

Azərbaycan Turizm Sektorunun İnkişafı Prespektivləri

CESD Tədqiqat Qrupu

7 İyul 2017

Tədqiqatın Məqsədi

Azərbaycanda Turizmin Mövcud Vəziyyətinin Qiymətləndirilməsi

Seçilmiş Ölkələrinin Təcrübələri əsasında Azərbaycanda turizmin inkişafı ilə bağlı təkliflər paketinin hazırlanması

Tədqiqat Nəticəsində təcrübəsi öyrənilən ölkələr

- Post-sovet dövlətləri; Rusiya, Latvia və Gürcüstan;
- Turizm sektorunun inkişaf səviyyəsinə görə fərqlənən dövlətlər: Türkiyə, Fransa və İtaliya;
- Coğrafi yerləşmə; Amerika Birləşmiş Ştatları və Yaponiya.

Turizm sahəsinə dövlət tərəfindən qayğı, bu sahədə maliyyə-vergi siyasətinin tənzimlənməsi üzrə dünya təcrübəsi və onların Azərbaycana tətbiqi imkanları

Türkiyə təcrübəsi: 1982-ci ildə “turizmin təşviqi” haqqında qanuna əsasən sektorun inkişafına dəstək məqsədilə dövlət büdcəsindən subsidiyalar (məs, hotellərin tikintisi) ayrılıb. Xərclərin hətta 80 %-ə yaxın hissəsini hökumət öz üzərinə götürüb.

- Türkiyə Turizm Bankı sektora davamlı investisiya axınının təmin etmək məqsədilə sahibkarlara kiçik faizlə kreditlər ayırır. Biznes qurumları dövlətə məxsus torpaqları investisiyanın növündən, həcmindən asılı olaraq 49 ilədək icarəyə götürə bilər.
- Turizm infrastrukturunun inkişafı məqsədilə 2005-2011-ci illərdə büdcədən \$108 milyon dollar vəsait ayrılıb.

Turizm sahəsinə dövlət tərəfindən qayğı, bu sahədə maliyyə-vergi siyasətinin tənzimlənməsi üzrə dünya təcrübəsi və onların Azərbaycanla tətbiqi imkanları

- **İtaliya təcrübəsi-** Vergi güzəştləri tətbiqi istiqamətində İtaliya hökuməti son illərdə bir sıra uğurlu addımlar atıb. 2014-cü ildə tətbiq olunan, “ArtBonus” adlandırılan vergi güzəştinin obyektinə özəl donorların, o cümlədən, biznesin 2014, 2015 və 2016-ci illər ərzində İtalyan mədəniyyətinin təşviq edilməsi məqsədilə ianələri aid edilir.
- “ArtBonus” vergi krediti İtalyanın dövlət irsi, mədəni institutları və məkanları, o cümlədən, teatr və musiqi salonlarını qoruyan və ya bərpa edən, fiziki şəxslər və ya digər biznes subyektlərinə verilir.
- Eyni zamanda, İtaliya hökuməti turizm sektorunda rəqabətliliyin artırılması məqsədi ilə 2017-2018-ci illər ərzində 1,2,3 ulduzlu hotellərin tikintisi və ya yenidən qurulması, sektorun elektronlaşdırılması istiqamətində 30%-lik vergi güzəştlərinin tətbiqini planlaşdırılır.

Turizm sektorunda xidmətlərin keyfiyyətinin artırılması ilə bağlı dünya təcrübəsi və onların Azərbaycana tətbiqi imkanları

