

AUDİT 2024, 2 (44), səh. 113-122.
AUDIT 2024, 2 (44), pp. 113-122.
АУДИТ 2024, 2 (44), стр. 113-122.

DOI: 10.59610/bbu2.2024.2.12

*Əhmədova Gülnarə Telman qızı,
iqtisad üzrə fəlsəfə doktoru, dosent,
Milli Aviasiya Akademiyasının
“İqtisadiyyat” kafedrasının müəllimi,
E-mail: gahmadova@naa.edu.az;*

*Məmmədov Rəşad Həbil oğlu,
doktorant,
Milli Aviasiya Akademiyası,
E-mail: rashad.h.mammadov@sosial.gov.az
© Əhmədova G.T., Məmmədov R.H., 2024*

UOT – 33.338.012

MÜLKİ AVIADAŞIMA XİDMƏTLƏRİNİN ONLAYN ÖDƏNİŞİNİN ÜSTÜNLÜKLƏRİ VƏ İNNOVASIYA FƏALİYYƏTİNİN İDARƏ OLUNMASININ İQTİSADI SƏMƏRƏSİ

X Ü L A S Ə

Tədqiqatın məqsədi – innovasiya fəaliyyətinin idarə olunmasının nəzəri-metodoloji aspektlərini öyrənilib ümumiləşdirmək və mülki aviasiya sistemində aviadaşım xidmətlərinin onlayn ödənişinin elmi əsaslandırılmış təklif və tövsiyələrini işləyib hazırlamaqdan ibarətdir.

Tədqiqat metodologiyası - tədqiqat zamanı təhlil və sintez, elmi ədəbiyyatın ümumiləşdirilməsi, nəzəri modelləşdirmə, müqayisə üsulları kimi ümumi nəzəri üsullardan istifadə edilmişdir. Bu məqalədə mülki aviasiya xidmətləri üçün onlayn ödənişin üstünlükləri və iqtisadi faydaları müzakirə olunur: əvvəlcə bu xidmətlər üçün onlayn ödəniş sistemlərinin icmalı təqdim olunur, daha sonra onların üstünlükləri və iqtisadi faydaları nəzərdən keçirilir.

Tədqiqatın tətbiqi əhəmiyyəti – onlayn ödənişlərdən istifadə ilə bağlı texnoloji inkişaf, müştəri təcrübəsi və aviashirkətin iqtisadi fəaliyyəti kimi məsələlər ətraflı təhlil edilib. İşin praktiki əhəmiyyəti ondan ibarətdir ki, onun əsas müddəalarından, əldə edilmiş nəticələrdən, irəli sürülmüş təklif və tövsiyələrdən mülki aviasiyada, AZAL QSC tərəfindən innovasiya fəaliyyətinin təşkilində, innovasiya layihələrinin qiymətləndirilməsi və seçilməsində, habelə mülki aviasiyanın dayanıqlı inkişafının stimullaşdırılmasına dair məqsədli dövlət proqramlarının işlənilib hazırlanmasında, hava yolu ilə daşımaların səmərəliliyinin artırılmasında istifadə edilə bilər.

Tədqiqatın nəticələri - məqalədə aparılan təhlillər göstərdi ki, innovativ inkişaf təkə komfortlu və sürətli təyyarələrin yeni modellərinin istismara verilməsi yolu ilə mülki aviasiyanın maddi-texniki bazasının möhkəmləndirilməsində deyil, həm də müasir hava gəmilərinin istifadəsində özünü göstərir. Mülki aviasiya sahəsində innovasiyaların mühüm istiqaməti həm də mülki aviasiya şirkətlərinin müxtəlif xidmətlərindən istifadə edən müştərilərə bu xidmətlərin dəyərinin ödənilməsinin yeni üsullarının tətbiqi prosesidir. Digər elektron sistemlərdə olduğu kimi, şübhəsiz ki, onlayn ödəniş sistemlərinin tətbiqi mülki aviasiya xidmətlərinin artmasına və səmərəliliyinə böyük töhfə verib.

Tədqiqatın orijinallığı və elmi yeniliyi - əksər ölkələrin iqtisadiyyatının dinamik inkişaf edən sahələrindən biri olan mülki aviasiya sektorunun təkmilləşdirilməsi üzrə tövsiyələrin işlənilib hazırlanmasındadır, çünki o, müasir beynəlxalq aviasiya sisteminin formalaşmasında mühüm rol oynayır. Hər il milyardlarla insanın müxtəlif istiqamətlərə səyahət etmək üçün xidmətlərindən istifadə etdiyi iqtisadiyyatın bu sektoru texnologiyanın inkişafı ilə getdikcə daha çox innovativ həllərə ehtiyac duyar.

Açar sözlər: mülki aviasiya, onlayn ödəniş, iqtisadi səmərə, blokçeyn, təhlükəsizlik, nəqliyyat.

GİRİŞ

Onlayn ödəniş sistemləri ənənəvi ödəniş metodlarının yerini alan və tətbiq sferası sürətlə genişlənən maliyyə texnologiyalarından biridir və artıq, demək olar ki, müasir iqtisadiyyatın ayrılmaz hissəsinə çevrilmişdir. Bu sistemlər istifadəçilər üçün rahatlıq və təhlükəsizlik təmin etməklə yanaşı, həm də ənənəvi ödəniş metodlarının məhdudiyyətlərini aradan qaldırır və müştərilərə internet vasitəsilə müxtəlif xidmətlər üçün ödəniş etmə imkanı verir. Kredit kartları, debet kartları, elektron pul kisələri və mobil ödəniş sistemləri kimi bir çox fərqli vasitələrlə həyata keçirilən bu ödənişlər mülki aviasiya sektorunda da geniş yayılmışdır. Belə ki, bu növ onlayn ödənişlərin tətbiqi bilet satışı, baqaj ödənişləri, uçuş xidməti ödənişləri və digər əlaqədar xidmətlərin daha səmərəli idarə olunmasına imkan verir.

