

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ
AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİ
ZAQATALA filialı

FAKÜLTƏ: İqtisadiyyat və Menecment departamenti

BÖLMƏ: İqtisadiyyat idarəetmə

İXTİSAS: Turizm işinin təşkili

Müdafiəyə buraxılır:

<<____>> <<____>> 2025-ci il

Bölmə rəhbəri:_____

BAKALAVR TƏHSİL PİLLƏSİ ÜZRƏ
BURAXILIŞ İŞİ

MÖVZU: TURİZM SEKTORUNDA RİSKLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ VƏ
TƏHLÜKƏSİZLİK PROBLEMLƏRİ

QRUP: TT12-21

TƏLƏBƏ: MÜFTƏLİYEV Aysel VƏLİCAN QIZI

ELMİ RƏHBƏR: b/m MİRƏLİYEV RAMİL FƏXRƏDDİN OĞLU

ZAQATALA-2025

MÜNDƏRİCAT

GİRİŞ

FƏSİL I. TURİZM SEKTORUNDA RİSKLƏRİN NÖVLƏRİ VƏ TURİZMƏ TƏSİRLƏRİNİN TƏHLİLİ.

- 1.1 Təbii fəlakətlər nəticəsində formalaşan risklərin turizmə təsirinin təhlili.....
- 1.2 Siyasi və iqtisadi risklərin turizmə təsirinin qiymətləndirilməsi.
- 1.3 Səhiyyə riskləri – pandemiyalar, epidemiya və sanitariya problemləri.....
- 1.4 Texniki və infrastruktur riskləri – nəqliyyat qəzaları, avadanlıq nasazlığı.....
- 1.5 Cinayət və terror təhlükəsi – oğurluq, fırıldaqçılıq, terror aktları.....

FƏSİL II. RİSKLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ STRATEGİYALARI.

- 2.1 Risklərin qiymətləndirilməsi və analiz metodları.....
- 2. 2 Sığorta və maliyyə təhlükəsizliyi tədbirləri.....
- 2.3 Təhlükəsizlik tədbirlərinin artırılması; krizis menecmenti və təxliyə planları.....

FƏSİL III. TURİZM SEKTORUNDA TƏHLÜKƏSİZLİK PROBLEMLƏRİ

- 3.1 İnformasiya təhlükəsizliyi – kiberhücumlar və məlumat sızıntıları.....
- 3.2 Turistlər üçün təhlükəsizlik tədbirləri – maarifləndirmə və xəbərdarlıq sistemləri.
- 3.3 Turizm sektorunda təhlükəsizlik problemlərinin aradan qaldırılmasında dövlət və özəl sektorun rolu.....

NƏTİCƏ VƏ TƏKLİFLƏR.....

İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYATLAR.....

XÜLASƏ

Buraxılış işində turizm sektorunun qarşılaşdığı müxtəlif risklərin idarə edilməsi və təhlükəsizlik tədbirlərinin həyata keçirilməsi turizmin davamlı inkişafı üçün çox vacibdir. Bu cür tədbirlər təkcə sənayenin aktivlərini və reputasiyasını qorumur, həm də səyahət edənlərin inamını artırır və uzunmüddətli artımı təşviq edir. Nəhayət, tədqiqat vurğulayır ki, innovativ texnologiyaların integrasiyası və hərtərəfli risklərin azaldılması strategiyalarının qəbulu müasir çağırışlar arasında inkişaf edə bilən davamlı və dayanıqlı turizm sektoru yaratmaq üçün həyati əhəmiyyət kəsb edir. Bundan əlavə, dissertasiya COVID-19 pandemiyasından sonra turizm sektorunun üzləşdiyi unikal problemlərə uyğunlaşdırılmış yeni risklərin idarə edilməsi strategiyalarını hazırlayır. Bu strategiyalar davam edən qeyri-müəyyənliklərə və inkişaf edən təhdidlərə uyğunlaşa bilən daha davamlı turizm təcrübələrini inkişaf etdirmək məqsədi daşıyır. Tədqiqat uğurlu yanaşmaları və müxtəlif kontekstlərdən öyrənilmiş dərsləri müəyyən etmək üçün beynəlxalq təcrübənin və qabaqcıl təcrübələrin, eləcə də yerli misalların müqayisəli təhlilini əhatə edir. Tədqiqatın əhəmiyyətli bir hissəsi turizm təhlükəsizliyini artırmaq üçün müasir texnoloji irəliləyişlərin potensialının araşdırılmasına həsr edilmişdir. Xüsusilə, süni intellekt, blokçeyn texnologiyası və digər rəqəmsal həllər kimi qabaqcıl vasitələrin tətbiqi və integrasiyası təhlükəsizlik protokollarının təkmilləşdirilməsində, əməliyyatların sadələşdirilməsində və sənaye daxilində şəffaflığın artırılmasında effektivliyinə görə təhlil edilir. Tədqiqat həmçinin böhranları idarə etmək üçün daha yaxşı təchiz edilmiş daha ağıllı, daha təhlükəsiz turizm mühitləri yaratmaq üçün bu texnologiyalardan necə istifadə oluna biləcəyini araşdırır.

Açar sözlər: Turizm sektoru, risklərin idarə edilməsi, təhlükəsizlik problemləri, təbii fəlakətlər, siyasi risklər, pandemiya, texniki nasazlıqlar, turizm strategiyaları, sığorta, informasiya təhlükəsizliyi, turist təhlükəsizliyi, Azərbaycan turizmi

ABSTRACT

In the thesis, managing the various risks faced by the tourism sector and implementing security measures are crucial for the sustainable development of tourism. Such measures not only protect the industry's assets and reputation, but also enhance traveler confidence and promote long-term growth. Finally, the study highlights that the integration of innovative technologies and the adoption of comprehensive risk mitigation strategies are vital to creating a sustainable and resilient tourism sector that can thrive amidst modern challenges. Furthermore, the thesis develops new risk management strategies tailored to the unique challenges faced by the tourism sector in the wake of the COVID-19 pandemic. These strategies aim to develop more sustainable tourism practices that can adapt to ongoing uncertainties and evolving threats. The study includes a comparative analysis of international experience and best practices, as well as local examples, to identify successful approaches and lessons learned from different contexts. A significant part of the study is dedicated to exploring the potential of modern technological advances to enhance tourism security. In particular, the application and integration of advanced tools such as artificial intelligence, blockchain technology and other digital solutions are analyzed for their effectiveness in improving security protocols, streamlining operations and increasing transparency within the industry. The study also explores how these technologies can be used to create smarter, safer tourism environments that are better equipped to manage crises.

Keywords: Tourism sector, risk management, security issues, natural disasters, political risks, pandemic, technical failures, tourism strategies, insurance, information security, tourist safety, Azerbaijani tourism

GİRİŞ

Mövzunun aktuallığı: Turizm sektoru qlobal iqtisadiyyatın əsas sahələrindən biri olmaqla yanaşı, müxtəlif risklərə və təhlükəsizlik problemlərinə məruz qalır. Təbii fəlakətlər, pandemiya, siyasi qeyri-sabitlik, terrorizm, kibertəhlükəsizlik və digər risklər turizm sektoruna mənfi təsir göstərir. Bu səbəbdən risklərin idarə edilməsi və təhlükəsizliyin təmin edilməsi bu sahənin davamlı inkişafı üçün vacibdir. Son illərdə bu sahədə aparılan elmi araşdırmalar artsa da, xüsusilə pandemiya sonrası dövrdə yeni yanaşmalara ehtiyac duyulur.

Mövzunun anlayışı: Turizm sektoru dünya iqtisadiyyatında mühüm yer tutsa da, müxtəlif risklərə və təhlükələrə qarşı həssasdır. Təbii fəlakətlər, siyasi qeyri-sabitlik, səhiyyə böhranları, texniki nasazlıqlar və cinayət halları bu sahəyə mənfi təsir göstərir. Bu səbəbdən risklərin düzgün idarə olunması və təhlükəsizlik tədbirlərinin gücləndirilməsi vacibdir. Buraxılış işində turizm sahəsində mövcud risklər təhlil olunur, onların idarə edilməsi yolları və müasir təhlükəsizlik strategiyaları araşdırılır.

Tədqiqatın obyektı və predmeti: Tədqiqatın obyektı turizm sənayesində risklərin idarə edilməsi və təhlükəsizlik problemləri ilə bağlı beynəlxalq və yerli təcrübələr. Tədqiqatın obyektı turizm sektorunda risklərin və təhlükəsizlik problemlərinin idarə olunması üçün tətbiq olunan strategiyalar, mexanizmlər və texnologiyalar.

Tədqiqatın nəzəri və metodoloji əsası: Tədqiqatın nəzəri əsası iqtisadi təhlükəsizlik, risk menecmenti və turizm menecmenti ilə bağlı elmi ədəbiyyatlara və beynəlxalq təşkilatların hesabatlarına əsaslanır. Metodoloji baxımdan isə müqayisəli təhlil, sistemli yanaşma, induktiv-deduktiv analiz və risk qiymətləndirmə metodlarından istifadə olunmuşdur.

Tədqiqatın informasiya bazası: Tədqiqatın informasiya mənbələrinə aşağıdakılar daxildir:

- ✓ Beynəlxalq təşkilatların (BMT-nin Ümumdünya Turizm Təşkilatı, Dünya İqtisadi Forumu və s.) hesabatları və statistik məlumatları

- ✓ Azərbaycan Respublikasının turizm strategiyaları və rəsmi sənədləri
- ✓ Elmi məqalələr, monoqrafiyalar və akademik tədqiqatlar
- ✓ Turizm şirkətlərinin və dövlət qurumlarının hesabatları və təcrübələri
- ✓ Aktual hadisələr və media resursları.

Tədqiqat metodları: Tədqiqat zamanı statistik təhlil, müqayisəli analiz, sistemli yanaşma, sorğu və müşahidə metodlarından istifadə olunmuşdur. Bu metodlar vasitəsilə risklərin növləri, təsirləri və idarə olunma strategiyaları ətraflı araşdırılmışdır.

İşin strukturu və məzmunu: Tədqiqat giriş, üç fəsil, on iki yarım fəsil, nəticə və ədəbiyyat siyahısından ibarətdir. Ümumillikdə tədqiqat işi 53 səhifədir.

FƏSİL I. TURİZM SEKTORUNDA RİSKLƏRİN NÖVLƏRİ VƏ TURİZMƏ TƏSİRLƏRİNİN TƏHLİLİ.

1.1. Təbii fəlakətlər nəticəsində formalaşan risklərin turizmə təsirinin təhlili.

Təbii fəlakətlər zəlzələ, sel, tufan, sunami, vulkan püskürməsi və digər ekstremal hadisələr turizm sektoruna həm qısamüddətli, həm də uzunmüddətli təsirlər göstərə bilər. Bu təsirlər turizmin inkişafı, infrastrukturun vəziyyəti, turist axını və təhlükəsizlik məsələləri baxımından böyük əhəmiyyət daşıyır.

Təbii hadisələr turizmə həm müsbət, həm də mənfi təsir göstərə bilər. Ekoturizmin inkişafı və risklərin idarə olunması turizm sənayesində davamlı inkişaf üçün vacibdir. Bu səbəbdən təbii fəlakətlərin proqnozlaşdırılması və onların təsirlərinin azaldılması üçün effektiv strategiyalar hazırlanmalıdır.

Turizm sektorunda təbii fəlakətlərin mənfi təsirləri də vardır. Bunlardan ən başlıca təbii fəlakətlərdən Zəlzələ, tufan və ya sunamini göstərə bilərik. Bu təbii fəlakətlər otelləri, yolları, hava limanlarını, tarixi abidələri və digər turizm obyektlərini dağıda bilər.

Təbii fəlakətlərin baş verdiyi ərazilərdə turistlər təhlükəsizlik səbəbindən həmin bölgələrə səfər etməməyə üstünlük verirlər. Məsələn: 2004-cü ildə Hind okeanında baş verən sunami Tayland, İndoneziya və Maldiv adalarına gələn turist sayının azalmasına səbəb oldu.

Təbii fəlakətlərin digər əsas mənfi təsiri olaraq Sığorta xərclərinin və turizm qiymətlərinin artmasını göstərə bilərik. Bu halda fəlakət zonalarında sığorta şirkətləri riskləri nəzərdə alaraq sığorta qiymətlərini artırır. Bu da turistlərin alternativ, daha təhlükəsiz bölgələrə üstünlük verməsinə səbəb olur.

Cədvəl 1.1

2015–2020-ci illərdə bəzi ölkələrdə turizmə təsir edən təbii fəlakətlər və nəticələri

İl	Ölkə	Fəlakət növü	Fəlakət sayı	Turist sayı (%) azalma)	Gəlir itkisi (mln \$)
2016	Nepal	Zəlzələ	2	-40%	120
2018	İndoneziya	Sunami	3	-35%	150
2020	İtaliya	Pandemiya	0	-75%	5000

Təbii fəlakətlərin turizmə mənfi təsirləri olsada bəzi hallarda müsbət təsiri də ola bilər. Təbii fəlakətlər bir regionlarda və bölgələrdə macəra və ekstremal turizm üçün əlverişli təbii mühit formalaşdırır. Nəticədə fəlakətlərin baş verdiyi yerlər bəzi turistlər üçün macəra və ekstremal turizm üçün cəlbəedici olur. Məsələn: Vulkan püskürmələri və zəlzələlərin aktiv olduğu bölgələrdə turistlər üçün xüsusi turlar təşkil edilir (İslandiya, İtaliya və.s)

Təbii fəlakətlərin yaratdığı unikal turizm məkanları sadəcə macəra və ekstremal turizm üçün deyil yaranan landşaftlar turistlər üçün maraqlı ola bilər. Turizm müəssisələri təbii fəlakətlərin baş verməsindən sığortalanmayıb. Fəqət öncədən aldığımız tədbirlər sayəsində turizmə təsirini azalda bilərik. Erkən xəbərdarlıq sistemlərinin inkişafı zəlzələ, tufan və sunami risklərinin əvvəlcədən müəyyən edilməsi turistlərin təhlükəsizliyini təmin edə bilər. Davamlı və dayanıqlı turizm strategiyalarının hazırlanması təbiətə uyğun infrastruktur qurmaq və ekoloji turizmi inkişaf etdirmək vacibdir. Alternativ turizm istiqamətlərinin təşviqi riskli bölgələrə alternativ olaraq təhlükəsiz turizm məkanları inkişaf etdirilməlidir. Turizm sığortasının təşviq edilməsi turistlərin riskli ərazilərə səyahət edərkən sığortalı olması fəlakətlərin təsirlərini minimuma endirə bilər. Hökumət və beynəlxalq təşkilatların dəstəyi təhlükəsiz turizm proqramları hazırlamalı və fəlakətdən zərər çəkmiş ərazilərə maliyyə yardımı ayrılmalıdır.

Təbii fəlakətlər turizm sektoruna ciddi mənfi təsir göstərə bilər, lakin bəzi hallarda yeni turizm imkanları da yaradır. Turizm sahəsində çalışan hökumətlər və təşkilatlar fəlakət risklərini minimuma endirmək və turizm fəaliyyətini davam etdirmək üçün qabaqlayıcı tədbirlər görməlidirlər. Davamlı turizm strategiyaları ilə bu təsirlərin mənfi nəticələrini azaltmaq mümkündür.

Təbii fəlakətlərin turizmə təsirini azaltmaq yolları: Erkən xəbərdarlıq sistemlərinin inkişafı zəlzələ, tufan və sunami risklərinin əvvəlcədən müəyyən edilməsi turistlərin təhlükəsizliyini təmin edə bilər. Davamlı və dayanıqlı turizm strategiyalarının hazırlanması təbiətə uyğun infrastruktur qurmaq və ekoloji turizmi inkişaf etdirmək vacibdir. Alternativ turizm istiqamətlərinin təşviqi riskli bölgələrə alternativ olaraq təhlükəsiz turizm məkanları inkişaf etdirilməlidir. Turizm sığortasının təşviq edilməsi turistlərin riskli ərazilərə səyahət edərkən sığortalı olması fəlakətlərin təsirlərini minimuma endirə bilər. Hökumət və beynəlxalq təşkilatların dəstəyi təhlükəsiz turizm proqramları hazırlanmalı və fəlakətdən zərər çəkmiş ərazilərə maliyyə yardımı ayrılmalıdır.

Təbii fəlakətlər turizm sektoruna ciddi mənfi təsir göstərə bilər, lakin bəzi hallarda yeni turizm imkanları da yaradır. Turizm sahəsində çalışan hökumətlər və təşkilatlar fəlakət risklərini minimuma endirmək və turizm fəaliyyətini davam etdirmək üçün qabaqlayıcı tədbirlər görməlidirlər. Davamlı turizm strategiyaları ilə bu təsirlərin mənfi nəticələrini azaltmaq mümkündür (B. Bilalov, 2005).

