

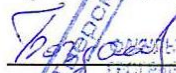
Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 11.07.2025 12:50:45
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

УП: 43.03.02 Туризм
2025.plx

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
ФГБОУ ВО «ТВЕРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Утверждаю:

Руководитель ООП

 Л.П. Богданова

«19» мая 2025 г.

УНИВЕРСИТЕТ

Рабочая программа дисциплины

Технологии гостеприимства

Закреплена за
кафедрой:

Туризма и природопользования

Направление
подготовки:

43.03.02 Туризм

Направленность
(профиль):

**Технология и организация туроператорских и турагентских
услуг**

Квалификация:

Бакалавр

Форма обучения:

очная

Семестр:

8

Программу составил(и):

канд. физ.-мат. наук, доц., Домбровская Вероника Евгеньевна

Тверь, 2025

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины (модуля):

Цель: изучение международных технологий гостеприимства как единства всех сотрудничающих друг с другом гостиничных, туристских, транспортных и других предприятий в системе гостинично-туристского комплекса.

Задачи :

Задачи:

- знать основные особенности международной индустрии гостеприимства и стратегии ее развития,
- анализировать особенности гостиничных услуг и многообразие систем гостиничных предприятий,
- давать характеристики основных служб международной индустрии гостеприимства,
- изучать трансферты международных технологий индустрии гостеприимства, применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ОП: Б1.В

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Менеджмент в туризме

Экономика туризма

Маркетинг в туризме

Туристско-рекреационное ресурсоведение

Психология в туристской деятельности

Экономика

Транспортное обслуживание в туризме

Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость	2 ЗЕТ
Часов по учебному плану	72
в том числе:	
самостоятельная работа	27

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ПК-4.1: Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

ПК-4.2: Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

ПК-4.3: Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

5. ВИДЫ КОНТРОЛЯ

Виды контроля в семестрах:

6. ЯЗЫК ПРЕПОДАВАНИЯ

Язык преподавания: русский.

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№	Наименование разделов и тем	Вид занятия	Сем.	Часов	Примечание
	Раздел 1. Тема 1. Общая характеристика международной индустрии гостеприимства.				
1.1		Лек	8	1	
1.2		Пр	8	2	
1.3		Ср	8	3	
	Раздел 2. Тема 2. Гостиничные услуги.				
2.1		Лек	8	2	
2.2		Пр	8	4	
2.3		Ср	8	4	
	Раздел 3. Тема 3. Гостиничные предприятия. Классификация и типология.				
3.1		Лек	8	2	
3.2		Пр	8	4	
3.3		Ср	8	3	
	Раздел 4. Тема 4. Характеристика основных служб международной индустрии гостеприимства.				
4.1		Лек	8	2	
4.2		Пр	8	4	
4.3		Ср	8	3	
	Раздел 5. Тема 5. Предоставление дополнительных и персональных услуг.				
5.1		Лек	8	1	
5.2		Пр	8	4	
5.3		Ср	8	3	

	Раздел 6. Тема 6. Работа персонала с клиентами.				
6.1		Лек	8	2	
6.2		Пр	8	4	
6.3		Ср	8	3	
	Раздел 7. Тема 7. Качество предоставляемых услуг.				
7.1		Лек	8	2	
7.2		Пр	8	4	
7.3		Ср	8	4	
	Раздел 8. Тема 8. Трансферт технологий.				
8.1		Лек	8	3	
8.2		Пр	8	4	
8.3		Ср	8	4	

Список образовательных технологий

1	Игровые технологии
2	Дискуссионные технологии (форум, симпозиум, дебаты, аквариумная дискуссия, панельная дискуссия, круглый стол, фасилитированная и т.д.)
3	Технологии развития критического мышления
4	Активное слушание
5	Методы группового решения творческих задач (метод Дельфи, метод 6–6, метод развивающей кооперации, мозговой штурм (метод генерации идей), нетворкинг и т.д.)

