

МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПОДХОДЫ К РЕГУЛИРОВАНИЮ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ: ОПЫТ ЕВРОПЫ И СТРАН АСЕАН

Адылова Диёра Улугбековна

базовый докторант НИИ развития туризма
при Комитете по туризму Республики Узбекистан
ведущий специалист

ORCID: 0009-0004-7306-0343

E-mail: diyyora@gmail.com

Аннотация

В статье был проведён сравнительный анализ международных подходов к регулированию систем управления качеством в туризме на примере Европы и стран АСЕАН. Были исследованы институциональные особенности стандартов ISO, GSTC, системы Hotelstars Union и туристских стандартов АСЕАН. На основе официальных документов были рассмотрены вопросы стандартизации, сертификации, устойчивого развития, защиты интересов потребителей и участия местных сообществ. Полученные результаты показали, что европейская модель ориентировалась на прозрачность, классификацию и доверие потребителей, тогда как модель АСЕАН уделяла приоритетное внимание региональным стандартам, устойчивому развитию и сохранению местной специфики. Исследование подтвердило значимость международного опыта для совершенствования систем управления качеством туристских услуг.

Ключевые слова: туризм, управление качеством, стандарты ISO, GSTC, Hotelstars Union, АСЕАН, устойчивый туризм, сертификация.

Annotatsiya

Ushbu maqolada turizm sifati menejmenti tizimlarini tartibga solishning xalqaro yondashuvlari Yevropa va ASEAN mamlakatlari tajribasi asosida qiyosiy tahlil qilindi. Tadqiqotda ISO va GSTC standartlari, Hotelstars Union tasniflash tizimi hamda ASEAN turizm standartlarining institutsional xususiyatlari o'rganildi. Sifatni boshqarishda standartlashtirish, sertifikatlash, barqaror rivojlanish, iste'molchilar ishonchi va mahalliy hamjamiyat ishtirokining o'zini ilmiy manbalar asosida baholandi. Natijalar Yevropa modeli shaffoflik va tasniflashga, ASEAN modeli esa hududiy standartlar va barqaror turizmni rivojlantirishga ustuvor ahamiyat berganini ko'rsatdi. Tadqiqot xalqaro tajribadan foydalanish sifat menejmenti tizimlarini takomillashtirishga xizmat qilishini tasdiqladi.

Kalit so'zlar: turizm, sifat menejmenti, ISO standartlari, GSTC, Hotelstars Union, ASEAN, barqaror turizm, sertifikatlash.

Abstract

This article presented a comparative analysis of international approaches to regulating tourism quality management systems based on the experiences of Europe and ASEAN countries. The institutional characteristics of ISO standards, the GSTC framework, the Hotelstars Union classification system, and ASEAN tourism standards were examined using official sources. The study evaluated the roles of standardization,

certification, sustainable development, consumer confidence, and community participation in tourism quality management. The findings demonstrated that the European model emphasized transparency, classification, and consumer trust, whereas the ASEAN model prioritized regional standards, sustainable tourism, and local identity. The study confirmed that international experience provided a valuable foundation for improving tourism quality management systems.

Keywords: tourism, quality management, ISO standards, GSTC, Hotelstars Union, ASEAN, sustainable tourism, certification.

ВВЕДЕНИЕ

Качество туристских услуг относится к числу категорий, которые трудно измерить одним универсальным показателем. В сфере материального производства качество обычно связывается с соответствием продукции установленным техническим параметрам, стандартам и ожиданиям потребителя. В туризме ситуация значительно сложнее. Туристская услуга не существует изолированно от территории, персонала, маршрута, информации, санитарной среды, безопасности, транспортной доступности, культурного контекста и эмоционального восприятия.

Современный турист оценивает не только гостиничный номер, экскурсию или работу туроператора. Он оценивает весь опыт: поиск информации, бронирование, прибытие, размещение, питание, навигацию, коммуникацию с принимающей стороной, посещение объектов показа, безопасность передвижения и качество обратной связи. Если один элемент этой цепочки оказывается слабым, общее восприятие качества снижается. Поэтому в международной практике качество туристских услуг всё чаще рассматривается как результат постоянного взаимодействия нескольких уровней регулирования: международных стандартов, национального законодательства, профессиональных квалификаций, добровольной сертификации, требований устойчивого развития, цифровой репутации и отзывов потребителей.