1.2. Siyasi və iqtisadi risklərin turizmə təsirinin qiymətləndirilməsi.

Siyasi və iqtisadi risklər müxtəlif faktorlarla bağlıdır və ölkələrin inkişafına, biznes mühitinə və sosial rifaha birbaşa təsir göstərir. Əhəmiyyətlik dərəcəsinə və təsir gücünə əsasən riskləri bir neçə kateqoriyada qruplaşdırma bilərik. bunlardan ilki münaqişələr, silahlı qarşıdurmalar, beynəlxalq və ya daxili müharibələr, terror aktları və separatçı hərəkatlardır. Bu risk kateqoriyası investisiya mühitini risk altına qoyur və iqtisadi artıma mənfi təsir göstərir. Biznes mühitinə təsir edən digər mühüm kateqoriya hökumət rəhbərliyinin tez-tez dəyişməsi, siyasi iğtişaşlar və təlatümlər kimi geniş spektri əhatə edən siyasi qeyri-sabitlikdir. Bundan əlavə, dövlət qurumları daxilində korrupsiya etimadı sarsıda və belə regionlarda fəaliyyət göstərən bizneslər üçün gözlənilməz vəziyyətlər yarada bilər. Zəif və ya inkişaf etməmiş hüquq sistemləri bu problemləri daha da gücləndirir, çünki onlar çox vaxt qanunların uyğunsuz icrası, mübahisələrin düzgün həlli mexanizmlərinin olmaması və ümumi hüquqi qeyri-

müəyyənlik mühiti ilə nəticələnir. Bundan əlavə, qəfil siyasət dəyişikliyi, etirazlar və ya hətta hökumətin çöküşü kimi hökumət böhranları iqtisadi fəaliyyətləri poza və həm sahibkarlar, həm də investorlar üçün olduqca gözlənilməz mənzərə yarada bilər. Kollektiv olaraq, bu amillər biznes mühitində ümumi qeyri-müəyyənliyə əhəmiyyətli dərəcədə kömək edir, strateji planlaşdırma və uzunmüddətli investisiyaları daha çətin və riskli edir. Bu yüksəlmiş siyasi dəyişkənlik səviyyəsi təkcə iqtisadi artıma maneçilik törətmir, həm də gözlənilməzlik və biznes əməliyyatlarına və gəlirliliyə mənfi təsir göstərə biləcək kəskin dəyişikliklər potensialına görə həm yerli, həm də xarici investisiyaları həvəsdən salır. Yaranan təsirlərin şiddəti və əhəmiyyəti ilə müəyyən edilən üçüncü əsas kateqoriya iqtisadi böhranlar, tənəzzüllər, inflyasiya dövrləri, işsizlik səviyyəsinin artması, valyutanın devalvasiyası və artan borc problemləri kimi bir sıra əsas iqtisadi problemləri əhatə edir. Bu hadisələr milli iqtisadiyyatların maliyyə sabitliyinə və ümumi fəaliyyətinə əsaslı təsir göstərir və çox vaxt müxtəlif sektorlarda geniş yayılmış çətinliklərə və əhəmiyyətli pozuntulara səbəb olur. Bu cür iqtisadi çağırışlar böyüməyə xələl gətirə, ictimaiyyətin və investorların inamını azalda bilər və qlobal bazarlara və beynəlxalq ticarətə təsir edərək sərhədləri aşaraq dalğalanma effektləri yarada bilər. Bu problemlərin nəticələri dərinidir və tez-tez həyat səviyyəsinin aşağı düşməsinə, yoxsulluğun səviyyəsinin artmasına və təsirə məruz qalan ölkələrdə sosial iğtişaşlara səbəb olur. Bundan əlavə, onların təsiri çox vaxt uzunmüddətli olur, iqtisadi sağlamlığın sabitləşdirilməsi və bərpa üçün geniş siyasət müdaxilələri və əlaqələndirilmiş səylər tələb edir. Əslində, bu iqtisadi böhranlar və əlaqədar problemlər bir ölkə iqtisadiyyatının təməl strukturlarını təhdid edə bilən və onların mənfi təsirlərini yumşaltmaq üçün diqqətli idarəetməni tələb edən ən ciddi və nəticəli problemlər sırasındadır.

Azərbaycanda siyasi – iqtisadi risklər: Son illərdə turizm sektorunun inkişafı istiqamətində bir sıra məqsədyönlü tədbirlərin həyata keçirilməsi bu sektorun davamlı inkişafına səbəb olmuşdur. Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2002-ci il 27 avqust tarixli 1029 nömrəli Sərəncamı ilə “Azərbaycan Respublikasında 2002–2005-ci illərdə turizmin inkişafına dair Dövlət Proqramı”nın həyata keçirilməsi

nəticəsində turizmin inkişafı üçün münbit şərait yaradılmış və ölkəmizin beynəlxalq turizm bazarına integrasiyasının əsası qoyulmuşdur (Azərbaycan regionlarının sosial-iqtisadi inkişafının Dövlət Proqramı (2004-2008-ci illər).

Bu siyasətin davamı olaraq Azərbaycanda yüksək iqtisadi, sosial və ekoloji tələblərə cavab verən müasir turizm sahəsinin formalaşdırılması və onun ölkə iqtisadiyyatının əsas inkişaf dayaqlarından birinə çevrilməsinin təmin edilməsi məqsədilə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2010-cu il 6 aprel tarixli 838 nömrəli Sərəncamı ilə “Azərbaycan Respublikasında 2010–2014-cü illərdə turizmin inkişafına dair Dövlət Proqramı” təsdiq edilmişdir (Azərbaycan regionlarının sosial-iqtisadi inkişafının Dövlət Proqramı (2004-2008-ci illər).

Azərbaycan Respublikasında turizm sektorunun daha da inkişaf etdirilməsi və turizm fəaliyyəti üçün əlverişli şəraitin yaradılması zərurətini nəzərə alaraq, turizm ehtiyatlarından daha səmərəli istifadə olunmaqla zəngin coğrafi landşafta malik ölkəmizin təbiət abidələrinin, eləcə də xalqımızın qədim mədəni-tarixi irsinin geniş miqyasda tanındılmasını təmin etmək məqsədilə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2011-ci il 15 fevral tarixli 1320 nömrəli Sərəncamı ilə Azərbaycan Respublikasında 2011-ci il “Turizm ili” elan edilmişdir («Azərbaycan regionlarının sosial-iqtisadi inkişafının Dövlət Proqramı (2004-2008-ci illər). Ölkədə turizm infrastrukturunun inkişaf etdirilməsi və beynəlxalq standartlara cavab verən turizm xidmətlərinin formalaşdırılması bu sahənin qanunvericilik bazasının və dövlət tənzimlənməsi mexanizmlərinin təkmilləşdirilməsini, mövcud turizm potensialından istifadə imkanlarının genişləndirilməsini, regionlarda turizm fəaliyyətinin stimullaşdırılmasını, yeni turizm marşrutlarının yaradılmasını, habelə rəqabətə davamlı qiymət təklifinin təmin edilməsini zəruri edir. Bu məqsədlə “Azərbaycan Respublikasında turizmin inkişafı ilə bağlı əlavə tədbirlər haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 1 sentyabr tarixli 2295 nömrəli Sərəncamında müvafiq dövlət qurumlarına bir sıra tapşırıqlar verilmişdir. Azərbaycan, Şərqlə Qərbin qovuşmasında yerləşən müasir infrastrukturu və qədim zəngin tarixi abidələri olan paytaxt Bakı şəhərindən başlamaqla, ecazkar təbiətə və

milli parklara malik regionları ilə məşhurdur. Ancaq təsadüfi deyildir ki, Bakı şəhəri Azərbaycanın global turizm sektorundakı payının böyük bir hissəsinə sahibdir. Turizm üzrə məşhur internet portallarının məlumatına görə, ölkəyə gələn xarici turistlərin üstünlük verdikləri turizm mərkəzlərinin 75 faizi Bakıda yerləşir. Digər hissə isə gələcəkdə artımdan xəbər verən regional turizmin payına düşür. Turizm sektoru bir çox xarici və daxili amillərdən asılıdır, bu da onu siyasi və iqtisadi risklərə həssas edir. Aşağıda turizm sektorunun əsas siyasi və iqtisadi risklərini qeyd edirəm:

Siyasi risklər 5 qrupa bölünür. Bunlar aşağıdakılardır:

a) Münaqişələr və müharibələr

- Siyasi qeyri-sabitlik, münaqişələr və müharibələr turizmə ciddi zərər vurur.
- Səyahət məhdudiyyətləri və təhlükəsizlik narahatlıqları turist axınını azaldır.

Azərbaycanda turizm sektoru bir neçə münaqişə və müharibədən təsirlənmişdir. Bunlar arasında ən önəmlisi, Dağlıq Qarabağ münaqişəsi və onun nəticələri ilə bağlıdır. Müharibələr və münaqişələr turizmin inkişafını birbaşa və ya dolaylı yolla mənfi şəkildə təsir edib, ancaq həm də bəzi hallarda bu sahədə bərpa və yenilikləri təşviq edib. Aşağıda bu təsirləri nəzərdən keçirək (Bilalov B.Ə. Turizm fəaliyyətinin tənzimlənməsi. Bakı, Mütərcim, 2006):

1988-1994-cü illər arasında və daha sonra 2020-ci ildə təkrarlanan müharibələr turizm sektoruna mənfi təsir göstərmişdir. Bu münaqişə zamanı Azərbaycanın bir çox turizm istiqamətləri, xüsusilə Dağlıq Qarabağ ərazisi və ətraf bölgələr, münaqişə zonası olduğu üçün bu ərazilərə turizm axını kəskin şəkildə azalıb. Turizm infrastrukturunun zədələnməsi: Müharibələr turizm obyektləri və infrastrukturunun dağılmasına səbəb olub. Otellər, muzeylər, gəzinti marşrutları və digər turistik yerlər zədələnmişdir. Münaqişələrdən sonra regionda təhlükəsizlik problemi yaranmışdır, bu da turistləri qorxutmuş və turizmin azalmasına səbəb olmuşdur.

2020-ci il müharibəsi, xüsusən paytaxt Bakı və digər iri şəhərlərdən uzaqda olan ərazilərdəki turizmi yenidən zəiflətdi. Ancaq müharibədən sonra, sülh sazişi ilə əldə

edilən status-kvo turizm üçün yeni imkanlar açmağa başlayıb. Yeni turizm imkanları: 2020-ci ildən sonra, xüsusilə Qarabağ və ətraf bölgələrdəki bərpa işləri ilə bağlı turizm infrastrukturunun inkişafı hədəflənmişdir. Azərbaycanın şimal və cənub sərhədləri boyunca təhlükəsizlik bərpa edildikdən sonra bu ərazilərdə yeni turizm imkanları yaradılır.

2020-ci ilin əvvəllərindən başlayan COVID-19 pandemiyası, dünyada olduğu kimi Azərbaycanda da turizm sektorunu ciddi şəkildə təsirləndirdi. Azərbaycan hökuməti turizm sahəsində bəzi tədbirlər və dəstək proqramları həyata keçirərək sektoru dəstəkləməyə çalışıb, lakin pandemiya turizmi müvəqqəti olaraq dayandırdı. Pandemiya dövründə xarici turistlərin sayının azalması nəticəsində yerli turizmə olan tələbat artmışdır. İnsanlar yerli bölgələrə səyahət etməyə daha çox maraq göstərmişlər.

2020-ci il müharibəsindən sonra Qarabağ regionunun bərpa və inkişaf layihələri həyata keçirilir. Bu ərazidə turizm sektoru üçün potensial çox böyükdür. Xüsusilə təbiət, mədəniyyət və tarixi abidələrin bərpası, yerli iqtisadiyyatın inkişafı və yeni turistik marşrutların yaradılması nəzərdə tutulur. Azərbaycanda turizm sektoru, münaqişələrdən və müharibələrdən sonra bərpa edilsə də, uzunmüddətli təsirlər və inkişaf yönündən hələ də müəyyən çətinliklər mövcuddur. Lakin, regionda sülhün və təhlükəsizliyin bərpası, həmçinin yeni turizm imkanlarının yaradılması sektorda inkişaf perspektivləri yaradır.

b) Terror təhlükəsi

- Terror hücumları turistlərin təhlükəsizliyini təhdid etdiyi üçün turizmin azalmasına səbəb olur.
- Məsələn, Parisdə və ya İstanbulda baş verən terror hadisələri qısa müddətli turizmə mənfi təsir edib.

Azərbaycanda terror təhlükəsi, müxtəlif beynəlxalq və regional siyasi vəziyyətlərdən və münaqişələrdən qaynaqlanan bir riskdir, lakin bu təhlükənin miqyası və təsirləri müvafiq olaraq dəyişir. Terrorizm Azərbaycanda zaman-zaman müəyyən təhlükələr

yaratsa da, ölkənin təhlükəsizlik qüvvələri bu məsələyə ciddi yanaşır və bununla bağlı tədbirlər görür. Aşağıda Azərbaycanda terror təhlükəsinin təsirləri və bu sahədəki vəziyyət barədə daha ətraflı məlumat verilmişdir.

Azərbaycanın müharibə vəziyyətində olduğu illər (1988-1994, 2020-ci il müharibəsi) həm ölkənin daxilində, həm də ətraf bölgələrdə bəzi terror hücumları və ekstremist fəaliyyətlərin artmasına səbəb olub. Məsələn, 1990-cı illərdə və sonra Ermənistanla olan gərgin münasibətlər və Dağlıq Qarabağ münaqişəsi zamanı bəzi qeyri-dövlət silahlı qruplarının və terror təşkilatlarının Azərbaycana qarşı fəaliyyət göstərməsi mümkündür. Terror təşkilatları, məsələn, "İslam Dövləti" (ISIS) və "Əl-Qaidə" kimi qruplar, bəzən Cənubi Qafqazda fəaliyyət göstərməyə çalışıb və bu, Azərbaycanı da təsir edib. Azərbaycanın qeyri-şərti xarici siyasəti, xüsusən də Qərb və müttəfiq ölkələrlə münasibətləri bəzi hallarda bu cür qrupların diqqətini cəlb etmişdir.

İslam dünyasında radikal ideologiyaların yayılması və bəzi ekstremist qrupların fəaliyyəti, Azərbaycan cəmiyyətində müəyyən təhlükələrə səbəb ola bilər. Lakin Azərbaycan hökuməti, dini ekstremizmin qarşısını almaq üçün ciddi tədbirlər görür, dini fəaliyyətləri izləyir və belə qrupların yayılmasının qarşısını almağa çalışır. Son illərdə Azərbaycanda terror hücumlarının sayı nisbətən azdır, lakin təhlükəsizlik məsələləri hələ də ciddi şəkildə izlənilir. Ölkə daxilində və sərhədlərdə təhlükəsizlik tədbirləri gücləndirilmişdir, xüsusən də xarici vətəndaşların gəlməsi və yüksək riskli turizm bölgələrində. Azərbaycanda əhəmiyyətli tədbirlər və təhlükəsizlik qüvvələri bu sahədə fəaliyyət göstərir. Terror təhlükəsi turizm sektorunda, xüsusilə xarici turistlər üçün müəyyən narahatlıq yarada bilər. Azərbaycanın turizm sektoru uzun müddət ərzində terror hücumlarından birbaşa təsirlənməsə də, dünya üzrə digər ölkələrdə baş verən hücumlar turistlərin Azərbaycanı seçmək qərarına təsir edə bilər. Hökumət, turizm sahəsinin inkişafını təmin etmək üçün müvafiq təhlükəsizlik tədbirləri alır. Bu, həm yerli əhəlinin, həm də xarici turistlərin rahat və təhlükəsiz bir şəkildə səyahət etməsinə imkan yaradır. Azərbaycan, təhlükəsizlik məsələlərinə ciddi yanaşır və terrorizmə qarşı mübarizə üçün müvafiq güclərə malikdir. Polis və təhlükəsizlik qüvvələri terrorizmin qarşısını almaq və sülhü qorumaq məqsədilə müvafiq təlimlərdən

keçir və həmçinin beynəlxalq əməkdaşlıq edir. Azərbaycan, terrorizmə qarşı mübarizədə beynəlxalq tərəfdaşlarla sıx əməkdaşlıq edir. Bu, müxtəlif ölkələrdə baş verən terror hadisələrinin qarşısını almaq üçün faydalı olur.

Azərbaycan, müxtəlif təhlükələrə qarşı mübarizə aparmaqda və terror təhlükəsini minimuma endirməkdə əhəmiyyətli addımlar atır. Bununla yanaşı, ölkədə təhlükəsizlik mühiti daha da gücləndirilir və potensial terror təhlükələri ilə mübarizədə ölkə beynəlxalq aləmdə də fəal iştirak edir. Turizm sektoru üçün təhlükəsizliyə diqqət və müvafiq tədbirlərin görülməsi, həm yerli, həm də xarici turistlər üçün əmin-amanlıq təmin edir (Bilalov B.Ə. Turizm fəaliyyətinin tənzimlənməsi. Bakı, Mütərcim, 2006).

İqtisadi riskləri beş əsas qrupa bölmək olar: birincisi, bir çox ölkəyə və ya regiona təsir edən geniş yayılmış maliyyə tənəzzülləri və ya iqtisadi qeyri-sabitliyi əhatə edən qlobal və regional iqtisadi böhranlar; ikincisi, alıcılıq qabiliyyətinə və iqtisadi sabitliyə təsir göstərə bilən valyuta dəyərlərinin dəyişməsi və qiymət artımı ilə bağlı valyuta devalvasiyası və inflyasiya; üçüncüsü, əməliyyat xərclərinə və istehlak qiymətlərinə təsir edən enerji resurslarının qiymətlərindəki dəyişiklikləri və nəqliyyat xərclərini əhatə edən yanacaq və nəqliyyat xərcləri; dördüncü, iqtisadi fəaliyyəti, təchizat zəncirlərini və işçi qüvvəsinin məhsuldarlığını poza bilən pandemiya kimi sağlamlıq böhranları ilə əlaqəli pandemiya və sağlamlıqla bağlı risklər; və nəhayət, turizm sənayesinin rəqabət qabiliyyətinə və gəlirliliyinə təsir göstərə bilən səyahətçilərə və turizmlə bağlı fəaliyyətlərə tətbiq edilən rüsumlara aid olan turizm vergiləri və rüsumları.

