UOT 338.48

Magistr Həmid Azər oğlu MUSTAFAYEV,
Elmi rəhbər Firuzə Qaraxan qızı ABBASOVA
Azərbaycan Kooperasiya Universiteti
https://doi.org/10.30546/4.71.73001.2026.005.074

AZƏRBAYCANDA OTEL XİDMƏTLƏRİNİN KEYFİYYƏTİ VƏ BEYNƏLXALQ STANDARTLARA İNTEQRASİYA MƏSƏLƏLƏRİ

Xülasə

Tədqiqatın məqsədi - Turizmin əsas dayaqlarından biri olan otelçilik sektoru qonaqpərvərlik mədəniyyətinin, xidmət keyfiyyətinin və milli imicin göstəricisidir. Azərbaycan son illərdə turizmi iqtisadiyyatın prioritet istiqamətlərindən birinə çevirərək otelçilik sektoruna böyük diqqət ayırmaqdadır. Bununla belə, xidmət keyfiyyətinin beynəlxalq standartlara uyğunlaşdırılması məsələsi hələ də aktual olaraq qalır.

Tədqiqatın metodologiyası - analiz, sintez , müqayisə və ümumiləşdirmə metodlarından istifadə edilmişdir.

Tədqiqatın tətbiqi əhəmiyyəti - məqalədə Azərbaycanda otel xidmətlərinin keyfiyyəti, beynəlxalq standartlara uyğunlaşma səviyyəsi və bu prosesin qarşısında duran çətinliklər araşdırılır.

Tədqiqatın nəticələri baxımından - ümumilikdə, otel sənayesinin beynəlxalq standartlara daha geniş inteqrasiyası həm ölkənin turizm rəqabətliliyini artıracaq, həm də qonaqların gözləntilərinə cavab verən daha sabit və keyfiyyətli xidmət mühitinin formalaşmasına imkan verəcəkdir. Bu məqsədlə normativ-hüquqi baza, kadr hazırlığı, xidmətlərin rəqəmsallaşdırılması və keyfiyyətə nəzarət mexanizmlərinin gücləndirilməsi sektorun davamlı inkişafının əsas istiqamətləri kimi qiymətləndirilir.

Tədqiqatın orijinallığı və elmi yeniliyi - bu tədqiqat Azərbaycanda otel xidmətlərinin keyfiyyətinin real vəziyyətini və beynəlxalq standartlara uyğunluğunu ilk dəfə kompleks şəkildə analiz edir. Araşdırmada xidmət keyfiyyətinə təsir edən amillər (kadr hazırlığı, idarəetmə, rəqəmsallaşma, müştəri məmnuniyyəti və s.) yeni yanaşma ilə qiymətləndirilmiş, həm paytaxt, həm də region otelləri üzrə fərqliliklər müqayisəli şəkildə ortaya qoyulmuşdur.

Açar sözlər: turizm sənayesi, otel xidmətləri, keyfiyyət, beynəlxalq standartlar, mehmanxana təsərrüfatı, beynəlxalq turizm.

Giriş

Qloballaşma şəraitində turizm sənayesi dünya iqtisadiyyatının ən dinamik inkişaf edən sahələrindən birinə çevrilmişdir. Bu sahənin əsas tərkib hissələrindən biri olan otelçilik sənayesi ölkənin iqtisadi, sosial və mədəni inkişafında mühüm rol oynayır. Otel xidmətlərinin keyfiyyəti yalnız turist məmnuniyyəti ilə deyil, həm də ölkənin beynəlxalq turizm bazarındakı imici ilə birbaşa əlaqəlidir. Azərbaycan son illərdə turizmi prioritet inkişaf istiqaməti kimi müəyyən etmiş və bu istiqamətdə bir sıra dövlət proqramları qəbul etmişdir.