- Turizm sahəsində kadrların hazırlanması, göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin artırılması ilə bağlı dövlət siyasətləri bağlı araşdırma apararkən, **ABŞ və Türkiyə** hökumətlərinin bu istiqamətdəki fəaliyyətləri xüsusi olaraq vurğulanmalıdır.
- Həm ABŞ, həm də Türkiyə turizm sahəsində müxtəlif dünya səviyyəli təhsil proqramları təklif edirlər.
- **ABŞ-da** fəaliyyət göstərən, turizm sahəsində keyfiyyətli kadrlar hazırlayan ali təhsil müəssisələrinin olması ilə yanaşı dövlət proqramı çərçivəsində bu istiqamətə xüsusi qayğı göstərilir. İcra olunan proqramlar çərçivəsində dezadvantajlı gənclər, təhsil üçün maliyyə imkanı olmayan sosial təbəqədən olan şəxslər və digər sosial qrupların təmsilçiləri turizm sahəsində keyfiyyətli təhsil alaraq, bu sahədə fəaliyyət göstərirlər. Bu məqsədlə ABŞ hökuməti külli miqdarda vəsaitlər ayırır.
- **ABŞ** Federal hökuməti öz resurslarından istifadə edərək əmin olmaq istəyir ki, turizm sahəsində müştərilərə yüksək xidmət göstərilir. Müştərilər gördükləri xoş rəftardan məmumdurlar və onlar səyahət etdikləri yerlərə bir daha geri qayıtmaq istəyəcəklər. Bu məqsədlə federal hökumət turizm sektorundakı kiçik müəssisələrə xüsusi dəstək kimi onların işçilərini öyrətmək üçün subsidiyalar və proqramlar hazırlayır, xüsusi təkliflər verir. Təkcə 2012-ci ildə \$4,8 milyard vəsait turizm sektorunda işləyənlərin təhsili və məşğulluq xidmətlərində keyfiyyətin artırılmasında sərf edilmişdir. Bundan əlavə bu məbləğ sektordakı yeniyetmələr, ilkin təhsili olmayan gənclər, iş və yaşam yerini itirmiş işçilərin də vəziyyətinin yaxşılaşdırılmasına sərf olunmuşdur. ABŞ turizm sektorunda işləyən işçilərin ixtisaslarını artırmaqla onların işlə təmin olunmasında yaxından iştirak edir, həmçinin turizm kimi ciddi rəqabət olan bir sahədə onların şansını artırır.

Turizm sektorunda xidmətlərin keyfiyyətinin artırılması ilə bağlı dünya təcrübəsi və onların Azərbaycana tətbiqi imkanları

- **Türkiyədə** turistlərə yüksək səviyyədə xidmət göstərilməsi əsas şərtlərdən biridir və bunun üçün personalın peşəkar olması tələb olunur. Türkiyə hökuməti sektora dəstək üçün hərtərəfli tədbirlər planı icra edib və bunun nəticəsində sektorun davamlı inkişafına nail olub. Türkiyə Turizm Şirkətləri Assosiasiyasının (TURSAB) əsas vəzifələrindən biri də turizm şirkətlərinin, o cümlədən burada işləyən personalın peşəkarlığının artırılmasıdır.
- Türkiyədə 700-dən çox turizm ixtisası təklif edən universitet proqramları mövcuddur və bu proqramlarda oxuyan tələblərin sayı isə təqribən 39,000 tələbədir. Universitet proqramları həm nəzəri, həm də praktiki biliklər verən tədris metodikası əsasında qurulub. ABŞ-da olduğu kimi Türkiyədə də turizm sektorunda rəqabətin güclü olması işçilərinin peşəkarlığının artırılması ilə yekunlaşır. Bundan əlavə, peşəkar kadrlarla dünya səviyyəsində rəqabətə də davam gətirmək planlaşdırılır.

Turizm sektorunda xidmətlərin keyfiyyətinin artırılması ilə bağlı dünya təcrübəsi və onların Azərbaycanla tətbiqi imkanları

- Oxşar məzmunlu siyasət **Fransa** tərəfindən də icra olunur. Fransada turizm daim işyaradıcı sektor kimi nəzərdən keçirilir. Bu ölkədə əsas problem turizm obyektlərinin, istirahət məkanlarının mövsümi xarakter daşmasıdır. İşçilər qeyri-stabil iş yerlərində çalışırlar. Bu səbəbdəndir ki, sektorda işçi qüvvəsi vaxtaşırı yenilənir və onlara təlimlərin keçirilməsinə ehtiyac yaranır. Bununla yanaşı Fransada turizm sektorunda çalışanların peşəkarlığı yüksək səviyyədədir. Son dövrlər turizm və digər sektorlarda çalışan mövsümi işçilərin problemlərinin həll edilməsi məqsədilə, iş mühiti, təhlükəsizlik və davamlılıq baxımından islahatlar aparılıb. Başqa sözlə, mövsümi işlərdə çalışanlarla əmək müqavilələrin imzalanması, sektorda çalışanlar üçün müvafiq təlimlərin təşkili, işçilərin müdafiəsi üçün işlədikləri məkanların yaxınlığında yaşayışın təmin edilməsi və s. təşkil edilməsi aiddir. Hökumət mövsümi işlərdə çalışanlar üçün vergi güzəştləri tətbiqi nəzərdə tutan qanunvericilik aktı qəbul edib.