Turizm sənayesi təbii olaraq müxtəlif risklərə həssasdır, çünki o, həm siyasi sabitlikdən, həm də iqtisadi şəraitdən çox asılıdır. Hökumət siyasətindəki dalğalanmalar, siyasi iğtişaşlar və ya beynəlxalq münasibətlərdəki dəyişikliklər turist axınına və sənayenin ümumi göstəricilərinə əhəmiyyətli dərəcədə təsir göstərə bilər. Eynilə, iqtisadi tənəzzüllər, maliyyə böhranları və ya qlobal bazarlardakı dəyişikliklər səyahətçilərin birdəfəlik gəlirlərinə və turizm kimi istirahət fəaliyyətlərinə sərf etmək istəyinə mənfi təsir göstərə bilər. Bu zəiflikləri effektiv şəkildə azaltmaq üçün ölkələr həm səyahətçilər, həm də investorlar üçün təhlükəsiz və proqnozlaşdırıla bilən mühit

yaratmaqla siyasi sabitliyi təşviq edən və davam etdirən səylərə üstünlük verməlidirlər. Bundan əlavə, turizm təkliflərinin şaxələndirilməsi, yerli sənayelərin gücləndirilməsi və fəvqəladə hallar planlarının yaradılması yolu ilə güclü iqtisadi dayanıqlığın inkişaf etdirilməsi ölkələrə maliyyə şoklarına daha səmərəli təb gətirməyə və onları bərpa etməyə kömək edə bilər. Bundan əlavə, turizmin planlaşdırılması və strategiyasına çevik yanaşmanın mənimsənilməsi çox vacibdir; bura bazar tendensiyalarının mütəmadi olaraq yenidən qiymətləndirilməsi, hədəf bazarların şaxələndirilməsi və dəyişən şəraitə uyğunlaşmaq üçün yeni məhsul və xidmətlərin innovasiyası daxildir. Bu tədbirləri həyata keçirməklə ölkələr öz turizm sektorlarını gözlənilməz risklərdən daha yaxşı qoruya, gözlənilməz qlobal mənzərədə dayanıqlı artım və dayanıqlığı təmin edə bilərlər.

1.3. Səhiyyə riskləri – pandemiyalar, epidemiya və sanitariya problemləri.

Turizm sektoru insan hərəkətililiyinin yüksək olduğu bir sahədir. Bu səbəbdən səhiyyə riskləri, xüsusilə pandemiyalar, epidemiya və sanitariya problemləri turizm sənayesinə ciddi təsir göstərə bilər. Bu amillər təkcə turistlərin sağlamlığına deyil, həm də qlobal iqtisadiyyata və turizm bazarına təsir edir. Aşağıda bu risklər daha ətraflı şəkildə araşdırılmışdır (Ağakərimov İ.M., Babazadə S.İ. Ekskursiya və ekskursiya rəhbəri. B., 2006). Pandemiyalar qlobal səviyyədə yayılan yoluxucu xəstəliklərdir və turizm sektoru bu cür böhranlardan ən çox zərər görən sahələrdən biridir. Pandemiyalar zamanı səyahət məhdudiyyətləri, sərhədlərin bağlanması və ictimai sağlamlıq tədbirləri turizm axınının kəskin şəkildə azalda bilər.

COVID-19 və turizm sektoru - COVID-19 pandemiyası turizm sənayesinə misilsiz təsir göstərdi. Ümumdünya Turizm Təşkilatının (UNWTO) məlumatına görə, 2020-ci ildə beynəlxalq turist axını 74% azalmışdır. Bu pandemiyanın təsiri aşağıdakı sahələrdə müşahidə olundu:

- ✓ Sərhədlərin bağlanması və vizaların dayandırılması: Çoxsaylı ölkələr xarici turistlərin girişini məhdudlaşdırdı və karantin qaydaları tətbiq etdi.

- ✓ Aviasiya və otel sənayesinə təsir: Aviaşirkətlər uçuşları ləğv etdi, otellər və restoranlar bağlandı.
- ✓ İqtisadi tənəzzül və işsizlik: Turizm sənayesində çalışan milyonlarla insan işini itirdi.
- ✓ Dəyişən səyahət trendləri: Pandemiyadan sonra daxili turizm və təbiət turizminə maraq artdı.

Digər pandemiya və epidemiya nümunələri - SARS (2002-2003): Çində başlayan və digər ölkələrə yayılan bu virus turizm sektoruna mənfi təsir göstərdi. Ebola (2014-2016): Afrika ölkələrində yayıldığı üçün həmin bölgələrdə turizm kəskin şəkildə azaldı. Zika Virus (2015-2016): Xüsusilə Latin Amerikasında turizmə ciddi təsir göstərdi, çünki virus hamilə qadınlar üçün təhlükəli idi. Bəzi bölgələrə səyahət edərkən turistlər spesifik yoluxucu xəstəliklərlə qarşılaşa bilərlər. Bu xəstəliklər əsasən tropik və inkişaf etməkdə olan ölkələrdə geniş yayılıb.

Cədvəl 1.3

Yoluxucu xəstəliklər və onlardan qorunma yolları

Xəstəlik	Yayıldığı Bölgələr	Yoluxma Yolları	Qorunma Yolları
Malyariya	Afrika, Asiya, Cənubi Amerika	Ağcaqanad sancması	Antimalyariya dərmanları, qoruyucu geyim
Dengue qızdırması	Asiya, Latin Amerikası, Karib dənizi	Ağcaqanad sancması	Peyvənd, ağcaqanadlara qarşı tədbirlər
Hepatit A və E	İnkişaf etməkdə olan ölkələr	Çirkli su və qida	Peyvənd, təmiz su istifadəsi
Qida zəhərlənmələri	Qlobal problem	Çırkənlənmiş qida və su	Sanitariya qaydalarına əməl etmək

Bu epidemiyalar turistlər üçün təhlükə yaratdığı kimi, regionun turizm sektoruna da mənfi təsir edir.

Turizm sektorunda sanitariya problemləri təmizlik və gigiyena qaydalarına mənfi təsir göstərə bilər. Hec bir turist natəmiz, pis qoxulu, zibilliklərlə dolu meknlara səyahət etmək istəməz. Sanitariyanın qarşısının alınmaması müxtəlif xəstəliklərə, ətraf mühitin kirlənməsinə və turist itkisinə səbəb ola bilər. Əgər bir bölgədə gigiyena standartları aşağıdırsa, bu, həm yerli əhali, həm də turistlər üçün ciddi səhiyyə riskləri yaradır.

Turistlər çirkli su içdikdə ishal, hepatit A və digər bağırsaq infeksiyalarına yoluxa bilərlər. Gigiyenik normalara əməl edilmədikdə qida vasitəsilə zəhərlənmələr baş verə bilər. Xüsusilə küçə yeməkləri və düzgün saxlanılmayan məhsullar risk yaradır. Təmiz olmayan otel otaqları, ictimai hamamlar və restoranlar infeksiya riskini artırır. Çirkələnmiş mühit turizmin cəlbediciliyini azaldır və turistlər arasında xəstəliklərin yayılmasına səbəb ola bilər. Turizm sektorunda səhiyyə risklərini minimuma endirmək üçün hökumətlər, turizm şirkətləri və fərdi turistlər müəyyən tədbirlər görməlidirlər.

Həm milli, həm də global səviyyədə əlavə tədbirlərə koordinasiya edilmiş sağlamlıq reaksiyası strategiyalarının hazırlanması, ictimai səhiyyə məlumatlarının və təlimatlarının yayılması, beynəlxalq sağlamlıq qaydalarının yaradılması və təsirə məruz qalmış bölgələrə kömək etmək üçün təcili tibbi yardım qruplarının yerləşdirilməsi daxildir. Bu səylər xəstəliklərin qarşısının alınması, nəzarəti və idarə edilməsi, daha təhlükəsiz səyahətin təşviqi və bütün dünyada ictimai sağlamlığın qorunması üçün hərtərəfli çərçivə yaratmaq məqsədi daşıyır.

Xülasə, hərtərəfli hazırlıq, o cümlədən peyvəndlər, yaxşı gigiyena qaydalarına riayət etmək, müvafiq sığortanın təmin edilməsi və məlumatlı olmaq beynəlxalq səyahətlər zamanı təhlükəsizliyin və rifahın təmin edilməsinin əsas komponentləridir. Bu tədbirlər sağlamlıq risklərini minimuma endirməyə kömək edir və turistlərə təhlükəsiz və yaddaqalan səyahət imkanı verir.

Turizm sektoru səhiyyə risklərinə qarşı dayanıqlı olmaq üçün ciddi tədbirlər görməlidir. Pandemiya, epidemiyalar və sanitariya problemləri təkcə turizmin iqtisadi tərəfini deyil, həm də turistlərin sağlamlığını təhlükə altına alır. Həm dövlətlər,

həm də fərdi səyahətçilər bu riskləri azaltmaq üçün gigiyena qaydalarına riayət etməli, sağlamlıq tədbirlərini görməli və turizm sektorunda təhlükəsizliyi artırmalıdır. Turizm və səhiyyə sahələrinin qarşılıqlı əməkdaşlığı ilə daha təhlükəsiz və davamlı turizm mühiti yaratmaq mümkündür (Bilalov B.Ə. Turizm fəaliyyətinin tənzimlənməsi. Bakı, Mütərcim, 2006).

1.4. Texniki və infrastruktur riskləri – nəqliyyat qəzaları, avadanlıq nasazlığı.

Texniki və infrastruktur riskləri müxtəlif sahələrdə fəaliyyət göstərən müəssisələr və təşkilatlar üçün ciddi təhlükələr yarada bilər. Bu risklər əsasən texnoloji avadanlıqların nasazlığı, infrastrukturun zədələnməsi və ya nəqliyyatla bağlı problemlərlə əlaqədardır [Bilalov B.Ə. Turizm fəaliyyətinin tənzimlənməsi. Bakı, Mütərcim, 2006]. Texniki və infrastruktur risklərinə misallar üçün aşağıdakı nümunələrə baxaq:

Nəqliyyat qəzaları:

- Yük və sərnişin daşımalarında yol qəzaları
- Dəmiryolu qəzaları
- Aviasiya və dəniz nəqliyyatında baş verən qəza halları
- Logistika proseslərində gecikmələr və itkilər

Avadanlıq nasazlığı:

- İstehsalat avadanlıqlarının sıradan çıxması
- IT sistemlərində texniki nasazlıqlar
- Elektrik və mühəndislik infrastrukturlarında qəzalar
- Su, qaz və kanalizasiya xətlərində problemlər

Bu risklərin nəticələri: İnsan həyatına və sağlamlığına təhlükə. Maddi ziyan və istehsalatda fasilələr. Ekoloji fəsadlar. Şirkət nüfuzuna mənfi təsir. Xidmətlərin keyfiyyətinin aşağı düşməsi Turizm sektorunda texniki və infrastruktur riskləri həm

turistlərin təhlükəsizliyinə, həm də sənayenin davamlı inkişafına ciddi təsir göstərə bilər. Bu risklər əsasən nəqliyyat, enerji, rabitə, su təchizatı və digər mühüm infrastruktur komponentləri ilə bağlıdır.

Turizm sektorunda texniki və infrastruktur riskləri vardır. Dəniz və çay nəqliyyatı, xüsusən də bir çox turizm bölgələrində bərə, kruiz gəmiləri və digər su gəmilərinin populyarlığını nəzərə alaraq, xüsusi risklər təqdim edir. Gəmilərdə mühərrik nasazlığı, naviqasiya sistemində nasazlıqlar və ya mexaniki nasazlıqlar kimi texniki problemlər təhlükəsizliyi poza bilər və bərə keçidlərinin və kruizlərin gecikməsinə və ya ləğvinə səbəb ola bilər. Dənizdə qəzalar, o cümlədən çevrilmə, toqquşmalar və ya göyərtədə baş verən yanğınlar, nadir hallarda olsa da, sənişinlər və ekipaj üzvləri üçün fəlakətli nəticələrə səbəb ola bilər, çox vaxt can və mal itkisi ilə nəticələnə bilər. Bundan əlavə, dəmir yolu sektorunun özünəməxsus çətinlikləri var. Dəmir yolu sistemindəki nasazlıqlar (məsələn, qatarların ləğvi, gecikmələr və ya mexaniki problemlər) səyahət cədvəllərini pozur və rahat və mənzərəli səyahətlər üçün qatarlardan asılı olan turistlər üçün narahatlıq yarada bilər. Dəmir yolu qəzaları, o cümlədən relsdən çıxma və ya toqquşma, nadir olsa da, fəlakətli ola bilər, yaralanmalara, ölümlərə və əhəmiyyətli xidmət pozuntularına səbəb ola bilər. Avtomobil nəqliyyatına keçid, risklər turistik məkanlarda səyahət edənlərə təsir edən müxtəlif problemlərlə özünü göstərir. Bunlara səyahətləri gecikdirə və görməli yerləri gəzmək və istirahət etmək üçün boş vaxtı azalda bilən tıxaclar daxildir. Çox vaxt sürücünün səhvi, pis yol şəraiti və ya avtomobilin nasazlığı nəticəsində baş verən yol qəzaları ciddi təhlükəsizlik təhdidləri yaradır və xəsarət və ya ölümə nəticələnə bilər. Avtobus və ya taksi xidmətlərində nasazlıqlar, planlaşdırma səhvləri və ya qeyri-adekvat texniki xidmət kimi nasazlıqlar təyinat yerlərini kəşf etmək üçün bu nəqliyyat növlərinə arxalanan turistlər üçün narahatçılığa və maddi-texniki çətinliklərə səbəb ola bilər. Ümumilikdə, nəqliyyatda bu texniki və infrastruktur riskləri potensial pozuntuları azaltmaq və səyahətçilərin təhlükəsizliyini və məmnunluğunu təmin etmək üçün turizm sektorunda möhkəm təhlükəsizlik protokollarının, müntəzəm texniki xidmətin və effektiv fəvqəladə halların planlaşdırılmasının vacibliyini vurğulayır. Turizm sektorunda nəqliyyatla bağlı risklər

geniş spektri əhatə edir və bu risklər turistlərin təhlükəsizliyi, məmnuniyyəti və ümumi turizm təcrübəsinə ciddi təsir göstərə bilər. Bu risklər həm daxili (ölkədaxili) turizm, həm də beynəlxalq turizm üçün aktualdır. Nəqliyyat turizm fəaliyyətinin ayrılmaz hissəsidir və bu sahədəki istənilən problemlər turizm sənayesində böyük fəsadlara səbəb ola bilər. Nəqliyyat vasitələrinin texniki nasazlıqları, sürücülərin təcrübəsizliyi və ya diqqətsizliyi, yol infrastrukturunun zəifliyi və hava şəraiti ilə bağlı problemlər təhlükəli vəziyyətlərə səbəb ola bilər. Avtobus, avtomobil, qatar və ya təyyarə qəzaları turistlərin həyatını riskə ata bilər. Belə hallar turizm ölkəsinin imicinə mənfi təsir edir və gələcəkdə turist axınının azalmasına səbəb ola bilər. Turistlərin planlaşdırdığı marşrutlar üzrə hərəkət vaxtında baş tutmadıqda, bu onların ümumi təəssüratına mənfi təsir göstərir. Aviareyslərin təxirə salınması və ya ləğv edilməsi, dəmir yolu və ya avtobus xidmətlərində gecikmələr, bilet sistemindəki problemlər turistlərin narazılığına səbəb olur. Bu cür logistika problemləri xüsusilə qrup turları zamanı daha da ciddi nəticələr doğura bilər. Turistlərin daha çox səfər etdiyi bölgələrdə nəqliyyat infrastrukturunun zəif inkişafı (məsələn, yolların dar və ya bərbad olması, ictimai nəqliyyatın kifayət qədər inkişaf etməməsi) turizmin inkişafını ləngidir. Kənd və dağlıq bölgələrdə bu cür hallar daha çox müşahidə olunur və turistlərin bu ərazilərə səfər etməsinə mane olur. Nəqliyyatla bağlı məlumatların turistlərə vaxtında və düzgün şəkildə çatdırılmaması da risk yaradır. Turistlərin istifadə edəcəyi nəqliyyat vasitələri, marşrutlar və qiymətlər barədə yetərincə aydın və çoxdilli məlumatın olmaması onların çəşqınlığına və narazılığına səbəb olur. Nəqliyyatı ciddi şəkildə təsir edən risklərdən biri də təbii fəlakətlərdir. Qasırğalar, qar fırtınaları, daşqınlar və zəlzələlər yolların bağlanması, uçuşların ləğv olunmasına və bəzən bütöv nəqliyyat sistemlərinin fəaliyyətini dayandırmasına səbəb olur. Bu cür hallar həm təhlükəsizlik, həm də maliyyə baxımından turizm sektoru üçün ciddi problemlər yaradır. Bəzi bölgələrdə nəqliyyatın baha olması turistlərin həmin istiqamətləri seçməməsinə səbəb ola bilər. Əgər ölkədaxili nəqliyyat vasitələrinin qiymətləri yüksəkdirsə və ya turistlər üçün əlverişli tariflər mövcud deyilsə, bu turizm sektorunda rəqabət qabiliyyətini azaldır. Nəqliyyat sistemləri ölkədə baş verən siyasi və sosial hadisələrdən də təsirlənə bilər. Etiraz aksiyaları, nəqliyyat işçilərinin tətili və ya hökumətin tətbiq etdiyi

məhdudiyyətlər turizm hərəkətinə maneə yarada bilər. Bu risklər nəinki turistlərin hərəkətini çətinləşdirir, hətta onların səfər planlarını tamamilə ləğv etməsinə səbəb olur.