Hazırda əksər aviaşirkətlər daşımalar bazarında güclənən rəqabət səbəbindən həm xərcələrinin azaldılması, həm də gəlirlərinin artırılması sahəsində bir sıra ciddi problemlərlə üzləşirlər. Bu problemlərin həllində internet həmin hava yolu şirkətləri, xüsusilə də aşağı qiymətli daşıyıcılar üçün əhəmiyyətli bir vasitə olaraq görülür. İnternet üzərindən xidmətlərini təqdim edən aviaşirkətlər xərcələrini azaltmaqla yanaşı, sənişinlərlə birbaşa ünsiyyət imkanını ortaya qoyurlar. Bundan əlavə, sənişinlər hava yolu şirkətlərinin internet saytlarından istifadə etməklə daha ucuz qiymətə bilet almaq da daxil olmaqla uçuşlarla bağlı bütün onlayn əməliyyatları daha tez və asanlıqla həyata keçirə bilirlər.

Hava nəqliyyatı sektorunun fəaliyyəti üzrə beynəlxalq araşdırmalara görə, 2016-cı ildə bilet alışlarının 75%-i və qeydiyyat əməliyyatlarının 31%-i internet saytları vasitəsilə həyata keçirilmişdir (SİTA, 2016b). Bu göstərici hava nəqliyyatı sektorunda elektron xidmətlərdən istifadənin artıq on ildən yuxarıdır ki üstünlük təşkil etdiyini üzə çıxarır, çünki növbəti illərdə bu göstəricinin səviyyəsi daha da artmışdır. Qeyd etmək lazımdır ki, müştərilərin internetə hava nəqliyyatı sektorunda paylama kanalı kimi münasibəti iki fərqli dəyişən ətrafında formalaşır. Bunlardan birincisi internetdən istifadə ilə bağlı narahatlıq vəziyyəti, digəri isə aviaşirkətin internet (vəb) saytı ilə qarşılıqlı əlaqə zamanı hiss olunan təcrübənin keyfiyyəti, başqa sözlə, elektron xidmətin keyfiyyətidir (7, s. 75).

Athiyaman qrupu tərəfindən sənişinlərin internet üzərindən bilet almaq niyyətinə təsir edən amilləri müəyyən etmək məqsədi ilə aparılmış araşdırma nəticəsində müəyyənləşdirilmişdir ki, təhlükəsizlik problemləri onların ənənəvi bilet əvəzinə internet vasitəsilə elektron bilet almasına mane olan başlıca amildir (2, s. 240).

Vəb saytdan istifadə zamanı hiss olunan təcrübənin keyfiyyəti isə, ilk növbədə, internetdə təklif olunan xidmətlərin, öz gələcək satınalmaları üçün hava yolu veb saytlarından istifadə edən müştərilərin gözləntilərini nə dərəcədə qarşılamaı və ya bu gözləntiləri üstələməsi ilə bağlıdır. Müştəri gözləntiləri qarşılanmazsa, əvvəllər olduğu kimi, müştərilərin səyahət agentliklərindən və oxşar paylama kanallarından istifadə etməsi qaçınılmaz olaraq qalacaqdır (4, s. 625).

Təklif olunan qiymətlərin səviyyəsi və təqdim edilən xidmətin keyfiyyəti aviaşirkətlər üçün əsas rəqabət alətləri olsa da, xidmətin keyfiyyəti daha vacib rəqabət vasitəsi kimi qəbul edilir, çünki aviadaşımalar sektoru qiymət rəqabətinə qarşı kövrəkdir və qiymət uzunmüddətli rəqabət üstünlüyü üçün uyğun deyildir. Başqa sözlə, rəqiblərdən önə keçmək üçün xidmətlərin keyfiyyətinə və çeşidinə üstünlük verilməsi daha məqsəduyğundur. Bu baxımdan hava daşımaları sektorunda inter-

AUDİT 2024, 2 (44), səh. 113-122.
AUDIT 2024, 2 (44), pp. 113-122.
АУДИТ 2024, 2 (44), стр. 113-122.

netin geniş tətbiqi ilə müştərilərə çoxsaylı elektron xidmətlərin təqdim olunması keyfiyyətdə rəqabət üstünlüyü əldə etməyin mühüm vasitəsinə çevrilir. Elektron xidmətlərin keyfiyyəti biznesin uğuru üçün vacib olan müştəri məmnuniyyətinin və loyallığının təmin edilməsində əsas rol oynayır. Müştəri məmnuniyyətinin artması, digər sahələrdə olduğu kimi, aviadaşımalarda da əhəmiyyətli üstünlüklər təmin edir. Bu üstünlüklər müştəri ilə müəssisə arasındakı kommersiya əlaqəsinin daha uzun sürməsi, müəssisə haqqında müsbət fikrin formalaşması, müştəri sədaqətinin və ona paralel marka dəyərinin artması və müəssisənin müştəri üçün ömür boyu dəyər kəsb etməsində öz əksini tapır.