В последние десятилетия в регулировании качества туристских услуг обозначились две взаимосвязанные тенденции. Первая связана с универсализацией требований. Турист, перемещаясь между странами, ожидает сопоставимого уровня безопасности, гигиены, информирования, доступности и сервиса. Вторая тенденция, напротив, связана с сохранением региональной специфики. Туристская услуга не должна становиться одинаковой повсюду: важны местная культура, образ жизни, гастрономия, природная среда, традиции, аутентичность и участие локального сообщества.

На пересечении этих тенденций формируются различные региональные модели регулирования качества. Особый интерес представляют европейская модель и модель стран АСЕАН. Европейская модель складывалась в условиях развитого институционального регулирования, сильной роли профессиональных ассоциаций, требований защиты потребителя и необходимости обеспечить прозрачность туристского рынка. Модель стран АСЕАН развивалась в другой среде - при значительном разнообразии экономик, культур, туристских ресурсов

и уровней инфраструктурной зрелости. В связи с этим в АСЕАН особое значение приобрели региональные туристские стандарты, позволяющие согласовывать качество туристского продукта при сохранении национальной и локальной специфики.

Цель настоящей статьи состоит в сравнительном анализе международных подходов к регулированию систем управления качеством туристских услуг на примере Европы и стран АСЕАН.

Для достижения данной цели поставлены следующие задачи: рассмотреть роль международных стандартов в регулировании качества туристских услуг; выявить особенности европейской модели регулирования качества в туризме; охарактеризовать региональную модель стран АСЕАН в сфере туристских стандартов; провести сравнительный анализ двух моделей по ключевым институциональным признакам.

ЛИТЕРАТУРНЫЙ ОБЗОР

Вопросы регулирования систем управления качеством в туризме получили широкое развитие в международных исследованиях. В современной научной литературе качество туристских услуг рассматривается как результат системного управления, основанного на стандартизации процессов, постоянном совершенствовании услуг и удовлетворении ожиданий потребителей. Базой такого подхода служит международный стандарт ISO 9001:2015, который определяет принципы построения системы менеджмента качества независимо от сферы деятельности организации [1]. Для туристской отрасли применение данного стандарта обеспечивает единые требования к организации процессов и повышению качества предоставляемых услуг.

Развитие отраслевых требований осуществляется в рамках технического комитета ISO/TC 228 «Tourism and related services», который разрабатывает международные стандарты для предприятий туристской индустрии, туристских дестинаций и сопутствующих услуг. Данный подход позволяет формировать единые требования к качеству туристского продукта и повышает сопоставимость национальных систем регулирования [2]. Существенное значение имеет стандарт ISO 22483:2020, устанавливающий требования к качеству гостиничных услуг, включая обслуживание гостей, безопасность, санитарные условия, управление персоналом и организацию сервисных процессов [3].

Современные исследования показывают, что качество туристских услуг тесно связано с принципами устойчивого развития. Стандарт ISO 21401:2018 расширил традиционное понимание качества, включив экологические, социальные и экономические аспекты деятельности средств размещения. Такой подход рассматривает качество как сочетание высокого уровня обслуживания и ответственного использования природных и социальных ресурсов [4]. Дополнительным элементом современной системы качества стал стандарт ISO 21902:2021, закрепивший требования к обеспечению доступности туристских услуг для различных категорий потребителей и формированию инклюзивной туристской среды [5].

Вопросы устойчивого развития туристских дестинаций получили дальнейшее развитие в критериях Global Sustainable Tourism Council (GSTC). Исследователи отмечают, что стандарты GSTC объединяют требования к устойчивому управлению, сохранению культурного наследия, социально-экономическому развитию территорий и охране окружающей среды, обеспечивая комплексную оценку качества туристской деятельности [6], [7].

Европейская практика регулирования качества базируется на сочетании международных стандартов и отраслевых механизмов классификации. Одним из наиболее распространённых инструментов является система Hotelstars Union, обеспечивающая единые критерии оценки гостиничных услуг, прозрачность классификации и сопоставимость качества обслуживания между странами Европы [8]. Одновременно Европейская комиссия рассматривает качество туристских услуг как составную часть устойчивой и цифровой трансформации туристской отрасли, что отражено в программе Transition Pathway for Tourism [9].

Региональная модель стран АСЕАН основана на разработке единых туристских стандартов с учётом национальных особенностей государств региона. В рамках ASEAN Tourism Strategic Plan и комплекса отраслевых стандартов были сформированы единые требования к гостиницам, экотуризму, сельскому туризму, общественной инфраструктуре и объектам туристского наследия [10]-[17]. Такой подход способствует обеспечению сопоставимого уровня качества туристских услуг при сохранении культурной и территориальной специфики отдельных стран.

