

**МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И
ИННОВАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**
**ТАШКЕНТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ**
КАФЕДРА «ТУРИЗМ И СЕРВИС»

На правах рукописи
УДК: 339.34

АДЫЛОВА ДИЁРА УЛУГБЕКОВНА

**МЕЖДУНАРОДНЫЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ В
ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ УЗБЕКИСТАНА**

ДИССЕРТАЦИЯ

на соискание степени магистра по направлению
71010401 – «Туризм (по направлениям деятельности)»

Научный руководитель:
д.э.н. профессор кафедры
«Туризм и сервис»
Абдувохидов А. М.

Ташкент 2023

Магистерская диссертация прошла предварительную защиту на кафедре «Туризм и сервис».

Протокол № 1 «24» 04 2023г.

Заведущий кафедры: Ахмедов И. А.


(подпись)

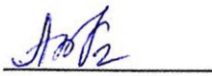
05.05.23
(дата)

Научный руководитель: Абдувохидов А.М.


(подпись)

3.05.23
(дата)

Магистр: Адылова Д. У.


(подпись)

3.05.23
(дата)

Тема диссертации была зарегистрирована в отделе магистратуры
«20» 12 2021 года по номером № 208-Т

Аннотация

Национальные и международные стандарты в туристической индустрии имеют решающее значение для обеспечения устойчивого развития и роста туристического сектора. В данной диссертации исследуется понятие стандарта, изучается важность внедрения и применения национальных и международных стандартов, отмечается роль стандартов в обеспечении качества, безопасности и устойчивости туристических продуктов и услуг.

В процессе исследования сопоставляются национальные туристические стандарты Республики Узбекистан и международные стандарты качества ISO, выявляются их сходства и различия. В диссертации приводятся основные требования стандартов регулирующих туристическую отрасль, как в нашей стране, так и в мире, раскрывается процесс внедрения стандартов и сложности их применения, а также анализируются выгоды от использования стандартов для отрасли и туристов. Особо подчеркивается роль ГУП «Центр сертификации туристских услуг» Республики Узбекистан в разработке, принятии и совершенствовании стандартов.

Данная научная работа подчеркивает необходимость повышения осведомленности о стандартах туристической индустрии, а также отмечает важность сотрудничества заинтересованных сторон для повышения конкурентоспособности сектора и успешного развития отрасли. В целом, диссертация способствует обогащению понимания значимости стандартов в туризме и может служить ценным ресурсом, как для исследователей, так и для профессионалов в этой области.

Ключевые слова: стандарт, международные стандарты, качество услуг, требования, стандартизация, сертификация, система менеджмента качества, индустрия туризма и гостеприимства, классификация.

Annotation

In the context of the tourism industry, national and international standards are critical in ensuring the sustainability and growth of the sector. This dissertation explores the importance of national and international standards in tourism and identifies their role in ensuring quality, safety, and sustainability in tourism products and services.

The study examines the evolution and development of national and international standards related to tourism, their implementation, and the benefits to the industry and customers. The research highlights the role of stakeholders such as governments, tourism organizations, and businesses in the development and adoption of these standards. The dissertation also assesses the impact of national and international standards on the competitiveness of the tourism industry and how they contribute to the sector's overall success.

Overall, this work offers insight into the critical role that national and international standards play in the sustainable development of the tourism industry.

Keywords: standards, international standards, service quality, requirements, standardization, certification, quality management system, tourism and hospitality industry, classification.

СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация	2
Содержание	4
Список таблиц	6
Список рисунков	7
Список сокращений	8
ВВЕДЕНИЕ	9
Обоснование темы диссертации и её актуальности	9
Цель и задачи исследования.....	11
Основные вопросы и проблемы исследования.....	12
Объект и предмет исследования.....	12
Научная новизна исследования.....	12
Краткое содержание глав диссертации.....	12
ГЛАВА I. ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ	13
1.1.Основные понятия о стандартах обслуживания.....	13
1.2.Понятия о стандартах для гостиничных предприятий и предприятий питания.....	16
1.3.Сопоставление международных стандартов ISO и национальных стандартов разных стран мира	19
ГЛАВА II. НАУЧНАЯ МЕТОДОЛОГИЯ	22
2.1.Описание основных этапов исследования.....	22
2.2 Дизайн исследования.....	23
2.3.Основные методы сбора информации.....	24
2.4. Методы анализа полученной информации.....	25
ГЛАВА III. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	27
3.1.Изучение деятельности ГУП «Центр сертификации туристских услуг».....	27
3.2.Характеристика национальных туристических стандартов Республики Узбекистан.....	31

3.3.Значимость международных стандартов на примере деятельности Международной организации по стандартизации.....	46
3.4.Международные стандарты ISO в индустрии туризма.....	50
3.5.Анализ результатов исследования и предложения по внедрению новшеств.....	61
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	72
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	75
ПРИЛОЖЕНИЯ	

Введение

Считается, что уровень обслуживания является основной причиной высокой конкурентоспособности определенных туристических предприятий по отношению к другим. Для того чтобы преуспевать в индустрии туризма и гостеприимства, обеспечивать высокий уровень качества предоставляемых услуг, успешно конкурировать с различными поставщиками этих услуг, соответствовать ожиданиям потребителей и повышать уровень собственной конкурентоспособности туристическим предприятиям необходимо следовать определенным стандартам.

Значимость стандартов для туризма и гостиничного бизнеса высока, поскольку они дают потребителям представление о качестве, безопасности и последовательности. Внедрение и использование стандартов гарантирует, что туристическое предприятие предоставляет высококачественные услуги, отвечающие всем потребностям клиентов. Стандарты могут включать в себя рекомендации по охране здоровья и технике безопасности, качеству обслуживания, экологической устойчивости, доступности, безопасности пищевых продуктов и отзывам клиентов.

Актуальность данной научной работы объясняется тем что, активное и рациональное применение в своей деятельности стандартов обслуживания целесообразно для предприятий сферы туризма и гостеприимства. Единые международные стандарты позволяют поддерживать отличительный уровень сервиса и улучшать качество туристских продуктов и услуг во всём мире. Это означает, что туристы могут рассчитывать на определенный уровень качества независимо от того, куда они направляются. В то же самое время национальные стандарты в индустрии туризма специфичны для каждой отдельно взятой страны. Они представляют собой набор руководящих принципов, положений и законов, которые регулируют туристическую индустрию внутри государства. Национальные стандарты гарантируют, что услуги и продукция соответствуют конкретным потребностям и ожиданиям внутреннего рынка, сохраняя при этом стандарты безопасности и качества.