlarda və attraksionlarda mövcud olmasını təmin etmək. Təchizat şəbəkələri firmalararası əlaqələri və məhsulun inkişafını əhatə edir. [1]. Bu isə ayrı-ayrı turizm müəssisələri və ya bütövlükdə turizm sənayesi üçün yetərli deyil. Turizm sənayesini inteqrasiya olunmuş perspektivdən, yəni turizm təchizat zəncirləri şəbəkəsi kimi təhlil etmək lazımdır.

4. Tur paketin inkişafı: nəqliyyat, yerləşdirmə və fəaliyyətləri əhatə edən səyahət təcrübələrinin layihələndirilməsi və qablaşdırılması, çox vaxt xidmət təminatçıları ilə əlaqələrin aparılması. Tur paketləri hazırlayarkən turizm biznesləri - turopətorlar, səyahət agentlikləri və s. turistlərin səyahət müddətində səfərin hər bir elementində iştirak edən logistikanı diqqətlə nəzərdən keçirməlidirlər. Yəni logistikanın uğurlu inteqrasiyası səyahətçilər üçün daha keyfiyyətli istirahət etmələrini təmin edir.

5. Müştəri xidmətləri logistikası: səyahət marşrutları və təcili yardım daxil olmaqla, məlumatın yayılması və səyahətçilər üçün dəstək. Turizmde biznes logistikası əvvəlcədən müəyyən edilmiş xərclər və xidmət parametrləri ilə bazara turizm məhsulunun təqdim edilməsini nəzərə alaraq müştərilərə göstərilən xidmətlərlə sıx bağlıdır. Bu fəaliyyətlərlə məşğul olan mütəxəssislər bütövlükdə biznesin problemlərini başa düşməlidirlər və bu sahədə qərarların qəbul edilməsinin məhsuldarlığa birbaşa təsir göstərə biləcəyini də nəzərə almalıdırlar.

6. Tədbirlərin idarə edilməsi: konfranslar, festivallar və ya bələdçili turlar kimi tədbirlər, o cümlədən məkan seçimi, iaşə və nəqliyyat da daxil olmaqla, logistikanın planlaşdırılması və təşkili.

7. İnventar idarəetmə: turizm xidmətləri üçün tələb olunan təchizat və resursların uçotunun aparılması, pik mövsümlərdə mövcudluğun təmin edilməsi. Turizmde logistikanın digər həlledici rolu mövsümi tələbatın idarə edilməsidir. Məlumdur ki, turistlər müəyyən mövsümlərdə məşhur istiqamətlər üzrə destinasiyalara axın edirlər və bu zaman logistika mövcud vəziyyətin öhdəsindən gəlmək üçün nəqliyyatdan tutmuş yaşayış yerlərinə qədər resursların kifayət qədər miqdarda olmasına təmin edir. Digər tərəfdən, qeyri-pik vaxtlarda logistika müəssisələrə xərcləri idarə etməyə və xidmətləri optimallaşdırmağa kömək edə bilər.

8. Texnologiya inteqrasiyası: sifarişlər, real vaxt rejimində izləmə və müştəri cəlbə üçün

proqram təminatı və platformalardan istifadə, səmərəliliyi və kommunikasiyanı artırmaq bilavasitə əməl və ya nəzarətdə yerləşən hissələr, qovşaqlar və ya yığım vahidləri başa düşülür. Turizm və səyahət sənayesinin əməliyyatlarını optimallaşdırmaq və təkmilləşdirmək üçün qabaqcıl texnologiya həllərindən istifadəni nəzərdə tutur. Bu, logistika, nəqliyyat, bronlaşdırma və müştəri xidmətlərinin idarə edilməsini təkmilləşdirmək üçün müxtəlif texnoloji alətlərin, platformaların və sistemlərin səyahət ekosisteminə inteqrasiyasını nəzərdə tutur.

9. Davamlılıq təcrübələri: ətraf mühitə təsirləri minimuma endirmək yerli mənbələrdən istifadənin təşviqi kimi ekoloji cəhətdən təmiz logistik həllərin tətbiqi. Ətraf mühitə təsiri azaltmaq, yerli mədəniyyətləri qorumaq və sənaye üçün uzunmüddətli həyat qabiliyyətini təmin etmək üçün dayanıqlı təcrübələrin turizm və səyahət logistikasına inteqrasiyasını nəzərdə tutur. Qeyd etməliyik ki, nəqliyyat, yaşayış, fəaliyyətlər və qida xidmətlərini əhatə edən turizmin logistik aspekti ətraf mühitin deqradasiyasına və sosial bərabərsizliklərə töhfə vermək və ya azaltmaq üçün əhəmiyyətli potensiala malikdir.