Проведённый анализ научной литературы показал, что современные международные подходы постепенно переходят от контроля отдельных туристских услуг к комплексному управлению качеством туристского опыта. При этом европейская модель ориентирована на стандартизацию, классификацию и прозрачность качества, тогда как модель стран АСЕАН делает акцент на устойчивом развитии, региональных стандартах и активном участии местных сообществ. Оба подхода формируют научную основу для совершенствования систем управления качеством туристских услуг и повышения конкурентоспособности туристских дестинаций.

МЕТОДОЛОГИЯ

Методология исследования основывалась на сравнительном анализе международных подходов к регулированию систем менеджмента качества в туризме. В качестве объектов исследования были выбраны модели Европейского союза и стран АСЕАН, поскольку они представляют различные институциональные механизмы обеспечения качества туристских услуг. Информационную базу составили международные стандарты ISO серии 9000, ISO 21401, ISO 21902, критерии Global Sustainable Tourism Council (GSTC), система Hotelstars Union, документы Европейской комиссии и стандарты ASEAN Tourism Standards. В ходе исследования применялись методы сравнительного, системного и институционального анализа, а также обобщение научной литературы и нормативных документов. Основное внимание уделялось

сопоставлению принципов стандартизации, сертификации, классификации, устойчивого развития и механизмов контроля качества. Полученные результаты позволили определить общие и отличительные особенности европейской и азиатской моделей управления качеством, а также сформулировать научно обоснованные выводы относительно возможностей использования международного опыта для совершенствования систем менеджмента качества в туристской отрасли.

АНАЛИЗ И РЕЗУЛЬТАТЫ

1. Международные стандарты как основа регулирования качества туристских услуг

Международная стандартизация занимает особое место в системе регулирования качества туристских услуг. Она не подменяет национальное законодательство и не отменяет отраслевые правила, но создает общий язык, с помощью которого разные страны и организации могут сопоставлять требования к качеству. Для туризма это особенно важно, поскольку туристский рынок по своей природе является трансграничным.

Базовым стандартом в области управления качеством остается ISO 9001:2015. По официальной информации Международной организации по стандартизации, ISO 9001 является международно признанным стандартом системы менеджмента качества, который помогает организациям улучшать результаты деятельности, соответствовать ожиданиям потребителей и демонстрировать приверженность качеству [1]. Для туризма значение ISO 9001 состоит не в том, что он описывает конкретный гостиничный номер, экскурсионный маршрут или туристский пакет. Его значение глубже: стандарт задает управленческую рамку, согласно которой качество должно быть встроено в процессы организации, а не проверяться только после оказания услуги.

Специализированная стандартизация туризма развивается в рамках технического комитета ISO/TC 228 «Tourism and related services». Согласно официальному описанию ISO, сфера деятельности комитета включает стандартизацию терминологии и требований к услугам поставщиков туристских услуг, связанным видам деятельности, туристским дестинациям, а также требованиям к объектам и оборудованию, используемым в туризме [2]. Это показывает, что качество туризма понимается не узко, а как комплекс условий, влияющих на выбор, безопасность и удовлетворенность потребителя.

В системе ISO особое значение имеет стандарт ISO 22483:2020, посвященный гостиничным услугам. Документ устанавливает требования и рекомендации к качеству гостиничного обслуживания, включая персонал, сервис, мероприятия, развлекательные услуги, безопасность, техническое обслуживание, чистоту, управление поставками и удовлетворенность гостей [3]. Требования применимы независимо от классификации и категории гостиницы, а также независимо от того, оказываются услуги собственным персоналом или подрядчиком [3]. Тем самым гостиница рассматривается как система

взаимосвязанных процессов, а не только как объект размещения с определенным набором удобств.

Другое важное направление - устойчивость. ISO 21401:2018 устанавливает экологические, социальные и экономические требования к системе менеджмента устойчивости в средствах размещения [4]. Документ применяется к тем аспектам деятельности, которыми средство размещения может управлять или на которые оно может влиять, независимо от типа, размера и местоположения объекта [4]. Появление такого стандарта отражает принципиальный сдвиг: качество туристской услуги всё чаще связывается не только с комфортом гостя, но и с воздействием на окружающую среду, местное сообщество и экономику территории.

