

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 12.05.2026 16:44:48  
Уникальный программный ключ:  
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

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

**Высшая школа управления**

(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)

**2026 г.**

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Стандарты гостиничного бизнеса» входит в программу магистратуры «Управление клиентским опытом и инновации в сервисе» по направлению 38.04.02 «Менеджмент» и изучается в 3, 4 семестрах 2 курса. Дисциплину реализует Кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса. Дисциплина состоит из 2 разделов и 14 тем и направлена на изучение теоретических основ стандартизации бизнес-процессов в гостинице с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и мировых тенденций развития сферы гостеприимства.

Целью освоения дисциплины 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)
ПК-3	Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы сервиса	ПК-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; ПК-3.2 Организует реструктуризацию деятельности предприятия в случае необходимости, в том числе реструктуризацию сервисного продукта и отдельных сервисных услуг;
ПК-4	Способен управлять внедрением технологических инноваций и современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы сервиса	ПК-4.1 Определяет ключевые технологические сервисные новации; ПК-4.2 Оценивает эффективность и обосновывает применение современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы сервиса; ПК-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 части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы высшего образования.

В рамках образовательной программы высшего образования 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, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
ПК-3	Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы сервиса		Организация проектной деятельности;
ПК-4	Способен управлять внедрением технологических инноваций и современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы сервиса	Методы креативного мышления; Анализ и визуализация данных;	Преддипломная практика; Инновационный менеджмент и предпринимательство в сфере сервиса; <i>Excel</i> **; <i>Программирование на языке Python</i> **;

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

\*\* - элективные дисциплины /практики

#### 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 образовательной программы высшего образования для заочной формы обучения.

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.		Семестр(-ы)	
			3	4
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	16		16	0
Лекции (ЛК)	8		8	0
Лабораторные работы (ЛР)	0		0	0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	8		8	0
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	88		56	32
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i>	4		0	4
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>ак.ч.</b>	<b>108</b>	72	36
	<b>зач.ед.</b>	<b>3</b>	2	1

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
Раздел 1	Стандартизация как инструмент обеспечения качества услуг в гостиничном бизнесе.	1.1	Стандартизация в системе технического регулирования.	Техническое регулирование. Правовые основы технического регулирования в Российской Федерации. Федеральный закон «О техническом регулировании». Принципы технического регулирования. 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.	ЛК, СЗ
		1.2	Международная и межгосударственная стандартизация. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП в гостиничном бизнесе.	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. 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).	ЛК, СЗ
		1.3	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	ЛК, СЗ

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
				документами. Особенности применения национальных стандартов в сфере туризма и гостеприимства России.	
		1.4	Стандарты организаций и технические условия.	Понятие стандарта организации. Цели и задачи стандартов организации. Концепция организации и стандарты. Организационная структура предприятия и виды стандартов. 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. 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).	ЛК, СЗ
		1.5	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. 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. Общие правила применения	ЛК, СЗ

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
				документов национальной системы стандартизации. Применение ссылок на национальные стандарты и информационно-технические справочники в нормативных правовых актах. Информационное обеспечение национальной системы стандартизации. Документационное оформление стандартов организации. Правила разработки, утверждения и применения стандартов организации.	
		1.6	Стандартизация бизнес-процессов в гостинице.	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. Характеристика цикла обслуживания гостя в зависимости от категоричности гостиницы. Видимые гостю бизнес-процессы и их особенности. Невидимые гостю бизнес-процессы. Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры службы приема и размещения. Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры административно-хозяйственной службы. Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры службы питания. Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры службы управления персоналом. Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры ИТ службы. Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры инженерной службы. Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры службы безопасности.	ЛК, СЗ
Раздел 2	Стандарты качества гостиничного предприятия.	2.1	Основы разработки стандартов в гостиничном бизнесе.	Принципы разработки стандартов в гостиничном бизнесе. Принципы гостеприимства. 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	ЛК, СЗ

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
				способы оценки качества гостиничных услуг. Таинственный гость. Специфические виды guest relations. Разработка чек-листов. Особенности разработки стандартов для различных сегментов. Применение метода диаграммного проектирования в разработке стандартов. Применение «методы точек соприкосновения» / «моментов истины» при разработке стандартов. Применения «метода потребительского сценария» при разработке стандартов. Применение «метода реинжининга» при разработке стандартов. Применение метода «фотография рабочего дня» при разработке стандартов. Применение метода нормирования при разработке стандартов. Внедрение стандартов в гостинице. Обучение сотрудников.	
		2.2	Стандарты гостеприимства для всех служб гостиницы.	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. 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. Анализ корпоративных правил ведущих гостиничных предприятий «Hilton», «MARRIOTT», др.	ЛК, СЗ
		2.3	Стандарты безопасности.	Система безопасности в гостинице. Стандарты обеспечения безопасности в гостинице. 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. Обеспечение антитеррористической безопасности в гостинице. Обеспечение безопасности гостей и	ЛК, СЗ

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
				сотрудников. Запрет курения табака в гостинице и на территории. Действия персонала в случае обнаружения подозрительных предметов и подозрительных лиц. Стандарты безопасности службы приема и размещения. Стандарты безопасности службы гостиничного хозяйства. 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.	
		2.4	Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы управления персоналом.	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. 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.	ЛК, СЗ
		2.5	Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы приема и размещения.	Структура и содержание стандартов разных видов в области приема и размещения. 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	ЛК, СЗ

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
				(карты лояльности и т.д.).	
		2.6	Основные стандартные операционные процедуры службы гостиничного хозяйства.	Структура и содержание стандартов в области гостиничного хозяйства. 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. 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.	ЛК, СЗ
		2.7	Основные стандартные операционные процедуры службы питания.	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)». 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. Чек-лист проверки качества обслуживания в ресторане гостиницы.	ЛК, СЗ

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
		2.8	Основные стандартные операционные процедуры взаимодействия между службами.	Основные стандартные операционные процедуры взаимодействия между службами. Технология стандартных операционных процедур взаимодействия между службами в соответствии с бизнес-процессами гостиницы. Стандарты взаимодействия между службами гостиницы: функции и значение. Содержание Стандарта. Общие положения. Описания процессов. Ответственность. Контроль. Особенности подготовки и внедрения Стандарта взаимодействия между службами гостиницы. Ответственность и контроль за исполнением Стандарта. Взаимодействие между службами во время проживания гостя. Взаимодействие между службами при проведении, конференций, банкетов и других мероприятий.	ЛК, СЗ

\* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – практические/семинарские 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» 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	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)

\* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-

534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562363>

2. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг: учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587605>

*Дополнительная литература:*

1. Дехтярь, Г.М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г.М. Дехтярь. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7.

<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>

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

<https://mega.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 «Знаниум» <https://znanium.ru/>
- 2. Базы данных и поисковые системы
  - Sage <https://journals.sagepub.com/>
  - Springer Nature Link <https://link.springer.com/>
  - Wiley Journal Database <https://onlinelibrary.wiley.com/>
  - Наукометрическая база данных Lens.org <https://www.lens.org>

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

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

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

**РАЗРАБОТЧИК:**

Доцент

*Должность, БУП*

*Подпись*

Маврина Нелли

Федоровна

*Фамилия И.О.*

**РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

Заведующий кафедрой

*Должность БУП*

*Подпись*

Горяинов Константин

Станиславович

*Фамилия И.О.*

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

Доцент

*Должность, БУП*

*Подпись*

Зевеке Ольга Юрьевна

*Фамилия И.О.*