10. Risklərin idarə edilməsi: fəvqəladə hallar planlarını və təhlükəsizlik protokollarını hazırlamaqla potensial təhlükələrə qarşı hazırlıq. Turizm logistikasında risklərin idarə edilməsi turizm sənayesində insanların, malların və xidmətlərin hərəkətini poza biləcək potensial risklərin müəyyən edilməsini, qiymətləndirilməsini və azaldılmasını əhatə edir. Bu risklər əməliyyat, maliyyə, ekoloji, hüquqi və ya sosial xarakter daşıya bilər və turizm əməliyyatlarının rəvan və səmərəli şəkildə aparılmasını təmin etmək üçün proaktiv strategiyalar tələb edir.

Deməli, turizm sektorunda, xüsusilə tələbatın yüksək olduğu pik dövrlərdə yüksək səviyyəli müştəri məmnuniyyətini qorumaq üçün yaxşı idarə olunan logistika sistemi vacibdir. Yəni, logistika həm turistlər, həm də işçilər üçün tətilin nəzəri aspektlərini yaxşı təşkil olunmuş reallığa çevirərək rahat, vaxtında və xoş səyahəti dəstəkləyən əsasdır.

Nəticə. Logistika və turizm arasında sıx qarşılıqlı əlaqə təkcə turizm fəaliyyətini optimallaşdırmağa, onun cəlbediciliyini və rəqabətqabiliyyətini artırmağa imkan vermir, həm də turizm xidmətlərinin çeşidini və keyfiyyətini əhəmiyyətli dərəcədə genişləndirir, tələbat coğrafiyasını genişləndirir və yeni reallıqlar yaratmaqla istehlakçıların tələbatını tam şəkildə ödəyir. O, həm nəqliyyat və təchizat kimi fiziki resursların, həm də sifariş sistemləri, cədvəllər və müştəri məlumatları daxil olmaqla məlumat axınının idarə edilməsini əhatə edir. Turizmdə logistika, turistlərin hava, avtomobil, dəmir yolu və ya dəniz yolu ilə bir təyinat məntəqəsindən digərinə problemsiz hərəkət etmələrini təmin edir. O, həmçinin yaşayış yerlərinin, attraksionların və restoranların yaxşı təchiz olunmasına və səyahətçilərin tələblərinə cavab verməyə hazır olmasına zəmanət verir.

Turizmin logistikası səyahətçilər üçün ümumi təcrübənin formalaşmasında həlledici rol oynayır. Səmərəli logistika təkcə məmnuniyyəti artırmır, həm də turizm sektorunun davamlılığına və dayanıqlılığına töhfə verir. Texnologiyadan istifadə etməklə, tərəfdaşlıqları inkişaf etdirməklə və müştəri xidmətlərinə üstünlük verməklə sənaye inkişaf etməyə və müasir səyahətçilərin ehtiyaclarını ödəməyə davam edə bilər.

Ədəbiyyat

1. Akyurt H., Ergün M. (2019), Logistic management in tourism. Research & Reviews In Social, Human and Administrative Sciences, 105.
https://www.researchgate.net/publication/335756551_LOGISTIC_MANAGEMENT_IN_TOURISM- TURİZMDE LOJISTIK YONETIMI
2. Ference K. (2023), The business of tourism: Logistics.
<https://www.mainetourism.com/articles/post/the-business-of-tourism-logistics/>
3. Namazov B., Məmmədov R. (2019), Logistikanın Əsasları. Bakı, 270.
4. Shahparan M. (2024), Modern logistics in tourism and hospitality sector: An analysis based on the 21st century. Journal of Turism Sustainability, Vol.4, No.1.
<https://doi.org/10.35313/jtospolban.v4i1.110>
5. Yəhyayeva E., Şixəliyeva S., Osmanova G. (2019), Logistika. Bakı, 62.
6. Zhang X., Song H., Huang G.Q. (2009), Tourism supply chain management: A new research agenda. Tourism Management, Vol.30, No.3, 345-358.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.12.010>
7. Əhmədov H., Axundov Q. (2024), Turizm Logistikası və Onun Məhsulu Olan Nəqliyyat Təşkilədicisinin Araşdırılması. <https://doi.org/10.61413/SXJZ7287>