В этом же ряду находится ISO 21902:2021, посвященный доступному туризму для всех. Стандарт устанавливает требования и рекомендации, направленные на обеспечение равного доступа и возможности пользоваться туристскими услугами для максимально широкого круга людей разных возрастов и способностей [5]. Доступность становится не дополнительной социальной опцией, а частью нормального качества туристского продукта. Туристский рынок не может считаться качественным, если значительная часть потребителей фактически исключена из него из-за инфраструктурных, информационных или организационных барьеров.

Международные стандарты устойчивого туризма развивает также Global Sustainable Tourism Council. Стандарты GSTC используются для обучения, разработки политики, измерения, оценки и как основа для сертификации [6]. Они построены вокруг четырех блоков: устойчивое управление, социально-экономические воздействия, культурные воздействия и экологические воздействия [6]. Важно, что GSTC не сводит устойчивость к экологии. Экономические выгоды местного населения, защита культурного наследия, снижение загрязнения, управление ресурсами и сохранение биоразнообразия рассматриваются как элементы единой системы.

Следует учитывать и институциональную особенность GSTC: организация не сертифицирует туристские продукты и услуги напрямую, а выступает как международный аккредитационный орган для сертификационных органов, которые проводят оценку гостиниц, туроператоров и дестинаций [7]. Это принципиально важно для понимания современной системы качества. В ней международная организация задает критерии и требования к достоверности оценки, а непосредственное подтверждение соответствия выполняют аккредитованные структуры.

Таким образом, международные стандарты задают базовую архитектуру качества туристских услуг. ISO 9001 формирует общую управленческую логику. ISO/TC 228 развивает отраслевые требования. ISO 22483 конкретизирует гостиничное качество. ISO 21401 связывает качество размещения с устойчивостью. ISO 21902 вводит доступность как обязательный компонент

современного туристского опыта. GSTC формирует рамку устойчивого развития для бизнеса, дестинаций и органов управления.

2. Европейская модель регулирования качества в туризме

Европейская модель регулирования качества туристских услуг сложилась под влиянием нескольких факторов: высокой мобильности населения, развитого внутреннего туристского рынка, защиты прав потребителей, институциональной роли профессиональных объединений и необходимости обеспечить прозрачность туристских предложений в разных странах. Европа не имеет одной единой системы качества, обязательной для всех туристских предприятий, однако обладает развитой сетью норм, стандартов, классификационных систем и механизмов координации.

Одним из наиболее показательных примеров является Hotelstars Union - система гармонизированной гостиничной классификации. Согласно каталогу критериев, Hotelstars Union на 2025-2030 годы, система обеспечивает гармонизированную гостиничную классификацию на основе общих критериев и процедур [8]. В документе указывается, что каталог содержит критерии, используемые для классификации гостиниц по пяти категориям, а сама система направлена на обеспечение качества и сервиса для гостей, а также прозрачности и безопасности для участвующих гостиниц [8].

Смысл этой системы не ограничивается присвоением звезд. Для потребителя «звезды» становятся понятным языком ожиданий. Для гостиницы - инструментом позиционирования и подтверждения уровня сервиса. Для рынка - механизмом сопоставимости. В условиях, когда турист выбирает размещение в другой стране, часто не зная местных правил, унифицированная классификация снижает информационную неопределенность. Она помогает сделать качество видимым.

Критерии Hotelstars Union охватывают разные стороны гостиничного продукта: общую информацию об отеле, прием и услуги, номера, питание, MICE-инфраструктуру, досуг, качество и онлайн-активность [8]. В каталоге также указывается, что критерии учитывают вопросы устойчивости и технологического развития [8]. Такая структура показывает, что европейская гостиничная классификация движется от формальной оценки материальной базы к комплексному восприятию качества, где сервис, персонал, цифровое присутствие и устойчивость становятся не менее важными, чем площадь номера или наличие определенных удобств.

Европейская модель также тесно связана с политикой перехода к более устойчивой и цифровой туристской экосистеме. Европейская комиссия в 2022 году опубликовала Transition Pathway for Tourism - дорожную карту перехода туристской экосистемы. Официальное сообщение Европейской комиссии указывает, что документ определяет 27 направлений мер для зеленого и цифрового перехода, а также повышения устойчивости туризма [9]. В данном случае регулирование качества выходит за пределы классической сертификации. Речь идет о способности туристской системы быть конкурентоспособной,

устойчивой к внешним шокам, экологически ответственной и технологически современной.

