

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор  
по образовательной деятельности

А. Панфилов

« 28 » 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки – 43.03.01 «Сервис»

Профиль/программа подготовки – «Социокультурный сервис»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачёт с оценкой)
6	5/180	18	36		81	Экзамен (45)
Итого	5/180	18	36		81	Экзамен (45)

Владимир 2019

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины** «Технические средства предприятий сервиса и туризма» - формирование у будущих специалистов современного системного мышления и комплекса специальных знаний в области технического обеспечения процессов в предприятиях социально-культурной сферы.

Практическое освоение курса предполагает формирование умений профессионального менеджера по организации производства на рынке услуг социально - культурного сервиса, в целях обеспечения эффективного функционирования предприятий.

**Задачи:**

- изучить классификацию, конструктивные особенности, назначение, технических средств, применяемых для осуществления технологических процессов в предприятиях сервиса;
- изучить порядок использования технических средств в оказании социально-культурных услуг;
- изучить правила безопасной эксплуатации технических средств при осуществлении услуг в сервисе.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Технические средства предприятий сервиса и туризма» относится к дисциплинам по выбору.

Пререквизиты дисциплины: «Маркетинг услуг», «Экономика организации», «Сервисная деятельность», «Сервисология», «Современная индустрия социокультурного сервиса», «Организация контактной зоны в социокультурном сервисе».

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
(ОК-5) - способность к самоорганизации и самообразованию	<i>Частичное освоение компетенции</i>	<b>Знать:</b> современные требования в области оказания сервисных услуг; <b>Уметь:</b> работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия <b>Владеть:</b> способностью к самоорганизации и самообразованию
(ОПК-2) - готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать	<i>Частичное освоение компетенции</i>	<b>Знать:</b> современные технологии оказания услуг в предприятиях социокультурного сервиса;

системы клиентских отношений с учетом требований потребителя		<p><b>Уметь:</b> - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p><b>Владеть:</b> способностью к разработке технологии процесса сервиса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя</p>
(ПК-6) - готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Частичное освоение компетенции	<p><b>Знать:</b> - современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующие требованиям потребителей</p> <p><b>Уметь:</b> применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p> <p><b>Владеть:</b> навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текуще-го контр. успеваем. (по нед. семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1.	<b>Тема 1.</b> Классификация техни-ческих средств, использо-уемых в социально-культурном сервисе и туризме.	6	1-2	2	4		5	3/50%	
2.	<b>Тема 2.</b> Техничко-эксплуатаци-онные характеристики машин и аппаратов.	6	3-4	2	4		6	3/50%	

3.	<b>Тема 3.</b> Технические средства, используемые при оказании социально-культурных и туристских услуг	6	5-6	2	4		10	3/50%	Рейтинг-контроль №1
4.	<b>Тема 4.</b> Технологическое оборудование для производства кулинарной продукции	6	7-8	2	6		12	3/50%	
5.	<b>Тема 5.</b> Технические средства для перевозки туристов	6	9-10	2	4		10	3/50%	
6.	<b>Тема 6.</b> Технические средства размещения туристов в гостиничных комплексах.	6	11-12	2	4		10	3/50%	Рейтинг-контроль №2
7.	<b>Тема 7.</b> Компьютерные системы бронирования в индустрии гостеприимства	6	13-14	2	4		10	3/50%	
8.	<b>Тема 8.</b> Эксплуатация оборудования службы бронирования	6	15-16	2	4		10	3/50%	
9.	<b>Тема 9.</b> Оборудование спортивно-тренинговых комплексов предприятий социокультурного сервиса и туризма.	6	17-18	2	2		8	3/75%	Рейтинг-контроль №3
	<b>Всего за 6 семестр</b>		<b>180</b>	<b>18</b>	<b>36</b>		<b>81</b>	<b>27/50 %</b>	<b>Экзамен</b>
	<b>Наличие в дисциплине КП/КР</b>			-					
	<b>Итого по дисциплине</b>		<b>180</b>	<b>18</b>	<b>36</b>		<b>81</b>	<b>27/50%</b>	<b>Экзамен</b>

### Содержание лекционных занятий по дисциплине

**Тема 1. Классификация технических средств, используемых в социально-культурном сервисе и туризме.**

Цели, задачи дисциплины «Технические средства предприятий социально-культурного сервиса».