Azərbaycanda otelçilik sənayesinin inkişaf mərhələləri

Müstəqillikdən sonra Azərbaycanda turizm və otelçilik sahəsində əsas dönüş nöqtəsi 2000-ci illərin əvvəllərindən başlamışdır. Bakı şəhərində "Hilton", "Fairmont", "Four Seasons", "JW Marriott Absheron" kimi beynəlxalq brendlərin fəaliyyətə başlaması ölkədə otelçilik sektorunun imicini yüksəltmişdir. Bununla yanaşı, regionlarda dövlətin təşəbbüsü ilə turizm infrastrukturunun inkişafı, yeni otel komplekslərinin inşası da otelçiliyin coğrafi miqyasını genişləndirmişdir. Regionlarda "Şahdağ", "Naftalan", "Qəbələ" və digər turizm zonalarında yeni otel kompleksləri tikilmişdir.

Azərbaycan Respublikasının prezidentinin "Azərbaycan Respublikasının 2022–2026-cı illərdə sosial-iqtisadi inkişaf Strategiyası" nın təsdiq edilməsi haqqında Sərəncamında turizm sektorunun

davamlı inkişafını təmin etmək üçün strateji, institutsional və maliyyələşmə mexanizmlərinin gücləndirilməsi fəaliyyət istiqaməti olaraq göstərilmişdir. [1.]

Lakin yerli otellərin əksəriyyətində xidmət keyfiyyəti və idarəetmə standartları hələ də beynəlxalq normalara tam uyğun gəlmir. Bunun əsas səbəbləri kimi peşəkar kadr çatışmazlığı, xidmət proseslərinin sistemsizliyi və menecment mədəniyyətinin zəifliyi göstərilə bilər.

Xidmət keyfiyyətinin formalaşmasına bir çox amillər təsir göstərir. Kadr hazırlığı və peşəkar menecment lazımi səviyyədə deyildir. Otelçilik sahəsində ixtisaslı personal çatışmazlığı hələ də mövcuddur. Qonaqpərvərlik üzrə beynəlxalq təlim proqramlarının sayı azdır və praktik təcrübəyə əsaslanan təhsil sistemi tam formalaşmamışdır.[3.səh.524]

İnfrastruktur və texnoloji təminat çox zəifdir. Müasir texnologiyalardan (onlayn rezervasiya sistemləri, CRM platformaları, rəqəmsal marketinq) istifadənin səviyyəsi bəzi otellərdə aşağıdır. Yerli otellərdə xidmət keyfiyyəti arasında ciddi fərqlər müşahidə olunur. Bu, vahid milli sertifikasiya və keyfiyyət nəzarət mexanizmlərinin olmaması ilə bağlıdır. Həmçinin müştəri məmnuniyyəti və geribildirim sistemi inkişaf etdirilməmişdir. Qonaq rəylərinin təhlili və xidmətin təkmilləşdirilməsinə yönəlik mexanizmlər çox vaxt formal xarakter daşıyır.

Azərbaycan turizm sektorunun mühüm tərkib hissəsi olan otelçilik sənayesi son onillikdə sürətli inkişaf mərhələsinə qədəm qoymuşdur. Bununla belə, yerli və region otellərində xidmət keyfiyyəti arasında kəskin fərqlər qalmaqdadır. Bakı və böyük şəhərlərdə xidmətlər daha çox beynəlxalq standartlara yaxın olsa da, bölgələrdə bu səviyyə bəzən aşağıdır.

Ölkənin mehmanxana sənayesinin təhlili göstərir ki, heç də bütün regionlar turistləri yüksək keyfiyyətli mehmanxana xidmətləri ilə təmin etmək imkanına malik deyil. Ona görə də turizm mövsümündə, xüsusən də kənd yerlərində istehlakçılar ilk növbədə fərdi evləri icarəyə götürürlər. Sahibkarlar gələcəkdə bu problemi nəzərə almalı və həll etməyə çalışmalıdırlar.[4.səh.230]