Европейский подход характерен тем, что качество туристской услуги рассматривается через доверие. Доверие формируется несколькими путями: через понятные правила классификации, защиту прав потребителей, прозрачную информацию, цифровое присутствие, устойчивые практики и независимую оценку. Гостиница, туроператор, дестинация или объект туристского показа должны не просто заявлять о качестве, а подтверждать его через видимые критерии и проверяемые процедуры.

Еще одна важная черта европейской модели - сочетание публичного и профессионального регулирования. Государства сохраняют контроль за безопасностью, санитарными нормами, правами потребителей, трудовым законодательством, доступностью и экологическими требованиями. Но профессиональные союзы, отраслевые объединения и независимые классификационные системы выполняют значительную часть работы по детализации критериев качества. Это делает систему более гибкой: она может быстрее реагировать на изменения рынка, чем жестко централизованная административная модель.

В последние годы качество в европейском туризме всё теснее связывается с цифровыми инструментами. Онлайн-бронирование, отзывы, рейтинги, официальные сайты, цифровые карты, системы управления репутацией и платформенные механизмы становятся частью регулирования качества, хотя формально не всегда относятся к государственному регулированию. Турист видит качество еще до поездки - через фотографии, описания, ответы на отзывы, наличие сертификатов, отметки классификации, информацию об устойчивых практиках. В этом смысле цифровая прозрачность становится новым элементом инфраструктуры доверия.

3. Региональная модель стран АСЕАН в сфере туристских стандартов

Модель стран АСЕАН формировалась в другой логике. Для Юго-Восточной Азии характерны различия между странами по уровню экономического развития, туристской инфраструктуры, природным условиям, культурным традициям, административным системам и типам туристского продукта. Поэтому задача заключалась не в создании единой жесткой классификации по европейскому образцу, а в согласовании региональных стандартов, которые могли бы быть адаптированы странами-участницами.

ASEAN Tourism Strategic Plan 2016-2025 определил стратегическое видение региона как качественной туристской дестинации, предлагающей уникальный и разнообразный опыт АСЕАН и приверженной ответственному, устойчивому, инклюзивному и сбалансированному развитию туризма [10]. В этом документе качество связано не только с конкурентоспособностью, но и с устойчивостью, инклюзивностью, участием сообществ, безопасностью, охраной наследия, инфраструктурой и человеческим капиталом.

Особенность асеановского подхода состоит в том, что качество туристского продукта рассматривается как региональная задача. В стратегическом плане подчеркивается необходимость повышения конкурентоспособности АСЕАН как единой туристской дестинации и обеспечения устойчивого и инклюзивного характера туризма [10]. Здесь проявляется компромиссная институциональная логика: регион задает рамку, а страны внедряют её с учетом собственных условий.

Система ASEAN Tourism Standards включает несколько направлений стандартизации. В официальном сборнике ASEAN Tourism Standards представлены стандарты Green Hotel, Food and Beverage Services, Public Restroom, Home Stay, Ecotourism и Tourism Heritage [11]. Уже сам набор стандартов показывает принципиальное отличие от европейской модели: объектом регулирования становится не только гостиница, но и более широкий туристский опыт.

Особенно показательным является ASEAN Homestay Standard. Он ориентирован на развитие альтернативного туризма, при котором турист получает возможность познакомиться с образом жизни местного сообщества. Стандарт охватывает девять критериев: принимающая сторона, размещение, виды деятельности, управление, местоположение, гигиена и чистота, безопасность, маркетинг и принципы устойчивости [12]. При этом в документе подчеркивается, что проживание в семье является формой альтернативного туризма, позволяющей туристам познакомиться с жизнью типичной деревни и местного сообщества [12].

Данная логика важна. В отличие от гостиницы, проживание в семье не может быть оценено только по материальной базе. Его ценность заключается в связи с местной культурой, бытом, гостеприимством, природными и культурными ресурсами. Но без стандартов такой формат может стать рискованным: возможны проблемы санитарии, безопасности, недостоверного маркетинга, слабого управления, отсутствия подготовки принимающей стороны. ASEAN Homestay Standard пытается соединить аутентичность и управляемое качество.

Другой пример - ASEAN Public Toilet Standard. На первый взгляд, общественные туалеты могут показаться второстепенной темой. На практике это один из чувствительных элементов туристского опыта. Стандарт выделяет четыре основных критерия: дизайн и система экологического управления, удобства и оборудование, чистота, безопасность [13]. В официальном описании также указано, что цель стандарта состоит в обеспечении качества, комфорта, безопасности и надлежащего управления отходами в общественных туалетах туристских дестинаций региона АСЕАН [14]. В этом проявляется практичный характер модели стран АСЕАН. Качество туризма начинается не только с отелей и достопримечательностей, но и с базовой инфраструктуры, которой турист пользуется ежедневно.

