

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.
(подпись) (Ф.И.О.)

«26» мая 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы
гостеприимства

Направление подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль)

Гостинично-ресторанная деятельность

Квалификация выпускника

бакалавр

Воронеж

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Основы формирования функциональных процессов в гостиницах» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности и сфере профессиональной деятельности:

- 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сферах: оказание туристских, экскурсионных услуг населению и иных услуг необходимых для организации и реализации путешествий; формирование, продвижение и реализация туристского продукта; деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов; проектирование в туризме)

Дисциплина направлена на решение типов задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий, проектный, технологический, сервисный, исследовательский.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ПКв -5.	Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	ИД-2 _{ПКв-5.2} Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД-2 _{ПКв-5.2} Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.	Знает: способы разработки внутренних стандартов
	Умеет: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты
	Имеет навыки: разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений – дисциплины по выбору Блока 1 основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень образования бакалавриат), направленность/профиль «Гостинично-ресторанная деятельность». Дисциплина является обязательной к изучению.

Изучение дисциплины «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» основано на знаниях, умениях и компетенциях, полученных при изучении обучающимися дисциплин, «Введение в технологии сферы обслуживания», Основы производственно-технологической деятельности гостиниц, Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия.

Дисциплина «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» является предшествующей для изучения дисциплин:

«Администрирование отеля», «Организация и технологии санаторно-курортного дела», «Основы классификации гостиничных предприятий».

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 9 зачетных единиц, 324 часов, включая промежуточную аттестацию.

Вид учебной работы	Всего академических часов, ак. ч	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч	
		Семестр 4	Семестр 5
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	324	144	180
Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:			
Лекции (Л)	33	18	15
Практические занятия (ПЗ)	66	36	30
Консультации текущие			
Групповые консультации	7,55	3,1	4,45
Виды аттестации (экзамен)	67,6	33,8 экзамен	33,8 экзамен
Самостоятельная работа студентов (СРС) (всего)	149,85	53,1	96,75
В том числе:			
Подготовка к дискуссии	16,75	10	6,75
Тестовые задания	13,1	13,1	
Подготовка к кейс-заданию	35	15	20
Подготовка к курсовой работе	50	-	50
Подготовка к творческому заданию	35	15	20
Общая трудоемкость час	324		

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указывается в дидактических единицах)	Трудоемкость раздела, часы
1	История и перспективы развития гостиничного дела. Теоретические основы гостиничного дела. Понятийный аппарат индустрии гостеприимства.	История развития гостиничного дела. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса. Основные особенности управления процессом развития гостиничных цепей на рынке туристских услуг. Современное состояние и основные тенденции развития отдельных сегментов гостиничного рынка. Теоретические основы гостиничного дела. Понятийный аппарат индустрии гостеприимства. Теоретические основы гостиничного дела. Понятие правового регулирования. Международная практика регулирования гостиничной деятельности	32
2	Гостиничные услуги, классификация. Фундаментальные и специфические характеристики. Виды услуг. Особенности и виды гостиничного продукта, его	Гостиничный продукт как комплекс услуг. Основные элементы гостиничного продукта. Организационное обеспечение лицензирования в сфере туристской индустрии. Организационное обеспечение стандартизации в сфере туристской индустрии. Организационное обеспечение сертификации в сфере туристской индустрии. Постановка и проектирование задач гостиницы,	66

	составляющие элементы. Нормативно-правовая база гостиничных предприятий.	проектирования решений задач проекта, на основании нормативно-правовой базы, и имеющихся ресурсов.	
3	Система классификации гостиниц и иных средств размещения.	Общие подходы классификации. Проведение классификации гостиниц и иных средств размещения.	51,1
4	Организация функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения. Профессиональные стандарты обслуживания. Квалификационные требования к персоналу. Применение внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания.	Технология обслуживания гостей. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания. Основы разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса. Основные квалификационные требования к персоналу гостиниц. Дополнительные квалификационные требования обслуживающего персонала.	88
5	Инновационная деятельность в индустрии гостеприимства.	Инновации в индустрии гостеприимства. Основные инновационные технологии в индустрии гостеприимства. Управление инновационной активностью в индустрии гостеприимства.	11,75

