

İsmayıl Natiq oğlu BAYRAMLI
Qərbi Kaspi Universitetinin magistrantı
E-mail: ismayil.bayramli001@gmail.com
ORCID ID:0009-0001-5121-2703

TURİZM VƏ REKREASIYA MÜƏSSİSƏLƏRİNDƏ XİDMƏT KEYFİYYƏTİNİN İDARƏ OLUNMASI VƏ ISO 9001:2015 STANDARTININ TƏTBİQİNİN EFFEKTİVLİYİ

Xülasə

Müasir dövrdə turizm və rekreasiya sektoru iqtisadiyyatın dinamik inkişaf edən sahələrindən biri kimi çıxış edir. Bu sahədə fəaliyyət göstərən müəssisələrin rəqabət qabiliyyətinin artırılması xidmət keyfiyyətinin səviyyəsindən birbaşa asılıdır. Məqalədə turizm və rekreasiya müəssisələrində xidmət keyfiyyətinin idarə olunmasının nəzəri və metodoloji əsasları, həmçinin ISO 9001:2015 beynəlxalq standartının tətbiqinin xüsusiyyətləri araşdırılmışdır. Tədqiqatın məqsədi xidmət keyfiyyətinin artırılmasında sistemli idarəetmə yanaşmalarının rolunu müəyyən etmək və ISO standartının effektivliyini qiymətləndirməkdir. Tədqiqat zamanı sistemli yanaşma, müqayisəli təhlil, statistik analiz və analitik qiymətləndirmə metodlarından istifadə edilmişdir. Nəticələr göstərir ki, keyfiyyətin idarəetmə sisteminin tətbiqi xidmət proseslərinin optimallaşdırılmasına, müştəri məmnuniyyətinin artmasına və müəssisələrin rəqabət üstünlüyü əldə etməsinə mühüm təsir göstərir. Xüsusilə ISO 9001:2015 standartının tətbiqi proseslərin standartlaşdırılması və risklərin azaldılması baxımından effektiv alət kimi çıxış edir. Məqalədə həmçinin xidmət keyfiyyətinin dinamikası və müştəri məmnuniyyətinin strukturu qrafik və cədvəllər vasitəsilə təhlil edilmişdir.

Açar sözlər: xidmət keyfiyyəti, turizm, ISO 9001, müştəri məmnuniyyəti, keyfiyyətin idarə olunması.

UOT: 338

JEL: L83, M11

DOI: <https://doi.org/10.54414/IPXF5826>

Giriş

Müasir dövrdə turizm və rekreasiya sektoru qlobal iqtisadiyyatın ən dinamik inkişaf edən sahələrindən biri kimi çıxış edir və bir çox ölkələr üçün iqtisadi artımın mühüm mənbəyi hesab olunur. Bu sektor yalnız iqtisadi gəlirlərin formalaşmasına deyil, eyni zamanda məşğulluğun artırılmasına, regionların inkişafına və beynəlxalq inteqrasiyanın güclənməsinə əhəmiyyətli töhfə verir. Xüsusilə xidmət yönümlü iqtisadiyyat şəraitində turizm müəssisələrinin rəqabət qabiliyyəti əsasən təqdim olunan xidmətlərin keyfiyyət səviyyəsi ilə müəyyən olunur [3].

Xidmət keyfiyyəti anlayışı müasir elmi ədəbiyyatda geniş şəkildə tədqiq olunur və əsasən müştərinin gözləntiləri ilə əldə etdiyi real xidmət təcrübəsi arasındakı fərq kimi izah edilir [8]. Bu baxımdan xidmət keyfiyyəti yalnız texniki göstəricilərdən ibarət olmayıb,

eyni zamanda müştəri təcrübəsi, kommunikasiya səviyyəsi, personalın davranışı və xidmət prosesinin təşkilindən də asılıdır. Turizm sektorunun spesifik xüsusiyyətləri – qeyri-maddilik, dəyişkənlik, ayrılmazlıq və saxlanıla bilməməsi – xidmət keyfiyyətinin idarə olunmasını daha mürəkkəb və çoxşaxəli prosesə çevirir [15].