Значимым направлением является ASEAN Green Hotel Standard. Документ определяет зеленый отель как объект, применяющий экологически дружелюбные и энергосберегающие меры, и рассматривает гостиничную деятельность в контексте устойчивого туризма [15]. В условиях тропического климата, высокой туристской нагрузки на природные территории и зависимости многих стран АСЕАН от пляжного, природного и культурного туризма экологический компонент качества приобретает особую значимость.

АСЕАН также развивает стандарты в сфере туризма в местных сообществах. ASEAN Community Based Tourism Standard направлен на то, чтобы обеспечить туристам ожидаемый и последовательный уровень качества и сервиса в инициативах по развитию туризма с участием местных сообществ, признанных в рамках АСЕАН [16]. Документ подчеркивает, что стандарты не должны исключать сообщества, а должны давать им направление для повышения качества обслуживания [16]. Таким образом, качество связывается не только с объектом, но и с человеческим капиталом на местном уровне.

Важным продолжением данной логики стал ASEAN Ecotourism Standard, опубликованный как комплексный стандарт для экотуристских видов деятельности, объектов и услуг, который может быть адаптирован государствами-членами АСЕАН [17]. Документ указывает на необходимость локализованного, но признанного стандарта для экотуризма, в том числе в связи проблемой появления мероприятий, направленных на создание образа экологичной компании или «озеленение» репутации. [17]. Это показывает, что региональная стандартизация становится не только инструментом контроля, но и способом защиты доверия к экологически ориентированным туристским продуктам.

Результаты анализа показывают, что европейская модель регулирования и модель регулирования стран АСЕАН развиваются в разных институциональных условиях, однако обе отражают общий переход от узкого контроля услуги к управлению туристским опытом. Различие состоит в том, какие элементы этого опыта считаются ключевыми и через какие механизмы они регулируются.

Европейская модель сильна в части прозрачности, классификации и защиты потребителя. Она делает качество видимым и сопоставимым. Турист получает понятную систему ориентиров: категория гостиницы, стандартизированные критерии, информация о сервисе, доступности, устойчивости, цифровой активности. Профессиональные ассоциации и государственные институты совместно создают среду доверия. Для зрелого туристского рынка это принципиально: при большом выборе потребитель должен иметь надежные основания для сравнения.

Модель стран АСЕАН сильна в другом. Она показывает, как можно регулировать качество в условиях разнообразия и неравномерного развития инфраструктуры. Здесь на первый план выходит не только гостиница, но и вся среда туристского пребывания: общественные туалеты, проживание в домах, локальное питание, экотуризм, туристское наследие, безопасность, гигиена,

участие местных сообществ. Качество становится не только свойством бизнеса, но и характеристикой территории.

Таблица 1.

Сравнение двух моделей регулирования туризма¹

Критерий сравнения	Европейская модель	Модель стран АСЕАН
Институциональная основа	Национальные системы, профессиональные союзы, общеевропейская координация, классификационные структуры	Межгосударственная региональная координация через органы АСЕАН и национальные туристские организации
Главный акцент	Прозрачность, классификация, защита потребителя, устойчивость, цифровая трансформация	Региональные стандарты, устойчивость, безопасность, участие местных сообществ, базовая инфраструктура
Основные объекты регулирования	Гостиницы, средства размещения, туристские предприятия, дестинации, цифровая туристская экосистема	Экологичный отель, проживание в семье, общественный туалет, экотуризм, услуги общественного питания, туристическое наследие, туризм с участием местного сообщества
Логика качества	Качество как сопоставимость, доверие и проверяемость сервиса	Качество как целостность туристского опыта и развитие региональной идентичности
Роль устойчивости	Интегрируется в классификацию, политику ЕС и стандарты управления	Включается в региональные стандарты и локальные форматы туризма
Роль местных сообществ	Значима, но чаще рассматривается через устойчивое развитие и управление дестинациями	Является одним из центральных элементов модели

Сравнение показывает, что европейская модель больше подходит для анализа институциональной прозрачности и профессиональной классификации. Она демонстрирует, как стандартизированные критерии могут повысить доверие потребителя и создать понятную архитектуру качества. Модель стран АСЕАН, в свою очередь, интересна своей широтой: она включает элементы, которые в других системах часто остаются на периферии - санитарную инфраструктуру, локальные формы размещения, культурное наследие и участие сообществ.