Müəssisələrin yeni müştərilər qazanması üçün işgüzar xidmətlərdən məmnun olan müştərinin öz yaxın ətrafına məmnuniyyətini ötürməsi çox vacibdir. Araşdırmalar göstərir ki, təklif olunan məhsullardan məmnun olmayan müştərilərin təxminən 90%-i həmin məhsulları təqdim edən bizneslə əlaqələrini kəsib və narazılıqlarını ən azı 10 nəfərlə bölüşüblər.

Müştərilər narazılıqlarını paylaşmağa daha çox meyilli olduqları üçün potensial müştərilərə zərər verəcək bu cür davranışların qarşısını almaq məqsədilə müəssisələrin müştəri məmnuniyyətinin təmin edilməsinə önəm verməsi çox vacibdir. Tədqiqatlar göstərir ki, elektron xidmətlərin keyfiyyəti məmnuniyyətə əhəmiyyətli dərəcədə təsir edir və məmnunluq sadıqlıq səviyyəsində həlledici rol oynayır (3, s.28).

Hava nəqliyyatı sektorunda da oxşar nəticələrin mövcud olduğu, başqa sözlə desək, elektron xidmətlərin keyfiyyətinin müştəri məmnunluğuna birbaşa təsiri müşahidə edilir.

Məlumdur ki, elektron xidmətlərdə keyfiyyətin ölçülməsi üçün çoxlu sayda müxtəlif strukturlar və miqyaslar təklif olunmuşdur. Bu təkliflər araşdırıldıqda, elektron xidmətlərin keyfiyyətinin ümumiyyətlə çoxölçülü və iyerarxik strukturlarda, yəni məlumat keyfiyyəti, sistemin keyfiyyəti və xidmət keyfiyyəti kimi 3 alt başlıq altında işləndiyi görünür. Digər tərəfdən, aparılan tədqiqatlar bu üç keyfiyyət ölçüsünün qeyd edilən strukturlarda sabit olduğunu, bəzi araşdırmalar isə firmaya xas keyfiyyət ölçüsünün mövcudluğunu ortaya qoyur.

Delone və McLean (2003) tərəfindən təklif olunan informasiya sistemlərinin (İS) uğur modelində məlumat, sistem və xidmət keyfiyyətinin ölçüləri sistem istifadəsi, istifadəçi məmnuniyyəti və informasiya sistemlərində uğura təsir edən altı əsas meyar arasında göstərilir (8 s.1391).

Cədvəl 1.

Hava nəqliyyatı

	2019	2020	2021	2022
Sərnişin daşınmışdır, min sərnişin	2 704	578	1 133	2 254
Beynəlxalq	2 080	411	594	1 504
Yerli	624	167	539	750
Sərnişin dövriyyəsi, milyon sərnişin-km	4 750	984	2 334	4 797
Beynəlxalq	4 332	868	1 968	4 113
Yerli	418	116	366	684
Yük daşınmışdır, min ton	183	458	557	407
Beynəlxalq	181	457	555	403
Yerli	2	1	2	4
Yük dövriyyəsi, milyon ton-km	947	2 302	2 802	2 838

AUDİT 2024, 2 (44), səh. 113-122.
AUDIT 2024, 2 (44), pp. 113-122.
АУДИТ 2024, 2 (44), стр. 113-122.

Beynəlxalq	945	2 301	2 801	2 836
Yerli	2	1	1	2
Bir ton yükün orta daşınma məsafəsi, km	5 174,9	5 026,2	5 030,5	6 973,0
Bir sərnişin orta daşınma məsafəsi, km	1 756,7	1 702,4	2 060,0	2 128,2
Daşınmalardan əldə olunan gəlir, min manat	2 396 355	3 035 229	3 875 401	4 904 810
Yük daşınmasından	1 378 157	2 691 846	3 240 291	3 642 938
Beynəlxalq	1 377 538	2 691 622	3 239 742	3 642 010
Yerli	619	224	549	928
Sərnişin daşınmasından	1 018 198	343 383	635 110	1 261 872
Beynəlxalq	974 231	330 334	603 029	1 199 505
Yerli	43 967	13 049	32 081	62 367
Daşınmalara çəkilən xərclər, min manat	2 272 215	2 902 861	3 422 078	4 704 789
Yük daşınmasına	1 273 033	2 354 497	2 831 815	3 323 161
Sərnişin daşınmasına	999 182	548 364	590 263	1 381 628
İşçilərin orta illik sayı, nəfər	12 812	13 277	12 386	12 141
Orta aylıq nominal əmək haqqı, manat	1 160,5	1 182,9	1 448,6	1 708,5
Əsas kapitalla investisiyalar, min manat	33 678	109 685	147 134	89 244
Əsas fondların istifadəyə verilməsi, min manat	33 678	109 685,0**	147 134,4	89 244,0

Mənbə: azstat.gov.az

Aviadaşımalar bazarında düzgün satış kanalı ilə müştəriyə çatmaq nə qədər əhəmiyyətlidirsə, düzgün ödəniş sistemi alternativlərini təklif etmək də bir o qədər vacibdir. Cybersource Report-a (2018) görə, aviasiya sahəsində istifadə edilən satış kanalları belə formalaşır: aviaşirkətlərin veb-saytları - 31%, səyahət agentlikləri, turizm operatorları və konsolidatorlar - 27%, onlayn səyahət agentlikləri (OTA) - 19%, aviaşirkətlərin zəng mərkəzləri - 9%, mobil tətbiqlər üzərindən - 7% və hava limanları bilet satış məntəqələri və köşkləri üzərindən - 7%.