Qlobal rəqabətin artması, müştəri tələblərinin dəyişməsi və rəqəmsal texnologiyaların inkişafı turizm müəssisələrində keyfiyyətin idarə olunmasına yeni yanaşmaların tətbiqini zəruri etmişdir. Bu kontekstdə keyfiyyətin idarəetmə sistemləri, xüsusilə ISO 9001:2015 beynəlxalq standartı müəssisələrin fəaliyyətində sistemli yanaşmanın formalaşdırılmasına və xidmət keyfiyyətinin davamlı olaraq yaxşılaşdırılmasına imkan yaradır [4].

ISO 9001 standartının tətbiqi müəssisələrdə proseslərin standartlaşdırılması, risklərin əvvəlcədən müəyyən edilməsi və müştəri yönümlü strategiyaların həyata keçirilməsi baxımından mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Bu isə nəticə etibarilə müəssisələrin bazarda dayanıqlı mövqə əldə etməsinə və uzunmüddətli inkişafına şərait yaradır [1].

Tədqiqatın aktuallığı ondan ibarətdir ki, turizm və rekreasiya müəssisələrində xidmət keyfiyyətinin idarə olunması məsələsi yalnız nəzəri deyil, eyni zamanda praktiki baxımdan da mühüm əhəmiyyət daşıyır. Müasir şəraitdə müəssisələrin uğuru keyfiyyətin düzgün idarə olunmasından və beynəlxalq standartların tətbiqindən birbaşa asılıdır.

Xidmət keyfiyyətinin nəzəri və metodoloji əsasları. Turizm və rekreasiya sektoru xidmət yönümlü sahə olmaqla iqtisadiyyatın mühüm komponentlərindən biri hesab olunur. Bu sahədə fəaliyyət göstərən müəssisələrin uğuru birbaşa olaraq təqdim etdikləri xidmətlərin keyfiyyət səviyyəsindən asılıdır. Xidmət keyfiyyəti anlayışı müştərinin gözləntiləri ilə əldə etdiyi real xidmət nəticəsi arasındakı uyğunluq səviyyəsini ifadə edir və

bu uyğunluq nə qədər yüksək olarsa, müştəri məmnuniyyəti də bir o qədər artmış olur [9].

Müasir elmi yanaşmalarda xidmət keyfiyyəti yalnız nəticə ilə deyil, həm də xidmətin təqdim olunma prosesi ilə qiymətləndirilir [14]. Bu baxımdan Grönroos xidmət keyfiyyətini iki əsas komponentə ayırır: texniki keyfiyyət (xidmətin nəticəsi) və funksional keyfiyyət (xidmətin necə təqdim olunması). Bu yanaşma turizm sektorunda xüsusilə aktualdır, çünki müştərilər yalnız xidmətin nəticəsini deyil, eyni zamanda xidmət zamanı əldə etdikləri təcrübəni də qiymətləndirirlər [2]. Turizm xidmətlərinin spesifik xüsusiyyətləri onların idarə olunmasını daha mürəkkəb edir. Bu xüsusiyyətlər aşağıdakılardır [5]:

- qeyri-maddilik – xidmət fiziki obyekt kimi deyil, təcrübə kimi qəbul olunur;
- ayrılmazlıq – xidmət istehsalı və istehlakı eyni vaxtda baş verir;
- dəyişkənlik – xidmət keyfiyyəti insan faktorundan asılı olaraq dəyişir;
- saxlanıla bilməməsi – xidmətlər ehtiyat kimi saxlanıla bilməz [5].

Bu xüsusiyyətlər xidmət keyfiyyətinin ölçülməsi və idarə olunması üçün xüsusi metodların tətbiqini zəruri edir.

Cədvəl 1. Xidmət keyfiyyətinin əsas komponentləri.