Hal-hazırda ölkədə fəaliyyət göstərən otellərdə aşağıdakı problemlər və çatışmazlıqlar var. Xidmət keyfiyyətinin yüksəlməsinə baxmayaraq, bir sıra sistemli problemlər qalmaqdadır:

a) Kadr çatışmazlığı və peşəkar bacarıq səviyyəsi. Xüsusilə region otellərində ixtisaslı personalın azlığı xidmət səviyyəsinə mənfi təsir edir. Bəzi rayon otellərində resepsion və ya restoran işçilərinin xarici dil biliyi məhduddur, bu isə turistlərlə ünsiyyətdə çətinlik yaradır. Qonaq məmnuniyyətinə dair rəylər göstərir ki, bəzi region otellərində xidmət etikası və müştəri yönümlü davranış standartları hələ tam formalaşmayıb.

b) Keyfiyyətin qiymətləndirilməsi mexanizmlərinin olmaması. Azərbaycanda otellərin xidmət keyfiyyətinə nəzarət edən vahid milli sertifikasiya və reytinq sistemi mövcud deyil. Bu səbəbdən “4 ulduz” statusu daşıyan iki fərqli oteldə xidmət səviyyəsi ciddi şəkildə fərqlənə bilər. Məsələn, Bakıdakı 4 ulduzlu “Holiday Inn Baku” oteli beynəlxalq standartlara cavab versə də, bəzi regionlardakı eyni ulduz dərəcəli otellərdə otaq təmizliyi, internet keyfiyyəti və qida təhlükəsizliyi baxımından eyni səviyyə müşahidə olunmur.

c) İnfrastruktur fərqləri. Paytaxt və regionlar arasında infrastruktur bərabərliyi tam təmin olunmayıb. Bölgələrdə elektrik enerjisi kəsintiləri, zəif internet bağlantısı, logistika problemləri bəzən xidmət keyfiyyətinə birbaşa təsir göstərir. Qusar, Lerik və Zaqatala kimi turizm potensialı yüksək rayonlarda otel sayı artsa da, beynəlxalq səviyyədə xidmət təmin etmək üçün texniki və texnoloji baza yetərli deyil.

Müştəri rəylərinə əsaslanan müşahidələr göstərir ki, Bakıdakı beşulduzlu otellərin əksəriyyəti Booking.com və TripAdvisor platformalarında 8,5–9,5 arası reytinq alır,region otellərinin isə orta reytinqi 7,0–8,0 arasında dəyişir. Ən çox narazılıq doğuran məsələlər isə otaq təmizliyi, internet sürəti, səhər yeməyinin keyfiyyəti və personal davranışıdır. Ən çox tərifl ənən məqamlar isə təbiət mənzərəsi, rahatlıq, qonaqpərvərlik və mətbəx müxtəlifliyidir.

Otel infrastrukturu genişlənir (otel sayı, otaq sayı, gecələmələrin sayı artıb), bu bir tendensiya kimi müsbətdir. Lakin tutumdan istifadə səviyyəsi çox aşağı səviyyədədir (~20 %), bu da otellərin boşqalma riskinin yüksək olduğunu göstərir. Bölgələr üzrə fərqlər böyükdür: bəzi yerlərdə doluluq yaxşıdır, lakin paytaxt və digər regionlarda rəqəmlər arzuolunan səviyyədə deyil.