Beynəlxalq turizmdə sərhəd keçid məntəqələrində yaranan sıxlıq, vizaların verilməsindəki gecikmələr və ya gömrükdəki yoxlamalar nəqliyyatla bağlı əlavə vaxt itkisinə səbəb olur. Bəzi hallarda turistlər bu səbəbdən təyinat nöqtələrinə çatmaqda çətinlik çəkə bilərlər (Bilalov B.Ə. Turizm fəaliyyətinin tənzimlənməsi. Bakı, Mütərcim, 2006). Bu risklərin azaldılması üçün turizm sektorunda fəaliyyət göstərən qurumlar və nəqliyyat şirkətləri arasında sıx əməkdaşlıq, qabaqlayıcı tədbirlər və müasir texnologiyalardan istifadə mühüm əhəmiyyət daşıyır. Eyni zamanda dövlət səviyyəsində nəqliyyat infrastrukturunun inkişafı və turizmə uyğunlaşdırılması da vacibdir.

Otellərdə və turizm obyektlərində texniki nasazlıqlar liftlərin, kondisionerlərin, istilik sistemlərinin işləməməsi. İnformasiya texnologiyaları ilə bağlı risklər rezervasiya sistemlərində texniki problemlər, ödəniş sistemlərində nasazlıqlar. Sürətli internet və rabitə çatışmazlığı turistlərin internet və mobil şəbəkə problemləri ilə üzləşməsi. Enerji təminatındakı problemlər elektrik kəsintiləri, enerji infrastrukturalarının nasazlığı. Su və kanalizasiya sistemlərində nasazlıqlar su kəsintiləri, tullantı suların idarə olunmasında problemlər. Turizm obyektlərində yanğın və qaz sızması riski yanğın təhlükəsizliyinin zəif olması və qaz sızmalarının baş verməsi. Təbii fəlakətlərin təsiri zəlzələ, daşqın, sel və qasırğalar nəticəsində infrastrukturun zədələnməsi. Fövqəladə hallar zamanı çatışmazlıqlar turistlərin təxliyə olunması üçün lazımi infrastrukturaların olmaması. Tibbi xidmət çatışmazlığı təcili tibbi yardım xidmətlərinin yetərli olmaması.

Texniki və infrastruktur risklərin qarşısını almaq üçün tədbirlər aşağıdakı tədbirləri qeyd edə bilərik:

- ✓ Təhlükəsizlik standartlarına əməl etmək nəqliyyat vasitələrinin və avadanlıqların texniki baxışdan keçməsinə təmin etmək.
- ✓ Ehtiyat planlarının olması fəvqəladə hallara qarşı alternativ həllər hazırlamaq.

- ✓ Müntəzəm texniki qulluq və monitoring avadanlıqların və infrastrukturların daim nəzarətdə saxlanması.
- ✓ Rəqəmsal sistemlərdən istifadə riskləri proqnozlaşdırmaq və idarə etmək üçün avtomatlaşdırılmış sistemlər qurmaq.
- ✓ İşçilərin təlimatlandırılması fəvqəladə hallarda necə davranmaq lazım olduğunu bilmək.

1.5. Cinayət və terror təhlükəsi – oğurluq, fırıldaqçılıq, terror aktları.

Cinayət və terror təhlükəsi müasir cəmiyyətin qarşısında dayanan ən ciddi problemlərdən biridir. Bu təhlükələr yalnız fərdi şəxslərə deyil, bütövlükdə ictimai quruluşa, iqtisadi sistemə və siyasi sabitliyə zərbə vurur. Onların qarşısının alınması üçün kompleks və davamlı tədbirlər tələb olunur. Oğurluq, fırıldaqçılıq və terror aktları kimi təhdidlər müxtəlif formalarda ortaya çıxır və hər biri spesifik xüsusiyyətlərə, motivlərə və nəticələrə malikdir.

Oğurluq ən geniş yayılmış cinayət növlərindən biri olmaqla, əmlaka qarşı yönəlmiş hüquqazidd hərəkətlərə aiddir. Buraya mənzillərə, ofislərə və ictimai yerlərə daxil olaraq dəyərli əşyaların ələ keçirilməsi, avtomobil oğurluqları, cibgirlik və açıq qarətlər daxildir. Müasir texnologiyaların inkişafı ilə oğurluq halları artıq yalnız fiziki məkanlarla məhdudlaşmır – kiber oğurluq, bank hesablarının sındırılması və onlayn identifikasiya məlumatlarının oğurlanması da artmaqdadır. Bu kimi cinayətlər həm fərdi şəxslərin, həm də şirkətlərin təhlükəsizliyinə birbaşa təhdid yaradır. Oğurluq cinayətlərinin artması, vətəndaşların gündəlik həyat tərzini dəyişməyə və təhlükəsizlik tədbirlərini gücləndirməyə vadar edir. Fırıldaqçılıq cinayəti isə daha mürəkkəb və sistematik şəkildə həyata keçirilir. Burada əsas məqsəd qarşı tərəfi aldatmaqla maddi və ya qeyri-maddi mənfəət əldə etməkdir. Fırıldaqçılıq maliyyə sisteminə, banklara, ticarət qurumlarına, dövlət orqanlarına və sıradı vətəndaşlara yönəlmiş ola bilər. Saxta sənədlərlə mülkiyyət ələ keçirmək, bank kartı və hesab məlumatlarını oğurlayaraq istifadə etmək, “piramida” tipli maliyyə fırıldaqları təşkil etmək bu kateqoriyaya daxildir. Eyni zamanda son illərdə sosial şəbəkələr və onlayn platformalarda yayılmış

fırıldaqçılıq formaları, xüsusilə iş elanı və investisiya adı altında insanlardan pul almaq halları artmaqdadır. Fırıldaqçılığın cəmiyyətə vurduğu ziyan yalnız maddi deyil – etibarın pozulması, narahatlıq hissinin artması və insanların öz aralarında olan sosial əlaqələrinə inamın azalması kimi mənəvi nəticələr də bu cinayətin fəsadları sırasındadır.

Terror aktları isə təkcə hüquqazidd əməl deyil, həm də dövlət və cəmiyyət üçün strateji təhlükə mənbəyidir. Terrorizm adətən siyasi, dini və ideoloji motivlərlə həyata keçirilir. Məqsəd geniş ictimaiyyət arasında qorxu və vahimə yaratmaq, ictimai sabitliyi pozmaq və siyasi qərarları təsirləndirməkdir. Terror təşkilatları və ya radikallaşmış fərdlər müxtəlif üsullarla – partlayıcı maddələrlə, odlu silahlarla və ya texnoloji hücumlarla – insanlara və infrastruktur obyektlərinə hücum edirlər. Bu cür aktların planlanması və həyata keçirilməsi çox vaxt beynəlxalq əlaqəli şəbəkələrin fəaliyyəti ilə əlaqədardır. Ona görə də terrorizmə qarşı mübarizə təkcə milli təhlükəsizlik məsələsi deyil, həm də global səviyyədə əməkdaşlıq tələb edən prioritetlərdən biridir. Terror təhlükəsinin dərin sosial, psixoloji və siyasi nəticələri olur. Belə hadisələr cəmiyyətdə qorxu və qeyri-müəyyənlik mühiti yaradır, sosial inteqrasiya proseslərinə mane olur, hətta müəyyən etnik və dini qruplar arasında qarşıdurmalara səbəb ola bilər. Bu səbəbdən, yalnız hüquq-mühafizə tədbirləri ilə deyil, ideoloji və təhsil vasitələri ilə də mübarizə aparmaq vacibdir. Gənclərin radikal ideologiyalara meyl etməsinin qarşısının alınması, informasiya təhlükəsizliyinin təmin edilməsi, radikalizmin sosial səbəblərinin öyrənilməsi və aradan qaldırılması uzunmüddətli strategiyanın əsas komponentləridir. Cinayətkarlıq və terrorla mübarizə yalnız hüquq-mühafizə orqanlarının deyil, bütün cəmiyyətin öhdəliyidir. Vətəndaşların hüquqi maarifləndirilməsi, məlumatlılıq səviyyəsinin artırılması və təhlükə anında düzgün reaksiya vermək qabiliyyətinin formalaşdırılması mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Eyni zamanda dövlətlər müasir texnologiyalardan istifadə edərək müşahidə, məlumat toplama və cinayətlərin qarşısını alma istiqamətində innovativ üsullara müraciət etməlidirlər. Əməkdaşlıq, etimad və qanunların təsirli icrası ilə təhlükəsiz və sabit bir

cəmiyyətin qurulması mümkündür. Bu isə yalnız birgə səy və məsuliyyətlə həyata keçə bilər.

FƏSİL II. RİSKLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ STRATEGİYALARI.

2.1. Risklərin qiymətləndirilməsi və analiz metodları.

Risklərin idarə edilməsi strategiyaları, layihə və ya fəaliyyətlərdə qarşılaşılacaq potensial təhlükələri müəyyən etmək və onlara qarşı tədbirlər görmək məqsədilə istifadə olunur. Risklərin idarə edilməsinin əsas strategiyaları aşağıdakılardır[Bilalov B.Ə. Turizm fəaliyyətinin tənzimlənməsi. Bakı, Mütərcim, 2006]: Riskin qəbul edilməsi. Bu strategiya, riskin ortaya çıxmasına və onun nəticələrinin qəbul edilməsinə əsaslanır. Riskin təsiri minimal olduğunda və ya onun aradan qaldırılması mümkün olmadıqda bu yanaşma istifadə olunur. Burada əsas məqsəd, riskin idarə edilməsi və qarşısının alınması üçün əlavə sərmayə qoymaqdan qaçınmaqdır. Riskin azaldılması (Mitigasiya). Riskin təsirini və ya ehtimalını azaltmağa yönəlik tədbirlər görmək. Bu yanaşma, riskin baş vermə ehtimalını və ya təsirini azaltmaq üçün texniki, əməliyyat və təşkilati tədbirləri ehtiva edir. Məsələn, əlavə tədbirlər və ya ehtiyat planları hazırlamaq. Riskin keçirilməsi (Transfer). Riskin tam olaraq qarşılanmadığı halda, onun yükünü başqa bir tərəfə köçürmək. Bu, sığorta, müqavilələr və digər mexanizmlərlə həyata keçirilə bilər. Burada əsas məqsəd, riskin digər tərəfə ötürülərək, layihənin maliyyə və ya əməliyyat yükünün azalmasıdır. Riskin aradan qaldırılması (Avoidance). Riskin tamamilə ortadan qaldırılması üçün fəaliyyətləri dəyişdirmək və ya dayandırmaq. Bu yanaşma, riskin yaranmasının qarşısını almağa yönəlikdir. Məsələn, riskli bir fəaliyyətdən imtina etmək və ya başqa bir yolla həyata keçirmək. Riskin bölüşdürülməsi (Sharing). Riskin təsirini azaltmaq üçün riskin digər tərəflərə paylanması. Bu yanaşma daha çox layihə tərəfdaşları və ya tədarükçülərlə həyata keçirilə bilər, burada hər kəs riskin bir hissəsini öz üzərinə götürür. Reaksiya planlarının hazırlanması. Riskin baş verməsi halında dərhal həyata keçiriləcək reaksiya planlarını hazırlamaq. Bu, layihə iştirakçılarına risklərlə necə mübarizə aparacağına dair aydın təlimatlar təqdim edir.

Hər bir riskə qarşı uyğun bir strategiya seçilməsi və ona uyğun planlar hazırlanması layihənin uğurla idarə olunmasını təmin edir.

Turizm sektorunda risklərin qiymətləndirilməsi və analizi, turizm biznesinin və fəaliyyətlərinin qarşılaşa biləcəyi müxtəlif riskləri müəyyənləşdirmək, qiymətləndirmək və bu risklərə qarşı effektiv tədbirlər görmək məqsədini daşıyır. Kəmiyyət risk təhlili riskləri dəqiq ölçmək və qiymətləndirmək üçün rəqəmsal məlumatların istifadəsini əhatə edir, ehtimalları və təsirləri qiymətləndirmək üçün çox vaxt statistik üsulları əhatə edir. Qeyri-müəyyənlik və həssaslıq təhlili giriş dəyişənlərindəki dəyişikliklərin modelin nəticələrinə necə təsir etdiyini araşdıran və risk səviyyələrinə hansı amillərin daha çox təsir etdiyini müəyyən etməyə kömək edən üsullardır. Trend təhlili və tarixi məlumatların təhlili gələcək riskləri proqnozlaşdırmaq üçün keçmiş hadisələrin və nümunələrin təhlilini əhatə edir, təşkilatlara əvvəlki təcrübələrə əsaslanaraq potensial problemləri təxmin etməyə imkan verir. Riskin qiymətləndirilməsi və təhlili prosesində ümumi istifadə edilən bir neçə əsas metod və texnika mövcuddur ki, onların hər biri xüsusi məqsədlərə xidmət edir və potensial risklər və qeyri-müəyyənliklər haqqında unikal fikirlər təklif edir. Bunlar arasında SWOT təhlili (güclü, zəif tərəflər, imkanlar və təhlükələr) layihə və ya təşkilata təsir göstərə biləcək daxili və xarici amilləri qiymətləndirmək üçün geniş istifadə olunur. PEST təhlili (Siyasi, İqtisadi, Sosial və Texnoloji təhlil) risk səviyyələrinə təsir edən biləcək makro-mühit amillərini müəyyən etməyə kömək edir. Risk matrisi riskləri onların ehtimalı və potensial təsiri əsasında təsnif edən, prioritetləşdirməni və qərar qəbul etməyi asanlaşdıran vizual alətdir. Monte Karlo simulyasiyası kimi qabaqcıl kəmiyyət üsulları mürəkkəb sistemlərin modelləşdirilməsinə və müxtəlif nəticələrin ehtimal paylamalarını başa düşmək üçün çoxsaylı simulyasiyalar həyata keçirərək risklərin qiymətləndirilməsinə imkan verir. Delphi metodu potensial risklər və onların əhəmiyyəti barədə konsensusa nail olmaq üçün çoxsaylı sorğu vərəqələri vasitəsilə ekspertlər qrupunun məsləhətləşməsini nəzərdə tutur, xüsusən məlumat az və ya qeyri-müəyyən olduqda faydalıdır. Uğursuzluq Rejimi və Təsirlərinin Təhlili (FMEA) bir proses və ya məhsul daxilində mümkün uğursuzluq rejimlərini müəyyən etmək, riskləri prioritetləşdirmək və düzəldici tədbirlər həyata keçirmək üçün onların səbəb və təsirlərini qiymətləndirmək üçün istifadə olunan sistematik bir yanaşmadır. Ümumilikdə, bu üsullar təşkilatlar və layihə menecerlərinin riskləri sistematik şəkildə

müəyyən etmək, qiymətləndirmək və azaltmaq üçün istifadə edə biləcəyi hərtərəfli alətlər dəstini təşkil edir, bununla da qərar qəbul etmə proseslərini təkmilləşdirir və layihənin uğurlu nəticələrinin ehtimalını artırır.

Bu metodlar, turizm sektorunda risklərin müəyyənləşdirilməsi, qiymətləndirilməsi və düzgün idarə olunması üçün geniş şəkildə istifadə edilə bilər. Hər bir metod, müəyyən bir vəziyyətə və risklərin növünə uyğun olaraq seçilə bilər.

2.2. Sığorta və maliyyə təhlükəsizliyi tədbirləri.

Sığorta və maliyyə təhlükəsizliyi tədbirləri, turizm sektoru və digər sahələrdə risklərin idarə edilməsi üçün vacib alətlərdir. Bu tədbirlər, potensial zərərləri azaltmağa və müəssisələrin maliyyə dayanıqlığını təmin etməyə kömək edir. Sığorta, riskləri maliyyə baxımından idarə etmək üçün ən geniş yayılmış vasitədir. Turizm sektorunda və digər biznes sahələrində müxtəlif sığorta növləri mövcuddur. Ümumi sığorta növü, müəssisənin əməliyyatları nəticəsində baş verə biləcək zərərləri və ya yaralanmaları əhatə edir. Məsələn, turistlərin zədələnməsi, əmlakın itirilməsi və ya zərər görməsi hallarında kompensasiya verir. Əmlak sığortası turizm müəssisələrinin binaları, otellər, restoranlar və digər əmlaklarının risklərdən qorunmasını təmin edir. Yanğın, təbii fəlakətlər, oğurluq və digər zərərlərə qarşı əmlakın qorunması üçün istifadə edilir. Səyahət sığortası turistlər üçün olan sığorta, səyahət zamanı baş verə biləcək fəvqəladə halları əhatə edir. Xəstəlik, yaralanma, uçuş gecikməsi, baqaj itkisi və ya digər hadisələr səyahət sığortası ilə əhatə oluna bilər. İşçilərin sığortası turizm sektoru da daxil olmaqla, müəssisələrin işçilərinə qarşı iş yerində yaralanma və ya xəstəlik hallarında təminat verir. Bu sığorta işçilərin tibbi xərclərini və gəlir itkilərini qarşılayır. Həyat sığortası əgər müəssisənin rəhbəri və ya əsas işçiləri həyat sığortası ilə təmin olunarsa, müəssisənin maliyyə təhlükəsizliyi təmin edilə bilər. Həyat sığortası, əsas şəxslərin itirilməsi halında maliyyə dəstəyi təmin edir. Təbiət fəlakətləri sığortası təbii fəlakətlər (zəlzələ, daşqın, fırtına) nəticəsində baş verən zərərləri qarşılayan sığorta növüdür. Turizm sektorunda bu, xüsusilə risk altında olan bölgələrdə önəmlidir.

