

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 25.05.2023 16:49:53  
Уникальный программный ключ:  
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»  
Институт гостиничного бизнеса и туризма  
(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

---

**Стандарты гостиничного бизнеса**  
(наименование дисциплины/модуля)

**Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:**

---

**38.04.02 «Менеджмент»**  
(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):**

---

**Управление клиентским опытом и инновации в сервисе**  
(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Стандарты гостиничного бизнеса» является формирование у магистрантов систематизированных знаний в области стандартизации сферы гостеприимства, основы профессиональной подготовки и готовности использовать их в процессе профессиональной деятельности.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Стандарты гостиничного бизнеса» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

*Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)*

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
ОПК-4	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-4.1. Применяет технологии управления проектами и процессной деятельностью, с учетом современных практик;
ПКО-3.	Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы сервиса	ПКО-3.1. Формирует сервисный продукт, в условиях реформирования предприятия на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных современных требований потребителя сервисных услуг; ПКО-3.2 Организует реструктуризацию деятельности предприятия в случае необходимости, в том числе реструктуризацию сервисного продукта и отдельных сервисных услуг;
ПКО-4.	Способен управлять внедрением технологических инноваций и современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы сервиса	ПКО-4.1. Определяет ключевые технологические сервисные новации; ПКО-4.2. Оценивает эффективность и обосновывает применение современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
		конкурентоспособности предприятий сферы сервиса; ПКО-4.3. Способен осуществлять экспертизу проектов по внедрению перспективных сервисных услуг, выявлять их достоинства и недостатки, разрабатывать план внедрения.

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Стандарты гостиничного бизнеса» относится к элективным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1 ОП ВО.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Стандарты гостиничного бизнеса».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули и, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
ОПК-4	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	Нет	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Маркетинговые коммуникации и цифровые технологии</li> <li>• Организация проектной деятельности</li> <li>• Инновационный менеджмент и предпринимательство в сфере сервиса</li> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Оформление, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
ПКО-3.	Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы сервиса	Нет	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стратегический менеджмент в сфере сервиса</li> <li>• Организация проектной деятельности</li> </ul>

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Оформление, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
ПКО-4.	Способен управлять внедрением технологических инноваций и современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы сервиса	Нет	<ul style="list-style-type: none"> <li>Анализ и визуализация данных</li> <li>Инновационный менеджмент и предпринимательство в сфере сервиса</li> <li>Технологии и практика программирования на языке Python для гуманитарных специальностей</li> <li>Преддипломная практика</li> <li>Оформление, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>

\* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Стандарты гостиничного бизнеса» составляет 3 зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		1
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	68	68
в том числе:		
Лекции (ЛК)	34	34
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	34	34
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	31	31
<i>Контроль (зачет с оценкой), ак.ч.</i>	9	9
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	ак.ч.	108
	зач.ед.	3

Таблица 4.2. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ЗАОЧНОЙ** формы обучения\*

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр	Семестр
		<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Контактная работа, ак.ч.</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>-</b>
в том числе:			
Лекции (ЛК)	8	8	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	8	8	-
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	88	56	32
Контроль (зачет с оценкой), ак.ч.	4	-	4
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	ак.ч.	108	72
	зач.ед.	3	2
		2	1

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
Раздел 1. Стандартизация как инструмент обеспечения качества услуг в гостиничном бизнесе.	<p>Тема 1. Стандартизация в системе технического регулирования. 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</p> <p>Система стандартизации в сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Тема 2. Международная и межгосударственная стандартизация. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП в гостиничном бизнесе.</p> <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>	ЛК, ПЗ

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	<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</p> <p>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> <p>Тема 3. Национальные стандарты в гостиничном бизнесе.</p> <p>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.</p> <p>Тема 4. Стандарты организаций и технические условия.</p> <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</p>	

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	<p>по стандартизации.</p> <p>Технические условия ТУ), Особенности применения ТУ в соответствии с условиями, установленными в договорах (контрактах).</p> <p>Тема 5. Нормативно-правовое и документационное обеспечение разработки и внедрения стандартов в гостиничном бизнесе. 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; Своды 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 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> <p>Тема 6. Стандартизация бизнес-процессов в гостинице.</p> <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</p>	

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	<p>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 IT службы.</p> <p>Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры инженерной службы.</p> <p>Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры службы безопасности.</p>	
<p>Раздел 2. Стандарты качества гостиничного предприятия.</p>	<p>Тема 2.1. Основы разработки стандартов в гостиничном бизнесе.</p> <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>ЛК, ПЗ</p>



Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	<p>Применение «метода реинжининга» 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> <p>Тема 2.2. Стандарты гостеприимства для всех служб гостиницы.</p> <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.</p> <p>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. Анализ корпоративных правил ведущих гостиничных предприятий «Hilton», «MARRIOTT», др.</p> <p>Тема 2.3. Стандарты безопасности.</p> <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>	

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	<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 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.</p> <p>Тема 2.4. Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы управления персоналом.</p> <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</p> <p>Правила внутреннего трудового распорядка. Графики и табеля учета. Заработная плата, компенсации и премии. Адаптация сотрудников гостиничного предприятия</p> <p>Стандарты мотивации сотрудников. Развитие и обучение сотрудников. Оценка и контроль деятельности. Развитие компетенций гостеприимства у персонала.</p> <p>Тема 2.5. Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы приема и размещения.</p> <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</p>	

