

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный университет туризма и сервиса»  
(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)  
филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале

УТВЕРЖДАЮ  
Директор филиала



*З.М. Ханбабаева*  
(подпись)

" 10 " 2022 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ  
программе профессиональной переподготовки  
«Управление гостиничным комплексом и иными средствами  
размещения»**

### **Дисциплина «Структура индустрии гостеприимства»:**

1. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса  
<http://www.frontdesk.ru/>
2. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>
3. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
4. Федеральная служба государственной статистики <http://www.gks.ru/>
5. [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) «Вестник РАТА» – электронный журнал;
6. <http://www.turlib.ru> – туристическая библиотека «Все о туризме»
7. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>
8. Консультант + <http://www.consultant.ru/>

### **Дисциплина «Правовое регулирование гостиничного бизнеса»**

1. Международные гостиничные правила.  
<http://docs.cntd.ru/document/901813689>
2. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.11.2012)  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/)
3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015 г. N 1085 [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_187292/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/)
4. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"  
<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=122445;dst=0;ts=7EC917593FF0F2C2C1FCF2AC0EEC5D19;rnd=0.2211234832648188>
5. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.  
<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=EXP;n=451949;dst=0;ts=0F7C51C44EE64090CA087BDF628E8839;rnd=0.11238129483535886>
6. ГОСТ Р 54606 - 2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования  
<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=OTN;n=1402;dst=0;ts=5A8A1E2AF6604145C4D7C89EAB3D1CD9;rnd=0.5869976319372654>

7. "ГОСТ Р 56184-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам. <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=OTN;n=7004;dst=0;ts=5A8A1E2AF6604145C4D7C89EAB3D1CD9;rnd=0.8907243281137198>

**Дисциплина «Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб отеля»**

1. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book>
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013 ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>
3. Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: Учебное пособие / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>
4. Технология продаж услуг туристской индустрии: Учебное пособие / Т.В. Виноградова -М.: «Академия», 2010 ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book>
5. Котлер, Филип. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book>
6. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2011. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book>
7. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>
8. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>
9. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
10. Федеральная служба государственной статистики <http://www.gks.ru/>
11. [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) «Вестник РАТА» – электронный журнал;
12. <http://www.turlib.ru> – туристическая библиотека «Все о туризме»
13. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>
14. Информационно-справочная система: справочно-правовая система Консультант+ <http://www.consultant.ru>

**Дисциплина «Применение стандартов Вордскиллс по компетенции «Администрирование отеля» в деятельности службы приема и размещения»**

1. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. Режим доступа <https://znanium.com/read?id=340840>
2. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2022. Режим доступа <https://znanium.com/read?id=391793>
3. Информационно-справочная система: справочно-правовая система Консультант + <http://www.consultant.ru>
4. Информационная справочная система: информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>

**Дисциплина «Классификация гостиниц. Стандарты и качество оказания услуг»**

1. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 (ред. от 07.04.2022) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"
2. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум:НИЦ ИНФРА-М, 2013. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=401937>
3. Профессиональная база данных «Росстандарт» <https://www.gost.ru/portal/gost//home/standarts>

**Дисциплина «Менеджмент в гостиничном бизнесе»**

1. Коротков Э. М. Практический менеджмент: Уч. пос. / Э.М. Коротков, М.Б. Жернакова, О.Н. Александрова; Под общ. ред. Э.М. Короткова. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 330 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=468883>
2. Балашов А. П. Теория менеджмента: Учебное пособие / А.П. Балашов. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 352 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=406197>
3. Крюкова Н. П. Документирование управленческой деятельности: Учебное пособие / Н.П. Крюкова. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 268 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=404350>
4. Хохлова Т. П. Организационное поведение (Теория менеджмента: Организационное поведение). Практикум: Учебное пособие / Т.П. Хохлова - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=509399>.

5. Кнышова Е. Н. Менеджмент: Учебное пособие/Кнышова Е. Н. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 304 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=492807>
6. Скобкин С. С. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2011. - 447 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=246976>
7. Бикташева Д. Л. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с- ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=445652>

#### **Дисциплина «Экономические аспекты гостиничного бизнеса»**

1. Брашнов, Д. Г. Экономика гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов. — 2-е изд., стер. — М. : Флинта, 2013. — 222 с. - <http://znanium.com/bookread.php?book=457840>
2. Грибов В. Д. Экономика предприятия: Учебник. Практикум / В.Д. Грибов, В.П. Грузинов. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: КУРС: НИЦ Инфра-М, 2013. - 448 с. - ЭБС Znanium.com <http://znanium.com/bookread.php?book=365709>
3. Кондраков Н. П. Основы малого и среднего предпринимательства: Практическое пособие / Н.П. Кондраков, И.Н. Кондраков. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 446 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=350963>
4. Малое предпринимательство: организация, управление, экономика: Учебное пособие / Под ред. В.Я. Горфинкеля. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 349 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=429542>
5. Малых Н. И. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с.- <http://znanium.com/bookread.php?book=406086>

#### **Дисциплина «Правила деловой коммуникации (устной и письменной)»**

1. Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 408 с. - ISBN 978-5-394-02146-6. <http://znanium.com/bookread.php?book=430229>
2. Захаров, К. М. Речевая коммуникация в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / К. М. Захаров. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 211 с. - ISBN 978-5-9765-17-03-5 <http://znanium.com/bookread.php?book=463559>

3. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с.: 60x90 1/16. - (ВО: Бакалавр.). (п) ISBN 978-5-16-005724-8, 500 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=405091>
4. Основы общей психологии: Учебник / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 288 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0301-8, 300 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=463271>
5. Водина, Н. С. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник-практикум [Электронный ресурс] / Водина Н.С., Иванова А. Ю., Клюев В. С., Лопаткина О. Р., Панова М. Н., Поспелова Г. М., Рожкова И. М., Толстопятова М. Ф., Топильская Н. Ф. - 18-е изд. - М. : Флинта : Наука, 2012. - 315 с. - ISBN 978-5-89349-358-0 (Флинта), ISBN 978-5-02-022624-1 (Наука) <http://znanium.com/bookread.php?book=455007>
6. Рахманин, Л. В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. В. Рахманин. – М. : ФЛИНТА : Наука, 2012. – 256 с. – (Стилистическое наследие). - ISBN 978-5-9765-1024-1 (ФЛИНТА), ISBN 978-5-02-037337-2 (Наука)

**Дисциплина «Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании клиентов. Организация работы с жалобами и рекламациями со стороны клиентов»**

1. Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс] : практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. — М. : ФЛИНТА, 2014. – 128 с. - ISBN 978-5-9765-1580-0 <http://znanium.com/bookread.php?book=458059>
2. Мандель, Б. Р. Психология личности [Электронный ресурс] : Учеб. пособие. - М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. - 236 с. - ISBN 978-5-9558-0354-8 (Вузовский учебник), ISBN 978-5-16-009442-7 (ИНФРА-М) <http://znanium.com/bookread.php?book=444530>
3. Сорокина Н.В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации.- М.: Инфра-М, 2014.

**Дисциплина «Информационные технологии в гостиничном бизнесе. Использование программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности»**

1. Антонов А.К. Полянская О.В. Защита информации и информационная безопасность. – М.: Прометей, 2013.

2. Логинов В.Н. Информационные технологии управления. – М.: Кнорус, 2013.
3. Наука в фокусе - <http://www.http://journalovik.ru//>
4. <http://www.sabre.com>
5. <http://www.amadeus.ru>
6. <http://www.alltravelworld.ru>
7. <http://www.ccrs.ru>

**Дисциплина «Организация охраны труда в гостинице.  
Организация первой медицинской помощи»**

1. Охрана труда: учебно-методическое пособие по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности» для бакалавров, обучающихся по направлениям: «Экономика», «Менеджмент», «Экономическая безопасность» / Мартынов И., Гузенко Е.Ю., Курганский Ю.Л. - Волгоград: Волгоградский ГАУ, 2015. - 76 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=615158>
2. Безопасность жизнедеятельности : учеб. пособие / Ю.Н. Сычев. -М.: ИНФРА-М, 2019. - 204 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5c5d6e493c1f57.24703679](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5c5d6e493c1f57.24703679). - Режим доступа:<http://znanium.com/catalog/product/977011>
3. Профессиональная база данных. Новости и информация по охране труда в России <http://primtrud.ru/>
4. Профессиональная база данных. Информационный ресурс Охрана труда <http://ohrana-bgd.ru>
5. Информационно-справочная система: справочно-правовая система Консультант+ <http://www.consultant.ru>

**Дисциплина «Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций»**

1. Арустамов Э.А. Безопасность жизнедеятельности [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Под ред. проф. Э. А. Арустамова. — 19-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. — 448 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=513821>
2. Интернет-версия справочно-правовой системы "Гарант" (информационно-правовой портал "Гарант.ру"): <http://www.garant.ru/>
3. Информационно-справочная система: справочно-правовая система Консультант+ <http://www.consultant.ru>

2. Логинов В.Н. Информационные технологии управления. – М.: Кнорус, 2013.
3. Наука в фокусе - <http://www.http://journalovik.ru//>
4. <http://www.sabre.com>
5. <http://www.amadeus.ru>
6. <http://www.alltravelworld.ru>
7. <http://www.ccrs.ru>

**Дисциплина «Организация охраны труда в гостинице.  
Организация первой медицинской помощи»**

1. Охрана труда: учебно-методическое пособие по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности» для бакалавров, обучающихся по направлениям: «Экономика», «Менеджмент», «Экономическая безопасность» / Мартынов И., Гузенко Е.Ю., Курганский Ю.Л. - Волгоград: Волгоградский ГАУ, 2015. - 76 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=615158>
2. Безопасность жизнедеятельности: учеб. пособие / Ю.Н. Сычев. -М.: ИНФРА-М, 2019. - 204 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5c5d6e493c1f57.24703679](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5c5d6e493c1f57.24703679). - Режим доступа:<http://znanium.com/catalog/product/977011>
3. Профессиональная база данных. Новости и информация по охране труда в России <http://primtrud.ru/>
4. Профессиональная база данных. Информационный ресурс Охрана труда <http://ohrana-bgd.ru>
5. Информационно-справочная система: справочно-правовая система Консультант+ <http://www.consultant.ru>

**Дисциплина «Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций»**

1. Арустамов Э.А. Безопасность жизнедеятельности [Электронный ресурс]: Учебник для бакалавров / Под ред. проф. Э. А. Арустамова. — 19-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. — 448 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=513821>
2. Интернет-версия справочно-правовой системы "Гарант" (информационно-правовой портал "Гарант.ру"): <http://www.garant.ru/>
3. Информационно-справочная система: справочно-правовая система Консультант+ <http://www.consultant.ru>

Составитель программы

*В.В. Даитов*

В.В. Даитов