

DOI: <https://doi.org/10.36719/2663-4619/126/28-33>

**Türkan Sadıqova Eyvazlı**

Bakı Dövlət Universiteti

magistrant

<https://orcid.org/0009-0002-1267-1701>

[turkansadiqova@yahoo.com](mailto:turkansadiqova@yahoo.com)

**Bəhrüz Xasıyev**

Bakı Dövlət Universiteti

iqtisad üzrə fəlsəfə doktoru

<https://orcid.org/0009-0002-5579-6766>

[khasiyev@gmail.com](mailto:khasiyev@gmail.com)

## **Rəqəmsal transformasiya və intellektual idarəetmə sistemlərinin mehmanxana xidmətlərinin keyfiyyətinə təsiri: strateji yanaşmalar və innovativ modellər**

### **Xülasə**

Məqalədə rəqəmsal transformasiyanın mehmanxana xidmətlərinin keyfiyyətinə təsiri elmi-analitik yanaşma əsasında araşdırılır. Süni intellekt, avtomatlaşdırılmış idarəetmə sistemləri, real vaxtlı data analitikası və kontaktsiz xidmət texnologiyalarının xidmətin operativliyi, fərdiləşdirilməsi və davamlılığına təsiri müəyyən edilir. Təhlil göstərir ki, rəqəmsal transformasiya yalnız texnoloji yenilik deyil, həm də idarəetmə strukturlarının təkmilləşdirilməsi və strateji qərarvermənin səmərələşdirilməsi üçün əsas determinantdır. Məqalə mehmanxanaların rəqabətqabiliyyətinin artırılması və müştəri məmnunluğunun yüksəldilməsi məqsədilə innovativ idarəetmə modellərinin tətbiqinə dair praktiki yanaşmalar təqdim edir.

*Açar sözlər: rəqəmsal transformasiya, süni intellekt, mehmanxana xidməti, xidmət keyfiyyəti, innovativ idarəetmə, data analitikası, avtomatlaşdırma*

**Turkan Sadigova Eyvazli**

Baku State University

Master's student

<https://orcid.org/0009-0002-1267-1701>

[turkansadiqova@yahoo.com](mailto:turkansadiqova@yahoo.com)

**Bəhrüz Xasıyev**

Baku State University

PhD in Economics

<https://orcid.org/0009-0002-5579-6766>

[khasiyev@gmail.com](mailto:khasiyev@gmail.com)

## **The Impact of Digital Transformation and Intelligent Management Systems on Hotel Service Quality: Strategic Approaches and Innovative Models**

### **Abstract**

This article examines the impact of digital transformation on hotel service quality through a scientific and analytical approach. It evaluates how artificial intelligence, automated management systems, real-time data analytics, and contactless service technologies influence service efficiency, personalization, and consistency. The findings indicate that digital transformation functions not only as a technological shift but also as a critical factor for improving managerial structures and enhancing

strategic decision-making. The paper offers practical recommendations on implementing innovative management models to strengthen hotel competitiveness and increase customer satisfaction.

**Keywords:** *digital transformation, artificial intelligence, hotel services, service quality, innovative management, data analytics, automation*

## Giriş

Müasir turizm sənayesində rəqəmsal transformasiya mehmanxana xidmətlərinin strukturunu, idarəetmə mexanizmlərini və keyfiyyət standartlarını köklü şəkildə dəyişdirən strateji prosese çevrilmişdir. İnformasiya texnologiyalarındakı sürətli tərəqqi, qonaq davranışlarının rəqəmsal platformalara yönəlməsi və xidmət proseslərinin avtomatlaşdırılması mehmanxanaların əhəmiyyətli idarəetmə modelindən uzaqlaşaraq intellektual, məlumat yönümlü sistemlərə keçməsinə zəruri edir. Bu dəyişikliklər nəticəsində xidmət keyfiyyətinin formalaşması artıq yalnız insan resurslarının peşəkarlığı və operativ proseslərdən ibarət deyil, həm də texnoloji çeviklik, data analitikası və süni intellekt əsaslı idarəetmə alqoritmləri ilə müəyyən olunur (Buhalis və Leung, 2018, s. 41–50).