Различается и понимание потребителя. В европейской системе потребитель чаще рассматривается как субъект выбора, которому нужны прозрачные критерии и гарантии. В системе АСЕАН турист одновременно является участником культурного и территориального опыта, поэтому качество зависит от того, насколько принимающая среда способна безопасно, чисто, устойчиво и уважительно организовать контакт между гостем и местным сообществом.

В то же время обе модели сходятся в одном: качество больше не может рассматриваться как формальный итог проверки. Оно должно поддерживаться постоянно. Для этого необходимы стандарты, подготовка персонала,

¹ Источник: составлено автором на основе материалов исследования

мониторинг, сертификация, открытая информация, устойчивые практики и участие всех субъектов туристской цепочки.

Для стран, находящихся на этапе активного развития туристского рынка, включая Республику Узбекистан, изучение европейской модели и модели стран АСЕАН имеет теоретическое и практическое значение. Однако детальное рассмотрение национальных механизмов требует самостоятельного исследования с учетом законодательства, институциональной структуры, состояния туристской инфраструктуры и приоритетов государственной политики. В рамках настоящей статьи важно подчеркнуть главное: международный опыт не предлагает единого универсального рецепта, но показывает набор институциональных решений, через которые качество туристских услуг может стать управляемым, проверяемым и устойчивым элементом развития туристской отрасли.

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Международный опыт регулирования систем управления качеством туристских услуг показывает, что качество в туризме становится комплексной институциональной категорией. Оно включает не только соответствие услуги установленным требованиям, но и безопасность, доступность, устойчивость, прозрачность информации, квалификацию персонала, санитарную инфраструктуру, цифровое присутствие, культурную чувствительность и способность территории управлять туристским потоком.

Международные стандарты ISO и GSTC формируют общую нормативную рамку, в которой качество рассматривается как результат системного управления. ISO 9001 задает универсальную управленческую логику качества; ISO/TC 228 развивает специализированные стандарты для туризма; ISO 22483 конкретизирует требования к гостиничным услугам; ISO 21401 связывает качество размещения с устойчивостью; ISO 21902 закрепляет доступность как необходимый элемент туристского опыта; GSTC формирует глобальный язык устойчивого туризма.

Европейская модель регулирования качества в туризме строится вокруг прозрачности, классификации, доверия и защиты потребителя. Hotelstars Union демонстрирует, как гостиничная классификация может служить не только инструментом присвоения категории, но и механизмом стандартизации ожиданий, повышения сопоставимости и укрепления рыночной дисциплины. Европейская политика зеленого и цифрового перехода расширяет это понимание: качественный туризм должен быть не только комфортным, но и устойчивым, технологически современным и устойчивым к внешним кризисам.

Модель стран АСЕАН раскрывает другую сторону международного опыта. Она показывает, что качество туристских услуг в региональном контексте должно охватывать не только гостиницы и профессиональных поставщиков, но и общественную инфраструктуру, местные сообщества, homestay, экотуризм, питание, санитарные условия и туристское наследие. Такой подход особенно

важен для регионов, где туристский продукт тесно связан с локальной культурой, природными ресурсами и участием населения.

Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что международное регулирование качества туристских услуг развивается от проверки отдельных объектов к управлению целостным туристским опытом. При этом модели не противоречат друг другу, а отражают разные институциональные траектории: первая делает акцент на классификации, прозрачности и доверии потребителя, вторая - на региональных стандартах, устойчивости, безопасности и участии местных сообществ.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. ISO 9001:2015. Quality management systems - Requirements // International Organization for Standardization: official website.
URL: <https://www.iso.org/standard/62085.html>
2. ISO/TC 228. Tourism and related services // International Organization for Standardization: official website. URL: <https://www.iso.org/committee/375396.html>
3. ISO 22483:2020. Tourism and related services - Hotels - Service requirements // International Organization for Standardization: official website.
URL: <https://www.iso.org/standard/73315.html>
4. ISO 21401:2018. Tourism and related services - Sustainability management system for accommodation establishments - Requirements // International Organization for Standardization: official website.
URL: <https://www.iso.org/standard/70869.html>
5. ISO 21902:2021. Tourism and related services - Accessible tourism for all - Requirements and recommendations // International Organization for Standardization: official website. URL: <https://www.iso.org/standard/72126.html>
6. GSTC Standards // Global Sustainable Tourism Council: official website.
URL: <https://www.gstc.org/gstc-criteria/>
7. GSTC Certification // Global Sustainable Tourism Council: official website.
URL: <https://www.gstc.org/certification/>
8. Criteria 2025-2030. Hotelstars Union Classification System // Hotelstars Union: official website.
URL: https://www.hotelstars.eu/fileadmin/PORTAL/dokumente_downloads/HSU_classification_criteria_2025-2030_EN.pdf
9. Transition pathway for tourism published today // European Commission: official website. 04.02.2022. URL: https://single-market-economy.ec.europa.eu/news/transition-pathway-tourism-published-today-2022-02-04_en
10. ASEAN Tourism Strategic Plan 2016-2025 // ASEAN Secretariat: official website. URL: <https://asean.org/wp-content/uploads/2012/05/ATSP-2016-2025.pdf>
11. ASEAN Tourism Standards Book // ASEAN Secretariat: official website.
URL: <https://www.asean.org/wp-content/uploads/images/2012/Economic/MATM/document/ASEAN%20Tourism%20Standards%20Book.pdf>

