



Qonaqpərvərlik sənayesinin müasir problemləri

Nicat Əliyev

Xülasə. Bu mövzu çərçivəsində qonaqpərvərlik sənayesinin müasir dövrdə qarşılaşdığı əsas problemlər geniş şəkildə təhlil olunur və onların sektora təsiri çoxşaxəli yanaşma ilə izah edilir. Qloballaşma prosesinin sürətlənməsi beynəlxalq rəqabəti artırmaqla yanaşı, müəssisələrdən daha çevik və innovativ idarəetmə tələb edir. Texnoloji yeniliklərin tətbiqi, xüsusilə rəqəmsallaşma və avtomatlaşdırma, xidmətlərin keyfiyyətini yüksəltmək imkanı yaratsa da, bu sahədə uyğunlaşma problemlərini də gündəmə gətirir. Dəyişən istehlakçı davranışları, fərdiləşdirilmiş xidmətlərə artan tələbat və onlayn platformaların geniş yayılması müəssisələri yeni strategiyalar formalaşdırmağa vadar edir. Bununla yanaşı, əmək qüvvəsi çatışmazlığı, ixtisaslı kadrların azlığı və işçi dövrüyyəsinin yüksək olması sektorun davamlı fəaliyyətinə mənfi təsir göstərir. Pandemiya sonrası bərpa mərhələsində isə maliyyə itkiləri, təhlükəsizlik standartlarının yüksəldilməsi və bazarın qeyri-sabitliyi əsas çətinliklər kimi çıxış edir. Eyni zamanda, ekoloji davamlılıq və sosial məsuliyyət prinsiplərinin tətbiqi müəssisələr üçün yeni öhdəliklər yaradır. Araşdırma nəticəsində müəyyən olunur ki, qonaqpərvərlik sektorunun uğurlu inkişafı üçün strateji planlaşdırma, rəqəmsal transformasiyanın sürətləndirilməsi, insan resurslarının peşəkar inkişafı və müştəri yönümlü innovativ yanaşmaların tətbiqi vacib şərtlər kimi ön plana çıxır.

Açar sözlər: qonaqpərvərlik sənayesi, müasir problemlər, strateji planlaşdırma, rəqəmsal transformasiya, pandemiyanın təsiri, əmək bazarı problemləri, davamlı inkişaf və ekoloji məsuliyyət

Azərbaycan Turizm və Menecment Universiteti, magistrant, Bakı, Azərbaycan

E-poçt: nicateliyev637@gmail.com

Daxil oldu: 14 Yanvar 2026; Qəbul edildi: 2 May 2026; Onlayn dərc edilib: 28 May 2026

© Müəllif(lər) 2026. Bu, Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 Beynəlxalq Lisenziyası (CC BY-NC 4.0) şərtləri altında paylanan açıq girişli məqalədir.

Modern Problems of the Hospitality Industry

Nijat Aliyev

Abstract. Within the framework of this topic, the main challenges faced by the hospitality industry in the modern era are comprehensively analyzed, and their impact on the sector is explained through a multifaceted approach. The acceleration of globalization increases international competition while requiring businesses to adopt more flexible and innovative management practices. The implementation of technological innovations, especially digitalization and automation, creates opportunities to improve service quality, but also brings adaptation challenges. Changing consumer behavior, the growing demand for personalized services, and the widespread use of online platforms force businesses to develop new strategies. At the same time, labor shortages, the lack of qualified personnel, and high employee turnover negatively affect the sustainable operation of the sector.

In the post-pandemic recovery phase, financial losses, the need to enhance safety standards, and market instability emerge as major difficulties. Additionally, the implementation of environmental sustainability and social responsibility principles creates new obligations for enterprises. The research concludes that for the successful development of the hospitality industry, key priorities should include strategic planning, accelerating digital transformation, developing human resources, and adopting customer-oriented and innovative approaches.

Keywords: *hospitality industry, modern problems, strategic planning, digital transformation, impact of the pandemic, labor market challenges, sustainable development, environmental responsibility*

Azerbaijan University of Tourism and Management, Master's student, Baku, Azerbaijan

E-mail: nicateliyev637@gmail.com

Received: 14 January 2026; Accepted: 2 May 2026; Published online: 28 May 2026

© The Author(s) 2026. This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0).