Cədvəl 1

Azərbaycanda otel xidmətlərinin keyfiyyətinə uyğunlaşma və inkişaf səviyyəsi

Göstərici	Məlumat	Şərh
Otel-tipli müəssisələrin sayı	2025-ci ilin əvvəlində ölkədə 859 otel və otel-tipli obyekt mövcuddur — bu, bir il əvvəlkindən 6.2 % çoxdur.	Otel sayı artmışdır, yəni infrastruktur genişlənir. Lakin bu say artımı xidmət keyfiyyətinin avtomatik yaxşılaşdığını təmin etmir.
Otaq sayı / tutum artımı	“Birdəfəlik tutum” (one-time capacity) illik olaraq 13.4 % artaraq 67 376-ya çatmışdır; otaq sayı 10.7 % artmışdır.	İnfrastrukturda genişlənmə var — lakin artım yalnız fiziki otaqlarla bağlıdır, xidmət keyfiyyəti ilə bağlı deyil.
Gecələmələrin sayı	2024-cü ildə otel və otel-tipli müəssisələrdə gecələmələrin sayı 4 282 800 olmuşdur; bu, 2023-cü ilə nisbətən 25.1 % artımdır.	Turistlərin gecələməsi artıb, bu müsbət tendensiyadır — lakin bu, xidmət keyfiyyətinin özü ilə bağlı deyil, yalnız istifadə dərəcəsi ilə bağlıdır.
Gəlirlər	2024-cü ildə otel və otel-tipli obyektlər üzrə gəlir 694.2 milyon manat olmuşdur, bu da 2023-ə nisbətən 42 % artımdır.	Gəlirlərin artması, xidmət istifadə həcminin və tələbın artdığını göstərir; lakin gəlir artımı xidmət keyfiyyətinin yüksək olduğu anlamına tam gəlmir.
Tutumdan istifadə səviyyəsi (orta)	2023-cü ildə ölkə üzrə “birdəfəlik tutumdan istifadə səviyyəsi” 20.15 % olmuşdur. Misal üçün: Şabran – 51.4 %; Naftalan – 44.1 %; Bakı– 29.8 %.	Bu göstərici çox aşağıdır — otel otaqlarının orta doluluğu 20 %-ə bərabərdir, bu isə xidmət keyfiyyəti və turist axını ilə bağlı problemlərin olduğunu göstərir.
Tutumdan istifadə səviyyəsi bölgələr üzrə	2024-cü ilin yanvar-sentyabr dövrü üzrə: ölkə üzrə ortalama 24.8 %; Şabran – 63.2 %; Naftalan – 45.3 %; Bakı – 39.7 %.	Bölgələr arasında ciddi fərqlər mövcuddur — bəzi yerlərdə yüksək doluluq var, lakin bir çox regionda doluluq çox aşağıdır.

Mənbə: Cədvəl Report az. və tourizm.qov.az saytlarındakı məlumatlara əsasən müəllif tərəfindən tərtib edilib.

Bu göstəricilər göstərir ki, yalnız fiziki infrastrukturun artırılması və turist sayının artması xidmət keyfiyyəti məsələsini tam həll etmir - xidmətin səviyyəsi, müştəri məmnuniyyəti və davamlılığa yönəlmiş idarəetmə sistemləri hələ inkişaf mərhələsindədir. Bu statistik göstəricilər əsasında dediyimiz nəticələri dəstəkləyir: otel xidmətlərinin keyfiyyəti ilə bağlı real problemlər var. Belə halda:

- Otel doluluğunun artırılması üçün xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsi zəruridir;
- Xidmət keyfiyyətinin yüksəlməsi isə kadr hazırlığı, brendinq, rəqəmsallaşma və beynəlxalq standartlara uyğunlaşma kimi faktorlarla bağlıdır.

Turizm dinamikasının daim inkişaf etdiyi dünyada Azərbaycan cəlbedici bir nümunədir. [6.səh.45].

2020–2025 dövründə xidmət keyfiyyətinin artırılması məqsədilə təxminən 36–40 milyon AZN həcmində investisiya ayrıldığı müəyyən edilir. Ən böyük investisiya Zəngilan (Ağalı) və Şahdağ bölgələrinə yönəlib, çünki bu ərazilər yeni turizm zonaları kimi inkişaf etdirilir. Paytaxt otellərində (xüsusilə beynəlxalq brendlərdə) investisiyalar daha çox texnoloji modernizasiya və enerji səmərəliliyi sahəsinə yönəldilib. Region otellərində isə əsas məqsəd otaq və xidmət infrastrukturunun təmiri, SPA və tibbi xidmətlərin yenilənməsi olmuşdur.

Cədvəl 2.