Onlayn ödəniş sistemlərinin təklif etdiyi üstünlüklər

1. Rahat və sadə interfeys - onlayn ödəniş sistemlərinin ən böyük üstünlüklərindən biri rahatlıq və sadəlikdir. Müştərilər hava limanına getmədən və ya agentliklərə müraciət etmədən, evdən və ya hər hansı başqa bir yerdən internetə qoşularaq aviabilet ala bilərlər. Yəni bu sistemlər müştərilərə zaman və məkan məhdudluğu olmadan xidmətlərdən yararlanma imkanı verir. Ənənəvi metodlardan fərqli olaraq, müştərilər internetə çıxışları olan hər yerdən bilet ala, baqaj ödənişlərini həyata keçirə və digər xidmətlər üçün ödəniş edə bilərlər. Eyni zamanda, müştərilər onlayn platformalarda müxtəlif ödəniş metodlarını seçə bilərlər ki, bu da ödəniş prosesini daha əlverişli edir. Nəticədə, aviadaşıma xidmətlərinin müştərilər üçün asan və sürətli şəkildə əlçatan olması təmin edilir.

2. Təhlükəsizlik və məxfilik - onlayn ödəniş sistemləri müştərilərin maliyyə məlumatlarının qorunması üçün yüksək dərəcəli təhlükəsizlik tədbirləri təklif edir. Bu tədbirlər müştərilərin şəxsi məlumatlarının oğurlanmasının və ya saxtakarlığın qarşısını alır. Şifrələmə texnologiyaları və iki mərhələli doğrulama kimi metodlar ödənişlərin təhlükəsiz şəkildə həyata keçirilməsini təmin edir. Müştərilərin maliyyə əməliyyatlarının təhlükəsiz olması onların onlayn ödəniş sistemlərinə inamını artırır və daha çox insanın bu metodlardan istifadə etməsini stimullaşdırır.

AUDİT 2024, 2 (44), səh. 113-122.
AUDIT 2024, 2 (44), pp. 113-122.
АУДИТ 2024, 2 (44), стр. 113-122.

3. Səmərəli və sürətli proses - onlayn ödəniş sistemləri ödəniş prosesinin avtomatlaşdırılmasını və sürətli şəkildə həyata keçirilməsini təmin edir. Ənənəvi ödəniş metodları ilə müqayisədə, onlayn ödənişlərin aparılması çox qısa müddətdə yekunlaşır və əməliyyatlar sürətlə tamamlanır. Bu, həm müştərilərin, həm də aviaşirkətlərin işini asanlaşdırır və vaxt itkisini minimuma endirir. Müştərilər ödənişlərini bir neçə saniyə ərzində həyata keçirərək təcili bilet ehtiyaclarını qarşılaya bilirlər.

4. Məlumatların analizi - onlayn ödəniş sistemləri müştəri əməliyyatlarının dəqiq və asanlıqla izlənməsini təmin edir. Hər bir ödəniş əməliyyatı rəqəmsal olaraq qeyd olunur və bu məlumatlar sonradan asanlıqla əldə edilə bilər. Nəticədə, maliyyə hesabatlarının və onların təhlilinin nəticələrinin dəqiq və etibarlı olmasına şərait yaranır. Aviaşirkətlər bu məlumatları istifadə edərək xidmətlərini optimallaşdırırlar və müştəri tələblərinə uyğunlaşa bilirlər. Məsələn, müştərilərin ən çox hansı xidmətlərə ödəniş etdiyini və hansı dövrlərdə daha çox bilet aldığını təhlil edərək, satış strategiyalarını tənzimləyə bilirlər.

5. Ekoloji təsir - onlayn ödənişlərin tətbiqi kağız istifadəsini əhəmiyyətli dərəcədə azaldır. Kağız biletlərin yerini elektron biletlərin alması, ətraf mühitin qorunmasına və resursların daha səmərəli istifadəsinə imkan yaradır. Eyni zamanda, bu, aviaşirkətlər üçün xərclərin də azaldılması anlamına gəlir, çünki kağız bilet istehsalı və saxlanması əlavə xərclər tələb edir.

Ümumiyyətlə, aviadaşıyıcılar və agentlər beynəlxalq kredit və debet kartlarını qəbul edirlər. Bundan əlavə, aviaşirkətlər yerli kart növlərini (məsələn, Rusiya bazarında MIR kartı, Türkiyədə TROY) də öz uçuş şəbəkələrinin genişlənməsindən və müvafiq bazarda ödəniş üsullarının istifadə dərəcələrindən asılı olaraq qəbul edirlər.

Son bir neçə il ərzində elektron pul kisəsi əməliyyatlarının həcminin artım tempinin sürətlə yüksəldiyi müşahidə olunur. Aviaşirkətlər istifadə rahatlığı və mobil əməliyyatların artması səbəbindən həm yerli, həm də beynəlxalq elektron pul kisəsi tətbiqlərini müxtəlif satış kanallarında qəbul edir. Elektron cüzdanların digər bir xüsusiyyəti isə rəqəmsal olaraq saxlanıla bilən bütün ödəniş üsullarını özündə ehtiva etməsi və lazım gəldikdə istifadə etməyə imkan verməsidir. Bu yolla istifadəçi kredit kartlarını, səyahət millərini və ya hədiyyə kartlarını elektron cüzdanında saxlaya və lazım gəldikdə onlara tək hesab vasitəsilə daxil ola bilər. Bu xüsusiyyətləri sayəsində qeyd edilən ödəniş üsulları istifadəçi təcrübəsinə də böyük töhfə verir.