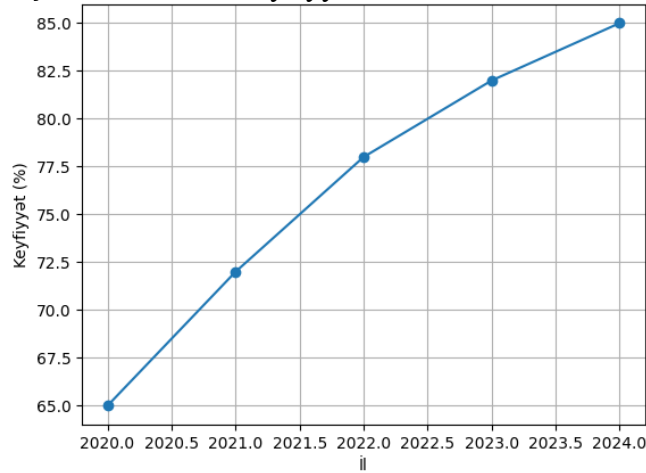
Komponent	Təsviri	Əhəmiyyəti
Etibarlılıq	Xidmətin düzgün və vaxtında göstərilməsi	Müştəri etimadı yaradır
Cavabdehlik	Müştəri sorğularına operativ reaksiya	Məmnuniyyəti artırır
Təminat	Personalın peşəkarlığı və bilikləri	Güvən yaradır
Empatiya	Müştəriyə fərdi yanaşma	Loyallıq formalaşdırır
Maddi mühit	Fiziki şərait və vizual görünüş	İlk təəssüratı formalaşdırır

Mənbə: [8] mənbə əsasında müəllif tərəfindən tərtib edilmişdir.

Yuxarıdakı Cədvəl 1-də verilən komponentlər xidmət keyfiyyətinin qiymətləndirilməsində əsas indikatorlar kimi çıxış edir və SERVQUAL modelinə əsaslanır. Bu model turizm müəssisələrində xidmət keyfiyyətinin ölçülməsi və təhlili üçün geniş istifadə olunur. Bu qrafik (şəkil 1) xidmət keyfiyyətinin illər üzrə dəyişmə dinamikasını əks etdirir. Təhlillər göstərir ki, keyfiyyət göstəriciləri

zaman keçdikcə artım tendensiyası nümayiş etdirir. Bu artım müəssisələrdə keyfiyyətin idarə olunması sistemlərinin tətbiqi və müştəri yönümlü strategiyaların genişlənməsi ilə izah olunur. Xüsusilə son illərdə artımın daha stabil xarakter alması idarəetmə proseslərinin sistemləşdirildiyini göstərir.

Şəkil 1. Xidmət keyfiyyətinin illər üzrə dinamikası



Mənbə: Müəllif tərəfindən hazırlanmışdır.

Keyfiyyətin idarəetmə sisteminin mahiyyəti və prinsipləri. Keyfiyyətin idarəetmə sistemi (KİS) təşkilatın fəaliyyətində məhsul və xidmətlərin müəyyən olunmuş standartlara uyğun şəkildə təmin edilməsinə yönəlmiş kompleks yanaşmadır [15]. Bu sistem təşkilat daxilində bütün prosesləri əhatə edir və əsas məqsədi müştəri məmnuniyyətinin təmin olunması və davamlı inkişafın əldə edilməsidir [11].

Müasir dövrdə keyfiyyət anlayışı yalnız texniki göstəricilərlə məhdudlaşmır. Bu anlayış eyni zamanda xidmət prosesləri, təşkilati idarəetmə və müştəri təcrübəsi ilə sıx bağlıdır. Keyfiyyətin idarə olunması sisteminin tətbiqi təşkilatlara daha effektiv qərarvermə, resursların optimal istifadəsi və risklərin idarə olunması imkanları yaradır [6].

Cədvəl 2. Keyfiyyətin idarəetmə prinsipləri.