Maliyyə təhlükəsizliyi tədbirləri, bizneslərin maliyyə vəziyyətlərini qorumaq və mümkün olan iqtisadi riskləri aradan qaldırmaq üçün tətbiq edilir. Turizm sektorunda fəaliyyət göstərən müəssisələr üçün gözlənilməz hadisələrə qarşı maliyyə rezervləri yaratmaq çox vacibdir. Bu rezervlər, şirkətin iqtisadi çətinliklərdən və qəfil zərərlərdən qorunmasını təmin edir. Müəssisənin maliyyə vəziyyətini izləmək üçün düzgün hesabatlılıq və audit sistemləri qurulmalıdır. Maliyyə hesabatları şəffaf olmalı və müstəqil auditorlar tərəfindən yoxlanılmalıdır. Bu, maliyyə pozuntularının qarşısını almağa və müəssisənin maliyyə təhlükəsizliyini təmin etməyə kömək edir. Xərclərin düzgün idarə edilməsi, gəlirlər və xərclər arasındakı balans qorumağa kömək edir. Xərclərin təhlili və optimallaşdırılması, maliyyə təhlükəsizliyini artırır. Turizm sektoru kimi dəyişkən bazarlarda müxtəlif gəlir mənbələrinin olması maliyyə təhlükəsizliyini artırır. Məsələn, yalnız turizm xidmətlərindən gəlir əldə etmək yerinə, əlavə xidmətlər (yemək, turlar, suvenirlər) təklif edilə bilər. Turizm müəssisələri kredit alarkən, kreditlərin vaxtında ödənməsini və faiz xərclərinin idarə edilməsini təmin etmək üçün düzgün maliyyə planlaması həyata keçirməlidir. Bu, borc öhdəliklərini qarşılayacaq və müəssisənin maliyyə təhlükəsizliyini təmin edəcək. Müxtəlif xidmət növləri və bazar bölgələri üzrə diversifikasiya etmək, müəssisələrin maliyyə təhlükəsizliyini artırır. Bu, bir bazarda və ya xidmət növündəki tənəzzülün digər sahələrdəki qazanc ilə kompensasiya edilməsini təmin edir (Bilalov B.Ə. Turizm fəaliyyətinin tənzimlənməsi. Bakı, Mütərcim, 2006) Maliyyə təhlükəsizliyini təmin etmək üçün müəyyən hədəf göstəriciləri və uzunmüddətli maliyyə planları hazırlanmalıdır. Bu planlar, risklərin qarşısını almaq və müəssisənin maliyyə sağlamlığını qorumaq üçün bələdçi rolunu oynayır.

Tədbirlər turizm müəssisələrinin və digər bizneslərin maliyyə təhlükəsizliyini və davamlılığını təmin etməyə kömək edir, risklərin qarşısını almaq və ya onları minimuma endirmək üçün vacibdir. Şirkətlərin maliyyə məlumatlarını və müştəri məlumatlarını qorumaq üçün təhlükəsizlik tədbirləri (şifrə qoruması, server təhlükəsizliyi) həyata keçirilməlidir. İşçilərə maliyyə təhlükəsizliyi və risklərin idarə edilməsi barədə təlimlər verilməlidir.

Cədvəl 2.2

Azərbaycan və qonşu ölkələrdə turizm risk indekslərinin müqayisəsi

Ölkə	Turizm risk indeksi (1-5)	Ən böyük risk faktoru
Azərbaycan	2.3	Regional münaqişə potensialı
Gürcüstan	2.0	Siyasi qeyri-sabitlik
Türkiyə	3.5	Terror təhlükəsi
İran	4.0	Siyasi və dini gərginlik

2.3. Təhlükəsizlik tədbirlərinin artırılması; krizis menecmenti və təxliyə planları

Turizm sektorunda təhlükəsizlik tədbirlərinin artırılması, turistlərin rahatlığını və təhlükəsizliyini təmin etmək üçün çox vacibdir. Bu tədbirlər həm fiziki, həm də texnoloji sahələrdə tətbiq oluna bilər. Turistik yerlərdə, otellərdə və digər əhəmiyyətli turizm məkanlarında daimi təhlükəsizlik patrulları yerləşdirilməlidir. Bu patrullar həm yerli polis qüvvələrindən, həm də xüsusi təhlükəsizlik xidmətlərindən ola bilər. Böyük turizm məkanlarında və xüsusilə turistik cəlbedici yerlərdə, restoranlarda və otellərdə təhlükəsizlik müdafiəçilərinin olması tələb olunmalıdır. Bu müdafiəçilər həmçinin turistlərə hər hansı bir təhlükə ilə bağlı məsləhət verə bilərlər. Əgər turizm obyektləri riski yüksək olan ərazilərdə yerləşirsə, bu ərazilər müvafiq olaraq qorunmalı və hər hansı bir təhlükəli vəziyyətin qarşısını almaq üçün fiziki maneələr qurulmalıdır. Turistik obyektlərdə, otellərdə, müştəri qəbul otaqlarında və digər ictimai yerlərdə yüksək keyfiyyətli video nəzarət kameraları quraşdırılmalıdır. Bu kameralar cinayətlərin və digər təhlükəsizlik pozuntularının qarşısını almağa kömək edir. Şəbəkə əsaslı video nəzarət sistemləri və ağıllı təhlükəsizlik texnologiyaları (məsələn, hərəkət sensorları, üz tanıma) istifadə edilməlidir. Bu texnologiyalar təhlükəsizlik vəziyyətlərini dərhal izləyə və bildirişi aidiyyəti şəxslərə göndərə bilər. Böyük turizm zonalarında dronlar vasitəsilə hava nəzarəti təmin edilə bilər. Dronlar, xüsusən kənar bölgələrdə, turistlərin təhlükəsizliyini təmin etmək üçün istifadə oluna bilər. Hər bir turistik obyektin ilkin yardım və fəvqəladə vəziyyətlərə reaksiya vermək üçün təlimli

heyətə malik olması vacibdir. Turistlərə ilk yardım və təhlükəsizlik təlimləri verilməsi onlara müxtəlif fəlakətlərə qarşı hazırlıqlı olmağa kömək edir. Həm turizm işçiləri, həm də turistlər üçün müntəzəm təhlükəsizlik təlimləri təşkil edilməlidir. Bu təlimlər, turistlərə təcili vəziyyətlərdə necə davranmalı olduqlarını, təhlükəsiz məkanlardan necə istifadə etməli olduqlarını və digər vacib tədbirləri öyrədir. Bölgədə təcili yardım nömrələri turistlərə təqdim edilməli və sürətli yardım xidmətləri təmin edilməlidir. Bu, xüsusən təbii fəlakətlər, tibb problemləri və digər fəvqəladə vəziyyətlərdə vacibdir. Yerli polis və təhlükəsizlik qüvvələri ilə sıx əməkdaşlıq qurulmalıdır. Bu, xüsusilə çətin vəziyyətlərdə reaksiya sürətini artırır. Turistlərə təhlükəsizlik məsələlərində ətraflı məlumat verən mobil tətbiqetmələr və məlumat lövhələri yaradılmalıdır. Məsələn, ziyarətçilərə fəlakət və ya təhlükə barədə dərhal xəbərdar edilməli, onları təhlükəsiz zonalara yönləndirmək üçün məlumat verilməlidir (Bilalov B. Ə. Dünyada və Azərbaycanda gəlmə turizmin müasir durumu. «Dirçəliş XXI əsr» jurnalı. Bakı, 2004).

Cədvəl 2.3

Turistlərə qarşı cinayət hallarının bölgələr üzrə paylanması (2024)

Region	Oğurluq	Fırıldaqçılıq	Hücum	Ümumi cinayət sayı
Bakı	120	45	10	175
Qəbələ	30	15	3	48
Şəki	20	10	1	31

Turizm obyektlərində və turistlərin getdiyi yerlərdə müntəzəm olaraq təhlükəsizlik riskləri analiz edilməli və bu risklərin qarşısını almaq üçün tədbirlər planı hazırlanmalıdır. Yüksək riskli bölgələrdə yerli əhali və turistlər arasında təhlükəsizlik şüuru artırılmalı və hər bir şəxs potensial təhlükələrlə bağlı xəbərdar olmalıdır. Bu tədbirlər turistlərin təhlükəsizliyini artırmaqla yanaşı, turizm sahəsinin daha etibarlı və davamlı olmasına kömək edir. Bu, həmçinin turizm sektoruna olan marağın artmasına və bölgə iqtisadiyyatının inkişafına müsbət təsir göstərə bilər. Nəzarət sistemləri, bir təşkilatın və ya sahənin təhlükəsizliyini təmin etmək, hadisələri izləmək, mühafizəni təşkil etmək və potensial riskləri idarə etmək məqsədilə istifadə olunan texnoloji alətlər

və proseslər toplusudur. Bu sistemlər həm fiziki, həm də virtual mühitdə təhlükəsizliyi təmin edir və çox zaman təhlükəsizlik tədbirlərinin təkmilləşdirilməsi üçün əsas vasitələrdən biridir. Nəzarət sistemləri təşkilat və ya sahənin daxilindəki fəaliyyətləri və mühitləri izləmək və qeyd etmək məqsədilə qurulur. Bu sistemlər fərqli texnologiyalar və proseslərdən istifadə edərək, təhlükəsizlik boşluqlarını müəyyən etmək və vaxtında reaksiya göstərmək üçün bir çox işarətləri toplayır. Nəzarət sistemləri ümumiyyətlə bir neçə əsas komponentdən ibarət olur: Hərəkət sensorları, istilik sensorları, giriş çıxış sensorları və ya kameralar. Sensorlar təhlükəsizlik tədbirlərini idarə edir və müəyyən bir hadisə baş verdikdə sistemə məlumat göndərir. Video nəzarət kameraları (CCTV) obyektləri, əraziləri və insanları izləyir. Bu kameralar həm canlı yayımda həm də qeydiyyat üçün işləyir. Kameralar həm daxili (məsələn, ofislər) həm də xarici (məsələn, otel və turistik mərkəzlərdə) ərazilərdə istifadə edilir. Nəzarət paneli, sistemin mərkəzi idarəetmə nöqtəsidir. Bura həmçinin təhlükəsizlik tədbirləri tətbiq edilən və məlumatların izləndiyi və ya hadisələrə reaksiya verildiyi nöqtədir. Xətti və ya hərəkət detektorları istifadə edərək, hadisələr baş verdikdə və ya təhlükə olduqda alarm sistemi dərhal işə düşər. Bu, dərhal tədbir görmək və müdaxilə etmək üçün çox vacibdir. Sistemdən toplanan məlumatlar qeydə alınır. Bu qeydlər, sonradan təhlil edilərək potensial təhlükə və ya pozuntuların müəyyən edilməsi üçün istifadə edilə bilər. Müşahidə sistemləri çoxsaylı sənaye və şəraitdə mühüm rol oynayır və təhlükəsizliyin, təhlükəsizliyin və əməliyyat səmərəliliyinin qorunmasına yönəlmiş geniş funksiyalara xidmət edir. Bu sistemlər kritik nəzarət və reaksiya imkanlarını təmin edərək, təyin olunmuş ərazilər daxilində fəaliyyətləri izləmək, qeyd etmək və təhlil etmək üçün nəzərdə tutulmuşdur. Nəzarətin müxtəlif kateqoriyaları arasında ən fundamental və geniş tətbiq edilənlərdən biri fiziki təhlükəsizlik nəzarətidir. Bu xüsusi nəzarət növü, ilk növbədə, cinayət fəaliyyətinin qarşısını almaq və təhlükəsizlik təhdidlərinə operativ reaksiya verməklə fiziki məkanların, aktivlərin və fərdlərin qorunmasına yönəlib. Fiziki təhlükəsizliyin digər mühüm aspekti məhdud və ya həssas ərazilərə girişə nəzarətdir. Giriş və çıxışa nəzarət sistemləri müəyyən bir yerə kimin girə və ya çıxma biləcəyini tənzimləmək üçün müxtəlif texnologiyalardan istifadə edir. Bu sistemlər şəxsiyyətləri dəqiq şəkildə

yoxlamaq üçün çox vaxt barmaq izinin skan edilməsi, üz tanıma və ya iris skanları kimi biometrik tanınma üsullarından istifadə edir. Əlavə olaraq, giriş səlahiyyətli etimadnamələr əsasında girişi təmin edən və ya rədd edən elektron kart oxuyucuları, açar kartlar və ya yaxınlıq nişanlarından istifadə etməklə idarə oluna bilər. Şifrə əsaslanan sistemlər də geniş yayılmışdır, fərdlərdən giriş əldə etmək üçün təhlükəsiz kodlar daxil etməyi tələb edir və bununla da əlavə qorunma qatı əlavə edilir. Fiziki təhlükəsizlik nəzarəti bir neçə əsas komponent və metodu əhatə edir. Ön tanınan formalardan biri, adətən qapalı dövrə televiziyası (CCTV) kimi tanınan video nəzarətdir. CCTV sistemləri monitoring edilən ərazidə fəaliyyətləri davamlı olaraq müşahidə etmək və qeyd etmək üçün strateji yerlərdə kameraların quraşdırılmasını nəzərdə tutur. Bu vizual qeydlər araşdırmalarda qiymətli sübut kimi xidmət edir və aşkarlanma riskini artırmaqla potensial cinayətkarların qarşısını almağa kömək edir. Bundan əlavə, hərəkət sensorları müasir təhlükəsizlik qurğularının ayrılmaz hissəsidir. Bu sensorlar təyin edilmiş diapazonda hər hansı bir hərəkəti aşkarlayır və icazəsiz fəaliyyət aşkar edildikdə xəbərdarlıq və ya həyəcan siqnalları verir. Onlar böyük və ya həssas ərazilərin monitoringi üçün effektiv vasitə kimi xidmət edir, xüsusən işdənkənar vaxtlarda və ya yer boş olduqda. Hərəkət sensorları ümumi təhlükəsizlik tədbirlərini gücləndirməklə siqnalizasiya sistemlərinə, təhlükəsizlik işçiləri bildirişlərinə və ya avtomatlaşdırılmış işıqlandırma nəzarətlərinə qoşula bilər. Xülasə, fiziki təhlükəsizlik nəzarət sistemləri fiziki məkanları müdaxilə, oğurluq, vandalizm və digər təhlükəsizlik təhdidlərindən qorumaq üçün istifadə olunan əsas alətlərdir. CCTV kameraları, biometrik və kart oxuyucuları kimi giriş nəzarət mexanizmləri və hərəkət aşkarlayıcı sensorlar vasitəsilə vizual monitoringi birləşdirərək təşkilatlar cinayət fəaliyyətinin qarşısını effektiv şəkildə dayandıran, operativ reaksiyanı asanlaşdıran və personalın və aktivlərin təhlükəsizliyini təmin edən hərtərəfli təhlükəsizlik çərçivələri yarada bilər.

Texnoloji nəzarət rəqəmsal sistemləri icazəsiz girişdən, kiber təhdidlərdən və zərərli fəaliyyətlərdən qorumaq üçün hazırlanmış bir sıra mürəkkəb alətlər və prosedurları əhatə edir. Şəbəkə təhlükəsizliyinin idarə edilməsini, məlumatın mühafizəsi tədbirlərini və ayıq monitoring və giriş təcrübələrini inteqrasiya etməklə, təşkilatlar

mühüm rəqəmsal aktivlərini qoruyan və əməliyyat davamlılığını təmin edən möhkəm təhlükəsizlik çərçivəsi yarada bilərlər. Texnoloji nəzarət sistemləri əsasən virtual mühitlərin qorunmasına və informasiya infrastrukturunun qorunmasına xidmət edir. Bu sistemlər rəqəmsal məlumatların və resursların bütövlüyünü, məxfiliyini və əlçatanlığını qorumaqda mühüm rol oynayır. Texnoloji nəzarətin əsas funksiyalarından biri kompüter şəbəkələrinin təhlükəsizliyini idarə etməkdən ibarətdir. Bu, təhlükəsizlik divarları, müdaxilənin aşkarlanması sistemləri və müdaxilənin qarşısının alınması sistemləri kimi müxtəlif qoruyucu vasitələrin tətbiqi ilə əldə edilir. Bu alətlər zərərli fəaliyyətləri bloklamaq və icazəsiz girişin qarşısını almaq üçün daxil olan və gedən şəbəkə trafikini süzərək maneə rolunu oynayır. Məlumat axınının effektiv şəkildə idarə etməklə və şəbəkə trafikinə nəzarət etməklə təşkilatlar kiberhücumlar, məlumatların pozulması və rəqəmsal aktivlərinə zərər verə biləcək digər zərərli təhdidlər riskini əhəmiyyətli dərəcədə azalda bilər. Şəbəkənin qorunması ilə yanaşı, məlumatın özünü qorumaq üçün texnoloji nəzarətlər həyata keçirilir. Bu tədbirlər icazəsiz şəxslərin informasiya sistemlərində saxlanılan məxfi məlumatlara daxil olmasının, dəyişdirilməsinin və ya silinməsinin qarşısını almaq məqsədi daşıyır. Şifrələmə, giriş nəzarətləri, autentifikasiya protokolları və məlumatların maskalanması kimi üsullar yalnız səlahiyyətli personalın kritik məlumatlara baxa və ya manipulyasiya edə bilməsini təmin etmək üçün istifadə olunur. Bu, təşkilati məlumatların məxfiliyini və bütövlüyünü qorumağa kömək edir, onların daxili və xarici təhlükələrdən qorunmasını təmin edir. Texnoloji nəzarətin digər mühüm aspekti bütün sistem və şəbəkə fəaliyyətlərinin davamlı monitorinqini və hərtərəfli qeydini əhatə edir. Görülən hər bir hərəkət, sistem hadisəsi və ya şəbəkə əməliyyatı jurnallarda diqqətlə qeyd olunur. Bu qeydlər təhlükəsizlik qruplarına fəaliyyət nümunələrini nəzərdən keçirməyə və təhlükəsizlik pozuntusunu və ya zərərli niyyəti göstərə biləcək hər hansı şübhəli və ya anomal davranışı müəyyən etməyə imkan verən audit izi kimi xidmət edir. Bu qeydlərin müntəzəm təhlili təşkilatlara potensial təhlükəsizlik insidentlərinin erkən xəbərdarlıq əlamətlərini aşkar etməyə, təhdidlərə tez reaksiya verməyə və ümumi təhlükəsizlik vəziyyətini gücləndirməyə imkan verir.

