Ülkər Elxan HƏSƏNZADƏ
Naxçıvan Dövlət Universitetinin dissertantı
E-mail: ulkerhasanzade@ndu.edu.az

NAXÇIVANDA TURİZM İDARƏETMƏSİNDƏ İNNOVASİYALARIN ROLU VƏ PERSPEKTİVLƏRİ

Xülasə

Məqalədə turizmdə innovativ idarəetmənin mahiyyəti, onun müasir iqtisadi şəraitdə rolu və tətbiq mexanizmləri araşdırılmışdır. Turizm sektorunun davamlı inkişafında rəqəmsal texnologiyalar, informasiya sistemləri, yeni idarəetmə modelləri və müştəri yönümlü yanaşmaların əhəmiyyəti elmi əsaslarla təhlil olunmuşdur. İdarəetmə sistemindəki struktur problemlər, xidmət keyfiyyətinin qeyri-bərabərliyi, kadr hazırlığının zəifliyi, infrastruktur və marketinq çatışmazlıqları müştəri məmnunluğunu azaldan başlıca səbəblərdir. Son illərdə Naxçıvanda yeni otellərin, istirahət mərkəzlərinin, muzeylərin və sağlamlıq turizmi obyektlərinin sayı artsa da, xidmət keyfiyyəti və idarəetmə sistemində yeniliklərin tətbiqi əsas şərtdir. Bu problemlərin sistemli şəkildə həlli regionda turizm sektorunun rəqabət qabiliyyətini artıracaq və Naxçıvanın uzunmüddətli turizm brendi kimi formalaşmasına şərait yaradacaq. Əldə edilən nəticələr göstərir ki, innovativ idarəetmə turizm müəssisələrinin səmərəliliyini artıracaq. Məqalədə həmçinin turizm idarəetməsində innovasiyaların tətbiqinin əsas istiqamətləri – rəqəmsal rezervasiya sistemləri, onlayn marketinq platformaları, elektron xidmətlər və ağıllı turizm konsepsiyasının tətbiqi məsələləri təhlil edilmişdir. Araşdırma nəticəsində müəyyən edilmişdir ki, innovativ idarəetmə metodlarının tətbiqi turizm müəssisələrinin idarəetmə səmərəliliyini yüksəldir, xidmət keyfiyyətini yaxşılaşdırır və turistlərin məmnunluq səviyyəsini artırır. Bununla yanaşı, yerli turizm resurslarının səmərəli istifadəsi, müasir idarəetmə mexanizmlərinin tətbiqi və dövlət-özəl sektor əməkdaşlığının gücləndirilməsi Naxçıvan Muxtar Respublikasında turizmin inkişafı üçün mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Tədqiqatın nəticələri göstərir ki, innovativ yanaşmaların tətbiqi regionun turizm potensialının daha effektiv istifadəsinə, turizm məhsullarının rəqabət qabiliyyətinin yüksəldilməsinə və beynəlxalq turizm bazarına inteqrasiyanın gücləndirilməsinə şərait yaradır

Açar sözləri: turizm, innovasiya, idarəetmə, rəqəmsallaşma, xidmət keyfiyyəti, inkişaf strategiyası.

UOT: 338.48:001.895
JEL: L83, O31, R11
DOI: https://doi.org/10.54414/GROD5462

Giriş

Müasir dövrdə turizm sahəsi dünya iqtisadiyyatının ən dinamik inkişaf edən istiqamətlərindən biridir. Turizm sahəsində innovasiya dedikdə, turizm fəaliyyətinin müxtəlif istiqamətlərində - idarəetmədə, xidmət göstərilməsində, marketinqdə, infrastrukturda, informasiya texnologiyalarında və insan resurslarının inkişafında yeni və səmərəli yanaşmaların tətbiqi başa düşülür. İnnovasiyalar turizm müəssisələrinin rəqabət qabiliyyətini artırmaqla yanaşı, turistlərin məmnunluğunu və regionun cəlbediciliyini də yüksəldir. Qlobal rəqabətin artması, müştəri tələblərinin dəyişməsi və texnoloji yeniliklərin sürətli tətbiqi turizm müəssisələrində idarəetmənin yeni modellərini zəruri edir [2]. İnnovativ idarəetmə - ənənəvi idarəetmə üsullarının texnoloji, təşkilati və strateji yeniliklərlə birləşdirilməsi deməkdir. Bu yanaşma, müəssisələrin fəaliyyət səmərəliliyini yüksəldir, xidmət keyfiyyətini yaxşılaşdırır və bazarda mövqeyini möhkəmləndirir.