Rəqəmsal idarəetmə mühitində mehmanxanalar üçün əsas çağırış xidmətin davamlılığını və fərdiləşdirilməsini təmin edən innovativ modellərin tətbiqidir. Süni intellekt, avtomatlaşdırılmış sorğu sistemləri, proqnozlaşdırıcı analitika, kontaktsiz texnologiyalar və kiberfiziki xidmət alətləri qonaq təcrübəsini optimallaşdırmaqla yanaşı, xidmətin subyektivlik səviyyəsini minimuma endirir və keyfiyyətin ölçümünü daha obyektiv edir. Bu tendensiyalar fonunda xidmət keyfiyyəti yalnız əməliyyat səmərəliliyi ilə deyil, həm də rəqəmsal proseslərin real vaxtli analizinə əsaslanan strateji idarəetmə modeli ilə formalaşır (Xu, 2021, s. 104–125).

Mehmanxana sənayesində rəqəmsal transformasiyanın yaratdığı yeni imkanlar xidmət proseslərinin şəffaflığını artırır, müştəri məmnunluğunu proqnozlaşdırıla bilən hala gətirir və qərarvermə mexanizmlərini elmi əsaslara söykəndirir. Bu baxımdan, intellektual idarəetmə sistemlərinin tətbiqi yalnız texnoloji yenilik deyil, həm də xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsi, rəqabət üstünlüyünün formalaşdırılması və strateji inkişafın təmin olunması üçün əsas determinant kimi çıxış edir. Bu məqalənin məqsədi rəqəmsal transformasiya proseslərinin mehmanxana xidmətlərinin keyfiyyətinə təsirini elmi-analitik müstəvidə araşdırmaq, intellektual idarəetmə modellərinin tətbiq imkanlarını qiymətləndirmək və gələcək inkişaf perspektivlərinə dair konseptual yanaşmalar təqdim etməkdir (Buhalis və Amaranggana, 2015, s. 377–389).

### Tədqiqat

Rəqəmsal transformasiya prosesləri mehmanxana sənayesində xidmət keyfiyyətinin formalaşma mexanizmlərini köklü şəkildə dəyişdirərək idarəetmənin bütün mərhələlərini data əsaslı modelə yönəlmişdir (Shi, 2025, s. 68–69). Hazırkı tendensiyalar göstərir ki, xidmət proseslərinin rəqəmsallaşdırılması yalnız texniki yenilənmə deyil, həm də funksional strukturun yeni tərzdə təşkili, əməliyyatların optimallaşdırılması və qonaq təcrübəsinin daha dəqiq idarə olunması üçün strateji transformasiyadır. Rəqəmsal idarəetmə sistemlərinin tətbiqi xidmətin sürətini artırmaqla yanaşı, subyektiv amillərin təsirini azaldır və xidmət keyfiyyətinin daha sabit göstəricilərlə idarə olunmasına şərait yaradır.

İntellektual idarəetmə sistemlərinin əsas üstünlüyü ondan ibarətdir ki, məlumat axını real vaxtda emal olunur və qonaq davranışlarının proqnozlaşdırılması mümkün olur. Süni intellekt əsasında işləyən alqoritmlər müştəri seçimlərinin analitik xəritəsini yaradır, onların ehtiyaclarını əvvəlcədən müəyyən edir və xidmət proseslərini avtomatik uyğunlaşdırır. Bu, əhəmiyyətli xidmət modelində mövcud olan gecikmələri, kommunikasiyada yaranan boşluqları və qərarvermə qeyri-müəyyənliyini minimuma endirir. Təhlil göstərir ki, müştəri məmnunluğu səviyyəsi proqnozlaşdırıcı analitika tətbiq edilən müəssisələrdə daha yüksəkdir və bu, xidmət keyfiyyətinin dinamik şəkildə tənzimlənməsinə imkan verir. Mənim yanaşmam görə, gələcək dövrdə mehmanxanaların rəqabətqabiliyyətini müəyyən edən əsas amil real vaxtli analitikaya əsaslanan fərdiləşdirilmiş xidmət modeli olacaqdır (Ivanov və b., 2018, s. 292–302).

Ivanov avtomatlaşdırılmış check-in/check-out sistemləri, rəqəmsal koncierge xidmətləri, otaq idarəetmə texnologiyaları (IoT əsaslı) və robotlaşdırılmış xidmət modulları əməliyyat yükünü azaldır,

insan resurslarının daha səmərəli bölüşdürülməsinə şərait yaradır və xidmət prosesinin fasiləsizliyini təmin edir. Bu tendensiya göstərir ki, mehmanxanalar yalnız əməliyyat xərcini azaltmaq deyil, həm də xidmət müqavimətini, yəni prosesin sabit və qüsursuz işləmə gücünü artırmaq məqsədi güdürlər. Analitik baxımdan qeyd etmək olar ki, avtomatlaşdırılmış sistemlər keyfiyyət standartlarının daha dəqiq tətbiqini təmin edir və xidmət prosesinin dəyişkənliyini əhəmiyyətli dərəcədə azaldır (Li, 2019, s. 36–45).

