

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

*Институт гостиничного бизнеса и туризма*

Рекомендовано МССН

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Наименование дисциплины

**Стандарты гостиничного бизнеса**

**Рекомендуется для направления подготовки**

**38.04.02 «Менеджмент» (Магистратура)**

*(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)*

**Направленность программы (профиль)**

**Управление клиентским опытом и инновации в сервисе**

*(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))*

Москва

2021

## 1. Цели и задачи дисциплины:

Формирование у магистрантов систематизированных знаний в области стандартизации сферы гостеприимства, основы профессиональной подготовки и готовности использовать их в процессе профессиональной деятельности.

Основные задачи, решаемые в ходе преподавания дисциплины:

- Знание теоретических основ стандартизации бизнес-процессов в гостинице с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и мировых тенденций развития сферы гостеприимства.
- Умение использовать основные методы и технологии разработки стандартов, внедрения и контроля за их применением в гостиничном бизнесе.
- Формирование навыков владения технологией и методами выявления необходимости совершенствования действующих стандартов в соответствии с бизнес-процессами гостиницы.

## 2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Стандарты гостиничного бизнеса» относится к элективным дисциплинам части учебного плана, формируемого участниками образовательных отношений.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций.

Таблица № 1

### Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Общепрофессиональные компетенции			
1.	Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития	нет	<ul style="list-style-type: none"><li>• Маркетинговые коммуникации и цифровые технологии</li><li>• Курсовая работа «Маркетинговые коммуникации и цифровые технологии»</li><li>• Организация проектной деятельности</li><li>• Инновационный менеджмент и предпринимательство в сфере сервиса</li></ul>

	инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций ОПК-4		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Преддипломная практика;</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
<b>Профессиональные компетенции</b>			
2.	Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере сервиса на различных уровнях управления ПК-1	нет	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Современный стратегический анализ</li> <li>• Стратегический менеджмент в сфере сервиса</li> <li>• Финансы организаций и финансовый анализ</li> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
3.	Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы сервиса ПК-3	нет	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стратегический менеджмент в сфере сервиса</li> <li>• Организация проектной деятельности</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>

### **3. Требования к результатам освоения дисциплины**

– Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций ОПК-4;

– способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере сервиса на различных уровнях управления ПК-1;

– способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы сервиса ПК-3.

В результате изучения дисциплины учащийся должен:

**ЗНАТЬ:**

– состав нормативно-правовых актов, международных договоров, научной и методической документации в сфере стандартизации деятельности гостиниц и иных средств размещения.

– основные стандартные операционные процедуры служб гостиницы в соответствии с ее бизнес-процессами;

– международные, национальные и корпоративные стандарты гостеприимства и принципы их разработки, совершенствования и внедрения в соответствии с бизнес-процессами гостиницы.

**УМЕТЬ:**

– использовать нормативно-правовые акты, научную и методическую документацию в целях разработки и внедрения стандартизации деятельности гостиниц и иных средств размещения.

– разрабатывать стандарты для всех служб гостиницы в соответствии с бизнес-процессами гостиницы.

– разрабатывать, совершенствовать и внедрять стандарты гостеприимства в соответствии с бизнес-процессами гостиницы.

**ВЛАДЕТЬ:**

– навыками анализа нормативно-правовых актов в целях определения необходимости совершенствования стандартов гостиницы или иного средства размещения

– технологией планирования, организации и контроля стандартных операционных процедур в соответствии с бизнес-процессами гостиницы.

– методами разработки и внедрения стандартов в гостинице в соответствии с бизнес-процессами гостиницы.

**4. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Модуль	
		1	2
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	68	36	32
В том числе:			
Лекции	34	18	16
Семинары (С)	34	18	16
В том числе в интерактивной форме	16	4	12
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	40	-	40

<b>Контроль (зачет с оценкой)</b>		-	-	-
Общая трудоемкость	час	108	36	72
	зач. ед.	3	1	2