Azərbaycanın mühüm turizm regionlarından biri olan Naxçıvan Muxtar Respublikası zəngin təbii ehtiyatları, qədim tarixi-mədəni abidələri və əlverişli coğrafi mövqeyi ilə fərqlənir. Regionda mövcud olan tarixi-mədəni irs nümunələri, müalicəvi mineral sular, dağ-landşaftları və ekoloji təmiz təbiət turizmin müxtəlif növlərinin inkişafı üçün geniş imkanlar yaradır. Bununla belə, mövcud turizm potensialından daha səmərəli istifadə olunması üçün turizm idarəetmə sistemində innovativ yanaşmaların tətbiqi xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. Bu istiqamətdə rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi, turizm infrastrukturunun modernləşdirilməsi, turizm marşrutlarının innovativ əsaslarla formalaşdırılması və regionun turizm brendinin gücləndirilməsi əsas prioritet məsələlərdən biri hesab olunur.

Naxçıvanda turizm idarəetməsində innovasiyaların tətbiqi regionun turizm potensialının daha effektiv reallaşdırılmasına, turizm xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsinə və turist axınının artmasına müsbət təsir göstərə bilər. Eyni zamanda innovativ yanaşmalar turizm sektorunda mövsümiliyin azaldılmasına, yeni turizm məhsullarının yaradılmasına və turizmin davamlı inkişafının təmin olunmasına imkan yaradır. Bu baxımdan Naxçıvanda turizm idarəetməsində innovasiyaların rolu və perspektivlərinin araşdırılması elmi və praktik baxımdan aktual məsələlərdən biri hesab olunur.

Tədqiqatın əsas məqsədi Naxçıvan Muxtar Respublikasında turizm idarəetməsində innovasiyaların rolunu təhlil etmək, mövcud vəziyyəti qiymətləndirmək və bu sahədə gələcək inkişaf perspektivlərini müəyyənləşdirməkdən ibarətdir. Bununla yanaşı, tədqiqat çərçivəsində turizm idarəetməsində innovativ yanaşmaların tətbiqinin regionun turizm inkişafına təsiri araşdırılır və bu istiqamətdə müəyyən təklif və tövsiyələr irəli sürülür.

Əsas hissə

İnnovativ idarəetmə - idarəetmənin bütün mərhələlərinə (planlaşdırma, təşkil, motivasiya, nəzarət) yeni texnologiyaların, ideyaların və metodların tətbiqi prosesidir. Bu, müəssisənin rəqabət üstünlüyü qazanması, müştəri məmnuniyyətinin yüksəldilməsi və xərclərin azaldılması baxımından mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

Turizmdə innovasiya turizm məhsullarının, xidmətlərinin və idarəetmə mexanizmlərinin yenilənməsi və ya təkmilləşdirilməsi məqsədilə yeni ideya, texnologiya və yanaşmaların tətbiq olunması prosesidir. Bu anlayış turizm sektorunda rəqabət qabiliyyətinin artırılması, xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsi və turistlərin tələbatına daha effektiv cavab verilməsi üçün həyata keçirilən yenilikləri əhatə edir. Müasir dövrdə turizm sənayesinin sürətli inkişafı innovativ yanaşmaların tətbiqini zəruri edir və bu proses turizm müəssisələrinin fəaliyyətində mühüm rol oynayır.