12. ASEAN Homestay Standard // ASEAN Secretariat: official website.
URL: <https://www.asean.org/wp-content/uploads/2012/05/ASEAN-Homestay-Standard.pdf>
13. ASEAN Public Toilet Standard // ASEAN Secretariat: official website.
URL: <https://www.asean.org/wp-content/uploads/2012/05/ASEAN-Public-Toilet-Standard.pdf>
14. ASEAN Public Toilet Standard // ASEAN Secretariat: official website.
URL: <https://asean.org/book/asean-public-toilet-standard-2/>
15. ASEAN Green Hotel Standard // ASEAN Secretariat: official website.
URL: <https://www.asean.org/wp-content/uploads/2012/05/ASEAN-Green-Hotel-Standard.pdf>
16. ASEAN Community Based Tourism Standard // ASEAN Secretariat: official website.
URL: <https://www.asean.org/wp-content/uploads/2012/05/ASEAN-Community-Based-Tourism-Standard.pdf>
17. ASEAN Ecotourism Standard // ASEAN Secretariat: official website.
URL: <https://asean.org/wp-content/uploads/2024/10/ASEAN-Ecotourism-Standard.pdf>



Marketing

ilmiy, amaliy va ommabop jurnali

Muharrir:
Ingliz tili muharriri:
Rus tili muharriri:
Musahhih:
Sahifalovchi va dizaynerlar:

Xakimov Ziyodulla Axmadovich
Tursunov Boburjon Ortiqmirzayevich
Kaxramonov Xurshidjon Shuxrat o'g'li
Karimova Shirin Zoxid qizi
Sadikov Shoxrux Shuxratovich
Abidjonov Nodirbek Odijon o'g'li

2026-yil, iyul, 7-son

© Materiallar ko'chirib bosilganda "Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali manba sifatida ko'rsatilishi shart. Jurnalda bosilgan material va reklamalardagi dalillarning aniqligiga mualliflar mas'ul. Tahririyat fikri har vaqt ham mualliflar fikriga mos kelavermasligi mumkin. Tahririyatga yuborilgan materiallar qaytarilmaydi.

Mazkur jurnalda maqolalar chop etish uchun quyidagi havolalarga murojaat qilish mumkin. Ilmiy maqola, ommabop maqola, reklama, hikoya va boshqa ilmiy-ijodiy materiallar yuborishingiz mumkin.
Materiallar va reklamalar pullik asosda chop etiladi.

Elektron pochta: info@marketingjournal.uz
Bot: [@marketinjournalbot](https://t.me/@marketinjournalbot)
Tel.: +998977838464, +998939266610
Jurnalning rasmiy sayti: <https://marketingjournal.uz>

Marketing jurnali O'zbekiston Respublikasi Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi **Oliy attestatsiya komissiyasi** rayosatining **2024-yil 04-oktabrdagi 332/5 sonli qarori** bilan milliy ilmiy nashrlar ro'yxatiga kiritilgan



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali 2024-yil 15-martdan O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasi huzuridagi Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan **C-5669517** reyestr raqami tartibi bo'yicha ro'yxatdan o'tkazilgan. **Litsenziya raqami: №240874**



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnalining xalqaro darajasi: **9710**. GOCT 7.56-2002 "Seriya nashrlarning xalqaro standart raqamlanishi" davlatlaro standartlari talablari. **Berilgan ISSN tartib raqami: 3060-4621**