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Примерный перечень вопросов к коллоквиуму/семинару по основным категориям дисциплины

- Современный рынок услуг. Роль и место рынка туристских и гостиничных услуг в системе рынка услуг
 - Современный рынок услуг: основные понятия, структура, закономерности развития (закон спроса, закон предложения и др.).
 - Характеристика фундаментальных понятий: нужды, потребности, спрос, товарное предложение, рыночная конъюнктура.
 - Основные функции рынка. Классификация рынков.
 - Понятие рынка туристских и гостиничных услуг. Структура рынка туристских и гостиничных услуг.
 - Тенденции и перспективы развития рынка туристских и гостиничных услуг.

- Показатели, характеризующие рынок: емкость, уровень сбалансированности спроса и предложения, условия реализации туристского продукта.

- Основные факторы, оказывающие влияние на функционирование туристского рынка.

2. Исследование и анализ рынка туристских и гостиничных услуг

- Цели и задачи изучения рынка.

- Методология изучения рынка.

- Основные направления исследования рынка.

- Информационные источники: типы, виды, методы отбора.

- Виды и структура рыночной информации.

- Методика проведения исследования рынка туристских и гостиничных услуг.

3. Анализ и оценка рыночной конъюнктуры

- Применение комплексного подхода к изучению конъюнктуры рынка туристских и гостиничных услуг.

- Методы прогнозирования рыночной конъюнктуры туристских и гостиничных услуг.

- Система показателей оценки рыночной конъюнктуры.

- Процесс исследования конъюнктуры рынка туристских и гостиничных услуг.

- Разработка конъюнктурного прогноза.

- Определение емкости и доли рынка туристских и гостиничных услуг.

4. Исследование потребителей рынка туристских и гостиничных услуг

- Основные цели и задачи исследования потребителей.

- Основные факторы, определяющие оценки и поведение потребителей.

- Направления изучения потребителей. (Изучение отношения к компании и ее продуктам. Изучение системы ценностей потребителей и уровня удовлетворения их запросов. Изучение намерений и поведения потребителей.)

- Процесс анализа потребителей.

5. Исследование конкурентов и их стратегий

- Основные цели и задачи исследования конкурентов.

- Процесс анализа конкурентов.

- Составление портрета конкурента.

- Исследование конкурентоспособности продуктов и эффективности маркетинговой деятельности.

- Исследование конкурентоспособности организации в целом.

8.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Современный рынок услуг. Роль и место рынка туристских и гостиничных услуг в системе рынка услуг

- Современный рынок услуг: основные понятия, структура, закономерности развития (закон спроса, закон предложения и др.).

- Характеристика фундаментальных понятий: нужды, потребности, спрос, товарное предложение, рыночная конъюнктура.

- Основные функции рынка. Классификация рынков.

- Понятие рынка туристских и гостиничных услуг. Структура рынка туристских и гостиничных услуг.

- Тенденции и перспективы развития рынка туристских и гостиничных услуг.

- Показатели, характеризующие рынок: емкость, уровень сбалансированности спроса и предложения, условия реализации туристского продукта.

- Основные факторы, оказывающие влияние на функционирование туристского рынка.

2. Исследование и анализ рынка туристских и гостиничных услуг

- Цели и задачи изучения рынка.

- Методология изучения рынка.
- Основные направления исследования рынка.
- Информационные источники: типы, виды, методы отбора.
- Виды и структура рыночной информации.
- Методика проведения исследования рынка туристских и гостиничных услуг.

3. Анализ и оценка рыночной конъюнктуры

- Применение комплексного подхода к изучению конъюнктуры рынка туристских и гостиничных услуг.
- Методы прогнозирования рыночной конъюнктуры туристских и гостиничных услуг.
- Система показателей оценки рыночной конъюнктуры.
- Процесс исследования конъюнктуры рынка туристских и гостиничных услуг.
- Разработка конъюнктурного прогноза.
- Определение емкости и доли рынка туристских и гостиничных услуг.

4. Исследование потребителей рынка туристских и гостиничных услуг

- Основные цели и задачи исследования потребителей.
- Основные факторы, определяющие оценки и поведение потребителей.
- Направления изучения потребителей. (Изучение отношения к компании и ее продуктам. Изучение системы ценностей потребителей и уровня удовлетворения их запросов. Изучение намерений и поведения потребителей.)

- Процесс анализа потребителей.