Структура и классификация машин и аппаратов, используемых в социально-культурном сервисе и туризме.

Инновационно-практическая направленность техники и технологии в социально-культурном сервисе.

**Тема 2. Техничко-эксплуатационные характеристики машин и аппаратов.**

Производительность машин и аппаратов: определение, виды производительности. Удельные технико-экономические характеристики машин и аппаратов-определение, формула: коэффициент полезного действия, удельная энергоёмкость, удельный расход электроэнергии, удельная металлоёмкость, коэффициент загрузки. Определение времени работы машины, аппарата и количества расходуемой электроэнергии.

### **Тема 3. Технические средства, используемые при оказании социально-культурных и туристских услуг**

Системы поддержания температурно-влажностного режима и микроклимата в помещениях: кондиционеры, климатезеры, ионизаторы.

Оборудование для удаления пыли, запахов и очистки воздуха: пылесосы, воздухоочистители.

Оборудование для обогрева помещений и обеспечения температурного режима: камины, конвекторы, тепловентиляторы. Правила безопасной эксплуатации данных видов техники.

### **Тема 4. Технологическое оборудование для производства кулинарной продукции.**

Классификация оборудования для приготовления пищи. Механическое оборудование: картофелечистки, овощерезки, мясорубки, миксеры, блендеры, универсальные кухонные машины, хлебопечки и др. Тепловое оборудование: электроплиты, жарочные и пекарские шкафы, пароконвектоматы, фритюрницы, грили, печи СВЧ, тостеры, электрокипяильники. Специализированное тепловое оборудование: макаронотомки, рисоварки, сосискоотомки, оборудование для производства пиццы,пельменные формочки и пирожковые аппараты, чайно-кофейные машины и т.д. Холодильное оборудование для предприятий общественного питания: холодильные камеры, холодильные шкафы, витрины, прилавки, фризеры для производства мягкого мороженого. Низкотемпературное холодильное оборудование.

Правила безопасной эксплуатации оборудования предприятий общественного питания.

### **Тема 5. Технические средства для перевозки туристов.**

Услуги туристической фирмы по организации перевозки туристов. Требования, предъявляемые к транспортным средствам для обеспечения перевозки туристов. Атрибуты сервиса при перевозке автотранспортом, авиатранспортом, железнодорожным транспортом. Достоинства и недостатки различных видов транспорта.

### **Тема 6. Технические средства размещения туристов в гостиничных комплексах.**

Виды структурных схем технологических процессов, осуществляемых при приёме и размещении туристов в гостиницах. Технические средства, используемые для оснащения службы приёма и размещения гостиниц, их виды, правила безопасной эксплуатации.

### **Тема 7. Компьютерные системы бронирования в индустрии гостеприимства**

Системы бронирования, применяемые в гостиничной индустрии. Основные пути бронирования. Оформление бронирования номеров при помощи Интернет-технологий. Особенности продвижения компьютерных систем бронирования в индустрии гостеприимства (GDS) на российском рынке услуг.

### **Тема 8. Эксплуатация оборудования службы бронирования.**

Требования, предъявляемые к офисному оборудованию. Вид печатающих устройств и их характеристика. Виды множительной техники, принципы их действия. Требования к организации, обустройству и техническому оснащению офисов турфирм.

Планировочные средства размещения офисной техники и оборудования (ксероксов, компьютеров, факсов, телефонов и т.д.)

### **Тема 9. Оборудование спортивно-тренировочных комплексов предприятий социокультурного сервиса и туризма.**

Тренажёры, массажёры, гидромассажные ванны, солярии. Оборудование бань, саун. Оборудование бассейнов. Оборудование для личной гигиены: электрофены, вибрационные массажные приборы, гидромассажные ванны, солярии.

## **Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине**

**Тема 1. Классификация технических средств, используемых в социально-культурном сервисе и туризме.**

Практическое занятие 1. Структура и классификация машин и аппаратов, используемых в социально-культурном сервисе и туризме.

Практическое занятие 2. Удельные технико-экономические характеристики машин и аппаратов.