Turizm sahəsində innovasiyalar müxtəlif formalarda özünü göstərir. Bunlara yeni turizm məhsullarının yaradılması, rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi, onlayn rezervasiya və satış sistemlərinin inkişafı, elektron marketinq vasitələrinin genişləndirilməsi, xidmətlərin fərdiləşdirilməsi və müştəri yönümlü idarəetmə modellərinin tətbiqi daxildir [6]. Eyni zamanda, ağıllı turizm (smart tourism) konsepsiyasının inkişafı, mobil tətbiqlərin istifadəsi, virtual və artırılmış reallıq texnologiyalarının turizm xidmətlərində tətbiqi də innovativ yanaşmaların mühüm istiqamətlərindən hesab olunur.

Turizmdə innovasiyaların tətbiqi turizm müəssisələrinin səmərəliliyinin artırılmasına, xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsinə və turistlərin məmnunluq səviyyəsinin artmasına şərait yaradır. Bununla yanaşı, innovativ idarəetmə metodları turizm resurslarının daha səmərəli istifadəsinə, yeni turizm marşrutlarının formalaşdırılmasına və regionların turizm potensialının daha geniş şəkildə tanıdılmasına imkan verir.

Turizmdə innovasiya yalnız yeni texnologiyaların tətbiqi ilə məhdudlaşmır, həm də turizm fəaliyyətinin təşkilində, idarə olunmasında və turizm məhsullarının bazara təqdim edilməsində yeni yanaşmaların formalaşdırılmasını nəzərdə tutur. Bu baxımdan innovasiya turizm sektorunun davamlı və rəqabətqabiliyyətli inkişafının əsas amillərindən biri hesab olunur. Turizmdə innovativ idarəetmə aşağıdakı istiqamətlərdə özünü göstərir:

1. Rəqəmsal platformalar və onlayn xidmətlər. Turistlərin əksəriyyəti səyahət

planlaşdırılması və bronlaşdırma prosesini rəqəmsal platformalar vasitəsilə həyata keçirir. ***Booking.com***, ***Airbnb***, ***TripAdvisor*** kimi platformalar vasitəsilə turistlər otelləri müqayisə edir, rezervasiya edir və rəylər paylaşır. Bu texnoloji sistemlər vasitəsilə həm müştərilərin rahatlığı təmin olunur, həm də turizm müəssisələrinin bazara çıxışı asanlaşır.

Müasir dövrdə turizm sənayesinin inkişafında rəqəmsallaşma və avtomatlaşdırma prosesləri xüsusi əhəmiyyət daşıyır. Qlobal miqyasda informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının (İKT) sürətli inkişafı turizm fəaliyyətinin bütün mərhələlərinə, planlaşdırmadan xidmətin təqdimatına qədər, mühüm təsir göstərir [10]. Rəqəmsallaşma dedikdə turizm xidmətlərinin təşkili, idarə edilməsi və istehlakında rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi başa düşülür. Bu, turizm sistemlərinin səmərəliliyini artırmaq, müştəri təcrübəsini yaxşılaşdırmaq və iqtisadi gəlirliliyi yüksəltmək baxımından əsas innovativ istiqamət kimi çıxış edir.

Rəqəmsallaşma turizm müəssisələrinə xidmət keyfiyyətini yüksəltmək və bazar tələblərinə daha çevik reaksiya vermək imkanı yaradır. Müasir turist artıq səyahət planlaşdırılmasını, bilet və yaşayış yerlərinin bronlaşdırılmasını, marşrutların seçimini, hətta bələdçilik xidmətlərini belə rəqəmsal platformalar vasitəsilə həyata keçirir. Onlayn rezervasiya sistemləri (Booking, Airbnb, Expedia və s.), mobil tətbiqlər, süni intellekt əsaslı virtual köməkçilər, həmçinin sosial media vasitəsilə marketinq kampaniyaları turizm xidmətlərinin əlçatanlığını və effektivliyini artırır [1].

Avtomatlaşdırma isə turizm fəaliyyətində insan əməyinin müəyyən hissəsini texnoloji sistemlərlə əvəzləməyə yönəlmiş prosesdir. Məsələn, otellərdə self check-in sistemlərinin, hava limanlarında ağıllı qeydiyyat aparatlarının, turizm şirkətlərində chatbot və süni intellekt əsaslı məsləhətçi xidmətlərinin tətbiqi həm əməliyyat xərclərini azaldır, həm də xidmətlərin keyfiyyətini artırır. Rəqəmsal ödəniş sistemləri (Apple Pay, Google Pay və s.) təhlükəsiz və sürətli əməliyyatlar imkanı yaradır ki, bu da turistlərin məmnunluğunu və xidmətlərə inamını yüksəldir.