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ занят	Лаб. зан.	Семина.	СРС	Др. виды занят. (дискуссия)	Всего
1.	История и перспективы развития гостиничного дела. Теоретические основы гостиничного дела. Понятийный аппарат индустрии гостеприимства.	4	8			20		32
2.	Гостиничные услуги, классификация. Фундаментальные и специфические характеристики. Виды услуг. Особенности и виды гостиничного продукта, его составляющие элементы. Нормативно-правовая база гостиничных предприятий.	12	24			30		66
3.	Система классификации гостиниц и иных средств размещения.	8	20			23,1	3,1	51,1
4	Организация функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения. Профессиональные стандарты обслуживания. Квалификационные требования к персоналу. Применение внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания.	6	12			70	4,45	88
5	Инновационная деятельность в индустрии гостеприимства.	3	2			6,75		11,75
	Экзамен							33,8
	Экзамен							33,8
	ИТОГО	33	66			149,85	7,55	324

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указывается в дидактических единицах)	Трудоемкость раздела, часы	
			4	5
			18 час	15 час
1	История и перспективы развития гостиничного дела. Теоретические основы гостиничного дела. Понятийный аппарат индустрии гостеприимства.	История развития гостиничного дела. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса. Основные особенности управления процессом развития гостиничных цепей на рынке туристских услуг. Современное состояние и основные тенденции развития отдельных сегментов гостиничного рынка. Теоретические основы гостиничного дела. Понятийный аппарат индустрии гостеприимства. Теоретические основы гостиничного дела. Понятие правового регулирования. Международная практика регулирования гостиничной деятельности	4	
2	Гостиничные услуги, классификация. Фундаментальные и специфические характеристики. Виды услуг. Особенности и виды гостиничного продукта, его	Гостиничный продукт как комплекс услуг. Основные элементы гостиничного продукта. Организационное обеспечение лицензирования в сфере туристской индустрии. Организационное обеспечение стандартизации в сфере туристской индустрии. Организационное обеспечение сертификации в сфере туристской	12	

	составляющие элементы. Нормативно-правовая база гостиничных предприятий.	индустрии. Постановка и проектирование задач гостиницы, проектирования решений задач проекта, на основании нормативно-правовой базы, и имеющихся ресурсов.		
3	Система классификации гостиниц и иных средств размещения.	Общие подходы классификации. Проведение классификации гостиниц и иных средств размещения.	2	6
	Организация функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения. Профессиональные стандарты обслуживания. Квалификационные требования к персоналу. Применение внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания.	Технология обслуживания гостей. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания. Основы разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса. Основные квалификационные требования к персоналу гостиниц. Дополнительные квалификационные требования обслуживающего персонала.		6
	Инновационная деятельность в индустрии гостеприимства.	Инновации в индустрии гостеприимства. Основные инновационные технологии в индустрии гостеприимства. Управление инновационной активностью в индустрии гостеприимства. «Прогнозирование деятельности гостиницы на основе анализа ее инновационной деятельности»		3
	Итого		18	15

5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указывается в дидактических единицах)	Трудоемкость раздела, часы	
			4	5
			36	30
1	История и перспективы развития гостиничного дела. Теоретические основы гостиничного дела. Понятийный аппарат индустрии гостеприимства.	История развития гостиничного дела. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса. Основные особенности управления процессом развития гостиничных цепей на рынке туристских услуг. Современное состояние и основные тенденции развития отдельных сегментов гостиничного рынка. Теоретические основы гостиничного дела. Понятийный аппарат индустрии гостеприимства. Теоретические основы гостиничного дела. Понятие правового регулирования. Международная практика регулирования гостиничной деятельности	8	
3	Гостиничные услуги, классификация. Фундаментальные и специфические характеристики. Виды услуг. Особенности и виды гостиничного продукта, его составляющие элементы. Нормативно-правовая база гостиничных предприятий.	Гостиничный продукт как комплекс услуг. Основные элементы гостиничного продукта. Организационное обеспечение лицензирования в сфере туристской индустрии. Организационное обеспечение стандартизации в сфере туристской индустрии. Организационное обеспечение сертификации в сфере туристской индустрии. Постановка и проектирование задач гостиницы, проектирования решений задач проекта, на основании нормативно-правовой базы, и имеющихся ресурсов.	24	
3	Система классификации гостиниц и иных средств размещения.	Общие подходы классификации. Проведение классификации гостиниц и иных средств размещения.	4	16
4	Организация функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения. Профессиональ-	Технология обслуживания гостей. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания. Основы разработки внутренних стандартов и регламентов		12