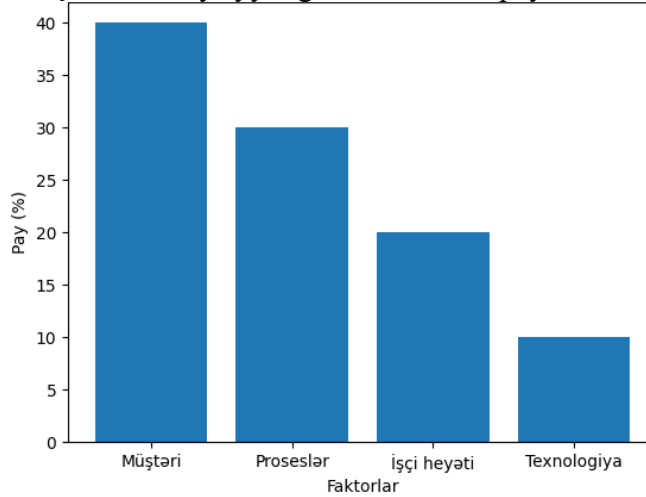
Prinsip	İzahı
Müştəriyönümlülük	Müştəri ehtiyaclarının qarşılınması
Liderlik	Təşkilatda vahid məqsədin formalaşdırılması
İşçilərin iştirakı	Personalın aktiv rolu
Proses yanaşması	Fəaliyyətlərin sistemli idarə olunması
Davamlı təkmilləşmə	Daim inkişafın təmin edilməsi
Faktlara əsaslanan qərar	Analitik yanaşma
Münasibətlərin idarə olunması	Maraqlı tərəflərlə əməkdaşlıq

Mənbə: [4] mənbə əsasında müəllif tərəfindən tərtib edilmişdir.

Bu prinsiplərin tətbiqi nəticəsində təşkilatlarda fəaliyyət daha sistemli və məqsədyönlü şəkildə həyata keçirilir. Xüsusilə proses yanaşması fəaliyyətlərin qarşılıqlı əlaqədə idarə olunmasına imkan yaradır və bu da resursların daha səmərəli istifadəsinə səbəb olur [7] (cədvəl 2).

Histogramdan (şəkil 2) görünür ki, göstəricilərin böyük hissəsi orta və yüksək səviyyədə cəmlənmişdir. Bu isə təşkilatda keyfiyyət səviyyəsinin stabil olduğunu göstərir. Aşağı göstəricilərin az olması isə sistemli problemlərin geniş yayılmadığını göstərir.

Şəkil 2. Keyfiyyət göstəricilərinin paylanması.



Mənbə: Müəllif tərəfindən hazırlanmışdır.

ISO 9001:2015 standartının tətbiqi və effektivliyi. ISO 9001:2015 beynəlxalq standartı keyfiyyətin idarə olunması sahəsində ən geniş tətbiq olunan sistemlərdən biridir. Bu standart təşkilatların fəaliyyətində sistemli yanaşmanın formalaşdırılmasına, proseslərin optimallaşdırılmasına və xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsinə xidmət edir [10].

Standartın əsas üstünlüklərindən biri risk əsaslı yanaşmanın tətbiqidir. Bu yanaşma təşkilatların potensial riskləri əvvəlcədən müəyyən etməsinə və onların qarşısını almağa imkan yaradır. Bu isə təşkilatın daha dayanıqlı və çevik fəaliyyət göstərməsini təmin edir [13].

Cədvəl 3. ISO 9001 tətbiqinin üstünlükləri.

Üstünlük	Təsviri
Effektivlik	Resurslardan optimal istifadə
Keyfiyyət	Xidmətlərin yaxşılaşdırılması
Etibar	Müştəri inamının artması
Rəqabət	Bazarda üstünlük

Mənbə: [1] mənbə əsasında müəllif tərəfindən tərtib edilmişdir.