**Тема 2. Техничко-эксплуатационные характеристики машин и аппаратов.**

Практическое занятие 3. Системы поддержания температурно-влажностного режима и микроклимата в помещениях

Практическое занятие 4. Особенности эксплуатации и правила безопасности при эксплуатации специального оборудования гостиниц

**Тема 3. Использование технических средств при оказании социально-культурных и туристских услуг**

Практическое занятие 5 Системы поддержания температурно-влажностного режима и микроклимата в помещениях: кондиционеры, климатизеры, ионизаторы. Оборудование для удаления пыли, запахов и очистки воздуха: пылесосы, воздухоочистители.

Практическое занятие 6. Оборудование для обогрева помещений и обеспечения температурного режима: камины, конвекторы, тепловентиляторы. Правила безопасной эксплуатации техники, используемой при оказании социально-культурных и туристских услуг.

**Тема 4. Технологическое оборудование для производства кулинарной продукции.**

Практическое занятие 7. Механическое предприятий общественного питания

Практическое занятие 8. Тепловое оборудование предприятий общественного питания

Практическое занятие 9. Холодильное оборудование предприятий общественного питания

**Тема 5. Технические средства для перевозки туристов**

Практическое занятие 10. Требования, предъявляемые к транспортным средствам для перевозки туристов.

Практическое занятие 11. Достоинства и недостатки различных видов транспорта для обслуживания туристов

**Тема 6. Технические средства размещения туристов в гостиничных комплексах.**

Практическое занятие 12. Техническое оснащение службы приёма и размещения в гостиничных комплексах.

Практическое занятие 13 Правила безопасной эксплуатации технических средств размещения туристов в гостиничных комплексах.

**Тема 7. Компьютерные системы бронирования в индустрии гостеприимства**

Практическое занятие 14 Системы бронирования, применяемые в гостиничной индустрии.

Практическое занятие 15. Основные пути бронирования

**Тема 8. Эксплуатация оборудования службы бронирования**

Практическое занятие 16. Планировочные средства размещения офисной техники и оборудования (ксероксов, компьютеров, факсов, телефонов и т.д.) Печатающие устройства и множительная техника: характеристика, виды, принципы действия.

Практическое занятие 17 Требования, предъявляемые к офисному оборудованию. Требования к организации, обустройству и техническому оснащению офисов турфирм.

**Тема 9. Оборудование спортивно-тренинговых комплексов предприятий социокультурного сервиса и туризма.**

Практическое занятие 18. Оборудование спортивно-тренинговых комплексов предприятий социокультурного сервиса и туризма: виды, назначение, особенности эксплуатации.

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Технические средства предприятий сервиса и туризма» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- Интерактивная лекция (темы № 1-9);
- Анализ ситуаций (темы № 1-9);
- Разбор конкретных ситуаций (тема №2;3;6)

Другое:

- Тестирование (темы № 1-9)
- индивидуальное собеседование (темы № 1-9)
- письменные ответы на вопросы (темы № 1-9)
- практические контрольные задания, включающие одну или несколько задач в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить (темы № 1-9).

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

### Рейтинг-контроль № 1

#### Вариант 1.

1. Удельные технико-эксплуатационные характеристики машин и аппаратов: коэффициент полезного действия, коэффициент удельной энергоёмкости.

2. Современные виды уборочной техники, применяемой в предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.

3. Оборудование службы приёма и размещения гостиниц: назначение, классификация.

4. Тепловое оборудование для приготовления пищи

5. Особенности эксплуатации специального оборудования в гостиницах

#### Вариант 2.

1. Удельные технико-эксплуатационные характеристики машин и аппаратов: коэффициент удельного расхода электроэнергии, коэффициент удельной металлоёмкости

2.Оборудование прачечных- классификация, назначение, виды, конструктивные особенности, достоинства и недостатки различных типов.

3.Инженерное оборудование для поддержания температурно-влажностного режима

4.Холодильное оборудование: назначение, классификация, виды

5.Правила безопасности при эксплуатации электрооборудования

### **Вариант 3.**

1.Удельные технико-эксплуатационные характеристики машин и аппаратов: коэффициент загрузки, коэффициент использования

2.Назначение и классификация оборудования, обеспечивающего доступность для маломобильных посетителей

3.Инженерное оборудование для поддержания микроклимата в помещениях

4.Механическое оборудование для приготовления пищи

5.Правила безопасной эксплуатации оборудования для приготовления пищи

## **Рейтинг-контроль № 2**

### **Вариант 1**

1. Требования туриста к транспортному средству.