Azərbaycan otellərində xidmət keyfiyyətinin artırılması məqsədilə yatırılan vəsaitlər (2020–2025)

İl	Obyekt/layihə	Region	Məbləğ (AZN)
2021	“Shahdag Mountain Resort” otel kompleksinin genişləndirilməsi və xidmət modernləşməsi	Qusar	10 milyon AZN
2022	“Naftalan Resort & Spa” otelinin yenidənqurulması və tibbi xidmət avadanlıqlarının təkmilləşdirilməsi	Naftalan	2.76 milyon AZN
2023	“Qafqaz Riverside Hotel Qəbələ”də infrastruktur və otaq modernləşməsi	Qəbələ	1.8 milyon AZN
2024	“Flame Towers Fairmont Baku” – texnoloji modernizasiya və enerji səmərəliliyi proqramı	Bakı	4.5 milyon AZN
2024	Zəngilan rayonunda “Ağalı kəndi” otel layihəsinin təmiri və təchizatı	Zəngilan	14.2 milyon AZN
2025	“Shahdag Hotels” kompleksində xidmət keyfiyyətinin beynəlxalq sertifikatlaşdırılması və ekoloji standartlara uyğunlaşdırma	Qusar	3.2 milyon AZN (planlaşdırılan)

Mənbə: Cədvəl Dövlət Turizm Agentliyi və “AzərTurizm” məlumatları əsasında müəllif tərəfindən hazırlanmışdır.

Beynəlxalq standartlara inteqrasiyanın əhəmiyyəti

Dünya təcrübəsində otelçilik sahəsində bir sıra beynəlxalq standartlar mövcuddur:

1. ISO 22483, turizm sektorunda fəaliyyət göstərən müəssisələrin xidmət keyfiyyətini artırmaq, müştəri məmnuniyyətini təmin etmək və dayanıqlı turizm təcrübələrini təşviq etmək məqsədilə hazırlanmış, 2020-ci ildə dərc edilmiş beynəlxalq bir standartdır. Bu standart otel və oxşar yerləşmə obyektlərində təqdim olunan xidmətlərin müəyyən bir keyfiyyət səviyyəsində olmasını təmin etmək üçün tələbləri və tövsiyələri əhatə edir.

2. ISO 9001 (Keyfiyyətin idarə olunması sistemi) beynəlxalq standartında keyfiyyəti idarəetmə sisteminin əsas tələbləri qismində istehlakçının mənafeyinin qorunması, prosesin səmərəliliyinin təmin edilməsi, idarəetmə sisteminin təkmilləşdirilməsi, düzgün qərar qəbuletmə mexanizmi, istehsalçı ilə istehlakçı arasındakı müştərək maraqlardan doğan qarşılıqlı əlaqələrin vacibliyi kimi prinsiplər əsas götürülür.

3. ISO 22000 (Qida təhlükəsizliyi idarəetmə sistemi) Qida məhsullarının кeyfiyyətinin yüksəldilməsini və onun təhlükəsizliyini təmin edən normativ sənədlər sistemində ISO 22000 “Qida məhsullarının təhlükəsizliyini idarəetmə sistemləri. Qida məhsulları zəncirində iştirak edən bütün təşkilatlara olan tələblər” adlı beynəlxalq statuslu standart əsas yerlərdən birini tutur.

4. Hotelstars Union ulduzlaşdırma sistemi. Avstriya Otel Təsnifatı Otel Ulduzları İttifaqının bir hissəsidir. 21 HOTREC prinsipləri Avropada milli/regional mehmanxana təsnifat sistemlərinin tərtibi/təftişi üçün əsasdır.

5. Green Key ekosertifikasiya proqramı. Şimali Amerikada fəaliyyət göstərən otel və konfrans sənayesi üçün bir ekoloji sertifikasiya proqramıdır. Bu proqram, müəssisələrin ətraf mühitə və sosial performanslarını yaxşılaşdırmaq öhdəliyini göstərir. 1994-cü ildə təsis edilmişdir və beynəlxalq səviyyədə otellər, restoranlar və digər turizm müəssisələri üçün dayanıqlı turizm standartları müəyyən edir.