Cədvəl 3-də ISO 9001 standartının tətbiqindən əldə olunan əsas üstünlüklər sistemli şəkildə təqdim olunur. Effektivlik amili müəssisədə mövcud resursların daha məqsədyönlü istifadəsini təmin edir və əməliyyat xərclərinin azaldılmasına şərait yaradır. Keyfiyyət göstəricisinin yüksəlməsi xidmət və ya məhsulun davamlı olaraq təkmilləşdirilməsinə imkan verir ki, bu da ümumi fəaliyyət nəticələrinə müsbət təsir edir [12]. Etibar komponenti müştərilərlə münasibətlərin möhkəmlənməsinə səbəb olur və şirkətin bazardakı reputasiyasını gücləndirir. Rəqabət üstünlüyü isə təşkilatın digər bazar iştirakçıları ilə müqayisədə daha əlverişli mövqə qazanmasına şərait yaradır. Bu amillərin qarşılıqlı

təsiri nəticəsində müəssisə həm daxili idarəetmə baxımından, həm də xarici bazar mühitində daha dayanıqlı fəaliyyət göstərir. ISO standartının tətbiqi nəticəsində təşkilatlarda proseslər standartlaşdırılır, nəzarət gücləndirilir və xidmət keyfiyyəti sabit saxlanılır.

Bu qrafik (Şəkil 3) ISO standartının tətbiqindən sonra keyfiyyət göstəricilərinin artdığını göstərir. Göstəricilərin daha yüksək intervalda cəmlənməsi keyfiyyət səviyyəsinin yüksəldiyini sübut edir.

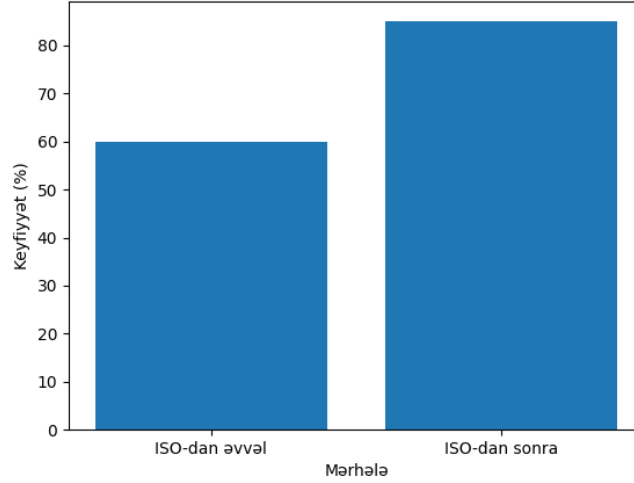
Nəticə

Aparılan tədqiqat göstərir ki, turizm və rekreasiya müəssisələrində xidmət keyfiyyətinin idarə olunması müəssisələrin rəqabət qabiliyyətinin artırılmasında əsas amillərdən

biridir. Xidmət keyfiyyətinin yüksək olması müştəri məmnuniyyətinin artmasına, təkrar

müraciətlərin çoxalmasına və müəssisənin bazar mövqeyinin güclənməsinə səbəb olur.

Şəkil 3. ISO tətbiqindən əvvəl və sonra keyfiyyət göstəriciləri.



Mənbə: Müəllif tərəfindən hazırlanmışdır.

ISO 9001:2015 standartının tətbiqi isə bu prosesdə mühüm rol oynayaraq keyfiyyətin sistemli şəkildə idarə olunmasını təmin edir. Standartın tətbiqi nəticəsində proseslər daha şəffaf və nəzarət olunan olur, risklər azalır və qərarvermə daha əsaslandırılmış şəkildə həyata keçirilir. Empirik nəticələr göstərir ki, keyfiyyət göstəricilərində müşahidə olunan artım ISO standartının tətbiqinin effektivliyini

təsdiqləyir. Bununla yanaşı, bəzi hallarda müştəri məmnuniyyətinin aşağı səviyyədə olması əlavə təkmilləşdirmə tədbirlərinin həyata keçirilməsini zəruri edir. Nəticə etibarilə, turizm müəssisələrində keyfiyyətin idarə olunması strateji yanaşma tələb edir və bu sahədə beynəlxalq standartların tətbiqi davamlı inkişafın təmin olunmasında mühüm vasitə kimi çıxış edir.