Sorrells-ə (2019, 3 iyun) görə, internetin inkişafı, ardınca 1994-cü ildə Amazon, 1995-ci ildə eBay və qısa müddət sonra Travelocity və Expedia kimi onlayn səyahət markalarının yaranması aviadaşımalarda rəqəmsal ödəniş üsullarına ehtiyacı artırdı. Bunlardan birincisi, 1999-cu ildə istifadəyə verilən PayPal, bu gün bütün dünyada istehlakçılara məhsul və xidmətlər üçün onlayn ödəmə imkanı verir. Dünya Ödənişləri Hesabatına görə, 2019-cu ildə elektron pul kisəsi əməliyyatlarında əvvəlki illə müqayisədə artım 12%-ə, nağdsız əməliyyatların ümumi həcmi isə son iyirmi ildə ən yüksək artım tempi göstərməklə 539 milyard ABŞ dollarına çatıb.

Regional səviyyədə artımlar da diqqəti cəlb edir. Belə ki, elektron ödəniş sistemlərindən istifadə sahəsində Asiyada 32%, Mərkəzi Avropa, Yaxın Şərqi və Afrikada isə təxminən 19% artım müşahidə edilir. Bu göstəricinin 2025-ci ilə qədər dünya üzrə 14% mürəkkəb artım tempi ilə artacağı, inkişaf etməkdə olan bazarlarda isə 23,5% artaraq 1,045 milyard ABŞ dollarına çatacağı gözlənilir..

AUDİT 2024, 2 (44), səh. 113-122.
AUDIT 2024, 2 (44), pp. 113-122.
АУДИТ 2024, 2 (44), стр. 113-122.

Bailey-ə (2019) görə, sənişinlər bu gün aviaşirkətlərin və ya aviabilet satıcılarının bütün kanallar üzrə müştərilərin ehtiyaclarına uyğun ödəniş sistemləri təklif etmələrini gözləyir. Müştərilər üçün üstünlük verilən ödəmə üsulu böyük əhəmiyyət kəsb edir və uyğun ödəmə üsulunu təklif edə bilməməsi səbəbindən satış itkilərinin 15-20% arasında olduğu təxmin edilir. Bu vəziyyətdən xəbərdar olan aviaşirkətlər bütün satış kanallarında (satış ofisləri, mobil proqramlar və internet saytları, çağrı mərkəzləri və agentliklər) müvafiq sektor üzrə bazarda ən uyğun ödəniş üsulunu təklif etməyə çalışırlar. Məsələn, Southwest Airlines sənişinlərin ehtiyac duyduqlarını tez bir zamanda almasını asanlaşdırmaq məqsədilə Apple Pay ilə müvafiq müqavilə bağlamışdır.

Onlayn ödəniş sistemlərinin tətbiqinin iqtisadi səmərəliliyi

Xərclərin minimallaşdırılması - onlayn ödəniş sistemlərinin tətbiqi ənənəvi ödəniş metodları ilə əlaqədar olan xərcləri azaldır. Kağız bilet istehsalı, poçt xərcləri və fiziki müştəri xidmətləri kimi xərclər ixtisar olunur və ya tamamilə aradan qaldırılır. Bu, aviaşirkətlərin əməliyyat xərclərini əhəmiyyətli dərəcədə aşağı salmağa imkan verir. Məsələn, bir sıra aviaşirkətlər artıq kağız bilet istehsal etmədikləri üçün bu sahədə böyük maliyyə qənaəti əldə edir. Bundan əlavə, müştəri xidmətləri işçilərinin sayı da azaldıla bilər, çünki onlayn platformalar müştərilərin çox sayda sualını və ehtiyacını avtomatik olaraq qarşılayır.

Gəlirlərin artırılması - onlayn ödəniş sistemləri müştərilərə daha geniş xidmət seçimi və əlavə xidmətlər təqdim etmək imkanını verir. Baqaj ödənişləri, sənişinlərə əlavə xidmətlərin göstərilməsindən və uçuş zamanı onlara müxtəlif məmulatların satışından əldə edilən gəlirlər onlayn ödəniş sistemi vasitəsilə asanlıqla idarə olunur. Bu iş öz növbəsində aviaşirkətlərin gəlirlərini artırmasını təmin edir. Məsələn, müştərilər onlayn olaraq əlavə baqaj haqqı, xüsusi oturmaq seçimləri və ya uçuş zamanı yemək sifarişi kimi əlavə xidmətlərdən istifadə edə bilərlər. Nəticədə, bu məqam aviaşirkətlər üçün əlavə gəlir mənbəyi yaradır və ümumi gəlirlərin artmasına səbəb olur.

Bazar əhatəliliyin genişlənməsi - onlayn ödəniş sistemləri aviaşirkətlərin global bazarda daha geniş müştəri kütləsinə çıxmasına imkan verir. Ənənəvi ödəniş metodlarından fərqli olaraq, onlayn ödənişlər beynəlxalq müştərilər üçün daha əlçatan və rahatdır. Təbii ki, qeyd edilən rahatlıq aviaşirkətlərin beynəlxalq bazarda rəqabət gücünü artırır və gəlir potensialını yüksəldir. Məsələn, bir çox aviaşirkət artıq dünya üzrə müxtəlif valyutalarda ödənişləri qəbul edə bilər və bu da müştəri bazasının genişlənməsinə müsbət təsir göstərir.