2. Атрибуты сервиса при перевозке авиатранспортом Достоинства и недостатки авиатранспорта.

3. Виды и структурные схемы технологических процессов, осуществляемых при приёме и размещении туристов в гостиницах

4. Технические средства, используемые в службе приёма и размещения, их виды, эксплуатация.

5. Структура и классификация машин и аппаратов, используемых в сфере туристских услуг.

### **Вариант 2.**

1. Виды услуг турфирмы по организации перевозки туристов.

2. Атрибуты сервиса при перевозке железнодорожным транспортом. Достоинства и недостатки железнодорожного транспорта.

3. Техническое оснащение службы приёма гостей в гостиницах

4. .Виды, назначение технических средств, используемых в службе приёма и размещения гостиниц.

5. Производительность машин и аппаратов – определение и виды производительности.

### **Вариант 3.**

1. Атрибуты сервиса при перевозке автотранспортом. Достоинства и недостатки автотранспорта.

2. Виды услуг турфирмы по организации перевозки туристов.

3. Виды и структурные схемы технологических процессов, осуществляемых при приёме и размещении туристов в гостиницах

4. Технические средства, используемые в службе приёма и размещения, их виды, эксплуатация



5. Производительность машин и аппаратов – определение и виды производительности.

### Рейтинг-контроль № 3

#### Вариант 1

1. Виды и структурные схемы технологических процессов в гостиничном бизнесе.
2. Технические средства офисов фирм: виды, назначение, принцип действия.
3. Виды множительной техники, принципы их действия
4. Техническое оснащение службы приёма и размещения в гостиницах
5. Требования к организации, обустройству и техническому оснащению офисов турфирм

#### Вариант 2.

1. Техническое оснащение службы приёма и размещения в гостиницах.
2. Основные пути и системы бронирования.
3. Технические средства офисов фирм: виды, характеристики, достоинства и недостатки
4. Виды печатающих устройств и их характеристики
5. Оборудование спортивно-тренинговых комплексов

#### Вариант 3.

1. Планировочные схемы помещений и оборудования гостиничного сектора по приёму туристов.
2. Приборы личной гигиены, применяемые в предприятиях социокультурного сервиса и туризма: электрофены, вибрационные массажные приборы, гидромассажные ванны, солярии.
3. Оборудование бань и саун - виды, назначение, достоинства и недостатки различных видов, правила безопасной эксплуатации.
4. Требования к размещению офисной техники и оборудования (компьютеров, ксероксов, факсов, телефонов и др.)
5. Оборудование бассейнов – виды, назначение, правила безопасной эксплуатации

### Вопросы к экзамену:

1. Структура и классификация машин и аппаратов, используемых в социально-культурном сервисе и туризме.
2. Инновационно-практическая направленность техники и технологии в социально-культурном сервисе.
3. Производительность машин и аппаратов: определение, виды производительности.
4. Удельные технико-экономические характеристики машин и аппаратов-определение, формула: коэффициент полезного действия, удельная энергоёмкость.
5. Удельные технико-экономические характеристики машин и аппаратов-определение, формула: удельный расход электроэнергии, удельная металлоёмкость.
6. Коэффициент загрузки. машин и аппаратов - определение, формула:.
7. Определение времени работы машины, аппарата и количества расходуемой электроэнергии.