ƏDƏBİYYAT SİYAHISI

1. Goetsch D.L., Davis S.B. Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality (8th ed.). Pearson. 2016.
2. Grönroos C. Service management and marketing: Customer management in service competition (3rd ed.). Wiley. 2007.
3. Hoyle D. ISO 9001:2015 quality management systems handbook (7th ed.). Routledge. 2017.
4. ISO. ISO 9001:2015 Quality management systems – Requirements. International Organization for Standardization. 2015.
5. Juran J.M. Juran's quality handbook (5th ed.). McGraw-Hill. 1999.
6. Kotler P., Bowen J.T., Makens J.C. Marketing for hospitality and tourism (7th ed.). Pearson. 2017.
7. Oakland J.S. Total quality management and operational excellence: Text with cases (4th ed.). Routledge. 2014.
8. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 1988;64(1):12–40.
9. Azərbaycan Respublikası Dövlət Statistika Komitəsi. Turizm üzrə statistik göstəricilər. 2024. <https://www.stat.gov.az>
10. Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı. Azərbaycan Respublikasında ixtisaslaşmış turizm sənayesinin inkişafına dair Strateji Yol Xəritəsi. Bakı. 2016.
11. European Committee for Standardization. Tourism services – Requirements for quality management systems. Brussels. 2018.

12. World Tourism Organization (UNWTO). Tourism and quality standards. Madrid: UNWTO. 2022.
13. Zeithaml V.A., Bitner M.J., Gremler D.D. Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill. 2018.
14. Deming W.E. Out of the crisis. MIT Press. 1986.
15. Crosby P.B. Quality is free: The art of making quality certain. McGraw-Hill. 1979.

Ismayil Natig BAYRAMLI

Master's student at Western Caspian University

MANAGEMENT OF SERVICE QUALITY IN TOURISM AND RECREATION ENTERPRISES AND THE EFFECTIVENESS OF ISO 9001:2015 IMPLEMENTATION

Summary

In the modern era, the tourism and recreation sector is considered one of the most dynamically developing fields of the economy. The competitiveness of enterprises operating in this sector directly depends on the level of service quality they provide. This article examines the theoretical and methodological foundations of service quality management in tourism and recreation enterprises, as well as the features of implementing the ISO 9001:2015 international standard. The purpose of the study is to determine the role of systematic management approaches in improving service quality and to evaluate the effectiveness of the ISO standard. During the research, methods such as a systematic approach, comparative analysis, statistical analysis, and analytical evaluation were applied. The results show that the implementation of a quality management system has a significant impact on optimizing service processes, increasing customer satisfaction, and enhancing the competitive advantage of enterprises. In particular, the application of the ISO 9001:2015 standard serves as an effective tool for process standardization and risk reduction. The article also analyzes the dynamics of service quality and the structure of customer satisfaction using graphs and tables.

Keywords: service quality, tourism, ISO 9001, customer satisfaction, quality management.

Исмаил Натиг БАЙРАМЛИ

Магистрант Западно-Каспийского университета

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ТУРИСТИЧЕСКИХ И РЕКРЕАЦИОННЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ СТАНДАРТА ISO 9001:2015

Резюме

В современный период сектор туризма и рекреации выступает одной из динамично развивающихся отраслей экономики. Конкурентоспособность предприятий, функционирующих в данной сфере, напрямую зависит от уровня предоставляемых ими услуг и их качества. В статье рассматриваются теоретические и методологические основы управления качеством услуг в туристических и рекреационных предприятиях, а также особенности применения международного стандарта ISO 9001:2015. Целью исследования является определение роли системных управленческих подходов в повышении качества услуг и оценка эффективности стандарта ISO. В процессе исследования были использованы такие методы, как системный подход, сравнительный анализ, статистический анализ и аналитическая оценка. Полученные результаты показывают, что внедрение системы



управления качеством оказывает значительное влияние на оптимизацию сервисных процессов, повышение удовлетворенности клиентов и усиление конкурентных преимуществ предприятий. В частности, применение стандарта ISO 9001:2015 выступает эффективным инструментом стандартизации процессов и снижения рисков. В статье также проанализированы динамика качества услуг и структура удовлетворенности клиентов с использованием графиков и таблиц.

Ключевые слова: качество услуг, туризм, ISO 9001, удовлетворенность клиентов, управление качеством.

Daxil olub: 27.04.2026