Bu standartların tətbiqi otellərə xidmət keyfiyyətini yüksəltmək, müştəri etimadını artırmaq və beynəlxalq bazarda rəqabət qabiliyyətini gücləndirmək imkanı verir. Azərbaycanda bir sıra beşulduzlu otellər bu standartlara uyğun fəaliyyət göstərsə də, region otellərində bu proses zəif gedir. Beynəlxalq otelçilik standartları (məsələn, ISO 9001, ISO 22000, Hotelstars Union kriteriyaları və s.) qonaq məmnuniyyətini, təhlükəsizliyi və idarəetmənin şəffaflığını təmin etməyə yönəlmişdir. Bu standartların tətbiqi aşağıdakı üstünlükləri yaradır:

- Xidmətlərin vahid keyfiyyət səviyyəsinin təmin olunması;

- Otelin beynəlxalq bazarda rəqabət qabiliyyətinin artması;
- Brend etibarlılığının güclənməsi;
- Xarici turistlərin etimadının yüksəlməsi.

Hazırda Azərbaycanda bir sıra beşulduzlu otellər bu standartlara uyğun fəaliyyət göstərir, lakin kiçik və orta səviyyəli otellər üçün bu inteqrasiya prosesi ləng gedir.

Azərbaycanda otelçilik sahəsində beynəlxalq standartlara keçidin qarşısını alan əsas problemlər bunlardır:

1. Kadr hazırlığı sisteminin zəifliyi və peşəkar təlimlərin azlığı;
2. Xidmət keyfiyyətinə dövlət nəzarətinin yetərsizliyi;
3. Yerli otel bizneslərinin maliyyə resurslarının məhdudluğu;
4. Marketinq və brendləşmə bacarıqlarının zəif inkişafı.

Bu problemlərin həlli üçün aşağıdakı istiqamətlərdə tədbirlərin keçirilməsi zəruridir:

- turizm və otelçilik üzrə ixtisaslaşmış təhsil proqramlarının beynəlxalq səviyyəyə uyğunlaşdırılması;
- milli sertifikasiya sisteminin beynəlxalq modellərə əsasən yenilənməsi;
- rəqəmsal rezervasiya, müştəri analitikası və süni intellekt əsaslı xidmət modellərinin tətbiqi;
- bölgələrdə turizm potensialına uyğun otel şəbəkələrinin yaradılması və investisiya təşviqləri.

Beynəlxalq otel şəbəkələrinin Azərbaycanda fəaliyyət göstərməsi xidmət mədəniyyətinin formalaşmasına böyük təsir göstərmişdir. Buna misal olaraq, “Fairmont Baku Flame Towers” otelində müştəri xidmətləri “Accor Group”un beynəlxalq keyfiyyət protokollarına əsasən həyata keçirilir. Qonaq qarşılanması, otaq xidməti və qida təhlükəsizliyi sahəsində ISO 9001 və HACCP standartları tətbiq olunur. “JW Marriott Absheron Baku” oteli müştəri məmnuniyyətinin ölçülməsi üçün hər ay “Guest Voice” adlı beynəlxalq sorğu sistemi həyata keçirir və nəticələr əsasında xidmət təkmilləşdirilir.

Bu cür yanaşmalar Azərbaycan otelçiliyində xidmət standartlarının beynəlmiləlləşməsinə nümunədir. Yerli otel brendlərinin yüksəlişi son illərdə “Qafqaz Hotels & Resorts”, “Shahdag Hotels”, “Naftalan Resort” kimi yerli brendlər də xidmət keyfiyyətinə ciddi diqqət ayırmağa başlamasına təkan vermişdir. O cümlədən, “Qafqaz Riverside Hotel Qəbələ” kompleksində SPA, restoran və otaq xidmətləri beynəlxalq 4-5 ulduz standartlarına uyğunlaşdırılıb.“Shahdag Mountain Resort” qış turizmi üçün unikal konsept yaradaraq həm xarici, həm də yerli turistlər arasında yüksək məmnunluq qazanmışdır.