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
<b>Раздел 1. Стандартизация как инструмент обеспечения качества услуг в гостиничном бизнесе</b>		
1.	Стандартизация в системе технического регулирования	<p>Техническое регулирование. Правовые основы технического регулирования в Российской Федерации. Федеральный закон «О техническом регулировании». Принципы технического регулирования.</p> <p>Стандартизация. Национальная система стандартизации в Российской Федерации. Законодательство Российской Федерации о стандартизации. Цели, принципы и функции стандартизации. Понятийный аппарат стандартизации. Виды документов по стандартизации. Классификация стандартов. Федеральный информационный фонд стандартов Система стандартизации в сфере туризма и гостеприимства.</p>
2.	Международная и межгосударственная стандартизация. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП в гостиничном бизнесе	<p>Международное сотрудничество в сфере стандартизации. Основные направления международного и регионального сотрудничества в сфере стандартизации. Международные организации по стандартизации. Международные договоры и меморандумы о взаимопонимании в сфере стандартизации. Межгосударственные стандарты в России.</p> <p>Международные стандарты качества серии ISO 9000: ISO 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь; ISO 9001 Системы менеджмента качества. Требования; ISO 9004 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению деятельности. ISO 22000:2005. ISO 22000:2007; ISO/TS 22002-2:2013 ХАССП и использование их в гостиничном и ресторанном сервисе. Требования ХАССП на пищевых предприятиях. Внедрение принципов ХАССП. ГОСТ Р 51705.1:2001. ISO 22000:2005, что соответствует ГОСТ Р ИСО 22000:2007 либо FSSC 22000 (комплекс норм ISO 22000:2005 и спецификации ISO/TS 22002-2:2013).</p>

3.	Национальные стандарты в гостиничном бизнесе	Федеральный закон «О стандартизации в Российской Федерации». Национальные системы стандартизации. Национальные стандарты. Категории и основные виды стандартов в России. Гармонизация национальной системы стандартизации с международными нормативными документами. Особенности применения национальных стандартов в сфере туризма и гостеприимства России.
4.	Стандарты организаций и технические условия	<p>Понятие стандарта организации. Цели и задачи стандартов организации. Концепция организации и стандарты. Организационная структура предприятия и виды стандартов.</p> <p>Общие стандарты организации. Стандарты отделов и служб организации. Отдельные виды стандартов организации. Стандарты качества обслуживания как критерии, необходимые для обеспечения результативности системы менеджмента качества организации. Совокупность процедур и операций, выполняемых персоналом и способствующих максимальному удовлетворению потребителей в стандартах качества обслуживания организации.</p> <p>Порядок разработки, утверждения, учета, изменения, отмены и применения стандартов организаций и технических условий. Экспертиза стандартов организации. Технический комитет по стандартизации. Проектный технический комитет по стандартизации. Технические условия ТУ), Особенности применения ТУ в соответствии с условиями, установленными в договорах (контрактах).</p>
5.	Нормативно-правовое и документационное обеспечение разработки и внедрения стандартов в гостиничном бизнесе	<p>Правовые основы стандартизации в Российской Федерации. Функции национального органа по стандартизации России (Росстандарта). Участники работ по стандартизации. Классификация документов по стандартизации. Документы национальной системы стандартизации. Общероссийские классификаторы. Стандарты организаций, в том числе технические условия; Сводные правил. Документы по стандартизации, которые устанавливают обязательные требования в отношении объектов стандартизации. Технические регламенты.</p> <p>Основополагающие национальные стандарты и правила стандартизации. Национальные стандарты и предварительные национальные стандарты. Рекомендации по стандартизации. Информационно-технические справочники. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг – ОКДП. Общероссийский классификатор услуг населению.</p> <p>Общие правила применения документов национальной системы стандартизации. Применение ссылок на национальные стандарты и</p>