Giriş

Qonaqpərvərlik sənayesi müasir dövrdə qlobal iqtisadiyyatın ən dinamik və strateji sahələrindən biri kimi çıxış edir. Turizm, otelçilik, ictimai iaşə və əyləncə kimi alt sahələri özündə birləşdirən bu sektor yalnız iqtisadi baxımdan deyil, həm də sosial və mədəni baxımdan cəmiyyətlərin inkişafına mühüm töhfələr verir. Lakin sürətlə dəyişən dünya şəraitində bu sahənin üzləşdiyi problemlər də getdikcə daha çox mürəkkəbləşir və çoxşaxəli xarakter daşıyır (Azərbaycan Respublikası Dövlət Turizm Agentliyi, 2023). Son illər ərzində qonaqpərvərlik sənayesində ciddi transformasiyalar müşahidə olunur. Qloballaşma, texnoloji yeniliklər və rəqəmsallaşma prosesi, istehlakçı davranışlarında baş verən dəyişikliklər, əmək bazarındakı çatışmazlıqlar və pandemiya sonrası dövr bu sahənin üzərinə bir sıra yeni məsuliyyətlər və təzyiqlər qoymuşdur. Xüsusilə COVID-19 pandemiyası qonaqpərvərlik sektorunun dayanıqlılığını sınağa çəkmiş, fəaliyyət modellərinin və idarəetmə yanaşmalarının yenidən nəzərdən keçirilməsinə səbəb olmuşdur. Bu dövrdə sektor həm maliyyə baxımından, həm də insan resurslarının idarə edilməsi və müştəri münasibətləri sahəsində dərin sarsıntılar yaşamışdır (Səhratlı, 2025).

Bundan əlavə, müasir dövrün əsas tələblərindən biri olan davamlı inkişaf konsepsiyası da qonaqpərvərlik sənayesinin fəaliyyətində mühüm yer tutmağa başlamışdır. Ətraf mühitin qorunması, yerli icmalarla qarşılıqlı faydalı əlaqələrin qurulması, sosial məsuliyyət və enerji səmərəliliyi kimi faktorlar artıq sektorda uğur qazanmaq üçün sadəcə əlavə üstünlük deyil, zəruri şərtə çevrilmişdir. Müştərilərin artan gözləntiləri və fərdiləşdirilmiş xidmətlərə olan tələbat isə xidmət keyfiyyətinin, innovativ yanaşmaların və rəqəmsal alətlərin tətbiqinin vacibliyini daha da önə çıxarır (Əliyev, 2020). Bu tədqiqat işində məqsəd, qonaqpərvərlik sənayesinin mövcud vəziyyətini qiymətləndirmək, onun qarşılaşdığı əsas problemləri müəyyənləşdirmək və bu problemlərin aradan qaldırılması üçün mümkün strategiyaları təhlil etməkdir. Mövcud çağırışlara uyğun effektiv həll yollarının hazırlanması və tətbiqi, bu sahənin gələcək inkişafı və dayanıqlılığı baxımından həyati əhəmiyyət kəsb edir (Qafarlı, 2025).

Tədqiqat

Bu tədqiqat işinin əsas məqsədi müasir dövrdə qonaqpərvərlik sənayesinin qarşılaşdığı əsas problemləri dərin şəkildə araşdırmaq, bu problemlərin səbəblərini və təsir dairələrini təhlil etmək, eyni zamanda onların həlli yollarını müəyyənləşdirərək sektorun davamlı inkişafına töhfə verməkdir. Tədqiqat çərçivəsində qloballaşma, texnoloji yeniliklər, pandemiyanın nəticələri, əmək bazarındakı

dəyişikliklər, dəyişən müştəri davranışları və ekoloji tələblər kimi amillərin qonaqpərvərlik sahəsinə təsiri qiymətləndirilmişdir. Eyni zamanda, sektorun strukturu, idarəetmə modelləri və innovativ yanaşmaları nəzərdən keçirilmiş, mövcud vəziyyətin obyektiv qiymətləndirilməsi aparılmışdır (United Nations World Tourism Organization (UNWTO), 2022). Tədqiqat zamanı həm nəzəri, həm də empirik yanaşmalardan istifadə olunmuşdur. Mövcud elmi ədəbiyyatın təhlili, beynəlxalq təcrübələrin müqayisəsi, sistemli və müqayisəli analiz metodları tətbiq edilmişdir. Əldə edilən nəticələr əsasında strateji planlaşdırma, rəqəmsal transformasiya, insan resurslarının inkişafı və müştəri yönümlü xidmətlərin artırılması istiqamətində konkret elmi əsaslandırılmış tövsiyələr hazırlanmışdır (Ivanov və Webster, 2017).