Strateji planlaşdırma - onlayn ödəniş sistemləri vasitəsilə toplanan məlumatlar aviaşirkətlərin müştəri davranışlarını və tələblərini daha yaxşı anlamağa kömək edir. Bu məlumatlar strateji planlaşdırma və marketinq strategiyalarının optimallaşdırılması üçün istifadə oluna bilər. Müştəri təcrübəsini və xidmət keyfiyyətini artırmaq məqsədilə verilən məlumatlara əsaslanaraq daha səmərəli qərarlar qəbul edilə bilər. Məsələn, aviaşirkətlər müştərilərin ən çox hansı marşrutları seçdiyini və hansı dövrlərdə daha çox səyahət etdiyini təhlil edərək uçuş cədvəllərini və qiymət strategiyalarını buna uyğun tənzimləyə bilərlər.

Vəsaitin sürətli dövriyyəsi - onlayn ödənişlər aviaşirkətlərin nağdsız pul dövriyyəsini sürətləndirir. Ənənəvi ödəniş metodlarından fərqli olaraq, onlayn ödənişlər dərhal həyata keçirildiyindən aviaşirkətlərin maliyyə vəsaitlərini daha sürətlə əldə etməsinə imkan verir. Bu məqam əməliyyatların maliyyələşdirilməsində və pul axınlarının idarə olunmasında böyük üstünlüyü məsələn,

AUDİT 2024, 2 (44), səh. 113-122.
AUDIT 2024, 2 (44), pp. 113-122.
АУДИТ 2024, 2 (44), стр. 113-122.

onlayn ödənişlər vasitəsilə bilet satışından daxil olan vəsaitləri dərhal istifadə edə bilmə imkanı aviaşirkətlərin likvidliyini artırır.

Təhlükəsizlik və ya digər səbəblərdən kartla ödəniş üsullarından istifadə etmək istəməyən müştərilərin ən çox üstünlük verdiyi alternativlərdən biri də bank köçürmələridir. Son illərdəki inkişaf (Open Banking proqramları kimi) sayəsində “istifadəçinin dostu” halına gələn bu üsul, başda Avropa qitəsi olmaqla bir çox beynəlxalq bazarda aviaşirkətlər tərəfindən sürətlə mənim-sənilir. Worldpay Qlobal Ödəniş Hesabatına (2020) əsasən, açıq bankçılıq və AI-nin İkinci Ödəniş Xidmətləri Direktivi (PSD2) kimi tənzimləyici təşəbbüslər daha çox müştərilərin öz hesablarından üçüncü tərəflərə ödəniş etmələrini asanlaşdırır. Bundan əlavə, bu üsulla hesabdən hesaba ödənişlər ödənişin qəbulu xərclərini azaltmaqla əlavə xərclərə qənaəti təmin edir.

Bütün ödəniş sistemlərində bank köçürmə əməliyyatlarının payı 2019-cu ildə 9% təşkil edib və ilkin məlumatlara görə, 2023-cü ildə 9,3%-i ötüb. Bu göstəricinin 2023-cü ilin sonuna Şimali Amerikada 5,9%-dən 6,3%-ə, EMEA Regionunda isə 16,3%-dən 20,4%-ə qalxması gözlənilirdi. Göründüyü kimi, istehlakçılar daha sadə və daha təhlükəsiz ödəniş variantlarına üstünlük verirlər.

Aviaşirkətlər ödəniş sistemləri ilə bağlı dəyişən istehlakçı davranışını nəzərə alaraq öz xidmət satışı sistemlərini müasir bank köçürmə sistemləri ilə uyğunlaşdırmalıdır. Çünki PSD2 (Payment Services Directive) təşəbbüsünün innovasiyaları və rəqabəti təşviq etməsi, eləcə də istehlakçıya təqdim etdiyi istifadə rahatlığı kimi amillərə görə növbəti beş ildə bank köçürmələrinin elektron ticarətin daha böyük hissəsini əhatə edəcəyi gözlənilir.

Son zamanlar ölkəmizdə internet bankçılıqdan istifadənin genişlənməsi və internet üzərindən bank əməliyyatlarının artması ciddi təhlükəsizlik problemi yaradır, çünki bu əməliyyatlar üçüncü şəxslər tərəfindən virtual mühitlərdə izlənilə və tutula bilər. Bu riski idarə etmək üçün banklar tərəfindən kibertəhlükəsizlik sahəsində çox mühüm addımlar atılmış olsa da, təəssüf ki, getdikcə artan əməliyyat həcmələri səbəbindən internet bankçılıq riskləri arzuolunan dərəcədə azalmamışdır.