İntellektual sistemlərdən istifadə mehmanxanaların idarəetmə strukturunda strategiyanın hazırlanması prosesinə də təsir göstərir. Data analitikası əsasında formalaşan qərarlar, müştəri seqmentlərinin daha düzgün müəyyənləşdirilməsinə, xidmət paketlərinin optimallaşdırılmasına və bazar rəqabətinin daha obyektiv qiymətləndirilməsinə imkan verir. Bu transformasiya ənənəvi idarəetmə yanaşmalarından fərqli olaraq, qərarların intuisiya deyil, kəmiyyət və keyfiyyət göstəricilərinin sistemli təhlili əsasında qəbul olunmasını zəruri edir. Mənim fikrimcə, bu yanaşma gələcəkdə “ağıllı mehmanxana” konsepsiyasının geniş tətbiqinə səbəb olacaq və sektorun yeni standartını formalaşdıracaqdır. Rəqəmsal transformasiya dövründə insan faktoru tamamilə arxa plana keçmir; əksinə, yeni xidmət modelində personalın rolu keyfiyyətin emosional komponentinin qorunması baxımından daha da əhəmiyyət qazanır. Texnologiya prosesləri standartlaşdırsa da, müştəri ilə ünsiyyət və qonaqpərvərlik elementləri hələ də insanın idarə etdiyi sahələrdir. Buna görə də təhlil göstərir ki, rəqəmsal sistemlər insan resurslarının yükünü azaltsa da, personalın emosional intellektini və xidmət mədəniyyətini daha da önə çıxarır. Mənim yanaşmam budur ki, gələcək xidmət modeli “texnoloji əsas – insan yönümlü tamamlanma” prinsipi ilə inkişaf edəcək (Meis və Kashif, 2019, s. 487–504).

**Cədvəl 1.**  
 Rəqəmsal Transformasiya və İntellektual İdarəetmə Sistemlərinin  
 Mehmanxana Xidmətlərinin Keyfiyyətinə Təsiri üzrə Analitik.

Meyar	Rəqəmsal Tendensiya	Əsas Təsir	Strateji Yanaşma
Xidmət prosesləri	Avtomatlaşdırma	Sürət və sabitlik artır	Tam avtomatlaşdırılmış xidmət axını
Müştəri təcrübəsi	AI-fərdiləşmə	Tələbatın dəqiq proqnozu	Fərdi xidmət paketləri
Qərarvermə	Data analitikası	Analitik əsaslı idarəetmə	Data-driven strategiya
İnsan resursları	Rəqəmsal təlim	Emosional xidmət daha önə çıxır	Hibrid xidmət modeli
Keyfiyyət monitorinqi	AI-yoxlama	Obyektiv və stabil ölçmə	Avtomatik keyfiyyət sistemi
Rəqabət	Rəqəmsal innovasiya	Diferensiasiya yüksəlir	Ağıllı mehmanxana konsepti
Müştəri rəyləri	AI-analitika	Məmnunluq göstəriciləri dəqiqləşir	Dinamik keyfiyyət tənzimləməsi
Xərclər	Avtomatlaşdırma	Əməliyyat xərci azalır	Rəqəmsal səmərəlilik modeli

**Mənbə:** (Agapitou, 2025).

Rəqəmsal transformasiya mehmanxana xidmətlərinin təşkilini fundamental şəkildə dəyişdirməklə xidmət proseslərinin daha səmərəli və standartlaşdırılmış formada idarə olunmasına imkan yaradır. Avtomatlaşdırma texnologiyalarının tətbiqi nəticəsində əməliyyatların icra sürəti artır, xidmət

qüsurlarının yaranma ehtimalı azalır və ümumi xidmət axınının sabitliyi təmin edilir. Bu dəyişikliklərin əsas mahiyyəti ondan ibarətdir ki, əvvəllər çoxsaylı insan müdaxiləsi tələb edən proseslər indi daha dəqiq və fasiləsiz işləyən rəqəmsal sistemlər tərəfindən idarə olunur. Bu, mehmanxanaların əməliyyat strukturunu yüngülləşdirir və xidmətin keyfiyyətini daha proqnozlaşdırıla bilən hala gətirir.