Bu araşdırma həm elmi-nəzəri, həm də praktiki baxımdan əhəmiyyətlidir. Belə ki, tədqiqat nəticələri qonaqpərvərlik müəssisələrinin strateji qərar qəbul etmə prosesində istifadə olunma bilər, dövlət və özəl sektor arasında əməkdaşlığın inkişafına, eləcə də yeni idarəetmə modellərinin formalaşdırılmasına yardımçı ola bilər. Azərbaycan və digər oxşar inkişaf mərhələsində olan ölkələr üçün bu tədqiqat, qonaqpərvərlik sektorunun rəqabətqabiliyyətli, dayanıqlı və müasir tələblərə uyğun şəkildə inkişaf etdirilməsi baxımından praktik əhəmiyyət daşıyır (Hüseynova, 2019). Qonaqpərvərlik sənayesi müasir dövrdə çoxsaylı çağırışlarla üzləşir ki, bunlar sektorun dayanıqlı inkişafına və rəqabət qabiliyyətinə ciddi təsir göstərir. Əvvəlcə, qloballaşmanın sürətlənməsi və texnoloji inqilab sektorun fəaliyyət prinsiplərini köklü şəkildə dəyişdirir. Rəqəmsal transformasiya otel və restoran xidmətlərinin təşkili, müştəri münasibətlərinin idarə olunması və marketinq strategiyalarında yeni imkanlar yaratsa da, bununla yanaşı, rəqabətin intensivləşməsinə və bazarda fərqlənmək üçün innovativ yanaşmaların zəruriliyinə səbəb olur (Pizam, 2021). Əmək bazarındakı dəyişikliklər və ixtisaslı kadr çatışmazlığı qonaqpərvərlik sənayesinin ən aktual problemlərindən biridir. Bu sektor yüksək xidmət keyfiyyəti üçün peşəkar və motivasiyalı işçi qüvvəsi tələb edir, lakin əmək şəraitinin çətinliyi, aşağı maaşlar və pandemiya sonrası iqtisadi qeyri-müəyyənliklər işçi qüvvəsinin azalmasına gətirib çıxarmışdır. Nəticədə, müəssisələr insan resurslarının idarə edilməsində yeni yanaşmalar və stimullaşdırıcı mexanizmlər tətbiq etməyə məcbur olurlar (Sirdaov, 2018).

COVID-19 pandemiyası qonaqpərvərlik sektorunda həm qısa, həm də uzunmüddətli problemlər yaratmışdır. Pandemiya dövründə qapalı qalan otel və restoranlar böyük maliyyə itkiləri ilə üzləşmiş, müştəri tələbatının kəskin azalması biznes modellərinin yenidən qurulmasını zəruri etmişdir. Pandemiya sonrası dövrdə isə bərpa prosesindəki çətinliklər, yeni sanitariya normalarına uyğunlaşma və müştəri inamının bərpası əsas vəzifələr kimi önə çıxır (Kandampully və b., 2018). Bundan əlavə, davamlılıq və ekoloji məsuliyyət qonaqpərvərlik sənayesinin müasir gündəmində xüsusi yer tutur. İstehlakçıların ətraf mühitə və sosial məsuliyyətə dair artan tələbləri müəssisələri daha ekoloji təmiz texnologiyalar tətbiq etməyə, tullantıların azaldılmasına və enerji səmərəliliyinin artırılmasına təşviq edir. Bu isə uzunmüddətli perspektivdə həm iqtisadi, həm də sosial faydalar yaradır (Rashid və b., 2020). Müştəri davranışlarında baş verən dəyişikliklər də sektorda strateji dönüş nöqtəsi kimi qiymətləndirilir. Rəqəmsal kanalların geniş yayılması, fərdiləşdirilmiş xidmətlərə olan tələbatın artması, təhlükəsizlik və sağlamlıq standartlarına yüksək önəm verilməsi müəssisələrin fəaliyyətində yeni yanaşmalar tələb edir. Xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsi, innovasiyaların tətbiqi və müştəri məmnuniyyətinin təmin edilməsi rəqabətdə üstünlük qazanmaq üçün əsas amillərə çevrilmişdir.

Bütün bu amillər qonaqpərvərlik sənayesində strateji planlaşdırmanın, insan resurslarının inkişaf etdirilməsinin və rəqəmsal texnologiyaların tətbiqinin vacibliyini vurğulayır. Mövcud problemlərin aradan qaldırılması üçün beynəlxalq təcrübənin öyrənilməsi və yerli şəraitə uyğunlaşdırılması önəmlidir. Bununla yanaşı, sektor iştirakçıları arasında əməkdaşlığın gücləndirilməsi və dövlət dəstəyinin artırılması dayanıqlı inkişafın təmin olunmasında mühüm rol oynayır (Zeng, Carter, & De Lacy, 2019).

Nəticə

Qonaqpərvərlik sənayesi müasir dövrdə sürətlə dəyişən iqtisadi, sosial və texnoloji şəraitin təsiri altında bir sıra mürəkkəb problemlərlə üzləşir. Qloballaşma və rəqəmsal transformasiya bu sektorda innovasiyaların sürətlə tətbiqini tələb etsə də, eyni zamanda rəqabətin güclənməsinə və bazar iştirakçıları üçün davamlı təzyiqlərin yaranmasına səbəb olur. Əmək bazarında ixtisaslı kadr çatışmazlığı isə xidmət keyfiyyətinin qorunması və artırılması üçün ciddi çağırışlar yaradır, bu da insan resurslarının idarə olunması sahəsində yeni yanaşmaların tətbiqini labüd edir.

