



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ



АКТУАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЙ



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

Документы, регламентирующие требования к персоналу средств размещения

ПРИКАЗ от 12 марта 2012 г. N 220н МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ РФ ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ЕДИНОГО КВАЛИФИКАЦИОННОГО СПРАВОЧНИКА ДОЛЖНОСТЕЙ РУКОВОДИТЕЛЕЙ, СПЕЦИАЛИСТОВ И СЛУЖАЩИХ, РАЗДЕЛ "КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ДОЛЖНОСТЕЙ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ТУРИЗМА"

ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу средств размещения.
Действует с 01.01.2013

ПОРЯДОК классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи.

УТВЕРЖДЕН

ПРИКАЗОМ Министерства культуры РФ №1215 от 14 июля 2014 (зарегистрирован в Минюсте РФ 29 декабря 2014) «Система классификации гостиниц и иных средств размещения» Приложение № 8



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

"КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ДОЛЖНОСТЕЙ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ТУРИЗМА»

ПРИКАЗ от 12 марта 2012 г. N 220н Минздравсоцразвития РФ

Раздел "Должностные обязанности"

- перечень основных трудовых функций с учетом технологической однородности и взаимосвязанности работ*

Раздел "Должен знать"

- основные требования в отношении специальных знаний и знаний законодательной и внутренней документации*

Раздел "Требования к квалификации"

- уровень профессиональной подготовки, удостоверяемый документами об образовании, требования к стажу работы*



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

V. Квалификационные характеристики работников, осуществляющих гостиничную деятельность

ДОЛЖНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

- Директор гостиницы
- Начальник службы гостиничного фонда
- Начальник службы приема и размещения

Директор гостиницы. Требования к квалификации.

Высшее профессиональное образование (экономическое, техническое),
дополнительное профессиональное образование (гостиничное дело,
менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства,
экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного
хозяйства) и стаж работы на руководящих должностях в
гостиничном хозяйстве не менее 5 лет.



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

ДОЛЖНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ

- Менеджер службы приема и размещения

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование (гостиничное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) без предъявлений требований к стажу работы или среднее профессиональное образование по специальности "Гостиничный сервис" и стаж работы не менее 2 лет.

- Консьерж
- Портье
- Дежурный по этажу

Требования к квалификации. Среднее профессиональное образование по специальности "Гостиничный сервис" без предъявления требований к стажу работы.



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

8. Лица, не имеющие специальной подготовки или стажа работы, установленных в разделе "Требования к квалификации", но обладающие достаточным практическим опытом и выполняющие качественно и в полном объеме возложенные на них должностные обязанности, *по рекомендации аттестационной комиссии* назначаются на соответствующие должности так же, как и лица, имеющие специальную подготовку и стаж работы.



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу средств размещения

Действует с 01.01.2013 г.



12 должностей



Основные +
дополнительные
требования
(должностная инструкция)



Квалификация



Поведение



Медицинские требования



Униформа



Знание иностранного языка

О
С
Н
О
В
Н
Ы
Е

Т
Р
Е
Б
О
В
А
Н
И
Я





ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

ПОРЯДОК классификации объектов туристской индустрии, включающих
гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи,
осуществляемой аккредитованными организациями
УТВЕРЖДЕН ПРИКАЗОМ Министерства культуры РФ № 1215 от 14.07.2014

Пункт 25



26

баллов



24

балла



22

балла



20

баллов



18

баллов

БЕЗ ЗВЕЗД



11

баллов



**ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ**

Квалификационные требования



Требования к уровню образования



Требования к стажу работы



**Требования к повышению квалификации
персонала гостиницы**



Требования к знанию иностранных языков



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

Приложение 8

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

знание и соблюдение должностных инструкций, правил внутреннего распорядка

знание и соблюдение инструкций о действиях в чрезвычайных ситуациях

знание и соблюдение стандартов предприятия и технологий обслуживания (внешний вид сотрудников, поведение сотрудников, техника безопасности, технологий обслуживания в различных службах средства размещения – СПиР, питания, номерного фонда)

умение оказать первую помощь в ЧС

знание и соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил

знание требований нормативных документов на услуги средств размещения

знание и соблюдение мер пожарной безопасности

знание и умение работать с используемыми в различных службах средства размещения компьютерными системами