Turizm sektorunun inkişafı Azərbaycanın, demək olar ki, hər bir regionu üçün strateji prioritetdir, lakin bu işdə yalnız bir neçə sahə nəzərəçarpacaq uğur qazanıb. Ərazi inkişafı üzrə ekspertlər təklif edirlər ki, turizmdən gəlirləri səmərəli şəkildə cəlb etmək və əldə etmək üçün regionlar müasir biznes alətləri və strategiyalarını qəbul etməlidirlər. [5.səh.10]

Nəticə

Azərbaycanın turizm potensialının reallaşması birbaşa otel xidmətlərinin keyfiyyətindən asılıdır. Beynəlxalq standartlara inteqrasiya prosesi yalnız otel biznesinin deyil, bütövlükdə ölkənin turizm imicinin yüksəldilməsinə xidmət edir. Bu istiqamətdə dövlət, özəl sektor və təhsil müəssisələri arasında əməkdaşlığın gücləndirilməsi vacibdir. Azərbaycanın mehmanxana sənayesi bir sıra amillərə görə sürətli inkişafa doğru irəliləyir. Ölkədə keçirilən bir çox beynəlxalq tədbirlər, Azərbaycan Eurovision Mahnı Müsabiqəsi (2012), Avropa Oyunları (2015), Formula 1 Qran Pri yarışları (2016-cı ildən) və mədəniyyət və idman çempionatları da daxil olmaqla böyük qlobal tədbirlərə ev sahibliyi etmişdir. Bu tədbirlər milyonlarla beynəlxalq turisti Azərbaycana cəlb edərək yüksək keyfiyyətli yaşayış yerlərinə tələbatı artırmışdır. Turizm sahəsində Azərbaycan hökuməti davamlı turizm, ekoturizm və macəra turizminə sərmayə qoymaqla turizm sektorunu inkişaf etdirir. “Turizm 2023 Strategiyası” və digər təşəbbüslər, xüsusilə Qəbələ, Şəki və Xəzər sahili kimi regionlarda infrastrukturun gücləndirilməsinə yönəlib və daha çox xərc çəkən turistlərin cəlb edilməsinə güclü diqqət yetirir. Otelçilik sahəsində keyfiyyətin artırılması və beynəlxalq standartların tətbiqi

Azərbaycanın qonaqpərvərliyini dünya səviyyəsində tanıdan əsas meyar olacaqdır.

Beləliklə, Azərbaycanda otel xidmətlərinin keyfiyyəti inkişaf mərhələsindədir:

- Paytaxt otelləri beynəlxalq standartlara uyğunlaşma istiqamətində əhəmiyyətli nailiyyətlər əldə etmişdir;
- Region otelləri isə bu prosesdə hələ də geridə qalır, lakin potensialları böyükdür;
- Əsas problemlər kadr hazırlığı, keyfiyyət nəzarəti və infrastruktur təminatı ilə bağlıdır.

Azərbaycanın turizm sektorunun dayanıqlı inkişafı üçün otelçilikdə vahid keyfiyyət standartı sistemi, peşəkar təlim proqramları və dövlət-özəl sektor əməkdaşlığı zəruridir.