		<p>информационно-технические справочники в нормативных правовых актах</p> <p>Информационное обеспечение национальной системы стандартизации.</p> <p>Документационное оформление стандартов организации. Правила разработки, утверждения и применения стандартов организации.</p>
6.	Стандартизация бизнес-процессов в гостинице	<p>Принципы стандартизации бизнес-процессов в гостинице. Структура системы стандартизации бизнес-процессов в гостинице. Цель и задачи системы. Уровни стандартизации бизнес-процессов в гостинице. Комплекс мероприятий по стандартизации бизнес-процессов. Методы, инструменты и ресурсы, обеспечивающие разработку, ввод в действие, контроль исполнения, поддержание в актуальном состоянии, совершенствование, оценку эффекта для бизнеса и своевременную отмену стандартов организации.</p> <p>Характеристика цикла обслуживания гостя в зависимости от категоричности гостиницы.</p> <p>Видимые гостю бизнес-процессы и их особенности.</p> <p>Невидимые гостю бизнес-процессы.</p> <p>Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры службы приема и размещения.</p> <p>Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры административно-хозяйственной службы.</p> <p>Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры службы питания.</p> <p>Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры службы управления персоналом.</p> <p>Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры ИТ службы.</p> <p>Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры инженерной службы.</p> <p>Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры службы безопасности.</p>
<b>Раздел 2. Стандарты качества гостиничного предприятия</b>		
7.	Основы разработки стандартов в гостиничном бизнесе	<p>Принципы разработки стандартов в гостиничном бизнесе. Принципы гостеприимства.</p> <p>Виды стандартов гостиницы. Стандарты управления. Стандарты оказания гостиничных услуг. Качество услуг как фактор разработки стандартов организации. Характеристика качества услуг. Лестница ожиданий гостя. Модели уровней качества обслуживания. Роль стандартов в обеспечении качества. Анкеты гостей. Методы и способы оценки качества гостиничных услуг. Таинственный гость. Специфические виды guest relations. Разработка чек-листов.</p> <p>Особенности разработки стандартов для различных сегментов.</p>

		<p>Применение метода диаграммного проектирования в разработке стандартов.</p> <p>Применение «методы точек соприкосновения» / «моментов истины» при разработке стандартов.</p> <p>Применения «метода потребительского сценария» при разработке стандартов.</p> <p>Применение «метода реинжиниринга» при разработке стандартов.</p> <p>Применение метода «фотография рабочего дня» при разработке стандартов.</p> <p>«Применение метода нормирования при разработке стандартов.</p> <p>Внедрение стандартов в гостинице. Обучение сотрудников.</p>
8.	Стандарты гостеприимства для всех служб гостиницы	<p>Общие стандарты для всех служб гостиниц и иных средств размещения. Стандарт содержания деятельности и политики предприятия. Стандарты этикета. Стандарты лояльности и специальных программ. Стандарт внешнего вида сотрудников.</p> <p>Содержание отдельных стандартов обслуживания для всех служб гостиниц и иных средств размещения. Приветствие и прощание с гостем. Неформальная беседа с гостем. Манеры общения в гостеприимстве. Работа с жалобами и претензиями гостя. Обоснованные и необоснованные; поправимые и непоправимые. Стандарт «Работа с жалобами гостя». Основы телефонного этикета. Переписка при общении с гостем. Стратегии и методы решения конфликтных ситуаций с гостем. Обслуживание инвалидов и особенных гостей.</p> <p>Анализ корпоративных правил ведущих гостиничных предприятий «Hilton», «MARRIOTT», др.</p>
9.	Стандарты безопасности	<p>Система безопасности в гостинице. Стандарты обеспечения безопасности в гостинице.</p> <p>Обеспечение пожарной безопасности в гостинице. Основные требования по содержанию зданий и помещений в соответствии с Правилами обеспечения пожарной безопасности в отеле. Требования по содержанию путей эвакуации. Порядок действий сотрудников при пожаре. Правила пожарной безопасности для гостей, проживающих в отеле.</p> <p>Обеспечение антитеррористической безопасности в гостинице. Обеспечение безопасности гостей и сотрудников. Запрет курения табака в гостинице и на территории.</p> <p>Действия персонала в случае обнаружения подозрительных предметов и подозрительных лиц.</p> <p>Стандарты безопасности службы приема и размещения. Стандарты безопасности службы гостиничного хозяйства.</p> <p>Действия при выявлении фактов нарушения</p>



