

Н.Н. Джангельдина, Б.Ш. Муканова, А.А. Жунусова

ИНДУСТРИЯ
ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМА:
СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА И
НОРМАТИВНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ

УЧЕБНИК

Disfrutar

RIXOS
HOTELS

Marriott
HOTELS • RESORTS • SUITES

FOUR SEASONS
Hotels and Resorts



THE RITZ-CARLTON®



Hilton
HOTELS & RESORTS

УДК 379.8
ББК 75.81
Д 37

*Рекомендовано к изданию
Ученым советом акционерного общества
"Казахский университет технологии и бизнеса имени К. Кулажанова"
(протокол № 10 от 30 июня 2025 г.)*

Рецензенты:

д.т.н., профессор Б.У.Байхожаева,
профессор К.Н.Оразбаева, д.э.н.,
профессор Ф.А.Шуленбаева, д.э.н.,
профессор Х.Х.Кусаинов

Джангельдина Н.Н., Муканова Б.Ш., Жунусова А.А.

Д 37 Индустрія гостеприимства и туризма: стандарты качества и нормативное регулирование: учебник для студентов учреждений высшего образования: учебник / Н.Н.Джангельдина, Б.Ш. Муканова, А.А. Жунусова. – Алматы: Дарын, 2025. – 392 с.

ISBN 978-601-7698-97-3

Учебник «Индустрія гостеприимства и туризма: стандарты качества и нормативное регулирование» предназначен для обучающихся высшего и послевузовского образования по направлению подготовки «Сфера обслуживания».

Издание охватывает теоретические и практические аспекты управления качеством и стандартов в индустріи гостеприимства и туризма. Рассматриваются международные и национальные стандарты, принципы построения систем качества, цифровизация процессов обслуживания, инклюзивные стандарты и экологические требования.

Особое внимание уделено вопросам гармонизации стандартов с учётом национальных и культурных особенностей, актуальным тенденциям развития индустріи, международной сертификации и современным требованиям устойчивого туризма. Учебник структурирован в соответствии с компетентностным подходом, сочетая теоретические модели, практические примеры и контрольные задания для самостоятельной работы студентов.

Учебник рекомендуется обучающимся вузов, магистрантам, преподавателям, менеджерам сферы гостеприимства, специалистам по качеству и всем, кто стремится повысить квалификацию в области стандартизации и управления сервисными процессами.

УДК 379.8
ББК 75.81