Mayadiya (2020) görə, texnologiyanın inkişafı ilə həm yerli, həm də global bazarlarda istifadəçilərə fərqli ödəniş alternativləri təklif edilməyə başlandı. Bunların arasında Afrika bazarına xas mobil ödəmə üsulu olan M-PESA kimi, eləcə də orta və ya daha aşağı gəlir səviyyəsinə malik istehlakçılara ödənişlərini möhlətlə və hissə-hissə həyata keçirməyə imkan verən Uplift və Klarna kimi yeni ödəniş sistemləri vardır. Nəzəri olaraq, onlar adi kredit kartı əməliyyatlarından daha təhlükəsiz hesab olunurlar, çünki təhlükəsizlik məqsədləri üçün istifadəçi hesabına qoşulmaqla işləyən proqramlar mövcuddur. Təklif etdikləri xidmət və üstünlüklərə əlavə olaraq, bu ödəniş üsullarının mobil kanallarda istifadə rahatlığı səbəbindən gələcəkdə onlara daha çox üstünlük veriləcəyi və onların bazar paylarının artacağı gözlənilir. Bu üsullar əslində səyahət xərclərinə fərqli alternativlər təklif edir və səyahət edə bilməyən insanlara səyahət imkanı verir.

2017-ci ildə qurulan və Sorrells-ə (2019, 3 iyun) görə, müştərilərinə səyahət üçün hissə-hissə ödənişlər təklif edən Uplift şirkəti Kayak, United Vacations, American Airlines və Universal Orlando Resort, UATP daxil olmaqla bir çox marka ilə əməkdaşlıq edərək, müştərilərinə xərclərini təxirə salaraq ani rezervasiya etmək və hər ay sabit hissələrlə ödənişlər etmək imkanı verir. Sistem müştərilərin xərclərini riskə görə qiymətləndirir və 4,35%-dən 35,99%-ə qədər faiz dərəcələri tətbiq edir.

AUDİT 2024, 2 (44), səh. 113-122.
AUDIT 2024, 2 (44), pp. 113-122.
АУДИТ 2024, 2 (44), стр. 113-122.

Y E K U N

Mülki aviasiya xidmətləri haqqının ödənilməsində onlayn ödəniş sistemlərinin tətbiqi həm müştərilər, həm də aviaşirkətlər üçün çoxsaylı üstünlüklər və iqtisadi səmərələr təmin edir. Bu sistemlər müştərilərə rahatlıq, təhlükəsizlik və resursların xərclənməsində səmərəlilik, aviaşirkətlərə isə xərclərin azaldılması, gəlirlərin artırılması və bazara çıxışın genişləndirilməsi kimi iqtisadi faydalar gətirir. Fikrimizcə, texnologiyanın davamlı inkişafı onlayn ödəniş sistemlərinin mülki aviasiya sektorunda daha da əhəmiyyətli rol oynamasını təmin edəcəkdir. Blokçeyn texnologiyası, mobil ödənişlər və ağıllı müqavilələr kimi yenilikçi həllər bu sektorun inkişafına əlavə təkan verəcəkdir. Aviaşirkətlərin onlayn ödəniş sistemlərinin potensialından tam şəkildə yararlanaraq müştəri məmnuniyyətini və iqtisadi fəaliyyətlərinin səmərəliliyini artırmaq üçün bu texnologiyaları inteqrasiya etmələri artıq zərurətə çevrilməkdədir.

İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYAT SİYAHISI:

1. Airline Information “The Evolution of Airline Payment Methods”, 2020
2. Athiyaman A. “Internet users' intention to purchase air travel online: An empirical investigation” // Marketing Intelligence & Planning, Volume 20, Number 4, 2002, pp. 234-242(9)
3. Barutcu S. “Attitudes towards mobile marketing tools: A study of Turkish consumers” // Journal of Targeting Measurement and Analysis for Marketing, 16 (1), 2007, pp. 26-38
4. Cecilia Tacoli, Budoor Bukhari, Susannah Fisher - Human Settlements Working Paper No.37 “Urban poverty, food security and climate change”, 2013
5. Deloitte “Blockchain and the Future of Aviation Payments”, 2023
6. International Air Transport Association (IATA) “Digital Transformation in Aviation”, 2021
7. Lubbe B. “The effect of internet apprehension and website satisfaction on air travelers' adoption of an airline's website” // Journal of Air Transport Management, 13, 75-80, 2007
8. Lee Y., Kozar K. “Investigating the effect of website quality on e-business success: An analytic hierarchy process (AHP) approach”//Decision Support Systems Journal, Volume 42, Issue 3, December 2006, pp. 1383-1401
9. McKinsey & Company “How Airlines Can Capture Value from Digital Payments”, 2022
10. PwC - 2021 “Digital Payments in Aviation: Trends and Insights”
11. Statista 2023 - “Global Online Payment Methods - Statistics & Facts”
12. Turban E., King D., Lee J., Liang T., Turban D. “Electronic Commerce: A Managerial and Social Networks Perspective”, 2015, 829 p.
13. World Economic Forum “The Future of Payments in the Aviation Industry”, 2020.

AUDİT 2024, 2 (44), səh. 113-122.
AUDIT 2024, 2 (44), pp. 113-122.
АУДИТ 2024, 2 (44), стр. 113-122.

*Gulnara Telman Ahmedova,
Ph.D. (Econ.), Associate Professor,
Lecturer of the Department of "Economics"
of National Aviation Academy,
E-mail: gahmadova@naa.edu.az;*

*Rashad Gabil Mamedov,
Ph.D. Student,
National Aviation Academy,
E-mail: rashad.h.mammadov@sosial.gov.az
© G.T. Ahmedova, R.G. Mamedov, 2024*

ADVANTAGES OF ONLINE PAYMENT FOR CIVIL AVIATION SERVICES AND ECONOMIC EFFICIENCY OF INNOVATION ACTIVITY MANAGEMENT

ABSTRACT

The purpose of the research is to consider the theoretical and methodological aspects of managing innovation activities, as well as to develop scientifically based proposals and recommendations for the implementation of online payments for air transportation services in the civil aviation system.