		общественного порядка в гостинице со стороны гостя. Действия сотрудников по обеспечению безопасности гостей в случае возникновения экстремальной или чрезвычайной ситуации. Обеспечение охраны труда сотрудников в гостинице.
10.	Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы управления персоналом	<p>Основные стандартные операционные процедуры службы управления персоналом. Технологии стандартных операционных процедур службы управления персоналом в соответствии с бизнес-процессами гостиницы. Положение о персонале гостиничного предприятия. Требования к персоналу гостиничного предприятия. Описание должностей. Профессиональные стандарты, должностные инструкции и стандарты обслуживания: общее и особенное.</p> <p>Стандарты процесса поиска и отбора персонала. Оценка резюме. Стандарт приема на работу. Правила внутреннего трудового распорядка. Графики и табеля учета. Заработная плата, компенсации и премии. Адаптация сотрудников гостиничного предприятия. Стандарты мотивации сотрудников. Развитие и обучение сотрудников. Оценка и контроль деятельности. Развитие компетенций гостеприимства у персонала</p>
11.	Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы приема и размещения	<p>Структура и содержание стандартов разных видов в области приема и размещения.</p> <p>Технологии работы службы стандартных операционных процедур службы приема и размещения в соответствии с бизнес-процессами: открытие смены, принятия письменных сообщений, бронирования номеров, заселения и выселения гостя, работы с гостевыми предпочтениями, оплаты услуг и кассовой дисциплине, подачи заявок в тех. службу, передачи информации, подачи уведомлений в МВД, регистрации гостей, приветствия, выдачи ключей гостям, порядка прохода посетителей, действий в случае отказа от оплаты, действий в случае потери гостем дисконтной карты (карты лояльности и т.д.).</p>
12.	Основные стандартные операционные процедуры службы гостиничного хозяйства	<p>Структура и содержание стандартов в области гостиничного хозяйства.</p> <p>Технология операционных процедур службы гостиничного хозяйства в соответствии с бизнес-процессами: стандарты чистоты, стандарт комплектации номера, стандарт комплектации тележки горничной, стандарт поведения горничных и отношения к гостям, стандарт работы с найденными вещами, стандарт уборки гостиничного номера, стандарт уборки общественных зон, стандарт уборки офисных помещений; случаи причинения ущерба; стандарт проверки качества готовности гостиничного номера.</p>

		<p>Разработка чек-листов качества обслуживания для административно-хозяйственной службы. Чек-лист проверки качества готовности номера к заселению гостя. Чек-лист проверки качества уборки гостевых зон.</p>
13.	<p>Основные стандартные операционные процедуры службы питания</p>	<p>Структура и содержание стандартов разных видов в области услуг общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования». ГОСТ 30390-2013 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия (Переиздание)». ГОСТ Р 54609-2011 «Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания (Переиздание)».</p> <p>Технология работы службы стандартных операционных процедур службы питания в соответствии с бизнес-процессами: роль стандартов работы службы питания, стандарты оформления и поддержания атмосферы в зале, стандарты сервировки столов, стандарты встречи и рассадки гостей, стандарты подачи блюд и напитков, стандарты «шведского стола», стандарты уборки столов, советы и рекомендации гостям, стандарты прощания с гостем.</p> <p>Чек-лист проверки качества обслуживания в ресторане гостиницы.</p>
14.	<p>Основные стандартные операционные процедуры взаимодействия между службами</p>	<p>Основные стандартные операционные процедуры взаимодействия между службами. Технология стандартных операционных процедур взаимодействия между службами в соответствии с бизнес-процессами гостиницы.</p> <p>Стандарты взаимодействия между службами гостиницы: функции и значение. Содержание Стандарта. Общие положения. Описания процессов. Ответственность. Контроль.</p> <p>Особенности подготовки и внедрения Стандарта взаимодействия между службами гостиницы. Ответственность и контроль за исполнением Стандарта.</p> <p>Взаимодействие между службами во время проживания гостя. Взаимодействие между службами при проведении, конференций, банкетов и других мероприятий.</p>

**5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами**

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1.	Маркетинговые коммуникации и цифровые технологии	+		+		+					+	+		+	+	+
2.	Курсовая работа «Маркетинговые коммуникации и цифровые технологии»	+	+			+	+	+						+	+	
3.	Организация проектной деятельности	+		+	+	+	+	+	+		+				+	+
4.	Инновационный менеджмент и предпринимательство в сфере сервиса	+	+	+		+	+		+	+		+	+	+	+	+
5.	Современный стратегический анализ			+	+		+					+	+	+	+	
6.	Стратегический менеджмент в сфере сервиса	+	+				+					+	+	+	+	
7.	Финансы организаций и финансовый анализ	+		+	+	+	+	+	+							
8.	Преддипломная практика	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
9.	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

**5.3. Разделы дисциплин и виды занятий**

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
<b>1 семестр 1 модуль</b>					
<b>Раздел 1. Стандартизация как инструмент обеспечения качества услуг в гостиничном бизнесе</b>					
1.	Стандартизация в системе технического регулирования	2	2	-	4
2.	Международная и межгосударственная стандартизация. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП в гостиничном бизнесе	4	2	-	6