Turizm sektorunda xidmətlərin keyfiyyətinin artırılması ilə bağlı dünya təcrübəsi və onların Azərbaycanla tətbiqi imkanları

- Bu sahədə **İtaliyanın** da təcrübəsi maraqlıdır. Orta məktəblərin verdiyi təhsilin ixtisaslı işçilərin yetişməsi üçün kifayət olmadığını düşnən hökumət bu məqsədlə orta məktəblərdə islahatlar həyata keçirdi, peşə məktəblərinə xüsusi səlahiyyətlər verdi. Şərabçılıq, ərzaq, hotelçilik kimi sahələrdə təhsil təşviq edilməyə başlandı.

Turizm sektorunda xidmətlərin keyfiyyətinin artırılması ilə bağlı dünya təcrübəsi və onların Azərbaycanca tətbiqi imkanları

- **Mövzu ilə bağlı təkliflər:** Turizm sahəsinin işyaratma potensialı nəzərə alınaraq, ixtisaslaşdırılmış turizm-peşə məktəblərinin yaradılması ilə həm bu sahədə çoxsaylı insanların işlə təmin edilməsinə, həmçinin bu sahədə çalışan insanların peşəkarlığının artmasına nail olmaq olar.
- **Türkiyə və ABŞ** ali təhsil müəssisələrinin turizm sahəsində təhsil vermə imkanlarını nəzərə alaraq, xaricdə təhsil üzrə dövlət proqramına turizm istiqaməti üzrə təhsil alan tələbələrə daha çox imkanların yaradılması.

Beynəlxalq təşkilatlara üzvlüklə bağlı beynəlxalq təcrübə və onun Azərbaycana tətbiq edilməsi imkanları

- Araşdırma nəticəsində bəlli olmuşdur ki, ölkələr beynəlxalq turizm təşkilatlarına üzvlükdən kritik zamanlarda çox yararlanırlar. Beynəlxalq turizm təşkilatlarına üzvlük **Yaponiyada** turizmin inkişafına çox ciddi töhfələr vermişdir. Beynəlxalq təşkilatlara üzvlülük xüsusilə kritik məqamlarda öz bəhrəsini göstərmişdir. Belə ki, 2011-ci il Yaponiyada xaricə çıxan turistlərin sayında kəskin azalma müşahidə edilmişdir. Eyni mənzərə ilə **Koreya Respublikası** (Cənubi Koreya) da üzvləşmişdir. Bundan əlavə, 2001-ci il 11 sentyabr hadisələrindən qlobal olaraq təyyarə ilə səfərlərin təhlükəsizliyinə olan inamsızlıq nəticəsində də ölkəyə səfər edən turistlərin sayında da kəskin azalmalar müşahidə olunmuşdur. Ümumi səylər nəticəsində, eyni təşkilatlara üzvlülük imkan vermişdir ki, bu problem müzakirə olunsun və aradan qaldırılsın.

Beynəlxalq təşkilatlara üzvlüklə bağlı beynəlxalq təcrübə və onun Azərbaycana tətbiq edilməsi imkanları

- **Mövzu ilə bağlı təkliflər:** Azərbaycanın və Azərbaycanda fəaliyyət göstərən turizm şirkətlərinin şəbəkələşməsinin təmin edilməsi, onların beynəlxalq təşkilatlara üzv olması istiqamətində fəaliyyət göstərmək bu sahənin inkişafına təkan verəcək addımlardan biri ola bilər.