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	<p>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> <p>Тема 2.6. Основные стандартные операционные процедуры службы гостиничного хозяйства.</p> <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> <p>Тема 2.7. 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>	

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	<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> <p>Тема 2.8. Основные стандартные операционные процедуры взаимодействия между службами.</p> <p>Основные стандартные операционные процедуры взаимодействия между службами.</p> <p>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>	

\* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Учебно-тренинговая лаборатория «Гостиничный номер» Учебно-тренинговая лаборатория «Банкетный зал»

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
		Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Учебно-тренинговая лаборатория «Гостиничный номер» Учебно-тренинговая лаборатория «Банкетный зал» Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Для самостоятельной работы обучающихся	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Учебно-тренинговая лаборатория «Гостиничный номер» Учебно-тренинговая лаборатория «Банкетный зал» Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

*Нормативные правовые акты:*

1. Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 13.07.2015г.). [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/)

2. Решение Коллегии Евразийской Экономической комиссии от 2 апреля 2019 года N 52 «О перечне технических регламентов Евразийского экономического союза (технических регламентов Таможенного союза)».  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_321906/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_321906/)

3. Решение Коллегии Евразийской экономической комиссии от 25.12.2012 № 293 (ред. от 15.11.2016) «О единых формах сертификата соответствия и декларации о соответствии требованиям технических регламентов Евразийского экономического союза и правилах их оформления».  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_139867/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_139867/)

4. Решение Комиссии ТС от 15.07.2011 № 711 (ред. от 17.03.2016) «О едином знаке обращения продукции на рынке Евразийского экономического союза и порядке его применения».  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_117846/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_117846/)

5. Решение Совета Евразийской экономической комиссии от 16.07.2012 N 54 (ред. от 16.07.2019) «Об утверждении единой Товарной номенклатуры внешнеэкономической деятельности Евразийского экономического союза и Единого таможенного тарифа Евразийского экономического союза» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2019).  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_133133/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_133133/)

6. Решение Совета Евразийской экономической комиссии от 18.04.2018 N 44 «О типовых схемах оценки соответствия».  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_300366/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_300366/)

7. СП 1.1.1058-01 (ред. от 27.03.2007) «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий».  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_33872/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_33872/)

8. Федеральный закон от 27.12.2002г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (ред. от 28.11.2018г.).  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_40241/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/)

9. Федеральный закон от 29.06.2015г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации».  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_181810/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_181810/)

10. Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», принят Государственной Думой 12 марта 1999 года.  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_22481/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_22481/)

11. ISO 22000:2005 (E) Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain, first edition 2005-09-01.  
<https://www.iso.org/standard/35466.html>

12. ISO 22000-2018 «Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain», принятый 01.06.2018.

13. ISO 9000:2015 «Systemes de management de la qualite – Principes essentiels et vocabulaire».  
<https://www.iso.org/standard/65464.html>

14. ISO 9001-2008 ISO Quality management systems – Requirements.  
<https://www.iso.org/standard/46486.html>

15. SN NS-ISO 31000:2009 Risk management - Principles and guidelines.  
<https://www.iso.org/standard/43170.html>

16. 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/)

17. 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 пароммах, имеющих разрешения на пассажирские перевозки» - [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_87622/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_87622/)

18. 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>

19. Международные гостиничные правила. Документ одобрен 2 ноября 1981 года Советом Международной гостиничной ассоциации (Катманду (Непал)). (действующий документ). <http://docs.cntd.ru/document/901813689>

20. 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/)

21. 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/>

22. ГОСТ Р 56780-2015 «Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования». <http://docs.cntd.ru/document/1200127461>

23. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. <http://docs.cntd.ru/document/1200095096>

24. 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>

25. ГОСТ Р 55699 -2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. <http://docs.cntd.ru/document/1200073863>

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

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

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

29. 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. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг: учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495766>

*Дополнительная литература:*

3. 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>

4. 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>

5. 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>

6. 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>

7. 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>

8. 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>

*Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

- ЭБС «Троицкий мост»

- 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----7sba3acabbldhv3chawrl5bzn.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/>

2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации <http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS

<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

*Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля\*:*

1. Курс лекций по дисциплине «Стандарты гостиничного бизнеса».

2. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины.

3. Методические рекомендации по обеспечению доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

\* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система\* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Бизнес-планирование в туристской индустрии» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

\* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН (положения/порядка).

**РАЗРАБОТЧИКИ:**

**Доцент, к.биол.н.**

Должность, БУП



Подпись

**Н.Ф. Маврина**

Фамилия И.О.

Должность, БУП

Подпись

Фамилия И.О.

Должность, БУП

Подпись

Фамилия И.О.

**РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

**Зам. директора по УМР**

Наименование БУП



Подпись

**Л.В. Куклина**

Фамилия И.О.

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

**Профессор, д.э.н.**

Должность, БУП



Подпись

**Е.С. Богомолова**

Фамилия И.О.