Перечень документов

№№	Наименование документа (приложение к заявке)
1.	Копии учредительных документов для юридического лица: - Устав предприятия - Свидетельство о внесении в Единый Госреестр - Свидетельство о постановке на налоговый учет - Выписка из ЕГРЮЛ (оригинал или электронная версия с сайта https://egrul.nalog.ru/) Копии учредительных документов для индивидуальных предпринимателей: - Свидетельство о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя - Свидетельство о постановке на налоговый учет - Выписка из ЕГРЮЛ (оригинал или электронная версия с сайта https://egrul.nalog.ru/)
2.	Копия правоустанавливающих документов, подтверждающих право землепользования (<i>договор аренды, свидетельство о праве собственности и др.</i>)
3.	Копия документов, подтверждающих право собственности на здания и сооружения (<i>свидетельство о праве собственности, выписка из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним, договор аренды и др.</i>)
4.	Акт / Разрешение на ввод здания в эксплуатацию
5.	Технический / кадастровый паспорт здания
6.	Копия документа, подтверждающего соответствие оказываемых услуг требованиям пожарной безопасности, заверенная Заявителем (<i>по наличию - Декларация пожарной безопасности, заключение МЧС, акт ввода здания в эксплуатацию и др.</i>)
7.	Копия документа, подтверждающего соблюдение санитарно-гигиенических и противоэпидемиологических правил при оказании услуг, заверенная Заявителем (<i>по наличию - Заключение, программа производственного контроля, уведомление о начале осуществления предпринимательской деятельности в Роспотребнадзор</i>)
8.	Копия договоров на дезинсекцию и дератизацию.
9.	Копии санитарных книжек (<i>выборочно</i>).
10.	Копия договора на проведение медосмотров персонала (<i>при наличии</i>).
11.	Копия договоров на холодное водоснабжение, канализацию, горячее водоснабжение, отопление, на подачу электроэнергии, радиофикацию (<i>при наличии</i>) (<i>или справка об обеспечении средства размещения необходимыми инженерными системами</i>)
12.	Копия договора на вывоз мусора (<i>ТБО, утилизация ламп и пр.</i>)
13.	Копия договора на техническое обслуживание котельной и лифтов (<i>при наличии</i>)
14.	Копия договора на предоставление услуг телефонной связи.
15.	Копия заключения, подтверждающего гарантию качества питьевой воды (<i>или договор на поставку бутилированной воды</i>)



ГА

ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ АССОЦИАЦИЯ

Перечень документов

16.	Копии договоров на оказание гостиничных услуг другими организациями, если эти услуги выполняют сторонние организации (<i>питание, стирка, химчистка, охрана, аренда автомобилей и т.п. (при наличии)</i>)
17.	Копия сертификатов соответствия на оказываемые услуги: проживания (безопасность), питания, парикмахерской, физкультурно-оздоровительные и др. (<i>при наличии</i>)
18.	Копия штатного расписания, должностных инструкций сотрудников (<i>выборочно</i>), документов об образовании (<i>выборочно</i>), документов о повышении квалификации персонала (<i>выборочно</i>), трудовых книжек / трудовых договоров (<i>выборочно</i>).
19.	Анкета Заявителя средства размещения с заявленными категориями номеров (<i>форма №1</i>)
20.	Справка-информация о гостинице (<i>форма №2.1</i>) или санатория и др. аналогичного средства размещения <i>форма №2.2</i>)
21.	Справка о площадях гостиничных номеров (<i>форма №3</i>)
22.	Справка об образовании и квалификации кадров (<i>форма №4</i>)
23.	Справка о знании персоналом иностранных языков (<i>форма №5</i>)
24.	Справка о соответствии персонала требованиям Системы (<i>форма №6</i>)
25.	Перечень стандартов для персонала, фиксирующих функциональные обязанности и установленные правила работы (<i>форма №7</i>), исключая категорию «без звезд».
26.	Справка о Периодических медицинских осмотрах (<i>форма №8</i>)
27.	Флэш-носитель с фотографиями (презентация Power Point): - внешний вид здания в дневное время суток; - внешний вид здания в ночное время суток; - вход в здание (с вывеской); - холл, служба приема, все, что расположено на 1 этаже; - общественные помещения (бар, рестораны, кафе, бассейн, бизнес-центр, конференц-зал, тренажерный зал, и др.); - санаторий - оборудование для процедур; - номера по категориям, в т.ч. санузел, состояние кафеля, сантехники, выкладка аксессуаров гостеприимства; - фото объектов, предоставляющих услуги; - санаторно-оздоровительным предприятиям – фото внешнего вида прилегающей территории, детских и игровых площадок; - персонал в форменной одежде.

Все документы передаются в бумажной форме, заверенные в порядке, указанном в перечне документов. Каждое Приложение к заявке должно иметь номер в правом верхнем углу, соответствующий данному Перечню.