3.	Национальные стандарты в гостиничном бизнесе	2	4	-	6
4.	Стандарты организаций и технические условия	2	4	-	6
5.	Нормативно-правовое и документационное обеспечение разработки стандартов в гостиничном бизнесе	4	2	-	6
6.	Стандартизация бизнес-процессов в гостинице	4	4	-	8
<b>1 семестр 2 модуль</b>					
<b>Раздел 2. Стандарты качества гостиничного предприятия</b>					
7.	Основы разработки стандартов в гостиничном бизнесе	2	2	5	9
8.	Стандарты гостеприимства для всех служб гостиницы	2	2	5	9
9.	Стандарты безопасности	2	2	5	9
10.	Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы управления персоналом	2	2	5	9
11.	Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы приема и размещения	2	2	5	9
12.	Основные стандартные операционные процедуры службы гостиничного хозяйства	2	2	5	9
13.	Основные стандартные операционные процедуры службы питания	2	2	5	9
14.	Основные стандартные операционные процедуры взаимодействия между службами гостиницы	2	2	5	9
	Контроль (зачет с оценкой)	-	-	-	-
	Всего	34	34	40	108

## 6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен

## 7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час.)
<b>Раздел 1. Стандартизация как инструмент обеспечения качества услуг в гостиничном бизнесе</b>		
1.	Стандарты гостеприимства. Международные. Национальные. Корпоративные	2
2.	Международные стандарты серии ISO 9000, HACCP и их использование в гостиничном бизнесе. Межгосударственные стандарты	2

3.	Особенности применения национальных стандартов в гостиничном бизнесе	4
4.	Стандарты гостиничных предприятий: сущность, принципы разработки	4
5.	Нормативно-правовое и документационное обеспечение разработки стандартов гостиничного предприятия	2
6.	Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры гостиницы*	4
<b>Раздел 2. Стандарты качества гостиничного предприятия</b>		
7.	Основные требования к разработке стандартов в гостиничном бизнесе. Стандарты оказания гостиничных услуг	2
8.	Стандарты гостеприимства для всех служб гостиницы	2
9.	Стандарты гостеприимства и обеспечения безопасности гостиничного предприятия*	2
10.	Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы управления персоналом*	2
11.	Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы приема и размещения*	2
12.	Основные стандартные операционные процедуры службы гостиничного хозяйства*	2
13.	Основные стандартные операционные процедуры службы питания*	2
14.	Основные стандартные операционные процедуры взаимодействия между службами*	2

\*занятия в интерактивной форме

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

Аудитория, оборудованная компьютером, мультимедийным проектором и проекционным экраном.

## **9. Информационное обеспечение дисциплины**

а) Windows, Microsoft Office, Интернет

б) Консультант, Гарант, Кодекс

в) <http://esystem.pfur.ru/> Телекоммуникационная учебно-информационная система РУДН

г) <http://lib.rudn.ru/> Электронная библиотечная система РУДН

д) ресурсы сети Интернет:

– Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии.

Официальный сайт: <https://www.gost.ru/portal/gost>

– ISO - Международная организация по стандартизации:

<https://www.iso.org/ru/home.html>

– Профессиональная база данных: база данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики  
[http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/)

– Профессиональная база данных: база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/>

– Профессиональная база данных: федеральный перечень туристских объектов (гостиницы и иные средства размещения): <http://xn----7sba3acabldhv3chawrl5bzn.xn--p1ai/index.php/displayAccommodation/index>

– Профессиональная база данных: реестр профессиональных стандартов Министерства труда и социальной политики Российской Федерации  
<http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/>

– Журнал Hotelier.pro. Официальный сайт: <https://hotelier.pro/>

– Журнал «Отель». Официальный сайт: <https://журналотель.рф/>

– Журнал «ProОтель». Официальный сайт: <http://prootel.ru/>

## **10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

### **Нормативные правовые акты.**

1. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ (последняя редакция) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_40241/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/)

2. Федеральный закон «О стандартизации в Российской Федерации» от 29.06.2015 N 162-ФЗ (последняя редакция)  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_181810](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_181810)

3. Федеральный закон «О безопасности» от 28.12.2010 N 390-ФЗ (последняя редакция) - [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_108546/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_108546/)