	ные стандарты обслуживания. Квалификационные требования к персоналу. Применение внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания.	процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса. Основные квалификационные требования к персоналу гостиниц. Дополнительные квалификационные требования обслуживающего персонала.		
5	Инновационная деятельность в индустрии гостеприимства.	Инновации в индустрии гостеприимства. Основные инновационные технологии в индустрии гостеприимства. Управление инновационной активностью в индустрии гостеприимства.		2
Итого			36	30

5.3.3 Лабораторный практикум не предусмотрен

Не предусмотрен

5.3.4 Самостоятельная работа студентов (СРС)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРС	Трудоемкость, час	
			4	5
			53,1	96,75
1	История и перспективы развития гостиничного дела. Теоретические основы гостиничного дела. Понятный аппарат индустрии гостеприимства.	1. Подготовка к дискуссии «Исторические особенности развития гостиничного дела». 2. Тестовые задания «Основные этапы развития индустрии гостеприимства». 3. Подготовка к экзамену	10	
			10	
2	Гостиничные услуги, классификация. Фундаментальные и специфические характеристики. Виды услуг. Особенности и виды гостиничного продукта, его составляющие элементы. Нормативно-правовая база гостиничных предприятий.	1. Подготовка к творческому заданию «Формирование гостиничного продукта». 2. Выполнение кейс-задания «Нормативно-правовая база. Разработка пакета документов по стандартизации и лицензированию гостиничного продукта». 3. Подготовка к экзамену	15	
			15	
3	Система классификации гостиниц и иных средств размещения.	1. Тестовые задания «Классификация гостиничных предприятий». 2. Выполнение кейс-задания «Разработка организационно-управленческой структуры гостиничного предприятия» 3. Подготовка к экзамену	3,1	20
4	Организация функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения. Профессиональные стандарты обслуживания. Квалификационные требования к персоналу. Применение внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания.	1. Творческое задание «Применение внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания. Разработка должностных инструкций для персонала гостиничного предприятия». 2. Выполнение курсовой работы 3. Подготовка к экзамену		20 50
5	Инновационная деятельность в индустрии гостеприимства.	1. Подготовка к дискуссии: «Инвестиционная активность предприятий индустрии гостеприимства» 2. Подготовка к экзамену		6,75
Итого			53.1	96,75

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

6.1 Основная литература:

1. Владыкина, Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. О. Владыкина. — Новосибирск : НГТУ, 2017. — 192 с. — ISBN 978-5-

7782-3283-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система.

— URL: <https://e.lanbook.com/book/118388>

2. Туризм: технология и организация туристского обслуживания : учебное пособие / составители Н. К. Сердюкова, Д. А. Сердюков. — Сочи : СГУ, 2019. — 44 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. URL: <https://e.lanbook.com/book/147783>

3. Малыгина, М. В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / М. В. Малыгина. — Омск : СибГУФК, 2017. — 136 с. — ISBN 978-5-9500578-1-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. URL: <https://e.lanbook.com/book/142463>

4. Тынянкин, О. А. Организация гостиничного и туристического менеджмента: теория и практика : учебное пособие / О. А. Тынянкин, А. С. Кузнецова. — Волгоград : ВГАФК, 2017. — 142 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. URL: <https://e.lanbook.com/book/158146>

6.2 Дополнительная литература

1. 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. - Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн». <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>

Периодические издания

1 Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством.» // Экономика. Инновации. Управление качеством. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=35676 - Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством»

2 Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий» // Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=32905 - Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий»

3 Журнал «Сервис plus» // Сервис plus [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1106984> – Журнал «Сервис plus»

4 Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Современные проблемы сервиса и туризма. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229 - Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

1. Романов, В. А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование [Текст] : учебное пособие. В. А. Романов, С. Н. Цветкова, Т. В. Шевцова, В. В. Карашенко, 2-е изд. - Ростов н/Д : МарТ, 221 с.