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

Обязательные медицинские осмотры

Приказ Минздравсоцразвития России №302н от 12 апреля 2011 г.

Опубликовано 28 октября 2011 г.

Зарегистрирован в Минюсте РФ 21 октября 2011 г.

Регистрационный № 22111

Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и Порядка проведения предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда

(ред. от 05.12.2014)

пункт 23. Работы в гостиницах, общежитиях, пассажирских вагонах (проводники), в должности стюардессы

**При приеме на работу
Периодические мед. осмотры - 1 раз в год**



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

Требования к аттестации персонала гостиницы

ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу средств размещения

4.3.15 Регулярно, но не реже одного раза в пять лет, в средствах размещения проводится *переаттестация обслуживающего персонала* для подтверждения или повышения квалификационного разряда.

"КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ
ХАРАКТЕРИСТИКИ ДОЛЖНОСТЕЙ
РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ
СФЕРЫ ТУРИЗМА»

ПРИКАЗ от 12 марта 2012 г. N 220н
Минздравсоцразвития РФ

8. Лица, не имеющие специальной подготовки или стажа работы, установленных в разделе "Требования к квалификации", но обладающие достаточным практическим опытом и выполняющие качественно и в полном объеме возложенные на них должностные обязанности, *по рекомендации аттестационной комиссии* назначаются на соответствующие должности так же, как и лица, имеющие специальную подготовку и стаж работы



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

Аттестация персонала.

Документы, используемые при аттестации

- распорядительные документы (Положение об аттестации, приказы о проведении аттестации);
- методические (инструкции, рекомендации, памятки);
- организационные (списки аттестуемых сотрудников, графики);
- инструменты оценки (отзывы, аттестационные листы).



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

Аттестация персонала. Трудовой кодекс РФ

Недостаточная квалификация работника, подтвержденная результатами аттестации, может явиться причиной расторжения трудового договора по инициативе работодателя (статья 81).



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

Аттестации не подлежат категории работников:

- лица, проработавшие в занимаемой должности менее одного года;
- беременные женщины;
- женщины, имеющие детей в возрасте до трех лет;
- женщины, находящиеся в отпуске по беременности и родам и/или в отпуске по уходу за ребенком.



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

Аттестация. Выводы

- соответствует занимаемой должности;**
- соответствует занимаемой должности при условии выполнения рекомендаций аттестационной комиссии по его служебной деятельности;**
- не соответствует занимаемой должности (вывод аттестационной комиссии о несоответствии должен быть подтвержден объективными данными).**



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

Аттестация

**С Положением об аттестации
следует ознакомить
каждого сотрудника,
подлежащего аттестации,
под роспись**



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

НЕЗАВИСИМАЯ
ОЦЕНКА
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ
КВАЛИФИКАЦИЙ



ФЗ № 238
«О независимой оценке
квалификации»

Вступил в силу 1 января 2017 года

Разработан Минтрудом РФ
3 июля 2016 г. подписал Президент РФ



**ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ**

ОЦЕНКА КВАЛИФИКАЦИЙ





ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

**Федеральный закон от 02.05.2015 N 122-ФЗ "О внесении
изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации и
статьи 11 и 73 Федерального закона
"Об образовании в Российской Федерации"
ТК РФ**

Статья 195.3. Порядок применения профессиональных
стандартов

Если настоящим Кодексом, другими федеральными законами,
иными нормативными правовыми актами Российской
Федерации установлены требования к квалификации,
необходимой работнику для выполнения определенной
трудовой функции,

**профессиональные стандарты в части указанных
требований обязательны для применения работодателями.**

Федеральный закон вступил в силу 1 июля 2016 года.





ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

Трудовой кодекс Российской Федерации

195.1. Понятия квалификации работника, профессионального стандарта

Квалификация работника –
уровень знаний, умений,
профессиональных навыков и опыта
работы работника.

Профессиональный стандарт -
характеристика квалификации,
необходимой работнику для
осуществления определенного вида
профессиональной деятельности, в
том числе выполнения определенной
трудовой функции.





ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

ЗАНИМАЕМЫЕ РАБОТНИКАМИ УРОВНИ

1, 2, 3 уровни

- Не требуется подтверждение квалификации

4 уровень

- Квалифицированный специалист

5 уровень

- Самостоятельный специалист, имеющий в подчинении сотрудников

6 уровень

- Заместитель директора

7 уровень

- Директор

8 уровень

- Сетевой директор

9 уровень

- Министр



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

ВАЖНО!!!