Ümumilikdə, təhlükəsizlik sistemləri vasitəsilə ətraf mühitin təhlükəsizliyinin monitorinqi həyatların, əmlakın və ətraf mühitin qorunmasına yönəlmiş geniş spektrli proqramları əhatə edir. Real vaxt rejimində məlumat və sürətli reaksiya imkanları təmin etməklə, bu sistemlər hakimiyyət orqanlarının və icmaların fəlakətlərin qarşısını almaq, onlar baş verdikdə effektiv reaksiya vermək və təbii və ətraf mühit təhlükələri qarşısında davamlı təhlükəsizliyi və davamlılığını təmin etmək qabiliyyətini əhəmiyyətli dərəcədə artırır.

Təhlükəsizliyin artırılması nəzarət sistemləri hər cür təhdidləri izləmək və qiymətləndirmək imkanı verir. Bu sistemlər cinayətləri dərhal aşkarlamağa və hadisələrə sürətlə müdaxilə etməyə kömək edir. Həyat keyfiyyətinin yüksəlməsi turistlər, işçilər və sakinlər təhlükəsizliyi hiss etdikcə, onların həyat keyfiyyəti artır və mühitə olan inam güclənir. Cinayətlərin azaldılması ərazinin və ya obyektin nəzarət altında olması cinayətkarları qorxudur və onların cinayətlər törətməsini çətinləşdirir. Hadisələrin izlənməsi və dəlil toplanması sistemlər tərəfindən toplanan məlumatlar gələcəkdə dəlil olaraq istifadə oluna bilər. Həmçinin, hadisələrin təhlili cinayətlərin baş verməsinin səbəblərini anlamağa kömək edir (Bilalov B. Ə. Dünyada və Azərbaycanda gəlmə turizmin müasir durumu. «Dirçəliş XXI əsr» jurnalı. Bakı, 2004). Yüksək xərclər yüksək texnologiyaların tətbiqi və sistemlərin quraşdırılması zaman və maliyyət baxımından bahalı ola bilər. İnsan faktoru nəzarət sistemlərinin effektivliyi, insan əməyinə bağlıdır. Nəzarətçilərin düzgün izləmə və təhlil etmələri vacibdir. Həssas məlumatların təhlükəsizliyi: toplanmış məlumatlar təhlükəsizlik pozuntuları və ya kiber hücumlar nəticəsində itirilə bilər. Ağıllı nəzarət sistemləri süni intellekt və maşın öyrənmə ilə təchiz edilmiş sistemlər, hadisələri daha sürətli təhlil edərək doğru qərarlar qəbul edə bilər. IoT ilə inteqrasiya şəbəkə cihazlarının inteqrasiyası ilə daha effektiv və daha geniş nəzarət sahələri yaradılacaqdır. Nəzarət sistemləri turizm sektorunda və digər sahələrdə təhlükəsizliyi təmin etmək üçün əsas rol oynayır. Bu sistemlərin inkişafı və təkmilləşdirilməsi, təhlükəsizlik tədbirlərinin gücləndirilməsi üçün vacibdir.

Turizm sektorunda krizis menecmenti, gözlənilməz və potensial zərərli hadisələrə qarşı qabaqlayıcı və reaktiv tədbirlərin görüldüyü bir prosesdir. Krizislər, təbii fəlakətlərdən, iqtisadi böhranlara, pandemiyalara, təhlükəsizlik məsələlərinə qədər bir çox sahəni əhatə edə bilər. Turizm sektoru xüsusilə xarici turizm və turizm xidmətləri ilə bağlı olduğu üçün krizis vəziyyətlərində bu sahə çox həssas ola bilər. Bu səbəblə krizis menecmenti turizm sektorunda uğurlu fəaliyyətin davamlılığı üçün həyati əhəmiyyət daşıyır. Krizis menecmentinin əsas prinsipləri krizis menecmenti, planlı və strukturlaşdırılmış yanaşma tələb edir. Hazırlıq və planlaşdırma hər bir təşkilat, turizm müəssisəsi və xidmət sahəsi müntəzəm olaraq mümkün krizisləri nəzərə almalı və buna uyğun qabaqlayıcı tədbirlər hazırlamalıdır. Bu, təbii fəlakətlər, epidemiya riskləri, siyasi dəyişikliklər və s. üçün nəzərdə tutulan planları əhatə edir. Erkən xəbərdarlıq və monitoring krizisin erkən mərhələdə aşkar edilməsi üçün müvafiq monitoring sistemləri qurulmalıdır. Bu, risklərin izlənməsi, xəbərdarlıq siqnallarının vaxtında qəbul edilməsi və effektiv müdaxilə etməyə imkan yaradır.

Krizis vəziyyətlərində müvafiq, şəffaf və sürətli əlaqə çox vacibdir. Turizm sektoru üçün, xüsusən də beynəlxalq səviyyədə fəaliyyət göstərən təşkilatlar üçün, müştərilər və digər tərəflərlə açıq əlaqə qurulması vacibdir. Krizis vəziyyətində dərhal reaksiya vermək, müştəri təhlükəsizliyini təmin etmək və normal vəziyyətə qayıtmağı sürətləndirmək lazımdır. Bu mərhələdə səhvlərin üzərinə gedilməsi, çevik qərarların qəbul edilməsi və əməliyyatların davam etdirilməsi üçün tədbirlər görülməlidir. Krizisdən sonra, baş verənlərdən öyrənmək və gələcəkdə bu cür halların qarşısını almaq üçün təhlil aparılmalıdır. Təşkilatın krizis sonrası adaptasiya qabiliyyəti və resursların bərpası vacibdir. Turizm sektoru bir çox xarici və daxili faktorlardan təsirlənə bilər. Bu səbəbdən, krizis menecmentində nəzərə alınması vacib olan bəzi əsas məsələlər aşağıdakılardır (Bilalov B. Ə. Dünyada və Azərbaycanda gəlmə turizmin müasir durumu. «Dirçəliş XXI əsr» jurnalı. Bakı, 2004):

a) Təbii fəlakətlər (zəlzələlər, tufanlar, və s.) və iqlim dəyişikliyi turizm fəaliyyətlərinə ciddi təsir göstərə bilər. Bu vəziyyətlərdə bərpa proseslərinin sürətli və təsirli olması

çox vacibdir. Təhlükəsizliyi təmin edən planlar və bu cür hallara qarşı hazırlıqlı olmaq tələb olunur.

b) COVID-19 pandemiyası kimi qlobal səhiyyə böhranları turizm sektorunda ən çox təsir edən krizislərdəndir. Bu kimi hallarda səyahət məhdudiyyətləri, sərhəd bağlanması və karantin tədbirləri tətikləyə bilər. Səhiyyə tədbirlərinin və təmizliyə diqqət yetirilməsinin vacib olduğu bu dövrlərdə sektorda fəaliyyətlərin davam etdirilməsi və turistlərin qorunması üçün tədbirlər görülməlidir.

c) Terrorizm və təhlükəsizlik hadisələri turizm üçün ciddi bir təhlükədir. Krizis menecmentində bu kimi hallara qarşı sürətli reaksiya verilməsi vacibdir. Xüsusi təhlükəsizlik tədbirləri, mühafizəçilər və monitoring sistemləri istifadə edilə bilər.

d) İqtisadi böhranlar (qlobal iqtisadi tənəzzül, milli pul vahidinin devalvasiyası və s.) turizm sektoru üzərində ciddi təzyiq yarada bilər. Bu növ böhranlar turizm xərclərini azaldar, qiymət artımına səbəb olar və tələb düşüşünə yol açə bilər.

e) Siyasi dəyişikliklər və hüquqi dəyişikliklər (vizalar, səyahət siyasəti və sair) turistlərin səyahət etməsini çətinləşdirə və turist axınını mənfi təsir edə bilər. Krizis menecmenti bu cür risklər üçün alternativ ssenarilər təqdim etməli və turistlərə müvafiq məlumat verməlidir.

Krizis zamanı ilk növbədə turistlərin və işçilərin təhlükəsizliyi təmin edilməlidir. Əgər hər hansı bir təhlükə varsa, dərhal müvafiq tədbirlər görülməlidir. Turistlər, yerli icmalar və digər tərəfdaşlarla daim əlaqə saxlanmalıdır. İctimaiyyətə və müştərilərə nə baş verdiyini və hansı tədbirlərin görüldüyünü izah etmək vacibdir. Krizis müddətində turizm müəssisələri fəaliyyətlərini davam etdirmək və zərərləri minimuma endirmək üçün müxtəlif alternativ üsullar tətbiq edə bilər. Bu, endirimlər, xüsusi təkliflər və ya yeni səyahət paketləri ilə edilə bilər. Krizis bitdikdən sonra, təsirlənmiş sahələrdə bərpa prosesinə başlanmalı, məsələn, infrastrukturların yenidən qurulması, müştəri məmnuniyyətinin təmin edilməsi və s. Krizis vəziyyətində tətbiq olunacaq planlar əvvəlcədən hazırlanmalı və mütəmadi olaraq yenilənməlidir. Krizis vaxtı müvafiq

məlumatları düzgün şəkildə yayımlamaq və xəbərdarlıq etmək çox vacibdir. Sosial media və rəsmi saytlar bu məqsəd üçün istifadə edilə bilər. Turizm sektoru üçün, müxtəlif krizislər (pandemiya, təbii fəlakət, təhlükəsizlik məsələləri) üçün simulyasiya təlimləri keçirilməlidir. Bu təlimlər krizis zamanı sürətli və effektiv müdaxiləni təmin edir. Turizm sektorunda krizis menecmenti, planlı və mütəşəkkil bir yanaşma tələb edir. Gözlənilməz hadisələr qarşısında çevik reaksiya və düzgün idarəetmə çox vacibdir. Krizis dövründə düzgün kommunikasiya, təhlükəsizlik tədbirlərinin möhkəmləndirilməsi və müştəri məmnuniyyətinin təmin edilməsi sektorda davamlılığın qorunmasına kömək edəcək. Təxliyə planı, təşkilatın və ya ərazinin böhran və ya təhlükə vəziyyətində sakinləri və ya işçiləri təhlükəsiz bir yerə çıxarmaq üçün hazırlanmış tədbir planıdır. Təxliyə planları, təhlükəsizlik tədbirlərinin səmərəli olmasını təmin etmək və hadisə zamanı itkiləri minimuma endirmək məqsədilə həyata keçirilir.

Fövqəladə halların fərdlərə psixoloji təsirinin tanınması və idarə edilməsi evakuasiyanın planlaşdırılmasının mühüm aspektidir. Böhran vəziyyətləri tez-tez təsirlənənlər, xüsusən də ətraf mühitlə tanış olmayan turistlər arasında qorxu, çaxnaşma və narahatlıq yaradır. Fərdlərə bu sıx emosiyaların öhdəsindən gəlməyə kömək etmək üçün psixoloji dəstəyin təmin edilməsi vacibdir. Təcrübəli psixi sağlamlıq mütəxəssisləri və ya böhran məsləhətçiləri evakuasiya səyləri zamanı və sonra arxayınlıq, rəhbərlik və emosional dəstək təklif etmək üçün hazır olmalıdırlar. Psixoloji ehtiyacların qarşılınması çaxnaşmanı azaltmağa kömək edir, nizamlı evakuasiyanı asanlaşdırır və evakuasiya edilənlər arasında təhlükəsizlik və arxayınlıq hissini gücləndirir, fəvqəladə hallar zamanı ümumi təhlükəsizliyə və rifaha töhfə verir. Effektiv ünsiyyət evakuasiya zamanı əsas şərtidir. İşçilər, rəhbərlik, fəvqəladə hallar xidmətləri və digər müvafiq maraqlı tərəflər arasında sürətli və aydın ünsiyyətə imkan verən etibarlı kanallar olmalıdır. Böhranlar zamanı məlumatın dəqiq və vaxtında yayılması təhlükəsizliyə və koordinasiyaya əhəmiyyətli dərəcədə təsir göstərə bilər. Vəziyyətlə bağlı məlumatlar, evakuasiya təlimatları, turistlərin və sakinlərin statusu ilə bağlı yeniliklər müxtəlif rabitə vasitələri, o cümlədən sosial media platformaları,

ictimai xəbərdarlıq sistemləri, radio və domofonlar vasitəsilə operativ şəkildə çatdırılmalıdır. Bu, hər kəsin məlumatlı olmasını və buna uyğun hərəkət edə bilməsini təmin edir, çəşqınlığı azaldır və dezinformasiyanın qarşısını alır. Hazırlığı təmin etmək üçün evakuasiya planı real təlimlər və simulyasiyalar vasitəsilə vaxtaşırı sınaqdan keçirilməlidir. Bu təlimlər faktiki fəvqəladə vəziyyət zamanı baş verə biləcək potensial problemləri və ya darboğazları müəyyən etməyə kömək edir. Müntəzəm simulyasiyaların aparılması işçilərə, turistlərə və digər iştirakçılara nəzarət edilən mühitdə evakuasiya prosesini təcrübədən keçirməyə imkan verir ki, bu da cavab müddətini və koordinasiyanı yaxşılaşdırmağa kömək edir. Planın effektivliyini qiymətləndirmək, təkmilləşdirilməli sahələri müəyyən etmək və lazım gəldikdə prosedurları yeniləmək üçün simulyasiyadan sonra baxışlar aparılmalıdır. Ardıcıl sınaq bütün iştirakçılar arasında inam yaradır və evakuasiya planının real dünya şəraitində praktiki və effektiv qalmasını təmin edir. Bütün kritik aspektləri əhatə edən hərtərəfli və təfərrüatlı evakuasiya planı hazırlanmalıdır. Bu plan evakuasiya prosedurlarının dəqiq cədvəlini və vaxt qrafikini, o cümlədən evakuasiyaların nə vaxt və necə başlanacağını müəyyən etməlidir. O, binalar və ya ərazi daxilində təyin edilmiş təxliyə məntəqələrinin və təhlükəsiz zonaların yerlərini aydın şəkildə göstərməlidir. Əməliyyat addımları aydın şəkildə sənədləşdirilməlidir, o cümlədən personalın xəbərdar edilməsi, evakuasiya edilənlərə rəhbərlik və nəqliyyat axınının idarə edilməsi prosedurları. Bundan əlavə, planda nəqliyyat vasitələri, tibbi ləvazimatlar, rabitə cihazları və digər zəruri avadanlıqlar kimi lazım olan resurslar göstərilməlidir. Bu resursların düzgün bölüşdürülməsi və hazır olması fəvqəladə halların effektiv idarə edilməsi üçün çox vacibdir. Xülasə, hərtərəfli təxliyə planı fəvqəladə hallar zamanı insanların həyatını qorumaq və xaosu minimuma endirmək məqsədi daşıyan diqqətli hazırlıq, yaxşı təlim keçmiş komandalar, ətraflı prosedurlar, effektiv ünsiyyət, müntəzəm sınaq və psixoloji dəstəyi əhatə edir. İlkin planlaşdırma mərhələsində evakuasiya üçün istifadə oluna bilən təhlükəsiz çıxış yollarını müəyyən etmək və təyin etmək vacibdir. Bundan əlavə, uyğun müvəqqəti sığınacaqlar seçilməli və hazırlanmalıdır. Bu sığınacaqlar zəlzələ, yanğın, daşqın və ya digər fəvqəladə hallar kimi təbii fəlakətlər zamanı mühüm təhlükəsiz sığınacaq kimi xidmət edir. Seçilmiş

sığınacaqlar yalnız təhlükəsizliyi təmin etməməli, həm də turistlər və işçilər üçün rahat və səmərəli evakuasiya prosesini asanlaşdıraraq, hər kəsin çəşqınlıq və gecikmə olmadan təhlükəsizliyə sürətlə çatmasını təmin etməlidir. Böhran baş verdikdə evakuasiya prosedurlarını yerinə yetirmək üçün xüsusi qruplar təyin edilməlidir. Bu komandalara təhlükəsizlik işçiləri, tibbi müdaxiləçilər, heyət üzvləri və idarəetmə personalı daxil ola bilər. Hər bir komanda üzvünün fəvqəladə vəziyyət zamanı xüsusi məsuliyyətlərini dərk etmək üçün hərtərəfli təlim keçməsi çox vacibdir. Aydın rol tərifləri təmin edilməlidir ki, hər kəs öz vəzifələrini bilsin, istər insanları təhlükəsizliyə istiqamətləndirmək, istər ilk yardım göstərmək, istərsə də kütləyə nəzarəti idarə etmək. Yaxşı təlim keçmiş komandalar koordinasiyalı, səmərəli evakuasiya prosesini təmin edir, xaosu minimuma endirir və bütün iştirakçılar üçün təhlükəsizliyi təmin edir.