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Базовые федеральные образовательные порталы. <<http>

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
--------------------------------------	---------------------------

«Российское образование» - федеральный портал	https://www.edu.ru/
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	https://education.vsu.ru/

6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен» и пр. (указать средства, необходимы для реализации дисциплины).

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – н-р, ОС Windows, ОС ALT Linux.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При чтении лекций и проведении практических занятий используются аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенные следующим оборудованием:

- а.543 – Комплекты учебной мебели, Аудио-визуальная система лекционных аудиторий (мультимедийный проектор EPSON EB-WO2, ноутбук Intel Core, экран, акустические системы);

- а.539 (Помещение для самостоятельной работы обучающихся) – Комплект учебной мебели, Компьютер CORE i5 – 3450, сетевой коммутатор для подключения к компьютерной сети (Интернет);

Для самостоятельной работы обучающихся используются аудитория кафедры туризма и гостиничного дела для самостоятельной работы, для курсового и дипломного проектирования (выполнения курсовых и дипломных работ) (а.539), компьютерный класс (а.540), читальные залы библиотеки.

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины (модуля) включают:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

- описание шкал оценивания;

- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины (модуля).**

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

ПРИЛОЖЕНИЕ
к рабочей программе

1. Организационно-методические данные дисциплины для очно-заочной или заочной форм обучения

1.1 Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом

Виды учебной работы	Всего часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч	
		Семестр 5	Семестр 6
	акад.	акад.	акад.
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)			
Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:	28,7		
Лекции	8	4	4
Практические занятия (ПЗ)	12	6	6
Семинары (С)			
Лабораторные работы (ЛБ)			
Консультации текущие	8,7	3,6	5,1
Проведение консультаций перед экзаменом			
Виды аттестации (зачет, экзамен)			
Самостоятельная работа:	281,7	123,6	158,1
Проработка материалов по конспекту лекций	114,5	61,8	52,7
Проработка материалов по учебникам, учебным пособиям	114,5	61,8	52,7
Курсовой проект (работа)	52,7		52,7
Реферат			
и (или) другие виды самостоятельной работы			
Подготовка к экзамену (контроль)	13,6	6,8	6,8
		144	180

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
ДИСЦИПЛИНЫ**

Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ПКв -5.	Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	ИД-2 _{ПКв-5.2} Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.

Знает: способы разработки внутренних стандартов

Умеет: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты

Имеет навыки: разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.

Содержание разделов дисциплины:

История развития гостиничного дела. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса. Основные особенности управления процессом развития гостиничных цепей на рынке туристских услуг. Современное состояние и основные тенденции развития отдельных сегментов гостиничного рынка. Теоретические основы гостиничного дела. Понятийный аппарат индустрии гостеприимства. Теоретические основы гостиничного дела. Понятие правового регулирования. Международная практика регулирования гостиничной деятельности

Гостиничный продукт как комплекс услуг. Основные элементы гостиничного продукта. Организационное обеспечение лицензирования в сфере туристской индустрии. Организационное обеспечение стандартизации в сфере туристской индустрии. Организационное обеспечение сертификации в сфере туристской индустрии.

Постановка и проектирование задач гостиницы, проектирования решений задач проекта, на основании нормативно-правовой базы, и имеющихся ресурсов.

Общие подходы классификации. Проведение классификации гостиниц и иных средств размещения.

Технология обслуживания гостей. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания. Основы разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса. Основные квалификационные требования к персоналу гостиниц. Дополнительные квалификационные требования обслуживающего персонала.

Инновации в индустрии гостеприимства. Основные инновационные технологии в индустрии гостеприимства. Управление инновационной активностью в индустрии гостеприимства.