8. Технические средства при оказании социально-культурных и туристских услуг-виды, назначение, классификация.
9. Системы поддержания температурно-влажностного режима и микроклимата в помещениях: кондиционеры, климатизеры, ионизаторы.
10. Оборудование для удаления пыли, запахов и очистки воздуха: пылесосы, воздухоочистители.
11. Оборудование для обогрева помещений и обеспечения температурного режима: камины, конвекторы, тепловентиляторы.
12. Правила безопасной эксплуатации техники, применяемой при оказании социально-культурных и туристских услуг.
12. Технологическое оборудование для производства кулинарной продукции-классификация, назначение.
13. Механическое оборудование предприятий питания: классификация, назначение, виды, правила безопасной эксплуатации.
14. Тепловое оборудование предприятий питания: классификация, назначение, виды, правила безопасной эксплуатации.
15. Специализированное тепловое оборудование предприятий питания: классификация, назначение, виды, правила безопасной эксплуатации.
16. Холодильное оборудование для предприятий питания: классификация, назначение, виды, правила безопасной эксплуатации. Правила безопасной эксплуатации оборудования предприятий общественного питания.
17. Технические средства для перевозки туристов.
18. Услуги туристической фирмы по организации перевозки туристов.
19. Требования, предъявляемые к транспортным средствам для обеспечения перевозки туристов.
20. Атрибуты сервиса при перевозке автотранспортом.
21. Атрибуты сервиса при перевозке авиатранспортом.
22. Атрибуты сервиса при перевозке железнодорожным транспортом.
23. Достоинства и недостатки различных видов транспорта.
24. Технические средства размещения туристов в гостиничных комплексах-виды, назначение.
25. Виды структурных схем технологических процессов, осуществляемых при приёме и размещении туристов в гостиницах.
26. Технические средства, используемые для оснащения службы приёма и размещения гостиниц, их виды, правила безопасной эксплуатации.
27. Компьютерные системы бронирования в индустрии гостеприимства.
28. Системы бронирования, применяемые в гостиничной индустрии.
29. Основные пути бронирования.
30. Особенности продвижения компьютерных систем бронирования в индустрии гостеприимства (GDS) на российском рынке услуг.
31. Оформление бронирования номеров при помощи Интернет-технологий.
32. Планировочные схемы помещений и оборудования гостиничного сектора по приёму туристов.
33. Технические средства гостиниц: виды, назначение, принцип действия, характеристики, достоинства и недостатки.
34. Планировочные средства размещения офисной техники и оборудования (ксероксов, компьютеров, факсов, телефонов и т.д.)
35. Эксплуатация оборудования службы бронирования.
36. Виды и структурные схемы технологических процессов.
37. Требования, предъявляемые к офисному оборудованию.
38. Вид печатающих устройств и их характеристика.
39. Виды множительной техники, принципы их действия.

40. Требования к организации, обустройству и техническому оснащению офисов турфирм.

**Тематика рефератов (эссе) и докладов:**

1. Инновационно-практическая направленность техники и технологии в социально-культурном сервисе.

2. Удельные технико-экономические характеристики машин и аппаратов.

3. Технические средства, используемые при оказании социально-культурных и туристских услуг.

4. Системы поддержания температурно-влажностного режима и микроклимата в помещениях: кондиционеры, климатизеры, ионизаторы.

5. Оборудование для удаления пыли, запахов и очистки воздуха: пылесосы, воздухоочистители.

6. Оборудование для обогрева помещений и обеспечения температурного режима: камины, конвекторы, тепловентиляторы.

7. Правила безопасной эксплуатации оборудования, используемого при оказании социально-культурных и туристских услуг.

8. Классификация и назначение оборудования для производства кулинарной продукции.

9. Механическое оборудование предприятий общественного питания для обработки мяса и рыбы и приготовления полуфабрикатов из данных видов сырья.

10. Механическое оборудование предприятий общественного питания для обработки картофеля и овощей и приготовления полуфабрикатов из данных видов сырья.

11. Миксеры, бликсеры, универсальные кухонные машины – назначение, виды, правила безопасной эксплуатации.

12. Хлеборезки, слайсеры - назначение, виды, правила безопасной эксплуатации.

13. Тепловое оборудование: плиты, печи СВЧ - назначение, виды, правила безопасной эксплуатации.

14. Тепловое оборудование: жарочные и пекарские шкафы - назначение, виды, правила безопасной эксплуатации.

15. Пароконвектоматы-классификация, виды, особенности эксплуатации.

16. Тепловое оборудование: фритюрницы, грили, тостеры - назначение, виды, правила безопасной эксплуатации.

17. Оборудование для приготовления горячих напитков: классификация, назначение, особенности эксплуатации.

18. Специализированное тепловое оборудование предприятий общественного питания: назначение, виды, преимущества и недостатки, правила безопасной эксплуатации.

