

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Макаренко Елена Николаевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.10.2023 11:26:36
Уникальный программный ключ:
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Института магистратуры
Иванова Е.А.
« 29 » _____ 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины
Технические системы в сервисном обслуживании**

Направление 43.04.01 Сервис
магистерская программа 43.04.01.01 "Управление в сфере гостеприимства и туризма"

Для набора 2022 года

Квалификация
Магистр

КАФЕДРА Антикризисное и корпоративное управление**Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	2		Итого	
	УП	РП		
Практические	4	4	4	4
Итого ауд.	4	4	4	4
Контактная работа	4	4	4	4
Сам. работа	64	64	64	64
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	72	72	72	72

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 22.02.2022 протокол № 7.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Синюк Т. Ю.

Зав. кафедрой: к.э.н., доцент Синюк Т.Ю.

Методическим советом направления: д.э.н., профессор, Мишурова И.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- 1.1 Цели освоения дисциплины: формирование представления о материально-технической базе предприятий социально-культурного и туристического назначения, их техническом оснащении, а также изучение современных технологий применения профессионального оборудования в гостеприимстве и туризме.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-5:Способность анализировать, верифицировать, оценивать полноту информации в ходе профессиональной деятельности, при необходимости восполнять и синтезировать недостающую информацию и работать в условиях неопределенности о функционировании и развитии гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания

ПК-7:Готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

состав и назначение профессионального технологического оборудования роль и задачи персонала по обеспечению работы специального оборудования (соотнесено с индикатором ПК -5.1)
алгоритмы проведения диагностики технологического оборудования на сервисных предприятиях (соотнесено с индикатором ПК -7.1)

Уметь:

осуществлять сквозной контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (соотнесено с индикатором ПК -5.2)
проводить мероприятия в случае отказа технологического оборудования организовать технологический процесс сервиса в соответствии с производственными стандартами (соотнесено с индикатором ПК -7.2)

Владеть:

методами оценки показателей качества услуг и трудоемкости их производства (соотнесено с индикатором ПК -5.3)
статистическими методами оценки эффективности работы профессионального технологического оборудования(соотнесено с индикатором ПК -7.3)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. «Роль и значение специализированного оборудования в сфере гостеприимства и туризма»				
1.1	Тема 1. «Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений в сфере гостеприимства и туризма»: классификация инженерно-технического оборудования; роль и значение специализированного оборудования в сфере услуг; роль и задачи персонала по обеспечению работы специального оборудования /Ср/	2	4	ПК-5 ПК-7	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.7
1.2	Тема 2. «Этапы развития средств технического оснащения» Лекция: исторический аспект темы: возможности оказания услуг без технического оснащения; развитие технических средств в сфере гостеприимства и туризма; основные направления технического прогресса в группах профессионального оборудования в сфере гостеприимства и туризма /Ср/	2	4	ПК-5 ПК-7	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5

1.3	Тема 1. «Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений сферы гостеприимства и туризма» Кейс: «Использование технических средств в оказании услуг». Цели: провести классификацию групп технического оборудования по использованию в предметных областях. /Ср/	2	2	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л2.2 Л2.3 Л2.4
	Раздел 2. «Профессиональное оборудование отдельных групп услуг в сфере гостеприимства и туризма»				
2.1	Тема 3. «Инженерно-техническое оснащение и оформление гостиниц и туристских комплексов»: теплоснабжение; системы отопления; системы водоснабжения; система канализации; система вентиляции и кондиционирования воздуха; энергетическое хозяйство; лифтовое оборудование гостиниц; системы удаления мусора. /Ср/	2	4	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6
2.2	Тема 4. «Телекоммуникационные системы гостиниц» значение ТКС в деятельности гостиниц; интегрированная информационная система коммуникаций гостиницы; комплексная система обеспечения безопасности; система сервиса; система обеспечения жизнеобеспеченности гостиниц. /Ср/	2	4	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
2.3	Тема 5. «Комплексная система оснащения конференц-залов» техническое оснащения конференц-залов; телекоммуникационное оснащение конференц-залов; методы повышения загрузки телекоммуникационного оборудования в конференц-залах. /Ср/	2	4	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
2.4	Тема 6. «Профессиональное технологическое оборудование» уборочные машины и механизмы; оборудование прачечных; оборудование службы приема и размещения /Ср/	2	4	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.8
2.5	Тема 7. «Производственные помещения ресторана, их оборудование»: характеристика технологического процесса на предприятиях общественного питания; производственные цеха; оборудование моечной кухонной посуды; складское хозяйство; бракераж готовой продукции /Ср/	2	6	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
2.6	Тема 8. «Торговые помещения ресторана, их оборудование» виды торговых площадей; оборудование залов; буфеты, бары, сервизные; контрольно-кассовые машины; бельевая и гладильная. /Ср/	2	10	ПК-5 ПК-7	Л2.2 Л2.3 Л2.4
2.7	Тема 9. «Особенности технологического обеспечения бытового обслуживания населения» Химчистка. Прачечная. Предварительная продажа, бронирование и резервирование билетов на проезд на различные виды транспорта (автомобильный, ж/д, воздушный, речной, морской) и доставка на дом. Парикмахерская/ салон красоты. Прокат транспортных средств (мотоциклов, мотороллеров, мопедов, велосипедов, легковых и грузовых автомобилей). Приобретение, доставка и вручение сувениров, подарков с поздравлением от сказочных персонажей в гостиничном комплексе. /Ср/	2	10	ПК-5 ПК-7	Л2.2 Л2.3 Л2.4