Krizis menecmenti və təxliyə planları turizm sektorunda, xüsusilə təbii fəlakətlər, təcili hallarda və ya digər təhlükə vəziyyətlərində çox vacibdir. Bu planlar yalnız insanların təhlükəsizliyini təmin etməklə qalmır, həm də təşkilatın davamlı fəaliyyətini qorumağa kömək edir. Ən yaxşı nəticələri əldə etmək üçün qabaqlayıcı tədbirlər, mütəmadi təlimlər və real simulyasiyalar vacibdir.

FƏSİL III. TURİZM SEKTORUNDA TƏHLÜKƏSİZLİK PROBLEMLƏRİ

3.1. İnformasiya təhlükəsizliyi – kiberhücumlar və məlumat sızıntıları.

Turizm sektorunda təhlükəsizlik problemləri, turistlərin və işçilərin təhlükəsizliyinə təsir edə biləcək bir sıra riskləri və təhdidləri əhatə edir. Bu problemlər, həm fiziki, həm də virtual təhlükəsizliklə bağlı məsələləri əhatə edir və sektorun dayanıqlı inkişafını əngəlləyə bilər. Turizm sahəsindəki təhlükəsizlik problemləri həm yerli əhali, həm də xarici turistlər üçün ciddi narahatlıq yarada bilər (Bilalov B. Ə. Azərbaycan Respublikasında işgüzar turizm. «Dirçəliş - XXI əsr» jurnalı. 2005 - № 86-87, s.315-332). Turistlər, xüsusilə tanımadıqları və ya təhlükəsizlik tədbirlərinin zəif olduğu ərazilərdə cinayətkarların hədəfi ola bilərlər. Cinayətlər, cibgirlik, qarət və zorakılıq hallarını əhatə edə bilər. Bu, həm turistlərin əmlakına, həm də onların fiziki təhlükəsizliyinə ziyan vura bilər. Turistlərin sıx olduğu yerlər, məsələn, məşhur turistik obyektlər, ticarət mərkəzləri və ictimai nəqliyyat vasitələri, terrorizm və ya silahlı hücumlar üçün potensial hədəf ola bilər. Təhlükəsizlik tədbirləri, məsələn, yüksək səviyyəli nəzarət və qoruma tələb oluna bilər. Bəzi bölgələrdə yerli əhəlinin qanunlara və qaydalara riayət etməməsi və ya dövlət orqanlarının zəif fəaliyyət göstərməsi, turistlərin təhlükəsizliyini təhdid edə bilər. Bəzən bələdçilərin və turizm işçilərinin turistləri aldatması, təhlükəli vəziyyətlərə salması mümkündür. Təbii fəlakətlər turistləri ciddi şəkildə təsir edə bilər. Zəlzələlər, tufanlar və digər təbii fəlakətlər turizm bölgələrində ciddi infrastruktur zərərinə və fiziki təhlükələrə səbəb ola bilər. Turistlərin bu kimi təbii fəlakətlərdən qorunması üçün müvafiq hazırlıq və təhlükəsizlik tədbirləri vacibdir. COVID-19 kimi global səhiyyə böhranları turizm sektorunu əhəmiyyətli şəkildə təsir edir. Turistlərin viruslara və digər infeksiya xəstəliklərə qarşı qorunması üçün ciddi səhiyyə tədbirləri və sanitariya standartları tətbiq edilməlidir. Səhiyyə xidmətlərinin çatışmazlığı və gigiyenik vəziyyətin pis olması da turistlər üçün təhlükə yaradır. Xüsusilə inkişaf etməkdə olan ölkələrdə səhiyyə infrastrukturu bəzən zəif olur, bu da turistlərin təcili tibbi yardıma ehtiyacı olduğu hallarda ciddi problemlər yarada bilər. Bu səbəbdən sağlamlıq xidmətlərinin keyfiyyəti və əlçatanlığı çox vacibdir.

Turizm məkanlarında su və sanitariya şəraitinin zəif olması, turistlərdə xəstəliklərə və sağlamlıq problemlərinə səbəb ola bilər. Təmiz suyun təminatı və sanitariya xidmətləri turizmin təhlükəsizliyi üçün əsas şərtlərdən biridir.

Nəqliyyat vasitələrində baş verən qəzalar turizm sektorunda ən çox rast gəlinən təhlükəsizlik problemlərindən biridir. Məsələn, avtobus qəzaları, təyyarə və ya qatar qəzaları turistlərə ciddi zərər verə bilər. Həmçinin, yerli nəqliyyatın keyfiyyətsizliyi və tıxaclar da təhlükəsizlik problemlərinə yol açar bilər. Otellər və turistik obyektlərdə təhlükəsizlik tədbirlərinin zəif olması, turistlərin fiziki təhlükəsizliyini təhdid edə bilər. Məsələn, yanğınsöndürən sistemlərinin işləməməsi, çıxış yollarının bağlanması və təhlükəsizlik kameralarının olmaması kimi hallar ciddi risklər yarada bilər. Bəzi turistik ərazilər, xüsusilə təbii sərvətləri qorunmayan, qeyri-qanuni fəaliyyətlərə açıq olan ərazilər turistlər üçün təhlükəli ola bilər. Həmçinin, mədəni irs və tarixi abidələrin qorunmaması bu obyektlərin zərər görməsinə və turistlərin təhlükəsizliyinə ziyan vura bilər. Turistlər çox zaman onlayn rezervasiya, kredit kartı məlumatları və şəxsi məlumatlar daxil etmək məcburiyyətində qalır. Bu, kiber hücumlara və məlumat oğurluğuna səbəb ola bilər. Kiber hücumlar nəticəsində turistlər və turizm müəssisələri ciddi maliyyə zərərləri ilə üzləşə bilər. Onlayn turizm xidmətlərində istifadəçilərin fırıldaqçı şəbəkələr tərəfindən aldatılması və saxta rezervasiya saytları ilə qarşılaşması da təhlükəsizlik problemini artırır. Bu hallarda turistlərin maddi itkiləri və təhlükəsizlik riskləri arta bilər. Yerli əhali ilə turistlər arasında sosial ziddiyyətlər, xüsusilə mədəni fərqlər səbəbilə, problemlər yarada bilər. Bəzi turistik bölgələrdə turistlərə qarşı ədalətsiz davranışlar, zorlama və ya təhqir halları baş verə bilər. Turizm sahəsində ixtisaslı işçilərin və təhlükəsizlik mütəxəssislərinin olmaması, təşkilatların təhlükəsizliyi düzgün təmin etməsini çətinləşdirə bilər. Bölgələrdə iqtisadi çətinliklər və yerli iqtisadiyyatın zəifliyi, kriminal fəaliyyətlərin artmasına və turistlərin təhlükəsizliyinə təhdid yarada bilər. Məsələn, aşağı gəlirli bölgələrdə turistlər cinayətkarların hədəfi ola bilər. Turizm sənayesi üçün zəif və ya qeyri-sabit hüquqi və tənzimləyici mühitlər, mühafizə tədbirlərinin və təhlükəsizlik protokollarının tətbiq olunmaması ilə nəticələnə bilər. Bu, cinayətlərin artmasına və turistlərin

təhlükəsizliyinin təmin edilməməsinə gətirib çıxara bilər. Bəzi ölkələrdə yerli qanunların etibarsız olması və ya tətbiq edilməməsi, turizm sektorunun təhlükəsizliyinə ciddi təsir göstərə bilər. Qeyri-qanuni fəaliyyətlər (məsələn, seks turizmi, narkotik ticarəti və s.) də turistlərin təhlükəsizliyini təhdid edə bilər.

Turizm sektorunda təhlükəsizlik problemlərinin həlli üçün, həm yerli hökumətlər, həm də turizm müəssisələri ciddi tədbirlər görməlidir. Bu tədbirlər təhlükəsizliyin təmin edilməsi, təhsil və məlumatlandırma kampaniyaları, möhkəm hüquqi tənzimləmələr, həmçinin yeni texnologiyaların tətbiqi ilə həyata keçirilməlidir. Həmçinin, turistlərə təhlükəsizliklə bağlı təlimatların və məlumatların verilməsi, onların bu məsələdə daha şüurlu olmalarını təmin edir. Turizm sektoru, məlumatların və müştəri məlumatlarının təhlükəsizliyini təmin etməli olduğu bir sahədir. Bu sahə, çoxsaylı rəqəmsal əməliyyatları əhatə etdiyi üçün, kiberhücumlar və məlumat sızıntıları üçün ideal hədəf ola bilər. İstifadəçilərin onlayn rezervasiyalarından tutmuş, ödənişlərə qədər bir çox şəxsiyyət və maliyyə məlumatı bu sektor daxilində toplanır. Beləliklə, müvafiq təhlükəsizlik tədbirlərinin olmaması ciddi problemlərə və hətta böyük maliyyə zərərlərinə yol açır.

Kiberhücumlar turizm sektorunda bir çox müxtəlif şəkildə baş verə bilər. DDoS hücumları (Distributed Denial of Service) şirkətlərin veb saytlarına qarşı edilərək, müştərilərin onlayn xidmətlərə daxil olmalarını məhdudlaşdırır. Bu, turizm şirkətlərinin fəaliyyətinə ciddi təsir edərək müştəri məmnuniyyətini azaldır və gəlirləri təsir edir. Məlumat oğurluğu da geniş yayılmışdır; burada kiberhücumçular, müştərilərin şəxsi məlumatlarını, kredit kartı nömrələrini və digər həssas məlumatları oğurlayır. Bu cür məlumatlar daha sonra maliyyə cinayətləri və identifikasiya oğurluğu üçün istifadə oluna bilər. Phishing və sosial mühəndislik hücumları da turizm sektoru üçün ciddi təhlükə yaradır. Kiberhücumçular saxta veb saytlar yaradaraq istifadəçiləri aldatmağa çalışır, beləliklə müştərilər öz şəxsi məlumatlarını təqdim edirlər. Zərərli proqramlar və viruslar da turizm şirkətlərinin şəbəkələrinə yerləşdirilərək sistemlərin təhlükəsizliyini təhdid edir və müştəri məlumatlarını oğurlayır. Məlumat sızıntıları da bu sahədə əhəmiyyətli bir problemdir. Şəxsi məlumatların sızması yalnız şirkətin

etibarını zədələyir, həm də müştəri məlumatlarının təhlükəsizliyini pozur. Məlumat sızıntıları nəticəsində müştəri etibarı sarsılır, və bununla yanaşı, hüquqi cəzalar və maliyyə zərərləri də şirkətləri gözləyir. Həmçinin, şirkətlər, məlumatların qorunması ilə bağlı qanunlara, məsələn, GDPR (Ümumi Məlumat Mühafizəsi Qanunu) kimi qaydalara əməl etməlidir. Turizm sektorunda məlumat təhlükəsizliyini təmin etmək üçün bir neçə önəmli tədbir mövcuddur. Şifrələmə (encryption) üsulları istifadə edərək müştəri məlumatları qorunmalıdır. Kredit kartı məlumatları və şəxsi məlumatların qorunması üçün iki faktorlu kimlik doğrulama (2FA) tətbiq edilməlidir. Həmçinin, firewall və antivirus proqramları vasitəsilə sistemlər qorunmalı, məlumat izləmə və audit prosedurları həyata keçirilməlidir. Bu, anomaliyaların erkən aşkarlanmasına və hücumların qarşısının alınmasına kömək edir.

Əlavə olaraq, təhlükəsizlik təlimləri keçirilməli və şirkət işçiləri mütəmadi olaraq şüurlanma təlimlərində iştirak etməlidir. Phishing hücumlarına qarşı daha çox məlumatlı olmaq və bu cür hücumları tanımaq, şirkətin təhlükəsizliyini daha da gücləndirir. Son olaraq, turizm sektoru üçün ən vacib məsələlərdən biri də partnerlər və təchizatçılarla olan təhlükəsizlik müqavilələridir. Bu, şirkətin təhlükəsizliyini və müştəri məlumatlarının qorunmasını təmin etmək üçün vacibdir. Hər hansı bir zəif nöqtə, bütün şəbəkənin təhlükəsizliyini təhdid edə bilər. Bu tədbirlərin həyata keçirilməsi turizm şirkətlərinə yalnız müştəri məlumatlarının təhlükəsizliyini təmin etməyə kömək etməyəcək, eyni zamanda sektorda uğurlu fəaliyyət göstərməyə və müştəri etibarını qazanmağa imkan verəcəkdir.

3.2. Turistlər üçün təhlükəsizlik tədbirləri – maarifləndirmə və xəbərdarlıq sistemləri.

Turistlər üçün təhlükəsizlik tədbirləri, səyahət edən şəxslərin qorunmasını təmin etmək üçün vacibdir. Bu tədbirlər həm yerli turistlər, həm də xarici turistlər üçün müxtəlif təhlükəsizlik risklərinə qarşı əvvəlcədən hazırlıq və xəbərdarlıq sistemləri ilə həyata keçirilir. Təhlükəsiz turizm təcrübəsinin təmin edilməsi, yalnız fiziki təhlükəsizliklə bağlı deyil, həm də informasiya mübadiləsi və maarifləndirmə vasitəsilə mümkündür [Bilalov B. Ə. Azərbaycan Respublikasında işgüzar turizm. «Dirçəliş - XXI əsr»

jurnalı. 2005 - № 86-87, s.315-332]. Maarifləndirmə, turistlərin təhlükəsizliyini təmin etmək və onların səyahət müddətində təhlükələrdən necə qorunacaqlarını öyrətmək üçün həyata keçirilən əsas tədbirlərdən biridir. Turistlərə məlumat vermək, onları məlumatlandırmaq və təhlükəsizlik protokollarına uyğun hərəkət etməyə təşviq etmək vacibdir. Otellər, turizm ofisləri, hava limanları və digər turistik yerlərdə turistlərə təhlükəsizlik barədə təlimatlar verilə bilər. Bu təlimatlar təcili hallarda necə hərəkət etməli olduqlarını, hansı qaydalara riayət etməli olduqlarını və hansı xidmətlərə müraciət edə biləcəklərini açıqlamalıdır. Turistlərə gedəcəkləri ölkənin qanunları və mədəniyyəti haqqında məlumat verilməlidir. Məsələn, ictimai yerlərdə geyim qaydaları, hərəkət etmə tərzləri və yerli adət-ənənələrə uyğun davranışlar turizm təhlükəsizliyini artırır. Təbii fəlakətlər (zəlzələlər, tufanlar və s.) və ekstremal hava şəraiti barədə turistlərə məlumat vermək vacibdir. Onlara ən yaxın təhlükəsiz zonaları, təxliyə yollarını və fəvqəladə vəziyyətlərdə necə hərəkət etməli olduqlarını öyrətmək turistlərin həyatını xilas edə bilər. Turistlərə təhlükəsizlik qaydaları ilə bağlı fiziki və ya rəqəmsal broşurlar təqdim edilə bilər. Bu broşurlar turistik yerlər, səyahət marşrutları və ümumi təhlükəsizlik təkliflərini əhatə edə bilər.

Turistlər üçün xüsusi təhlükəsizlik tədbirləri yaradıla bilər. Bu tədbirlər, təcili vəziyyətlərdə ən yaxın xəstəxanaların, polis məntəqələrinin və digər vacib xidmətlərin yerlərini göstərə bilər. Həmçinin, turistlərə gündəlik təhlükəsizlik xəbərdarlıqları verə bilər. Təhlükəsizliyi artırmaq üçün xəbərdarlıq sistemləri vacib rol oynayır. Bu sistemlər turistlərin təhlükəsizliyini qorumaq və hər hansı bir təhdid və ya fəvqəladə vəziyyət barədə onları vaxtında məlumatlandırmaq məqsədilə tətbiq olunur. Turistlərə potensial təhlükələr, fəlakətlər və ya digər ciddi hadisələr barədə xəbərdarlıqlar göndərən SMS və mobil tədbirləri istifadə edilə bilər. Məsələn, zəlzələ, tufan və ya digər təbii fəlakət halında bu bildirişlər vasitəsilə turistlərə təhlükəsiz zona və ya təxliyə yolları barədə məlumat verilə bilər. Sosial media hesabları və turizm şirkətlərinin rəsmi saytları vasitəsilə təhlükəsizlik xəbərləri yayılmalıdır. Əgər bir bölgədə hər hansı bir risk mövcuddursa, bu məlumatlar dərhal turistik yerlərə və turistlərə ötürülməlidir. Mobil tədbirlər və ya smartfonlar vasitəsilə turistlərin

mövqeləri izlənilə bilər. Bu xüsusiyyət, turistlər təhlükə ilə üzləşdikdə, onların təcili vəziyyətlərdə izlənməsini və yardıma göndərilməsini təmin edir.

Fövqəladə hallar üçün əlaqə məlumatı və icazə təfərrüatlarına daxildir: Bütün ziyarətçilərin polis, təcili yardım və yanğınsöndürmə şöbələri üçün telefon nömrələri daxil olmaqla, yerli fəvqəladə xidmətlər haqqında hərtərəfli məlumat alması vacibdir. Turistlərə bu kritik əlaqə məlumatlarının təqdim edilməsi onların yaxşı hazırlıqlı olmalarını və istənilən təcili və ya təhlükəli vəziyyətdə kömək üçün tez bir zamanda müraciət edə bilmələrini təmin edir. Bundan əlavə, turistlər qaldıqları müddətdə ehtiyac duya biləcək hər hansı zəruri icazə və ya sənədlər barədə məlumatlandırılmalıdırlar. Bu məlumatın fəal şəkildə paylaşılması təhlükəsizliyi gücləndirməyə, çaşqınlığı azaltmağa və məsuliyyətli turizmi təşviq etməyə kömək edir. Təcili yardım nömrələrinin və icazə tələblərinin aydın şəkildə yayılması ziyarətçilər üçün ümumi təhlükəsizlik və təhlükəsizlik mühitini əhəmiyyətli dərəcədə yaxşılaşdırma bilər və fəvqəladə hallar baş verdikdə onlara çevik və effektiv cavab verməyə imkan verə bilər. Turistlərin fəvqəladə hallar xidmətləri ilə necə əlaqə saxlaması və icazə vermə prosesini başa düşmələri barədə məlumatlı olmasını təmin etmək, onlara öz səyahətlərindən daha rahat və təhlükəsiz şəkildə həzz almağa imkan verən inam hissi və rahatlıq yaradır.