Rəqəmsallaşmanın turizm müəssisələrinə təsiri həm iqtisadi, həm də idarəetmə baxımından nəzərəçarpandır. Elektron məlumat bazalarının formalaşdırılması, müştəri davranışlarının təhlili, “Big Data” və analitika alətlərinin istifadəsi müəssisələrə bazar tendensiyalarını daha dəqiq proqnozlaşdırmaq imkanı verir [4, 11]. Bununla yanaşı, sosial media vasitəsilə rəqəmsal marketinq və kommunikasiya strategiyalarının tətbiqi turizm məhsulunun tanıdılmasında mühüm rol oynayır [3].

2. Süni intellekt (AI) və “Big Data” texnologiyaları. Süni intellekt əsaslı sistemlər turistlərin davranış və seçimlərini təhlil edərək fərdi təkliflər hazırlayır. “Big Data” texnologiyaları vasitəsilə isə turizm müəssisələri bazar tendensiyalarını proqnozlaşdıra, müştəri seqmentlərini müəyyənləşdirə və effektiv marketinq strategiyaları qura bilir [4]. Məsələn, otel sistemlərində avtomatik qiymət tənzimləmə alqoritmləri (revenue management systems) doluluq səviyyəsini optimallaşdırmaq üçün geniş tətbiq olunur.

3. Virtual və artırılmış reallıq texnologiyaları (VR və AR). Virtual turizm müasir texnoloji innovasiyaların ən yeni istiqamətlərindən biridir. Virtual və artırılmış reallıq texnologiyaları vasitəsilə turistlər səyahət etmədən əvvəl istədikləri məkan barədə 3D formatında məlumat əldə edə bilirlər. Bu texnologiyalar xüsusilə muzeylərdə, tarixi abidələrdə və sərgilərdə tətbiq olunur, ziyarətçilərə interaktiv təcrübə təqdim edir.

4. Robot texnologiyaları və avtomatlaşdırılmış xidmətlər. Robot texnologiyaları artıq mehmanxana və restoranlarda xidmət göstərmə prosesinə inteqrasiya olunub. Məsələn, Yaponiyada robotlar otellərdə qonaqları qarşılamaq, baqaj daşınması və otaq xidməti göstərmək kimi funksiyaları yerinə yetirir. Bu, əməyin səmərəliliyini artırmaqla yanaşı, xidmət keyfiyyətinin standartlaşdırılmasına imkan yaradır.

5. Mobil tətbiqlər və ağıllı turizm sistemləri. Mobil texnologiyalar turistlərin səyahət zamanı hərəkət azadlığını və məlumat əlçatanlığını təmin edir. “Smart Tourism” konsepsiyası çərçivəsində mobil tətbiqlər, GPS əsaslı marşrut planlaşdırma sistemləri və elektron bələdçi proqramları (e-guide) geniş tətbiq olunur.

Azərbaycan Respublikasında turizm sahəsində rəqəmsallaşma istiqamətində mühüm addımlar atılmışdır [5, 7]. "ASAN Viza" sistemi, ölkə üzrə vahid turizm məlumat bazasının yaradılması, "Ağıllı şəhər" və "Ağıllı turizm" layihələrinin tətbiqi sahədə rəqəmsal transformasiyanın real göstəriciləridir. Naxçıvan Muxtar Respublikasında isə turizm obyektlərinin 3D virtual turları, elektron xəritələrin hazırlanması və muzeylərdə rəqəmsal bələdçi sistemlərinin tətbiqi regionun turizm cəlbediciliyinin artırılmasına mühüm töhfə verir.