The methodology of the research - during the study, general theoretical methods such as analysis and synthesis also summarizing scientific literature, theoretical modeling, and comparison methods were used. This article examines the advantages and economic benefits of online payment for civil aviation services by first providing an overview of online payment systems for these services, and then discussing their advantages and economic benefits.

The practical importance of the research - issues such as technological development, customer experience and airline economic performance related to the use of online payments were analyzed in detail. The practical significance of the work lies in the fact that results, proposals and recommendations obtained from its main provisions, can be used in the field of civil aviation, the organization of innovative activities of AZAL JSC, the assessment and selection of innovative projects, as well as the development of targeted government programs to stimulate the sustainable development of civil aviation to improve transportation efficiency.

The results of the research - the analysis carried out in the article showed that innovative development is manifested not only in strengthening the material and technical base of civil aviation through the commissioning of new models of comfortable and fast aircraft, but also in the use of modern aircraft. An important area of innovation in the field of civil aviation is also the process of introducing new methods of paying for the cost of services to customers using various services of civil aviation companies. As with other electronic systems, there is no doubt that the introduction of online payment systems has contributed significantly to the growth and efficiency of civil aviation services.

The originality and scientific novelty of the research lies in the development of recommendations for improving civil aviation, which is one of the dynamically developing sectors of the economy of most countries, since it plays an important role in the formation of the modern economy. The international aviation system strengthens the relationships and processes of economic globalization. This sector of the economy, where billions of people use its services every year to travel to different destinations, needs increasingly innovative solutions as technology advances.

Keywords: civil aviation, online payments, economic efficiency, blockchain, security, transport.

*Ахмедова Гюльнара Тельман кызы,
доктор философии по экономике, доцент,
преподаватель кафедры «Экономика»
Национальной Академии Авиации,
e-mail: gahmadova@naa.edu.az;*

*Мамедов Рашид Габиль оглы,
докторант,
Национальная Академия Авиации,
e-mail: rashad.h.mammadov@sosial.gov.az
© Ахмедова Г.Т., Мамедов Р.Г., 2024*

ПРЕИМУЩЕСТВА ОНЛАЙН-ОПЛАТЫ УСЛУГ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ И ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

РЕЗЮМЕ

Цель исследования – состоит в рассмотрении теоретико-методологических аспектов управления инновационной деятельностью, а также в разработке научно обоснованных предложений и рекомендаций по осуществлению онлайн-оплат авиаперевозочных услуг в системе гражданской авиации.

Методология исследования – в ходе исследования использовались общетеоретические методы, такие как анализ и синтез, обобщение научной литературы, теоретическое моделирование, методы сравнения. В данной статье рассматриваются преимущества и экономическая выгода онлайн-оплаты услуг гражданской авиации: сначала представлен обзор систем онлайн-оплаты этих услуг, а затем рассмотрены их преимущества и экономическая выгода.

Практическая значимость исследования - были подробно проанализированы такие вопросы, как технологическое развитие, качество обслуживания клиентов и экономические показатели авиакомпаний, связанные с использованием онлайн-платежей. Практическая значимость работы заключается в том, что из ее основных положений получены результаты, вынесены предложения и рекомендации, которые могут быть использованы в области гражданской авиации, организации инновационной деятельности АО «АЗАЛ», в процессе оценки и отбора инновационных проектов, а также при разработке целенаправленных государственных программ по стимулированию устойчивого развития гражданской авиации для повышения эффективности перевозок.

Результаты исследования - проведенный в статье анализ показал, что инновационное развитие проявляется не только в укреплении материально-технической базы гражданской авиации за счет ввода в эксплуатацию новых моделей комфортабельных и быстрых самолетов, но и в использовании современных самолетов. Важным направлением инноваций в сфере гражданской авиации является также процесс внедрения новых способов оплаты стоимости услуг клиентам, пользующимся различными услугами компаний гражданской авиации. Как и в случае с другими электронными системами, нет сомнений в том, что внедрение систем онлайн-платежей в значительной степени способствовало увеличению и повышению эффективности услуг гражданской авиации.

Оригинальность и научная новизна исследования заключается в разработке рекомендаций по совершенствованию гражданской авиации, которая является одной из динамично развивающихся отраслей экономики большинства стран, поскольку играет важную роль в формировании современной экономики. Международная авиационная система укрепляет отношения и процессы экономической глобализации. Этот сектор экономики, где миллиарды людей каждый год пользуются его услугами для путешествий по разным направлениям, с развитием технологий нуждается во все более инновационных решениях.

Ключевые слова: гражданская авиация, онлайн-платежи, экономическая эффективность, блокчейн, безопасность, транспорт.

*Məqalə redaksiyaya daxil olmuşdur:
30.01.2024
Təkrar işlənməyə göndərilmişdir:
29.02.2024
Sərəf qəbul olunmuşdur: 15.03.2024*

*The date of the admission of the article to
the editorial office: 30.01.2024
Send for reprocessing: 29.02.2024
Accepted for publication: 15.03.2024*

*Дата поступления статьи в
редакцию: 30.01.2024
Отправлено на повторную
обработку: 29.02.2024
Принято к печати: 15.03.2024*