**Профильное
образование
руководителя
или заместителя**

**Отработка
определенного
количества лет
для перехода на
другой уровень**



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

ВАЖНО!!!

Оценка квалификации будет **добровольной** для
граждан, включая работников и
работодателей,

и не повлечет за собой каких-либо обязательных
последствий или требований, в том числе при
приеме на работу

(до введения обязательной)

Утвержденные профстандарты в сфере гостеприимства

**Профессиональный стандарт
руководителя гостиницы**

**Приказ Минтруда России от
07.05.2015 N 282н**

**Об утверждении профессионального
стандарта**

**"Руководитель/управляющий
гостиничного комплекса/сети
гостиниц"**

**(Зарегистрировано в Минюсте России
26.05.2015 N 37395)**

**Профессиональный стандарт
«Специалист по профессиональной
уборке»**

**Приказ Минтруда России от
13.09.2016 N 507н**

**Об утверждении профессионального
стандарта «Специалист по
профессиональной уборке "**

**(Зарегистрировано в Минюсте России
27.09.2016 N 43836)**

Утвержденные профстандарты в сфере гостеприимства

**Профессиональный стандарт
работник по приему и
размещению гостей**

**Приказ Минтруда России от
05.09.2017 N 659н**

**Об утверждении
профессионального стандарта
"Работник по приему и
размещению гостей"**

**(Зарегистрировано в Минюсте
России 22.09.2017 N 48310)**

**Профессиональный стандарт
«Горничная»**

**Приказ Минтруда России от
05.09.2017 N 657н**

**Об утверждении
профессионального стандарта
«Горничная»**

**(Зарегистрировано в Минюсте
России 22.09.2017 N 48308)**



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

ВАЖНО!!!

Профессиональный стандарт руководителя гостиницы

Для каждого квалификационного уровня

Характеристика обобщенных трудовых функций

Возможные наименования должностей, профессий

Требования к образованию и обучению

Требования к опыту практической работы

Особые условия допуска к работе

В каждой трудовой функции:

Трудовые действия

Необходимые умения

Необходимые знания



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

Профессиональный стандарт руководителя гостиницы

Обобщенные трудовые функции

5 квалификационный уровень	<u>Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса:</u> сотрудников службы приема и размещения, службы питания, службы гостиничного фонда
6 квалификационный уровень	<u>Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов):</u> ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами; контроль и оценка эффективности деятельности
7 квалификационный уровень	<u>Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса:</u> анализ и оценка деятельности гостиничного комплекса, разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса, управление проектами и изменениями в гостиничном комплексе
8 квалификационный уровень	<u>Стратегическое управление развитием сети гостиниц :</u> разработка концепции и стратегии развития сети гостиниц, взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу, внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети гостиниц



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

Профессиональный стандарт руководителя гостиницы

трудовая функция - Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса - приема и размещения:

Трудовые действия:

Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных

Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных

Координация деятельности подчиненных

Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения

Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса

Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения

Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности и т.д.



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

Профессиональный стандарт руководителя гостиницы

трудовая функция - Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса - приема и размещения:

Необходимые умения:

Анализировать результаты деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению

Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса

Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения

Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием

Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных и т.д.



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

Профессиональный стандарт руководителя гостиницы

трудовая функция - Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса - приема и размещения:

Необходимые знания:

Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг

Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения

Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных

Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала

Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы

Гостиничный маркетинг и технологии продаж

Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения

Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения



ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

Поправки в Налоговый кодекс

Госдума приняла в третьем,
окончательном чтении закон.

Нормы закона будут действовать
до 31 декабря 2022 г.

В состав прочих расходов, в отношении которых
применяется льготная ставка налогообложения,
могут быть включены

*расходы работодателя на обучение по основным
профессиональным образовательным
программам, дополнительным
профессиональным программам и прохождение
независимой оценки квалификации*





ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

Поправки в Налоговый кодекс Расходы

Содержание помещений
и оборудования, используемого
для обучения, оплату труда
и стоимость имущества





ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

Поправки в Налоговый кодекс УСЛОВИЯ

1. Договор с российскими образовательными организациями, научными организациями или иностранными образовательными организациями, имеющими право на ведение подобной деятельности.
2. Прохождение независимой оценки квалификации происходит на основании договора об оказании соответствующих услуг.
3. Сотрудники работают по трудовому договору, или письменно обязуются не позднее трех месяцев после окончания обучения, оплаченного потенциальным работодателем, заключить с ним трудовой договор и отработать у него не менее одного года.





ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКАЯ
АССОЦИАЦИЯ

КАЧЕСТВО ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Внутренние
стандарты

Внешние
стандарты