Son illərdə Naxçıvanda turizmin inkişafı məqsədilə bir sıra strateji proqramlar və layihələr həyata keçirilir. "Naxçıvan Muxtar Respublikasının sosial-iqtisadi inkişafına dair 2023–2027-ci illər üçün Dövlət Proqramı"nda turizm prioritet sahələrdən biri kimi müəyyən edilmiş və regionun turizm potensialından səmərəli istifadə edilməsi istiqamətində tədbirlər planı hazırlanmışdır [8]. Bu çərçivədə turizm inkişaf planları hazırlanır, turizm destinasiyalarının qiymətləndirilməsi aparılır və turizm məhsullarının diversifikasiyası istiqamətində tədbirlər görülür.

Dünya təcrübəsində turizm idarəetməsində innovativ yanaşmalar geniş tətbiq olunur. Məsələn, bir çox ölkələrdə "smart tourism" (ağıllı turizm) konsepsiyası tətbiq edilir. Bu model çərçivəsində böyük məlumat bazalarının (big data), süni intellektin, virtual və artırılmış reallıq texnologiyalarının tətbiqi turist təcrübəsini zənginləşdirir və turizm destinasiyalarının daha effektiv idarə olunmasına şərait yaradır. Eyni zamanda elektron vizalar, rəqəmsal marketinq və məlumat analitikası turizm idarəetməsində innovativ alətlər kimi istifadə olunur.

Bu beynəlxalq təcrübənin Naxçıvanda tətbiqi regionun turizm sektorunun rəqabət qabiliyyətinin artırılmasına kömək edə bilər. Məsələn, turizm marşrutlarının rəqəmsal xəritələşdirilməsi, dağ və ekoturizm cığırlarının GPS əsaslı sistemlərlə qeydiyyatı və turizm resurslarının elektron bazasının yaradılması turizm idarəetməsinin səmərəliliyini artırır. Bu istiqamətdə artıq müəyyən tədqiqat və xəritələşdirmə işlərinin aparılması regionda turizm innovasiyalarının tətbiqinə başlanıldığını göstərir.

Naxçıvan Muxtar Respublikasında turizmin dayanıqlı inkişafı üçün innovasiyaların tətbiqi həm iqtisadi, həm sosial, həm də ekoloji baxımdan mühüm əhəmiyyət daşıyır. Naxçıvan turizm baxımından zəngin təbii, tarixi və mədəni resurslara malik olsa da, bu potensialdan tam səmərəli istifadə olunması üçün innovativ yanaşmaların tətbiqi zəruridir. İnnovasiyaların tətbiqi sayəsində turizm məhsullarının çeşidlənməsi, xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsi və mövsümiliyin azaldılması mümkündür. Ən perspektivli istiqamətlər kimi rəqəmsal turizm xidmətləri, ekoturizm, sağlamlıq və müalicəvi turizm, ağıllı turizm texnologiyaları və yaşıl innovasiyalar müəyyən edilmişdir.

Naxçıvanda turizmin təşkili və idarə edilməsində rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi, onlayn rezervasiya sistemləri, virtual turlar, mobil tətbiqlər, süni intellekt əsaslı məlumat platformaları, turist cəlbediciliyini artırmaqla yanaşı, xidmətin səmərəliliyini də yüksəldir [9]. Rəqəmsallaşma həm də turizm məlumat bazalarının formalaşdırılması, statistik analizlərin aparılması və turist axınlarının proqnozlaşdırılması üçün yeni imkanlar yaradır.

İnnovasiyaların tətbiqi nəticəsində turizm sahəsində yeni iş yerləri yaranır, yerli sahibkarlıq fəaliyyəti stimullaşır, regionun investisiya cəlbediciliyi artır. Bununla yanaşı, rəqəmsal və ekoloji yeniliklər turizmdə dayanıqlı inkişaf prinsiplərinə uyğun fəaliyyətin qurulmasına imkan yaradır. Bu, həm yerli icmaların rifahının yüksəldilməsinə, həm də turizmin ətraf mühitə mənfi təsirinin minimuma endirilməsinə şərait yaradır.