Aviabiletlərin tənziplənməsinə dair dünya təcrübəsi və onun Azərbaycana tətbiq edilməsi imkanları

- Bununla yanaşı aviadaşımaçılıqla bağlı Yaponiyada atılan addımlar digər ölkələrin təcrübələrindən fərqlənirlər. Yaponiya Milli Turizm Təşkilatının təşəbbüsü ilə **Yaponiyaya** xaricdən səfər edən turistlər üçün “Visit JAPAN Fare” və “Star Alliance Japan Airpass Fare” kimi güzəştli aviabiletlər təklif edilir.
- Ölkəyə səfər edən turist ölkə daxilində turist sektorları arasında səyahət məqsədilə aldığı biletlərə güzəştlər tətbiq edilir.

Ulduzsuz və ya azulduzlu hotellərin inşası ilə bağlı dünya təcrübəsi və onun Azərbaycana tətbiq edilməsi imkanları

- **Latviyada** velosiped turizminin inkişafına olan qayğı və dövlət siyasəti bu sahədə işlərin görülməsini tələb edir. Latviya hökuməti velosiped turizminin əsas istiqamətlərini və marşrutlarını müəyyən edərək, bu marşrutlar boyu azulduzlu və ya ulduzsuz hotellərin tikilməsinə çalışır. Bundan əlavə sözügedən marşrutlar boyunca kempinq yerlərinin yaradılması və yol işarələrərinin yenilənməsi də görülmüş işlər sırasındadır.

Ulduzsuz və ya azulduzlu hotellərin inşası ilə bağlı dünya təcrübəsi və onun Azərbaycana tətbiq edilməsi imkanları

Sözügedən sahənin **Rusiyada** inkişafına səbəb isə burada avtoturizmin inkişafın etdirmək niyyətidir. Bu zaman əsas hədəf avtoturizm üçün yolboyu infrastrukturun yaradılmasıdır. Avtoturistlər üçün yaradılacaq klasterlərdə kollektiv yerləşmə, qidalanma və digər müvafiq servislərin təqdim olunması nəzərdə tutulur. Bu zaman ulduzsuz motellərin, kempinq məkanlarının tikilməsi, nəqliyyat vasitələrinin parkinqi üçün xüsusi yerlərin ayrılması, kafe-restoran, avtoservis məkanlarının açılması nəzərdə tutulur ki, bu da ümumilikdə ölkə üzrə şəbəkə təşkil edəcəkdir. Bu şəbəkələr ölkə boyunca, ən çox məşğul olan yollarda yerləşdirilməsi nəzərdə tutulur.

Ulduzsuz və ya azulduzlu hotellərin inşası ilə bağlı dünya təcrübəsi və onun Azərbaycanca tətbiq edilməsi imkanları

- Azulduzlu hotellərin tikilməsinə xüsusi diqqəti **Gürcüstanda** da müşahidə etmək mümkündür. Hədsiz liberal vergi siyasəti və aşağı səviyyəli vergilər nəticəsində, əmlakla bağlı vergi və administrativ xərclərin çox ucuz olması səbəbindən Gürcüstanda iri brend hotellərlə yanaşı 2-4 ulduzlu hotellərin də tikintisinə çox ciddi ehtiyac yaranmışdır.

Ulduzsuz və ya azulduzlu hotellərin inşası ilə bağlı dünya təcrübəsi və onun Azərbaycanca tətbiq edilməsi imkanları

Mövzu ilə bağlı təkliflər: Ölkə üzrə əsas avtomagistrallar boyunca azulduzlu və ya ulduzsuz otellərin tikilməsini təmin etməklə azbüdcəli turistlərin səyahətlərinə şərait yaratmaq.