Bölgələrdə təhlükəsizlik təmin etmək üçün ağıllı nəzarət sistemləri (CCTV kameraları, hərəkət sensorları) və dronlar istifadə edilə bilər. Bu sistemlər, turistik əraziləri izləyərək hər hansı bir təhlükə qarşısında dərhal xəbərdarlıq verə bilər. Sosial media vasitəsilə müntəzəm olaraq təhlükəsizlik məsələlərinə dair məlumatlar paylaşılmalıdır. Məsələn, hər hansı bir fəvqəladə vəziyyətin baş verməsi halında sosial media platformalarından istifadə edərək turistlərə dərhal xəbərdarlıq edilə bilər. Turizm müəssisələri, turistləri yerli əhali ilə əməkdaşlıq edərək məlumatlandırmalıdır. Yerli sakinlərə və bizneslərə təhlükəsizlik təlimləri verilməli, onların turistlərə kömək etmələri təmin edilməlidir. Bu, turistlərin təhlükəsizliyini artırır və yerli əhali ilə əlaqəni gücləndirir. Lokal təhlükəsizlik təlimləri: Bölgədə fəaliyyət göstərən turist xidmətləri, bələdçilər, otel işçiləri və nəqliyyat işçiləri təhlükəsizlik qaydaları və risklər

barədə mütəmadi olaraq maarifləndirilməlidir. Bu, onların turistlərə təhlükəsizlik məsələlərində kömək etmələrinə və potensial təhlükələri qarşısını almağa kömək edir.

Xüsusilə yay mövsümündə, turistlərin ziyarət edəcəyi bölgələrdə təhlükəsizlik tədbirləri barədə məlumat verən kampaniyalar təşkil edilməlidir. Bu, həm yerli əhali, həm də turistlər üçün təhlükəsizlik bilincinin artırılmasına kömək edir. Təhlükəsizlik Vebinarları və Online Təlimlər: Turistlərə onlayn platformalarda təhlükəsizliklə bağlı təlimlər və məlumatlandırıcı videolar təqdim edilə bilər. Bu cür təlimlər, turistlərin müxtəlif təhlükə vəziyyətlərində necə davranmalarını izah edir. Turistlər üçün təhlükəsizlik tədbirləri, onların səyahətləri zamanı qarşılaşa biləcəkləri müxtəlif risklərdən qorunmalarını təmin etmək məqsədilə geniş şəkildə tətbiq edilməlidir. Maarifləndirmə və xəbərdarlıq sistemləri, turistlərin təhlükəsizlik məsələlərinə dair məlumatlılığını artırır və onlara təhlükə anlarında necə hərəkət etmələri barədə məlumat verir. Bu tədbirlər həmçinin turistlərin səyahətləri zamanı təhlükəsizliklə bağlı yaranan narahatlıqları azaldır və ümumi təcrübələrini daha rahat edir.

3.3. Turizm sektorunda təhlükəsizlik problemlərinin aradan qaldırılmasında dövlət və özəl sektorun rolu.

Turizm sektorunda dövlət və özəl sektorun rolu, bu sahənin uğurlu inkişafı və dayanıqlılığı üçün vacibdir. Dövlət və özəl sektor arasında düzgün əməkdaşlıq və sinerji yaratmaq, turizmə dair qanunvericilik və strateji yanaşmaların tərtibi, turistlərin və işçilərin təhlükəsizliyi, iqtisadi inkişaf, iş yerlərinin yaradılması və mədəni irsin qorunması kimi məsələləri təmin edir. Dövlət və özəl sektor arasındakı əməkdaşlıq, həmçinin turizm sənayesinin möhkəmlənməsi və global bazarda rəqabətə dayanıqlı olması üçün vacibdir. Dövlətin turizm sektorunda əsas rolu qanunvericilik, tənzimləmə, infrastrukturun təmin edilməsi və sektorda keyfiyyətli xidmətlərin inkişaf etdirilməsidir. Dövlət həmçinin turizmin inkişafı üçün strateji məqsədlər müəyyən edərək, bu sahədə genişmiqyaslı layihələr həyata keçirir. Dövlət, turizm sektorunun fəaliyyətini nizamlamaq üçün müvafiq qanunlar və qaydalar qəbul edir. Bu qanunvericilik turistlərin hüquqlarını qoruyur, işçilərin hüquqlarını təmin edir və

turizm müəssisələrinin təhlükəsiz fəaliyyət göstərməsini təmin edir. Məsələn, otellər və turizm xidmətləri üçün təmizlik, təhlükəsizlik, ətraf mühitə təsir və s. kimi standartlar müəyyən edilir. Vergi və təşviq qanunları: Dövlət, turizm sektoruna investisiyaları təşviq etmək üçün xüsusi vergi güzəştləri və digər təşviq tədbirləri tətbiq edə bilər. Bu, xüsusən kiçik və orta sahibkarlara kömək edir və sektorda fəaliyyət göstərən şirkətlərin artmasına şərait yaradır. İqtisadi təşviqat və subsidiya: Dövlət turizm sahəsində investisiyaların artması və regionların inkişafı üçün iqtisadi təşviq tədbirləri tətbiq edir. Bu, yerli və xarici investisiyaların cəlb olunmasına kömək edir. Turizm siyasətinin formalaşdırılması: Dövlət, milli və regional səviyyədə turizm siyasətini müəyyən edir. Bu siyasət turistlərin təşviqi, turizmin iqtisadiyyata təsiri, yerli mədəniyyətin qorunması və dayanıqlı inkişafı təmin edən yanaşmalarla formalaşdırılır [Bilalov B. Ə. Azərbaycan Respublikasında işgüzar turizm. «Dirçəliş - XXI əsr» jurnalı. 2005 - № 86-87, s.315-332].

Dövlət, turizm sektoru üçün infrastrukturunu təmin etməkdə mühüm rol oynayır. Yüksək keyfiyyətli yol və nəqliyyat sistemləri, hava limanları və s. turizm sənayesinin inkişafına şərait yaradır. Dövlətin rolu, xüsusilə turistik ərazilərdə sağlamlıq və təhlükəsizlik tədbirlərinin təmin edilməsi ilə bağlıdır. Pandemiyalar, təbii fəlakətlər və digər böhran hallarında dövlət, turistlərin təhlükəsizliyini təmin etmək üçün tədbirlər görür. Dövlət, turizm sahəsində ixtisaslı kadrların hazırlanması üçün təhsil və təlim proqramlarını təşviq edir. Bu sahədə mütəxəssislərin sayını artırmaq və turizm xidmətlərinin keyfiyyətini yüksəltmək üçün akademik və peşə təlimlərini təşkil edir. Dövlət, turizm sahəsinin inkişafı üçün beynəlxalq və milli səviyyədə marketing kampaniyaları keçirir. Bu, ölkənin və ya regionun turizm cəlbediciliyini artırmaq məqsədilə müxtəlif sərgilərdə iştirak, reklamlar, turizm təbliğatını ehtiva edir. Dövlət, turizmin inkişafını təşviq etmək üçün digər ölkələrlə əlaqələr qurur və turizm sektorunun qlobal bazarda rəqabət qabiliyyətini artırmağa çalışır.

Özəl sektor, turizm sahəsində ən əsas və aktiv oyunçulardan biridir. Özəl sektor şirkətləri, turizm xidmətlərinin təklif edilməsi, yeni turizm istiqamətlərinin inkişafı və bazara xidmətin keyfiyyətinin artırılmasında əsas rol oynayır. Özəl sektor, bazar

tələblərinə uyğun yeni turizm məhsulları və xidmətləri inkişaf etdirir. Bu, müasir texnologiyaların, onlayn rezervasiya sistemlərinin tətbiqi və turistlərə daha yaxşı təcrübə təqdim etməyə yönəlmiş yeniliklərdən ibarətdir. Xüsusi təkliflər və paketlər: Turizm şirkətləri, turistlər üçün xüsusi təkliflər, paketlər, turistik ekskursiyalar və digər xidmətlər təklif edir. Bu, bazarın müxtəlif segmentlərinə uyğun olaraq turizm məhsullarını təmin edir. Özəl sektor, turizm məqsədlərini tanımaq və müştərilər cəlb etmək üçün özəl reklam və promosyon fəaliyyətləri həyata keçirir. Bu fəaliyyətlər digital marketing, sosial media, turizm saytları və digər kanallar vasitəsilə həyata keçirilir. Özəl sektor, xarici turizm şirkətləri və operatorları ilə əməkdaşlıq edərək, turizm sahəsindəki rəqabətə davamlılığını artırmağa çalışır. Beynəlxalq sərgilərdə iştirak, yeni bazarların açılması özəl sektorun fəaliyyətində mühüm rol oynayır. Özəl sektor, turizm xidmətlərinin keyfiyyətini artırmaq üçün mütəmadi olaraq müştəri rəyini nəzərə alır və xidmətlərini inkişaf etdirir. Otellər, nəqliyyat xidmətləri, tur bələdçiləri və s. sahələrdə xidmət keyfiyyətinin artırılması özəl sektorun öhdəliyidir. Özəl sektor, turizmdən əldə edilən gəlirləri yerli iqtisadiyyata daxil edir. Yerli əhaliyə iş yerləri yaratmaq, yerli məhsulları və xidmətləri təklif etmək özəl sektorun sosial məsuliyyətinin bir hissəsidir.

Dövlət və özəl sektor arasındakı əməkdaşlıq, turizm sahəsindəki inkişafı sürətləndirir və həm iqtisadi, həm də sosial faydalar təmin edir. Dövlət və özəl sektor birgə infrastruktur layihələri həyata keçirə bilər. Məsələn, yeni hava limanlarının tikilməsi, turizm ərazilərində yeni yolların və nəqliyyat xidmətlərinin yaradılması kimi layihələrdə dövlət və özəl sektor tərəfdaş ola bilər. Regional layihələrin icrası: Dövlət özəl sektora turizm bölgələrində sərmayələr qoymağa təşviq edə bilər, məsələn, yeni turistik məkanların yaradılması və ya köhnə mədəniyyət abidələrinin bərpaası. Dövlət, turizm sahəsində fəaliyyət göstərən özəl sektor şirkətləri üçün vergi güzəştləri və iqtisadi təşviqlər təmin edərək, onların inkişafını dəstəkləyir. Təhlükəsizlik və standartların təyini: Dövlət, özəl sektorun tətbiq etməli olduğu yüksək təhlükəsizlik və xidmət standartlarını müəyyən edir. Özəl sektor, bu standartlara uyğun olaraq fəaliyyət göstərir və turistlərin məmnuniyyətini təmin edir. Dövlət və özəl sektor arasında

əməkdaşlıq, turizm sektorunda işləyəcək şəxslərin təhsil və təlimini gücləndirə bilər. Təhsil proqramları və ixtisaslaşmış təlimlər, turizm işçilərinin bacarıqlarını artıraraq xidmət keyfiyyətini yüksəldir. Dövlət və özəl sektorun birgə əməkdaşlığı, turizm sahəsində keyfiyyətli xidmətlərin təklif edilməsi, infrastrukturların inkişafı və sənayenin global bazarda daha rəqabətə davamlı olması üçün vacibdir. Qanunvericilik, strategiyalar və əməkdaşlıq vasitəsilə turizm sektoru dayanıqlı və inkişaf edən bir sahəyə çevrilə bilər.

NƏTİCƏ VƏ TƏKLİFLƏR

Turizm sektoru iqtisadi inkişafın mühüm sütunlarından biri olmaqla yanaşı, eyni zamanda müxtəlif risk və təhlükəsizlik problemləri ilə üz-üzə qalır. Təbii fəlakətlər, pandemiyalar, siyasi qeyri-sabitlik, texnoloji nasazlıqlar və kibertəhlükələr kimi amillər turizm fəaliyyətlərinə mənfi təsir göstərə bilər. Bu səbəbdən, risklərin proaktiv şəkildə idarə olunması və təhlükəsizlik tədbirlərinin gücləndirilməsi sektorun davamlı inkişafı üçün vacibdir. Effektiv risk idarəetməsi strategiyaları turizm müəssisələrinin çevikliyini və dayanıqlılığını artırmaqla yanaşı, turistlərin inamını da qoruyur. Risklərin erkən müəyyənləşdirilməsi, ehtimal dərəcələrinin qiymətləndirilməsi və müvafiq tədbirlərin görülməsi turizm sektorunu potensial zərərlərdən qorumağa kömək edir. Eyni zamanda, əməkdaşların mütəmadi şəkildə təhlükəsizlik və fəvqəladə hallar üzrə təlimatlandırılması da müsbət nəticələr verir.

Nəticə etibarilə, turizm sektorunda risklərin effektiv idarə olunması və təhlükəsizliyin təmin olunması yalnız müəssisələrin deyil, həm də bütövlükdə ölkənin turizm imicinin qorunmasında həlledici rol oynayır. Bu istiqamətdə davamlı planlaşdırma, innovativ yanaşmalar və dövlət-özəl sektor əməkdaşlığı mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYATLAR

Azərbaycan dilində

1. «Azərbaycan regionlarının sosial-iqtisadi inkişafının Dövlət Proqramı (2004-2008-ci illər) » - Azərbaycan Respublikası Prezidentinin fərmanı, B., 11 fevral 2004.
2. «Azərbaycan Respublikasında 2002-2005-ci illərdə turizmin inkişafına dair Dövlət Proqramı» - Azərbaycan Respublikası Prezidentinin fərmanı, B., 27 avqust 2002.
3. «Azərbaycan Respublikasının Dövlət Arxivi» jurnalı. Bakı: 2016. № 1
4. Ağakərimov İ.M. Babazadə S.İ. Ekskursiya və ekskursiya rəhbəri. Bakı: Azərbaycan milli ensiklopediyası, 2019, s.82
5. Ağayev R.İ. Azərbaycanın beynəlxalq mədəni əlaqələri. Bakı: Mars-Print, 2020, s.98
6. Ağayev R.İ. Almaniya-Azərbaycan əlaqələri. Bakı: Azərbaycan milli ensiklopediyası, 2019, s.82
7. Bilalov B. Ə. Turizmin menecmenti. Bakı: Mars-Print 2017, s.103
8. Bilalov B. Ə. Beynəlxalq əlaqələr üzrə bələdçi. Bakı: Bilik Nəşriyyatı, s.2015,
9. Bilalov B. Ə. Dünyada və Azərbaycanda gəlmə turizmin müasir durumu. «Dirçəliş XXI əsr» jurnalı. Bakı: 2004. № 9
10. Bilalov B. Ə. Azərbaycan Respublikasında işgüzar turizm. «Dirçəliş - XXI əsr» jurnalı. 2005. № 86-87
11. Bilalov B. Ə. Turizmin menecmenti. Bakı: Mütərcim, 2018, s.120
12. Bilalov B. Ə., C. Məmmədov. Azərbaycanda gəlmə turizm və onun inkişaf yolları. Mütərcim, Bakı: 2017, s.214
13. Bilalov B.Ə. Turizm fəaliyyətinin tənzimlənməsi. Bakı: Mütərcim, 2016, s.195
14. Məmmədov C.A, Rəhimov S.C. Turizm və onunla əlaqəli sahələrdə işlədilən termin və anlayışların izahlı lüğəti. Bakı: Qanun, 2000.
15. Turizm sahəsində normativ-hüquqi sənədlər. Azərbaycan Respublikası Gənclər İdman və Turizm nazirliyi. Bakı: 1999.

16. Turizm və səyahətlər (rəsmi kataloq). Bakı, 20-22 aprel, 2006.
17. Atkinsons H.L, Berry A.M, Jarvis R.A Business Accounting for Hospitality & Tourism. - London: 2018, p.205
18. Charman H.B Bolton A.B Quality Management Systems for the Food industry New York: Blackie Academic & Professional, 2017, p.315
19. McGraw H.C International Editions. 1-st class. An introduction to Travel & Tourism. Hospitality series. Hague. The University of Hague, 2014
20. Lim, C.A Review of international tourism demand models, Annals of Tourism Research, 2014, 835-849.
21. Lim C.A. The major determinants of Korean outbound travel to Australia. Mathematics and Computers in Simulation, 2016, p. 477-485.
22. Murdoch, J.C., and Todd S. M. Economic growth, civil wars, and spatial, spillovers. Journal of Conflict Resolution 2019 p.91-110.
23. Samadova İ.S. Current State of Tourism Sector in Azerbaijan and its Development Possibilities, World Bank, Baku: 2022, p.165
24. Teresa, G.İ and Amaral T.P. "An econometric model for international tourism flows to Spain". 2004, p.159
25. stat.gov.az/source/tourism/
26. World Tourism Organisation (UNWTO) <http://media.unwto.org>
27. <http://rg.ru>
28. <http://travel.stat.gov>
29. www.turizm.aku.edu.tr
30. www.e-qanun.az
31. <https://az.eturbonews.com/best-practices-tourism-security-risk-management-crisis-recovery/>
32. https://www.researchgate.net/publication/390939395_TURIZM_SEKTORUN_DA_KIBERTHLUKSIZLIK_RISKLRININ_IDAR_EDILMSI_CTINLIKLR_V_HLL_YOLLARI
33. https://anl.az/el/h/hi_te.pdf