Naxçıvanda turizmin mövsümi xarakter daşıması, mövcud turizm resurslarının ilboyu səmərəli istifadəsinə mane olur və yerli əhali üçün bu sahədə daimi iş yerlərinin yaranmasını çətinləşdirir. Mövsümiliyin aradan qaldırılması və uzunmüddətli turizmin inkişafı üçün mövcud potensial nəzərə alınaraq müxtəlif istiqamətlərdə yeniliklərin tətbiqi vacib sayılır. Xüsusilə sağlamlıq turizmi sahəsində innovativ yanaşmaların tətbiqi bir neçə mühüm səbəblə əhəmiyyətlidir. İlk olaraq, bu yeniliklər göstərilən tibbi xidmətlərin keyfiyyətini artırmağa kömək edir. Eyni zamanda, xərclərin azalması nəticəsində sağlamlıq turizmi daha

geniş əhali üçün əlçatan olur. Nəhayət, bu cür yanaşmalar sənayenin uzunmüddətli və dayanıqlı inkişafına zəmin yaradır.

Müasir dövrdə innovasiyalar turizmin inkişafının əsas hərəkətverici qüvvələrindən biri kimi çıxış edir [12]. Qloballaşma, rəqəmsallaşma və yeni texnologiyaların tətbiqi turizm sektorunda köklü dəyişikliklərə səbəb olmuşdur. Tədqiqat nəticələri göstərir ki, Naxçıvan Muxtar Respublikasında turizmin dayanıqlı inkişafı üçün innovasiyaların tətbiqi həm iqtisadi, həm sosial, həm də ekoloji baxımdan mühüm əhəmiyyət daşıyır.

Naxçıvan turizm baxımından zəngin təbii, tarixi və mədəni resurslara malik olsa da, bu potensialdan tam səmərəli istifadə olunması üçün innovativ yanaşmaların tətbiqi zəruridir. İnnovasiyaların tətbiqi sayəsində turizm məhsullarının çeşidlənməsi, xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsi və mövsümiliyin azaldılması mümkündür.İnnovativ idarəetmənin tətbiqi turizm müəssisələrində aşağıdakı nəticələrə gətirib çıxarır: müştəri məmnuniyyətinin artması, resurslardan daha səmərəli istifadə, brend imicinin güclənməsi və iqtisadi gəlirliliyin yüksəlməsi.

Xüsusilə sağlamlıq turizmi sahəsində innovativ yanaşmaların tətbiqi bir neçə mühüm səbəblə əhəmiyyətlidir. İlk olaraq, bu yeniliklər göstərilən tibbi xidmətlərin keyfiyyətini artırmağa kömək edir. Eyni zamanda, xərclərin azalması nəticəsində sağlamlıq turizmi daha geniş əhali üçün əlçatan olur. Nəhayət, bu cür yanaşmalar sənayenin uzunmüddətli və dayanıqlı inkişafına zəmin yaradır.

Marketinq və tanıtım innovasiyaları da turizm sahəsində çox böyük əhəmiyyətə malikdir. Sosial media və rəqəmsal marketinq strategiyalarının tətbiqi, onlayn turizm sərgiləri və virtual təqdimatlar, turizm brendinin formalaşdırılması kimi amillər turizm müəssisələrinin əsas prinsipinə çevrilməlidir.

Naxçıvan Muxtar Respublikası innovativ idarəetmə modeli üçün əlverişli şəraitə malikdir. Regionda sağlamlıq və ekoturizm istiqamətlərinin inkişafı, rəqəmsal platformalar vasitəsilə turizm məhsullarının tanıdılması və turizm ixtisaslı kadrların hazırlanması bu prosesə təkan verir. Lakin texnoloji resursların və ixtisaslı kadrların məhdudluğu tətbiqi ləngidir.

Aparılan təhlillər göstərir ki, innovasiyaların turizm sahəsində tam tətbiqi üçün müəyyən çətinliklər mövcuddur. Bunlara aşağıdakılar daxildir:

- Turizm müəssisələrində innovasiya menecmentinin zəif təşkili;
- Rəqəmsal infrastrukturun yetərsizliyi;
- Kadr potensialının innovativ düşüncə baxımından məhdudluğu;
- Maliyyə resurslarının çatışmazlığı və elmi-tədqiqat dəstəyinin azlığı.