Pandemiya qonaqpərvərlik sektoruna ağır zərbə vuraraq onun iqtisadi dayanıqlılığını sınağa çəkdi, lakin bu dövr eyni zamanda yenidənqurma və bərpa üçün imkanlar yaratdı. Yeni sanitariya normaları, müştəri təhlükəsizliyinə daha yüksək diqqət və dəyişən istehlakçı davranışları sektorun fəaliyyət mexanizmlərini köklü şəkildə yenidən qurmağa vadar edir. Bu prosesdə rəqəmsal xidmətlərin və innovativ texnologiyaların rolu daha da artır, müəssisələr üçün rəqəmsal adaptasiya zərurətə çevrilir. Davamlı inkişaf və ekoloji məsuliyyət anlayışları qonaqpərvərlik sektorunda strateji prioritetlərdən birinə çevrilmişdir. Müştərilərin artan ekoloji şüuru və beynəlxalq tələblər müəssisələri ekoloji təmiz texnologiyaların tətbiqinə, tullantıların idarə olunmasına və enerji səmərəliliyinin artırılmasına yönəldir. Bu isə yalnız ətraf mühitin qorunmasına deyil, həm də uzunmüddətli iqtisadi faydaların əldə edilməsinə şərait yaradır. Araşdırmanın nəticələri göstərir ki, qonaqpərvərlik sənayesində müasir problemlərin həlli üçün integrativ yanaşma tələb olunur. Strateji planlaşdırma, rəqəmsal transformasiya, insan resurslarının inkişafı və müştəri yönümlü xidmətlərin artırılması bu yanaşmanın əsas komponentləridir. Beynəlxalq təcrübələrin öyrənilməsi və yerli şəraitə uyğunlaşdırılması da sektorda rəqabət qabiliyyətinin yüksəldilməsi və dayanıqlı inkişafın təmin olunmasında mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

Nəticə olaraq, qonaqpərvərlik sənayesinin müasir çağırışlarına adekvat cavab vermək üçün sektorun bütün iştirakçılarının – müəssisə rəhbərləri, dövlət orqanları, əməkdaşlar və müştərilərin birgə səyi və qarşılıqlı dəstəyi vacibdir. Bu sahədə müasir idarəetmə yanaşmaları və innovativ həllər tətbiq edilərsə, qonaqpərvərlik sektoru ölkənin iqtisadi inkişafında mühüm rol oynamağa davam edəcək və beynəlxalq səviyyədə rəqabət üstünlüyü qazanacaqdır.

Ədəbiyyat

1. Azərbaycan Respublikası Dövlət Turizm Agentliyi. (2023). *Azərbaycan turizm sektorunun inkişaf strategiyası 2023–2030*. DTA.
2. Əliyev, R. (2020). *Qonaqpərvərlik sənayesinin inkişaf perspektivləri*. Nurlan Nəşriyyatı.
3. Hüseynova, S. (2019). Qonaqpərvərlik sektorunda insan resurslarının idarə olunması. *Bakı Dövlət Universiteti Elmi Jurnalı*, 4(2), 45–58.
4. Ivanov, S., & Webster, C. (2017). *Tourism and hospitality management: New trends and technologies*. Routledge.
5. Kandampully, J., Zhang, T., & Jaakkola, E. (2018). Customer experience management in hospitality: A literature synthesis, new understanding and research agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1), 21–56.
6. Pizam, A. (2021). *International encyclopedia of hospitality management* (3rd ed.). Elsevier.
7. Qafarlı, Ə. (2025). Qonaqpərvərlik sənayesində rəqəmsal risklərin azaldılmasında AI və bulud sistemlərinin əhəmiyyəti. *Elmi Tədqiqat Jurnalı*, 5(10), 99–103.
8. Rashid, N., & Zainal, S. R. M. (2020). Impact of COVID-19 on hospitality industry: A case study of hotels in Malaysia. *Journal of Tourism and Hospitality*, 9(2), 1–15.
9. Səhratlı, F. (2025). Azərbaycanda qonaqpərvərlik sənayesinin əsas komponentləri və funksional strukturu. *Elmi İş Jurnalı*, 19(6), 113–116.
10. Sidorov, V. P. (2018). *Sovremennye problemy gostinichnogo biznesa*. Izdatelstvo Yurayt.

11. United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2022). *Sustainable tourism for development guidebook*. UNWTO Publications.
12. Zeng, Z., Carter, R. W., & De Lacy, T. (2019). Understanding the adoption of sustainability practices in the hospitality industry: An innovation adoption perspective. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(7), 995–1013.