ƏDƏBİYYAT

1. “Azərbaycan Respublikasının 2022–2026-cı illərdə sosial-iqtisadi inkişaf Strategiyası”nın təsdiq edilməsi haqqında Sərəncam. Bakı şəhəri, 22 iyul 2022-ci il.
2. Dövlət Turizm Agentliyi və “AzərTurizm” məlumatı (2021,2022,2023,2024 illik hesabatlar).
3. N. Guliev, H.Mammadova & H. Guliyev. The Role of Higher Educational Institutions in the Development of the Hospitality IndustryInternational Journal of Tourism & Hotel Business Management. 2021.p.524
4. Гасанов Арзу Наджаф. Гостиничное хозяйство в Азербайджане: проблемы и перспективы развития предпринимательства. Современные технологии управления. 2014. №4 (40). Стр.230
5. Ibrahim Baydur. Sustainable Development of Regional Tourism for Economic Resilience in Azerbaijan. Journal of Busines and Economic Options. 2024, 7(3), p.10-18
6. H. Hasanov. The impact of event tourizm on tourizm Facilities operatinq in Azerbaijan. Management and Entrepreneurship: Trends of Development. № 1(27), 2024 .p.45.
7. Fairmont Group Annual Report, 2024
8. Tourizm.qov.az

Магистр Гамид Азер оглу Мустафаев,
Научный руководитель Фируза Карахан кызы Аббасова
Азербайджанский Университет Кооперации

Качество гостиничных услуг в Азербайджане и вопросы интеграции в международные стандарты

Резюме

Цель исследования: заключается в том, что гостиничный сектор, являясь одним из основных столпов туризма, является индикатором культуры гостеприимства, качества обслуживания и национального имиджа. В последние годы в Азербайджане уделяется большое внимание гостиничному сектору, превращая туризм в одно из приоритетных направлений экономики. Однако вопрос соответствия качества обслуживания международным стандартам по-прежнему остается актуальным.

Методология исследования: использовались методы анализа, синтеза, сравнения и обобщения.

Прикладная значимость исследования: в статье рассматривается качество гостиничных услуг в Азербайджане, уровень соответствия международным стандартам и трудности, возникающие в этом процессе.

По результатам исследования: в целом, более широкая интеграция гостиничной индустрии в соответствии с международными стандартами не только повысит конкурентоспособность страны в сфере туризма, но и позволит сформировать более стабильную и качественную среду обслуживания, отвечающую ожиданиям гостей. В связи с этим основными направлениями устойчивого развития сектора рассматриваются совершенствование

нормативно-правовой базы, обучение персонала, цифровизация услуг и усиление механизмов контроля качества.

Оригинальность и научная новизна исследования: в данном исследовании впервые представлен комплексный анализ реального состояния качества гостиничного обслуживания в Азербайджане и его соответствия международным стандартам. В исследовании с использованием нового подхода оценены факторы, влияющие на качество обслуживания (обучение персонала, управление, цифровизация, удовлетворенность клиентов и т. д.), а также проведено сравнение различий между отелями столицы и региона.

Ключевые слова: индустрия туризма, гостиничные услуги, качество, международные стандарты, гостиничное хозяйство, международный туризм.

Master's student Hamid Azer Mustafayev,
Supervisor Firuza Garakhan Abbasova
Azerbaijan Cooperation University

Quality of hotel services in Azerbaijan and issues of integration into international standards

Summary

The aim of the study is that the hotel sector, being one of the main pillars of tourism, is an indicator of the culture of hospitality, quality of service and national image. In recent years, Azerbaijan has placed significant emphasis on the hotel sector, making tourism a priority for the economy. However, the issue of ensuring service quality meets international standards remains pressing.

Research methodology: methods of analysis, synthesis, comparison and generalization were used.

Applied significance of the study: the article examines the quality of hotel services in Azerbaijan, the level of compliance with international standards and the difficulties arising in this process.

The study concludes that, overall, greater integration of the hotel industry in line with international standards will not only enhance the country's competitiveness in tourism but also create a more stable and high-quality service environment that meets guest expectations. In this regard, the main areas of sustainable development for the sector include improving the regulatory framework, staff training, digitalization of services, and strengthening quality control mechanisms.

Originality and scientific novelty of the study: this study presents for the first time a comprehensive analysis of the actual state of hotel service quality in Azerbaijan and its compliance with international standards. The study, using a new approach, assessed factors influencing service quality (staff training, management, digitalization, customer satisfaction, etc.), and compared the differences between hotels in the capital and the region.

Key words: tourism industry, hotel services, quality, international standards, hotel industry, international tourism.