Bu problemlərin həlli üçün dövlət, özəl sektor və təhsil müəssisələrinin qarşılıqlı əməkdaşlığı vacibdir. Əgər turizm siyasətində innovativ yanaşmalar prioritet istiqamət kimi qəbul edilərsə, bu, regionun beynəlxalq turizm bazarına inteqrasiyasını gücləndirəcəkdir.

Nəticə

Turizmdə innovativ idarəetmə, sahənin davamlı inkişafının əsas şərtidir. Yeni texnologiyaların və idarəetmə yanaşmalarının tətbiqi turizm müəssisələrinin fəaliyyət effektivliyini artırır, xidmət keyfiyyətini yüksəldir və regionların iqtisadi inkişafına müsbət təsir göstərir. İnnovativ idarəetmənin əsas istiqamətləri kimi rəqəmsallaşma, strateji planlaşdırma, insan kapitalına investisiya və davamlı inkişaf prinsiplərinin inteqrasiyası çıxış edir.

Naxçıvanda turizm idarəetməsində innovasiyaların tətbiqi gələcəkdə aşağıdakı perspektivləri yarada bilər:

- Turist axınının artması və regionun beynəlxalq turizm bazarında tanınması;
- Yeni turizm məhsullarının yaranması və turizm növlərinin şaxələndirilməsi;
- Mövsümiliyin azalması və ilboyu turizm fəaliyyətinin təşkili;
- İqtisadi inkişafın sürətlənməsi və yeni iş yerlərinin yaradılması;
- Mədəni və təbii irsin qorunması ilə davamlı turizmin inkişafı;

Yekun olaraq qeyd etmək olar ki, Naxçıvanda turizmin inkişafında innovasiyaların tətbiqi yalnız iqtisadi deyil, həm də sosial-iqtisadi inkişafın mühüm elementi kimi çıxış edir. İnnovasiyalar turizmin idarəetməsində səmərəliliyi artırır, regionun beynəlxalq imicini gücləndirir və turizmi davamlı inkişaf modelinə çevirir. Naxçıvanda innovativ turizm siyasətinin formalaşdırılması və

tətbiqi regionun gələcək inkişafının əsas istiqamətlərindən biri olmalıdır.

ƏDƏBİYYAT SİYAHISI:

1. Quliyev R. Rəqəmsallaşmanın turizm sənayesinin inkişafına təsiri. Azərbaycan Turizm və Menecment Universitetinin Elmi Xəbərləri, 2022;8(2):65–73.
2. Hjalager A.M. A review of innovation research in tourism. Tourism Management, 2010;31(1):1–12. Doi: 10.1016/j.tourman.2009.08.012
3. Buhalis D., Amaranggana A. Smart tourism destinations: Enhancing tourism experience through technology. In I. Tussyadiah & A. Inversini (Eds.), Information and Communication Technologies in Tourism, 2015:377–389. Doi: 10.1007/978-3-319-14343-9_28
4. Gretzel U., Sigala M., Xiang Z., Koo C. Smart tourism: Foundations and developments.Electronic Markets, 2015;25(3):179–188. Doi: 10.1007/S12525-015-0196-8
5. Azərbaycan Respublikasının Dövlət Turizm Agentliyi. Azərbaycan Respublikasında turizmin inkişafına dair strateji yol xəritəsi. Bakı, 2016.
6. Kotler P., Bowen J.T., Makens J.C. Marketing for Hospitality and Tourism (7th ed.). Pearson Education. 2017.
7. Azərbaycan Respublikası Dövlət Turizm Agentliyi. Azərbaycan turizminin rəqəmsal inkişaf strategiyası 2023–2030. Bakı. 2023
8. Naxçıvan Muxtar Respublikası Turizm Departamenti. Naxçıvanda turizmin inkişaf konsepsiyası 2024–2030. Naxçıvan: Rəsmi nəşr. 2024
9. Ivanov S., Webster C. Robotics, artificial intelligence, and the evolution of the hospitality and tourism industry. In Robots, Artificial Intelligence, and Service Automation in Travel, Tourism and Hospitality (pp. 3–16). Emerald Publishing. 2020.
10. Göyüşov E. Azərbaycan turizmində rəqəmsal transformasiya: problemlər və perspektivlər. Azərbaycan İqtisadi Araşdırmalar Jurnalı, 2021; 2(4):55–64
11. European Commission. Tourism transitions: Towards a more digital, green and resilient sector. Brussels. 2022
12. World Tourism Organization. Tourism and Innovation Report. Madrid, 2018.