Süni intellektin xidmət mühitində tətbiqi müştəri təcrübəsini köklü şəkildə fərdiləşdirir. AI alqoritmləri qonağın əvvəlki seçimlərini, üstünlüklərini və davranış nümunələrini analiz edərək daha uyğun təkliflər formalaşdırır və ehtiyacların əvvəlcədən müəyyən edilməsinə şərait yaradır. Bu proses yalnız xidmətin fərdiləşmə səviyyəsini artırır, həm də müştəri məmnunluğunun yüksəlməsinə təsir edən psixoloji komfort yaradır. Beləliklə, fərdiləşdirilmiş xidmət artıq sadəcə əlavə üstünlük deyil, məhz mehmanxananın rəqabətqabiliyyətini müəyyən edən əsas amilə çevrilir.

İdarəetmə qərarlarının qəbulunda data analitikasının rolu xüsusilə artmışdır. Rəqəmsal sistemlər vasitəsilə toplanan məlumatlar xidmət proseslərinin real vəziyyətini dəqiq əks etdirir və idarəçilərə müştəri tələbatını, xidmət yüklənməsini, resurs bölgüsünü və keyfiyyət indikatorlarını obyektiv qiymətləndirməyə imkan verir. Bu proses ənənəvi təcrübədən fərqli olaraq, intuisiya və subyektiv qərarvermə üsullarını arxa plana keçirir və elmi əsaslandırılmış idarəetmə modelini formalaşdırır. Gələcək perspektivdən baxdıqda, data əsaslı idarəetmə mehmanxanaların strateji planlaşdırmasının mərkəzinə çevriləcək (Tussyadiah və Park, 2018, s. 93–106).

Rəqəmsal transformasiya insan resurslarının rolunu ləğv etmir, əksinə, yenidən formalaşdırır. Avtomatlaşdırılmış sistemlərin geniş tətbiqi kadrların əməliyyat yükünü azaltsa da, xidmətin emosional komponenti və qonaqla ünsiyyət elementləri insan faktorunun vacibliyini qoruyur. Personalın texnoloji savadlılığı ilə yanaşı, emosional intellekt, kommunikasiya bacarığı və qonaqpərvərlik mədəniyyəti xidmətin keyfiyyətində daha böyük əhəmiyyət qazanır. Bu baxımdan hibrid xidmət modeli – yəni texnologiya ilə insan amilinin balanslaşdırılmış tətbiqi – müasir mehmanxana idarəetməsinin əsas yanaşmalarından birinə çevrilir.

Müştəri rəylərinin AI ilə təhlili məmnunluq səviyyəsinin daha dəqiq müəyyənəşdirilməsinə və xidmət boşluqlarının daha tez aşkarlanmasına imkan verir. Rəy informasiyası yalnız qiymətləndirmə vasitəsi kimi deyil, həm də strateji inkişaf qərarları üçün məlumat bazası kimi istifadə olunur. Dinamik keyfiyyət tənzimləməsi mexanizmləri məhz bu analitik prosesə söykənir və müəssisəyə müştəri gözləntilərinə dərhal uyğunlaşmaq imkanı yaradır. Avtomatlaşdırmanın xərclərin idarə edilməsinə təsiri də mühümdür. Əməliyyatların rəqəmsallaşması zaman, insan resursu və enerji itkilərini azaldır, bu isə ümumi xərclərin optimallaşmasına gətirib çıxarır. Bu proses mehmanxanaların rentabellik səviyyəsini artırır və səmərəliliyin yüksəlməsi ilə xidmət keyfiyyəti arasında balans yaradır (Zhong, 2022, s. 235–245).

## Nəticə

Rəqəmsal transformasiya mehmanxana xidmətlərinin keyfiyyətinə yalnız texnoloji səviyyədə deyil, həm də idarəetmə, əməliyyat, kadr siyasəti və müştəri münasibətləri kimi çoxşaxəli istiqamətlərdə təsir göstərən strateji bir prosesdir (Agapitou, 2025, s. 18–24). Xidmət əməliyyatlarının avtomatlaşdırılması və süni intellekt əsaslı alətlərin tətbiqi xidmətin sürətini, sabitliyini və proqnozlaşdırıla bilənliyini artıraraq ənənəvi xidmət mexanizmlərindən fərqli, daha çevik və dayanıqlı struktur yaradır. Data analitikasının idarəetmə qərarlarında əsas kriteriyaya çevrilməsi isə xidmət proseslərinin subyektiv yanaşmadan uzaqlaşdırılmasına və elmi əsaslarla optimallaşdırılmasına şərait yaradır (Ayvaz-Çavdaroglu, 2024, s. 21–27). Rəqəmsal transformasiya insan resurslarının rolunu tamamilə aradan qaldırmır; əksinə, emosional intellekt, kommunikasiya bacarığı və qonaqpərvərlik kimi elementlərin əhəmiyyətini daha da artırır. Beləliklə, gələcək xidmət modeli texnologiyanın fasiləsiz əməliyyat üstünlüyü ilə insan faktorunun sosial-emosional dəyərinin sintezindən formalaşacaqdır (Emerald Publishing, 2025, s. 28). Bu yanaşma həm müştəri məmnunluğunu yüksəldəcək, həm də mehmanxana brendinin uzunmüddətli reputasiyasını gücləndirəcək. Rəqəmsal monitoring sistemləri xidmət keyfiyyətinin ölçülməsini daha obyektiv və davamlı edir, müştəri rəylərinin intellektual analizi isə xidmət boşluqlarının erkən mərhələdə