19. Оборудование для производства пиццы – виды, классификация, преимущества и недостатки, конструктивные особенности, правила безопасной эксплуатации.

20. Пельменные пончиковые и пирожковые аппараты и автоматы - виды, классификация, преимущества и недостатки, конструктивные особенности, правила безопасной эксплуатации.

21. Холодильное оборудование для предприятий общественного питания: холодильные камеры, холодильные шкафы – назначение, отличительные особенности, правила безопасной эксплуатации.

22. Холодильное оборудование для предприятий общественного питания: витрины, прилавки - назначение, отличительные особенности, правила безопасной эксплуатации.

23. Фризеры для производства мягкого мороженого – назначение, отличительные особенности, правила безопасной эксплуатации.

24. Низкотемпературное холодильное оборудование.

25. Правила безопасной эксплуатации оборудования предприятий общественного питания.

26. Услуги туристической фирмы по организации перевозки туристов. Требования, предъявляемые к транспортным средствам для обеспечения перевозки туристов.

27. Атрибуты сервиса при перевозке автотранспортом, авиатранспортом, железнодорожным транспортом.

28. Преимущества и недостатки различных видов транспорта для перевозки туристов.

29. Технические средства, используемые для оснащения службы приёма и размещения гостиниц, их виды, правила безопасной эксплуатации.

30. Системы бронирования, применяемые в гостиничной индустрии.

31. Основные пути бронирования, применяемые в гостиничной индустрии.

32. Особенности продвижения компьютерных систем бронирования в индустрии гостеприимства (GDS) на российском рынке услуг.

33. Оформление бронирования номеров при помощи Интернет-технологий.

34. Технические средства гостиниц: виды, назначение, принцип действия, характеристики, достоинства и недостатки.

35. Планировочные средства размещения офисной техники и оборудования (ксероксов, компьютеров, факсов, телефонов и т.д.)

36. Эксплуатация оборудования службы бронирования.

37. Требования, предъявляемые к офисному оборудованию.

38. Виды печатающих устройств и их характеристика.

39. Виды множительной техники, принципы их действия.

40. Требования к организации, обустройству и техническому оснащению офисов турфирм.

Самостоятельная работа студентов призвана сформировать у них знания, умения и навыки, которые будут способствовать становлению научно подготовленного специалиста, квалифицированно и ответственно выполняющего свои профессиональные обязанности в практической деятельности. Самостоятельная работа по дисциплине включает следующие виды:

-работу с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса (реферат);

подготовку к практическим занятиям по темам (тесты и задания приведены в рабочей программе);-

подготовку рефератов, докладов, сообщений, защиту реферата и подготовку к зачету;

-решение ситуационных задач, подготовку к деловым играм, решению производственных ситуаций, работу с литературными и др. источниками.

Предусмотренные виды самостоятельной работы направлены на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений.

Перечень тем самостоятельной работы студентов соответствует тематическому плану рабочей программы.

### Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Инфраструктура предприятий сервиса. Технические средства предприятий (организаций) социально-культурного сервиса
  2. Технические средства предприятий и туризма. Задачи технического и технологического оснащения предприятий
  3. Модернизация технических средств предприятий социально – культурного сервиса и туризма.
  4. Направление технического прогресса в социально – культурном сервисе и туризме
  5. Современные средства оргтехники предприятия социально-культурного сервиса и туризма
  6. Кондиционеры: назначение, виды, конструктивные особенности, достоинства и недостатки различных типов.
  7. Белье - обрабатывающие машины: виды, назначение, конструктивные особенности, достоинства и недостатки различных типов.
  8. Современные виды уборочной техники, применяемой в предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
  9. Инженерное оборудование для поддержания микроклимата в помещениях
  10. Приборы личной гигиены, применяемые в предприятиях социокультурного сервиса и туризма: электрофены, вибрационные массажные приборы, гидромассажные ванны, солярии.
  11. Оборудование бань и саун - виды, назначение, достоинства и недостатки различных видов, правила безопасной эксплуатации.
  12. Оборудование бассейнов – виды, назначение, правила безопасной эксплуатации.
  13. Оборудование спортивно-тренинговых комплексов.
- Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров издания в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература			
1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М.: Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-	2019		<a href="https://bibli-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904">https://bibli-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904</a>