Regional, kənd, ailə turizminin inkişafı ilə bağlı dünya təcrübəsi və onların Azərbaycana tətbiq edilməsi imkanları

- Araşdırma zamanı, təqdim olunan ölkələrin kənd, ailə və ya regional turizmin inkişafına xüsusi diqqət verilməsi müşahidə edilmişdir. **Latviya və Yaponiya** kimi ölkələrdə bu sahələrin inkişafı strateji əhəmiyyətli bir məsələ kimi qəbul olunur. Məsələn, **Latviya** kimi kiçik ölkə qloballaşma dövründə kənd turizminin inkişafında öz milli kimliyinin qorunmasını, **Yaponiya** isə regional müxtəlifliyi qoruyub saxlamaqla, insanların xoşbəxtliyinin təmin edilməsini görür.
- Latviya kimi kiçik və heç bir meqa brendləri olmayan dövlətin qloballaşma zamanında rəqabətliyə davam gətirməsi yalnız və yalnız milli kimlik tərəfindən təmin edilir - insanlar, dil, mədəniyyət və dəyərlər. Bu səbəbdən də mahnı və rəqs festivalları, ənənələr də daxil olmaqla üzrə, konkret olmayan mədəni miras, qloballaşan dünyada Latviya milli kimliliyini gücləndirməlidir. Bu səbəbdən Latviyada maddi irslə (abidələr, binalar və sair) yanaşı, qeyri-maddi irsin inkişafı və turizm sektoru ilə üzvi bağlı olmasına ciddi fikir verilir. Məhz bu səbəbdən kənd turizminin inkişaf etdirilməsinə xüsusi diqqət ayrılır.

Regional, kənd, ailə turizminin inkişafı ilə bağlı dünya təcrübəsi və onların Azərbaycana tətbiq edilməsi imkanları

- **Yaponiyada** turizm sektoruna cavabdeh olan qurumlar strateji vəzifələrin “insanların xoşbəxtliyi” də daxil edilmişdir. Yapon fəlsəfəsinə görə ölkədə turistik məkanları inkişaf etdirməklə insanların daha xoşbəxt və mənalı həyat keçirmələrinə nail olmaq olar. Bununla yanaşı, kənd turizminin inkişafı yerli icmalarının müxtəlifliyinin qorunub saxlanılması və həyat səviyyəsinin yüksəldilməsi, onların turizm məkanlarına çevrilməsi və nəticədə turizmlə yanaşı ümumilikdə ölkə iqtisadiyyatına töhfə verməlidir.
- Həmçinin 1990-cı illərin ortalarından etibarən Yaponiyada dövlət səyi nəticəsində fermerlər “daxili fermalar”ın (farm inns) yaradılmasına təşviq edilmişdir. “Daxili fermalar” özəl fermalar olub turistləri otaq və yataqla təmin edirlər. Bundan sonra şəhərdən gələn turistlərin fermaların gündəlik həyatında iştirak etmək imkanını yaradırdı. Onlar əkin, biçin və balıq tutmalarda iştirak edə bilərdilər

Regional, kənd, ailə turizminin inkişafı ilə bağlı dünya təcrübəsi və onların Azərbaycanla tətbiq edilməsi imkanları

- **Rusiyada** kənd turizminin inkişafı üçün münbit torpaqlı cənub regionları hədəf olaraq seçilmişdir. Stavropol bölgəsi belə rayonlardan biridir. Burada həm regional turizmin, həm də kənd turizminin inkişafı üçün imkanlar vardır. Görülən işlər regional büdcənin hesabına, “Stavropol regionunun sosial və iqtisadi inkişafının strategiyası -2025” layihəsi çərçivəsində həyata keçirilir.
- Kənd və ya regional turizmin inkişafı **ABŞ-da** fərqli başa düşülür. Turistlər Milli Parklar və qoruqların ziyarətinə cəlb edilir. Bundan əlavə aborijen əhalinin sıx yaşadığı zonalara turist axını təşkil etməklə onlar üçün əlavə gəlir mənbələri yaradılır, regional rəngarəngliyin qorunub saxlanılmasına töhfələr verilir.
-

Regional, kənd, ailə turizminin inkişafı ilə bağlı dünya təcrübəsi və onların Azərbaycana tətbiq edilməsi imkanları

- **Fransa** hökuməti kənd və ya regional turizmin inkişafı məqsədilə yerlərdə infrastrukturun qurulmasına çox ciddi fikir verir. Hotel və nəqliyyat sistemi ilə birgə müvafiq infrastrukturun qurulması bu baxımdan əhəmiyyətlidir. Görülən tədbirlər sırasında su yollarının qurulması, dəmiryol şəbəkəsi, aeroport və şose yollar şəbəkəsinin tikilməsini də göstərmək olar. Alp dağlarının nəqliyyat infrastrukturunun, çimərliklərin durumunun yaxşılaşdırılması ilə maliyyə yatırımı tələb edən layihələr icra olunur.
- **Gürcüstan** isə öz növbəsində öz məhsullarının ekoloji təmizliliyini reklam etməklə xarici turistləri regionlara cəlb etmək istəyir.