4. Федеральный закон № 109-ФЗ от 18 июля 2006 года «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_61569/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61569/)

5. Федеральный закон от 25.06.1993 года № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации» (последняя редакция) -  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_2255/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_2255/)

6. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_187292/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/)
7. Постановление Правительства РФ от 16.02.2019 N 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_318372/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_318372/)
8. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.05.2009 № 397 «О порядке пребывания на территории Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства, прибывающих в Российскую Федерацию в туристических целях на паромов, имеющих разрешения на пассажирские перевозки» -  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_87622/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_87622/)
9. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами (Конвенция МГА/ФУААВ).  
<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=INT&n=6715#0543190782738993>
10. Международные гостиничные правила. Документ одобрен 2 ноября 1981 года Советом Международной гостиничной ассоциации (Катманду (Непал)). (действующий документ). <http://docs.cntd.ru/document/901813689>
11. ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_145478/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_145478/)
12. ГОСТ Р 57635-2017/ISO/TS 13811:2015 Туризм и услуги в сфере туризма. Рекомендации по разработке требований охраны окружающей среды для средств размещения (с Поправкой). <http://docs.cntd.ru/document/1200146775/>
13. ГОСТ Р 56780-2015 «Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования». <http://docs.cntd.ru/document/1200127461>
14. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. <http://docs.cntd.ru/document/1200095096>
15. ГОСТ Р 12.0.009-2009 Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда на малых предприятиях. Требования и рекомендации по применению. <http://docs.cntd.ru/document/1200073863>
16. ГОСТ Р 55699 -2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. <http://docs.cntd.ru/document/1200073863>
17. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования  
<http://docs.cntd.ru/document/1200107325>

18. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия (Переиздание)». <http://docs.cntd.ru/document/1200107326>

19. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования <http://docs.cntd.ru/document/1200107325>

20. ГОСТ Р 54609-2011 Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания (Переиздание) <http://docs.cntd.ru/document/1200093467>

### **Основная литература**

1. Дехтярь, Г.М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г.М. Дехтярь. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN978-5-534-13510-7.

<https://urait.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-448681>

2. Крылова, Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учебник / Г.Д. Крылова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 671 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01295-7; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114433>.

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731>

### **Дополнительная литература**

1. Крылова, Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учебник / Г.Д. Крылова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 671 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01295-7; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114433>

2. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М.Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>



3. Основы стандартизации, метрологии и сертификации / Ю.П. Зубков, Ю.Н. Берновский, А.Г. Зекунов и др.; ред. В.М. Мишина. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 447 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01173-8; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117687>

4. Подтверждение соответствия и управление качеством продукции и услуг: учебное пособие / В.И. Федюков, О.Г. Тарасова, Е.Ю. Салдаева и др.; Поволжский государственный технологический университет; под общ. ред. В.И. Федюкова. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. - 104 с.: ил. - Библиогр.: с. 89-91. - ISBN 978-5-8158-1498-1; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477262>

5. Полянская, Н. Критерии качества услуг в управлении гостиничным предприятием / Н. Полянская. - Москва: Лаборатория книги, 2010. - 48 с. - ISBN 978-5-905845-82-6; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=97162>

6. Шклярова, Е.И. Управление качеством, стандартизация и сертификация: курс лекций / Е.И. Шклярова; Министерство транспорта Российской Федерации. - Москва: Альтаир: МГАВТ, 2016. - 103 с.: ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=482413>

## **11. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины:**

1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины (Приложение 1).

2. Методические указания для подготовки обучающихся к практическим занятиям (Приложение 2).

3. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (Приложение 3).

## **12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).**

В данной рабочей программе фонд оценочных средств приводится в сокращении. Полный текст фонда оценочных средств содержится в Приложении 4.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

□ контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых

знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ОС ВО РУДН и ФГОС;

□ оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;

□ обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

***Планируемые уровни оценки компетенции:***

– ***пороговый*** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 51-68 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;

– ***продвинутый*** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 69-85 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;

– ***высокий*** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 86-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта

деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

**Разработчики:**

Доцент кафедры

«Туризм и гостиничное дело».

к.пед.н., доцент

должность, название кафедры



Т.Ю. Крамарова

инициалы, фамилия

Руководитель программы

Профессор, д.э.н.

должность, название кафедры



Е.С. Богомолова

инициалы, фамилия