08190-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт			
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М.: Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт	2019		<a href="https://bibli-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-432903">https://bibli-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-432903</a>
3. Чаблин, Б. В. Оборудование предприятий общественного питания : учебник для бакалавриата и магистратуры / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 695 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-10631-2.	2019		<a href="http://www.bibli-online.ru/book/oborudovanie-predpriyatij-obschestvennogo-pitaniya-430950">www.bibli-online.ru/book/oborudovanie-predpriyatij-obschestvennogo-pitaniya-430950</a>
Дополнительная литература			
1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для академического бакалавриата / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ).	2019		<a href="http://www.bibli-online.ru/book/obsluzhivanie-v-gostinichnom-komplekse-osobyh-kategoriy-klientov-446040">www.bibli-online.ru/book/obsluzhivanie-v-gostinichnom-komplekse-osobyh-kategoriy-klientov-446040</a>
2. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09303-2.	2019		<a href="http://www.bibli-online.ru/book/organizaciya-proizvodstva-i-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-427592">www.bibli-online.ru/book/organizaciya-proizvodstva-i-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-427592</a>

## 7.2. Периодические издания

1. Сервис в России и за рубежом [Электронный ресурс]: сайт сетевого научного журнала. — Режим доступа: <http://service-rusjournal.ru/>
2. Менеджмент в России и за рубежом [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.mevriz.ru> (дата обращения: 08.06.2016).
- 3.

3. Российский журнал менеджмента. Научно-исследовательский журнал. Издан по инициативе Высшей школы менеджмента СПбГУ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://rjm.spbu.ru/>

4. Научный журнал "СЕРВИС PLUS" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://philosoph.ru/>

5. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - Издательство ООО «Издательство Хоспитэлити». Ведущий специализированный журнал для профессионалов индустрии гостеприимства.

6. «Гостиничное дело» - ИД «Панорама». Профессиональный журнал для специалистов в организационной, маркетинговой и финансово-хозяйственной сферах деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

7. «Отдел продаж» - ИД «Ресторанные ведомости». Издание, предназначенное для профессионалов ресторанного и гостиничного бизнеса.

8. «Отель»-Издательство «Хэппи Пресс». Периодическое издание, посвященное вопросам гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства.

9. «Отель. Современный бизнес» - Издательство ООО «Наша деловая пресса». Специализированный журнал для профессионалов отельного бизнеса.

10. Журнал «Академия гостеприимства», Издательство «Медиа про»

### **7.3. Интернет-ресурсы**

1. Система КонсультантПлюс - <http://www.consultant.ru>.

2. Электронная библиотечная система Владимирского государственного университета - <http://library.vlsu.ru/>

3. Электронная библиотечная система - IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru/>

4. Научный журнал «Сервис plus» - <http://philosoph.ru/>

5. Интернет журнал «Территория клиента» - <https://tkjournal.ru/>

6. Федеральное агентство по туризму – Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru/contents/statistika/>

7. Библиотека ГОСТов и нормативных документов - Режим доступа: <http://libgost.ru/>

8. Журнал для начинающих и опытных предпринимателей - Режим доступа: <http://bsnss.net/>

9. Портал индустрии гостеприимства - Режим доступа: <http://horeca.ru>

10. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. Ведущий портал в индустрии гостеприимства России и СНГ.-Режим доступа: <http://frontdesk.ru>

11. Всё про гостиницы, отели - Режим доступа: <http://.new-hotel.ru>

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. Практические/лабораторные работы проводятся в аудитории 101 учебного корпуса № 5.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office.

### **Примечание**

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.



Рабочую программу составил к.т.н. Шришма О.И.

Рецензент  
(представитель работодателя) Гуцузов, Алексей зам. ректора  
(место работы, должность, ФИО, подпись)



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры  
Протокол № 1 от 28.08.19 года  
Заведующий кафедрой Тис  
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления УЗ.03.01 Сервис  
Протокол № 1 от 28.08.19 года  
Председатель комиссии Дресов О.Б.  
(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

Заведующий кафедрой ТиС кандидат пед. наук Гужова Л.Г.



Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_