aşkarlanmasına imkan verir. Avtomatlaşdırmanın xərclərə təsiri də nəzərə çarpır: resurs itkilərinin azalması, əməliyyat səmərəliliyinin yüksəlməsi və optimallaşmış idarəetmə modeli mehmanxanaların maliyyə dayanıqlığını möhkəmləndirir (Ayvaz-Çavdaroglu, 2024, s. 44).

Rəqəmsal transformasiya və intellektual idarəetmə sistemləri mehmanxana sənayesinin gələcək inkişaf trayektoriyasını müəyyən edən əsas strateji faktorlar sırasındadır (Ivanov və b., 2020, s. 63). Bu texnoloji və idarəetmə yeniliklərinə sürətli adaptasiya rəqabətqabiliyyətinin qorunması, xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsi və müştəri məmnunluğunun davamlı təmin olunması üçün zəruridir. Rəqəmsal transformasiyanı vaxtında və düzgün tətbiq edən mehmanxanalar gələcək turizm bazarında daha güclü mövqe əldə edəcək və innovativ xidmət modeli ilə sektorda yeni standart formalaşdıracaqlar.

### Ədəbiyyat

1. Agapitou, C. (2025). How can chatbots help companies to improve tourism services through AI-based solutions. *Tourism and Hospitality*, 6(4), 207. MDPI. <https://www.mdpi.com/2673-5768/6/4/207>
2. Ayvaz-Çavdaroglu, N. (2024). Smart service quality in hospitality: A quantitative study extending SERVQUAL. *International Journal of Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103668>
3. Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2015). Smart tourism destinations: Enhancing tourism experience through personalisation and contextualisation. In *Information and Communication Technologies in Tourism 2015* (pp. 377–389). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-14343-9\\_28](https://doi.org/10.1007/978-3-319-14343-9_28)
4. Buhalis, D., & Leung, R. (2018). Smart hospitality—Interconnectivity and interoperability towards an ecosystem. *International Journal of Hospitality Management*, 71, 41–50. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.11.011>
5. Emerald Publishing. (2025). Digitalizing the hospitality industry: The impact of artificial intelligence on service innovation. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Emerald Publishing. <https://www.emerald.com>
6. Ivanov, S., & Webster, C. (2020). *Robots, artificial intelligence, and service automation in travel, tourism and hospitality*. Emerald Publishing.
7. Ivanov, S., Webster, C., & Seyitoğlu, F. (2018). Tourism and automation: An exploratory review. *Robotics and Computer-Integrated Manufacturing*, 49, 292–302. <https://doi.org/10.1016/j.rcim.2017.12.003>
8. Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2021). *Marketing for hospitality and tourism* (8th ed.). Pearson.
9. Li, J., Bonn, M. A., & Ye, B. H. (2019). Hotel employees' artificial intelligence resistance: Scale development and validation. *International Journal of Hospitality Management*, 80, 36–45. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.01.005>
10. McKinsey & Company. (2024). *The state of tourism and hospitality in 2024*. McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com>
11. Meis, J., & Kashif, M. (2019). Exploring digital customer experience in hotels: A new service quality logic. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 10(4), 487–504. <https://doi.org/10.1108/JHTT-04-2018-0028>
12. Shi, Y. (2025). The impact of hotel robots' service quality on continuance intention. *Frontiers in Robotics and AI*. <https://doi.org/10.3389/frobt.2025.1667123>
13. Tussyadiah, I., & Park, S. (2018). Consumer evaluation of AI service robots in hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 72, 93–106. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.01.003>

14. Xu, F., Buhalis, D., & Weber, J. (2021). Serious games and the gamification of tourism. *Tourism Management*, 82, 104200. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104200>
15. Zhong, L., Sun, S., & Law, R. (2022). Artificial intelligence applications in hospitality and tourism research: A systematic review. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 51, 235–245. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.04.007>

Daxil oldu: 02.11.2025

Qəbul edildi: 08.01.2026