Regional, kənd, ailə turizminin inkişafı ilə bağlı dünya təcrübəsi və onların Azərbaycana tətbiq edilməsi imkanları

- Azərbaycanda regionların spesifik xüsusiyyətlərinin müəyyən edilməsi və onların qorunub saxlanması, regional fərqliliklərin turizmin təşviqi istiqamətində effektiv istifadəsinin təmin edilməsi. Nəticədə turizmin təşviqi ilə yanaşı regionların sosial-iqtisadi inkişafı sürətləndirilə bilər.
- Bundan əlavə kənd evlərinin ulduzsuz mehmanxanalar kimi istifadə edilməsi üçün şəraitin yaradılması. Beləki, turistlərin kənd həyatında iştirak etmələri bu sahəni çox cəlbediciliyini artırır.
- Həmçinin bir çox sosial xidmətlərin inkişaf etdirilməsi, kənd yerlərinin yüksək sürətli internetlə təchiz olunması şəhər əhalisinin öz işlərini kəndlərdə yerinə yetirməsinə şərait yarada bilər ki, bu da kənd və regional turizmin inkişafına çox böyük töhfə vermiş olar.

Turizm sahəsində effektiv marketinqə dair dünya təcrübəsi və onun Azərbaycanda tətbiqi imkanları

- **Yapon** Milli Turizm Təşkilatı JNTO (Japan National Tourism Organisation) 2001-ci ildən başlayaraq aktiv şəkildə ölkənin beynəlxalq imicinin yaxşılaşdırılması və Yaponiyanın turist məkanı kimi təbliği sahəsində ciddi fəaliyyətlər həyata keçirib. Bu işdə JNTO ilə yanaşı ölkənin xaricdəki səfirlikləri, yerli hökumətlər, turizm sənayesi və xarici turist firmalarının imkanlarından səmərəli istifadə edilib.
- Proqram çərçivəsində **Koreya, Çin və Honq Konq** televiziylarında reklamlar nümayiş edilib, qəzetlərdə reklamlar yerləşdirilib, xarici jurnalistlər Yaponiyaya dəvət olunub. Bununla yanaşı, bu sahədə görülən işlər JNTO-nun veb sahifəsinin mütəmadi olaraq ictimailəşdirilib.

Turizm sahəsində effektiv marketinqə dair dünya təcrübəsi və onun Azərbaycanda tətbiqi imkanları

- **Latviya** turizm sahəsində marketin strategiyası ölkənin turizmlə bağlı inkişafını müəyyən edən mühüm sənədlərdən biridir. Latviyada inanırlar ki, ölkənin uğurlu coğrafi mövqeyi kifayət qədər təbliğ olunmur. Riqa'nın konfranslar mərkəzi kimi inkişafı üçün çoxlu imkanlar var və marketinq strategiyası bütün bu nöqsanların aradan qaldırılmasına yönəldilib.
- Ölkənin marketinq və turizmin inkişafı strategiyası müstəqil akademiklər tərəfindən dövlət sifarişi əsasında hazırlanıb və Latviya əhalisinin fikirləri də nəzərə alınıb. Keçirilmiş SWOT analiz nəticəsində ölkənin turizm sistemi marketinq baxımından ciddi analiz olunub.

Turizm sahəsində effektiv marketinqə dair dünya təcrübəsi və onun Azərbaycanda tətbiqi imkanları

Turizm marketinqi sahəsində ixtisaslaşmış yerli və xarici mütəxəssislərin iştirakı ilə ölkənin turizm potensialının SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats) analizinin keçirilməsi və buna uyğun olaraq sonda marketinq strategiyasının hazırlanması.

Təşəkkürlər

www.cesd.az