Ulker Elkhan HASANZADE
PhD student, Nakhchivan State University

THE ROLE AND PROSPECTS OF INNOVATIONS IN TOURISM MANAGEMENT IN NAKHCHIVAN

Summary

The article examines the essence of innovative management in tourism, its role in modern economic conditions and application mechanisms. The importance of digital technologies, information systems, new management models and customer-oriented approaches in the sustainable development of the tourism sector has been analyzed on a scientific basis. Structural problems in the management system, uneven service quality, weak personnel training, infrastructure and marketing deficiencies are the main reasons for reducing customer satisfaction. Although the number of new hotels, recreation centers, museums and health tourism facilities in Nakhchivan has increased in recent years, the main condition is the quality of service and the introduction of innovations in the management system. Systematic resolution of these problems will increase the competitiveness of the tourism sector in the region and create conditions for the formation of Nakhchivan as a long-term tourism brand. The results obtained show that innovative management will increase the efficiency of tourism enterprises. The article also analyzes the main directions of application of innovations in tourism management - digital reservation systems, online marketing platforms, electronic services and the implementation of the concept of smart tourism. As a result of the research, it was determined

that the application of innovative management methods increases the management efficiency of tourism enterprises, improves service quality and increases the level of satisfaction of tourists. At the same time, the efficient use of local tourism resources, the application of modern management mechanisms and the strengthening of public-private sector cooperation are of great importance for the development of tourism in the Nakhchivan Autonomous Republic. The results of the study show that the application of innovative approaches creates conditions for more effective use of the region's tourism potential, increasing the competitiveness of tourism products and strengthening integration into the international tourism market.

Keywords: tourism, innovation, management, digitalization, service quality, development strategy.

Улькер Элхан ГАСАНЗАДЕ
Аспирант, Нахчыванский Государственный Үниверситет

РОЛЬ И ПЕРСПЕКТИВЫ ИННОВАЦИЙ В УПРАВЛЕНИИ ТУРИЗМОМ В НАХЧЫВАНЕ

Резюме

В статье рассматривается сущность инновационного менеджмента в туризме, его роль в современных экономических условиях и механизмы применения. На научной основе проанализирована важность цифровых технологий, информационных систем, новых моделей управления и клиентоориентированных подходов в устойчивом развитии туристического сектора. Структурные проблемы в системе управления, неравномерное качество обслуживания, слабая подготовка кадров, недостатки инфраструктуры и маркетинга являются основными причинами снижения удовлетворенности клиентов. Хотя количество новых отелей, баз отдыха, музеев и объектов оздоровительного туризма в Нахчыване в последние годы увеличилось, главным условием является качество обслуживания и внедрение инноваций в систему управления. Системное решение этих проблем позволит повысить конкурентоспособность туристического сектора в регионе и создать условия для формирования Нахчывана как долгосрочного туристического бренда. Полученные результаты показывают, что инновационный менеджмент позволит повысить эффективность деятельности туристических предприятий. В статье также анализируются основные направления применения инноваций в управлении туризмом – цифровые системы бронирования, онлайн-маркетинговые платформы, электронные услуги и реализация концепции «умного туризма». В результате исследования установлено, что применение инновационных методов управления повышает эффективность управления туристическими предприятиями, улучшает качество обслуживания и повышает уровень удовлетворенности туристов. При этом большое значение для развития туризма в Нахчыванской Автономной Республике имеет эффективное использование местных туристических ресурсов, применение современных механизмов управления и укрепление сотрудничества между государственным и частным секторами. Результаты исследования показывают, что применение инновационных подходов создает условия для более эффективного использования туристического потенциала региона, повышения конкурентоспособности туристических продуктов и усиления интеграции в международный туристический рынок.

Ключевые слова: туризм, инновации, менеджмент, цифровизация, качество обслуживания, стратегия развития.

Daxil olub: 05.03..2026