5. Исследование конкурентов и их стратегий

- Основные цели и задачи исследования конкурентов.
- Процесс анализа конкурентов.
- Составление портрета конкурента.
- Исследование конкурентоспособности продуктов и эффективности маркетинговой деятельности.
- Исследование конкурентоспособности организации в целом.

8.3. Требования к рейтинг-контролю

Требования к рейтинг-контролю

В соответствии с действующим «Положением о рейтинговой системе обучения в ТвГУ» содержание дисциплины делится на два модуля. Текущий контроль в каждом модуле предусматривает проведение рейтингового контроля в письменной форме. В 8 семестре итоговой формой контроля по дисциплине служит зачет, в связи с чем 100 баллов, суммарно отводимых на дисциплину, делятся соответственно: 1 модуль – 50 баллов; 2 модуль – 50 баллов.

1 модуль

Темы, выносимые на контроль:

Введение.

Тема 1. Общая характеристика международной индустрии гостеприимства.

Тема 2. Гостиничные услуги.

Тема 3. Гостиничные предприятия. Классификация и типология.

Тема 4. Характеристика основных служб международной индустрии гостеприимства.

Тема 5. Предоставление дополнительных и персональных услуг.

Распределение баллов: письменная контрольная работа - 20 баллов.

Практические работы - 15 баллов.

Работа на занятиях, посещаемость - 10 баллов.

Написание рефератов, устные сообщения- 5 баллов.

Контрольная точка № 1.

Письменная работа «Туризм и гостеприимство. Гостиничные услуги»:

Современная система туризма: факторы развития и хозяйствующие субъекты.

Сравнительный анализ индустрии туризма и индустрии гостеприимства. Факторы развития индустрии гостеприимства. Понятие гостиничного продукта и гостиничных услуг.

Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Международные модели гостеприимства. Типы гостиниц по характеру отношений между собственниками и системой управления: независимые гостиницы и гостиницы в составе гостиничных цепей. Основные характеристики услуг и особенности деятельности предприятий сервиса. Характеристика технического и технологического сервиса. Характеристика информационного, транспортно-коммуникационного и гуманитарного сервиса. Характеристики гостиничного продукта, отличающие его от товара. Отличительные особенности и свойства гостиничного продукта. Стандартная классификация средств размещения туристов: цели и основные элементы. Классификация отелей. Функциональное назначение гостиниц: транзитные и целевые.

2 модуль.

Темы, выносимые на контроль:

Тема 6. Работа персонала с клиентами.

Тема 7. Качество предоставляемых услуг.

Тема 8. Трансферт технологий.

Распределение баллов: письменная контрольная работа - 20 баллов.

Практические работы - 15 баллов.

Работа на занятиях, посещаемость - 10 баллов.

Написание рефератов, устные сообщения - 5 баллов.

Контрольная точка № 2.

Письменная работа.

Лицензирование гостиничной деятельности. Стандартизация гостиничных услуг.

Сертификация гостиничных услуг. Показатели качества гостиничных услуг. Типы качества.

Способы предоставления качественного обслуживания: американская модель и модель независимых предприятий. Пятиступенчатая модель качества обслуживания.

Технологический цикл обслуживания гостей.

Типы клиентов гостиничных предприятий. Психологические роли гостей отелей.

Особенности контакта персонала отеля с клиентами.

Анимационно-досуговая деятельность курортных отелей. Услуги питания.

Дополнительные услуги: бронирование и аренда транспорта, «встречи-проводы», экскурсионные услуги.

Международные технологии гостеприимства и их трансферт. Транснациональные компании в индустрии гостеприимства. Формирование ожиданий покупателей гостиничной услуги. Пять уровней отношений гостиничного предприятия с гостем: основной, реагирующий, ответственный, проактивный, партнерства. Использование специальных инструментов маркетинга: дополнительные финансовые льготы, дополнительные социальные льготы, подключение к структурным связям. Технология продаж гостиничных услуг. Договорные вертикальные и горизонтальные маркетинговые системы в гостиничном бизнесе. Ответственность сторон по договору (жалобы, претензии). Примеры продуктов индустрии международного гостеприимства. Разработка продукта в компании Мариотт. Управление качеством в компании Скотт'с Отелс Лимитед. Разработка стратегического плана маркетинга в компании Хилтон Интернэшнл. Процесс интернационализации Группы АККОР. Пицца Хат в Москве. Кенни Роджерс Ростере (KPP) в Китае.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рекомендуемая литература

Основная

Шифр	Литература
-------------	-------------------

Л.1.1	Чудновский, Жукова, Белозерова, Кнышова, Индустрия гостеприимства: основы организации и управления, Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2023, ISBN: 978-5-8199-0945-4, URL: https://znanium.com/catalog/document?id=428718
Л.1.2	Можаева, Камшечко, Индустрия гостеприимства. Практикум, Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022, ISBN: 978-5-16-016990-3, URL: https://znanium.com/catalog/document?id=416605

Дополнительная

Шифр	Литература
Л.2.1	Сухов, Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций, Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета (ЮФУ), 2016, ISBN: 978-5-9275-2191-3, URL: https://znanium.com/catalog/document?id=327720

Перечень программного обеспечения

1	Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
2	Adobe Acrobat Reader
3	Google Chrome
4	WinDjView
5	OpenOffice

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (подписка на журналы)
2	ЭБС ТвГУ
3	ЭБС BOOK.ru
4	ЭБС «Лань»
5	ЭБС IPRbooks
6	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
7	ЭБС «ЮРАИТ»
8	ЭБС «ZNANIUM.COM»
9	СПС "КонсультантПлюс"
10	СПС "ГАРАНТ"

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудит-я	Оборудование
6-112	проектор, экран, переносной ноутбук, сумка для ноутбука

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Банк вопросов для самостоятельной работы

Понятие «гостиничной деятельности»

1. Место гостиничной индустрии в системе туризма.

2. История развития индустрии гостеприимства в мире.
3. История развития индустрии гостеприимства в России.
4. Понятия «гостиница», «исполнитель», «потребитель» гостиничных услуг.
5. Нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность.
6. Понятия «услуга» и «обслуживание».
7. Характеристики и особенности гостиничных услуг.
8. Гостиничный продукт.
9. Уровни гостиничного продукта.
10. Тенденции развития международного гостиничного рынка.
11. Состояние и перспективы развития гостиниц в Российской Федерации.
12. Ассоциации и союзы в индустрии гостеприимства.
13. Перспективы развития гостиничного рынка Москвы.
14. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса.
15. Анализ рынка гостиничных услуг в Москве.

Понятие «гостиничного сервиса»

1. Классификация средств размещения по ЮНВТО.
2. Классификация средств размещения в России.
3. Признаки классификации гостиниц.
4. Типология гостиниц.
5. Классификации гостиниц по уровню комфорта.
6. Функциональные требования, предъявляемые к гостиницам делового назначения.
7. Функциональные требования, предъявляемые к гостиницам для отдыха.
8. Классификация гостиничных номеров. Основные требования к номерам различных категорий.
9. Организационная структура гостиничного предприятия.
10. Типы организационных структур.
11. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации.
12. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
13. Основные службы гостиницы, их функции, состав.
14. Этапы обслуживания клиента в гостинице.
15. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства.

«Организация деятельности службы приема и размещения»

1. Организационная структура и функции службы приема и размещения.
2. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
3. Типы бронирования. Аннуляция бронирования.
4. Оборудование стойки службы приёма и размещения.
5. Порядок регистрации в гостиницах иностранных граждан, граждан СНГ и граждан Российской Федерации.
6. Квалификационные требования к персоналу службы приёма и размещения.
7. Процедура встречи, приветствия, размещения и проверки платежеспособности гостя.
8. Процедура назначения номера, размещения гостя в номер.
9. Карта гостя, порядок выдачи ключей.
10. Встреча и обслуживание VIP гостей.
11. Порядок расчета оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.
12. Организация работы операторов телефонной связи.
13. Функциональные обязанности обслуживающего персонала в униформе.
14. Использование автоматизированной системы управления в гостинице.
15. Особенности регистрации туристских групп.

«Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг»

1. Основные гостиничные услуги.

2. Сопутствующие гостиничные услуги.
3. Дополнительные гостиничные услуги.
4. Технология и организация работы анимационной службы в гостинице.
5. Технология и организация спортивных мероприятий в гостинице.
6. Технология и организация лечебно-оздоровительных мероприятий в гостинице.
7. Технология и организация конференций в гостинице.
8. Предоставление услуг трансфера в гостинице.
9. Организация службы проката автомобилей в гостинице.
10. Организация торгового обслуживания в гостинице.
11. Технология и организация работы службы консьержей.
12. Технология и организация работы службы питания.
13. Технология и организация кейтерингового обслуживания.
14. Технология формирования и предоставления бизнес пакетов в гостинице.
15. Технология и организация работы SPA-центров, SPA-салонов в гостиницах (услуги талассотерапии, винотерапии и т.д.).

«Организация деятельности административно-хозяйственной службы»

1. Организационная структура и функции административно-хозяйственной службы.
2. Технические средства, виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами.
3. Взаимодействие административно-хозяйственной службы с другими службами гостиницы.
4. Чистящие средства: типы чистящих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль.
5. Охрана труда персонала административно-хозяйственной службы.
6. Организация работы прачечной в гостинице, обучение персонала, должностные инструкции.
7. Организация и технологии предоставления дополнительных услуг административно-хозяйственной службой.
8. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль.
9. Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номеров, очередность уборки.
10. Уборка гостиничных и вспомогательных помещений.
11. Уборка гостевых номеров, типы уборок.
12. Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья, организация закупки белья.
13. Управление материально-техническими запасами.
14. Должностные обязанности работников различных квалификационных уровней административно-хозяйственной службы.
15. Спецодежда и форменная одежда сотрудников административно-хозяйственной службы, характеристика, типы, комплектация.

Темы рефератов для самостоятельной работы по основным направлениям программы

По дисциплине предусматривается выполнение реферативных/аналитических, исследовательских работ. Целью такого вида работы является обучение студентов процессам организации обслуживания на гостиничном предприятии и пониманию технологических процессов в гостинице, их роли в обслуживании клиентов. Основными задачами обучающихся являются:

- ☐ систематизация, закрепление, расширение знаний, полученных при изучении курса;
- ☐ развитие навыков самостоятельной исследовательской деятельности;
- ☐ проявление и развитие творческой инициативы для получения результатов, имеющих практическую ценность;

☐ изучение технологий и стандартов обслуживания клиентов в гостиницах и других средствах размещения.

В процессе работы обучающийся должен уметь:

☐ осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-теоретической и практической информации по теме исследования;

☐ анализировать научную и учебно-методическую литературу;

☐ обобщать изученный материал;

☐ делать выводы и предложения.

Примерная тематика работ:

1. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.

2. Технология приема и размещения гостей в гостинице.

3. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.

4. Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице.

5. Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы.

6. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы «Постоянный гость».

7. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.

8. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.

9. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.

10. Технология работы швейцаров, подносчиков багажа, пажей-посыльных, службы консьержей и дворецких в гостинице.

11. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.

12. Технология работы бизнес-центра, экскурсионного бюро, телекоммуникационных услуг в гостинице.

13. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.

14. Технология работы спортивно-оздоровительного и медицинского центра в гостинице.

15. Технология работы службы питания в гостинице, Room-service, кейтеринга, столовой, лобби-баров, банкетов и конференций в гостиницах.

16. Технология работы службы хозяйственного обеспечения, бытовых услуг и уборки в гостинице.

17. Технология работы административной службы, отдела по управлению персоналом, маркетинга и продаж, инженерно-технической службы, в гостинице.

18. Технология работы отдела безопасности, организации хранения личных клиентов в гостинице.

19. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице.

20. Роль, место и организация службы бронирования в структуре гостиницы. Требования к персоналу. Виды тарифов. Системы скидок.

21. Технология и организация конференций в гостинице.

22. Технология и организация работы анимационной службы в гостинице.

23. Технология и организация работы фитнес-центра в гостинице.

24. Банкет-фуршет: организация и обслуживание.

25. Банкет-коктейль: организация и обслуживание.

26. Технология и организация услуг в Wellness- отелях.

27. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.

28. Технология и организация SPA-услуг в гостинице.

29. Организация телекоммуникационных услуг в гостинице.

30. Организация торгового обслуживания в гостинице.

31. Стандарты качества гостиничных помещений.

32. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, принципы комплектации, инвентарный контроль.