2.8	Тема 3. «Универсализация требований к инженерно-техническому оснащению зданий». Цель: Изучение технической документации и норм функционирования общественных и жилых помещений. Кейс: «Отель Европа» Цель: Ознакомление студентов с портретом организации; особенности функционирования; классификационные характеристики услуг, оказываемых отелем. /Пр/	2	2	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
-----	---	---	---	-----------	--

2.9	<p>Темы докладов и рефератов по теме 1:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация бытовых машин и приборов. 2. Характеристика современного развития БМП. <p>Темы докладов и рефератов по теме 2:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Техника и технология кондиционирования воздуха в помещении. Параметры состояния влажного воздуха. 2. Изменение состояния воздуха в процессе кондиционирования. 3. Конструкции и схемы расположения автономных кондиционеров и сплит - систем. Технологии и материалы, используемые в производстве кондиционеров. 4. Классификация и принципы работы приборов электроотопления. 5. Конструкции конвекторов, тепловентиляторов, каминов и радиаторов. 6. Технологии и материалы, используемые в производстве приборов электроотопления. Современные технологии электроводонагрева. Схемы, конструкции и характеристики емкостных и проточных электроводонагревателей. 7. Техника и технология регулирования микроклимата помещения. Технологии изменения качества воздуха в помещении. 8. Классификация, конструкции, принципы работы и характеристики электровентиляторов, увлажнителей и воздухоочистителей. <p>Темы докладов и рефератов по теме 3:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Техника и технология уборки малых помещений. Технологии уборки, используемые в малых помещениях. 2. Процесс движения воздуха в тракте электропылесоса. 3. Классификация, конструкции и характеристики современных электропылесосов. 4. Системы фильтрации пылесосов и используемые материалы. 5. Классификация и конструкции электрополотеров. <p>Темы докладов и рефератов по теме 4:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обслуживание на предприятиях общественного питания. 2. Организация обслуживания в ресторанах. 3. Современный ресторан и культура обслуживания. 4. Оборудование предприятий общественного питания. 5. Техника и технология охлаждения продуктов питания. Технология охлаждения и замораживания продуктов питания. 6. Естественное и искусственное охлаждение. 7. Способы искусственного охлаждения. 8. Термодинамические основы холодильных машин. 9. Схема компрессионной холодильной машины. Холодильный цикл. 10. Холодопроизводительность машины. Холодильные агенты. 11. Классификация, конструкции, элементы комфортности и характеристики современных бытовых холодильников и морозильников. 12. Техника и технология обработки продуктов 	2	12	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6
-----	--	---	----	-----------	---

	<p>с использованием ВЧ. Физические основы нагрева сверхвысокочастотной энергией. 13. Технология обработки продуктов СВЧ энергией. Современные конструкции и характеристики печей СВЧ. Темы докладов и рефератов по теме 5: 1. Техника и технология электронагрева. Физические основы электронагрева. 2. Конструкции и материалы электронагревательных элементов. 3. Классификация приборов электронагрева. 4. Конструкции современных электроплит и конфорок, используемые материалы. 5. Техника и технология стирки белья и мытья посуды. Характеристики процесса стирки белья. 6. Технология моющего процесса. Моющие средства. 7. Классификация, конструкции, элементы комфортности и характеристики современных бытовых стиральных машин активаторного и барабанного типов. 8. Циркуляция моющего раствора. 9. Гидравлические схемы стиральных машин. 10. Технология процессов стирки, полоскания и отжима в современных стиральных машинах - автоматах. 11. Технологии и материалы, используемые в производстве стиральных машин. 12. Технология струйной обработки посуды в машине. 13. Классификация, конструкции и используемые материалы посудомоечных машин. Темы докладов и рефератов по теме 6: 1. Техника и технология индивидуального пользования. Технико-экономические показатели производства и сервиса бытовых машин. Количественная оценка совершенства современных образцов бытовой техники и технологий производства. 2. Оценка показателей качества изделий и трудоемкости изготовления. Ресурсо- и энергосберегающие технологии современных производств. Классификация, конструкции и принципы работы электрофенов, вибрационных массажных приборов и электробритв. 3. Характеристики комфортности приборов индивидуального пользования. /Ср/</p>				
2.10	Усвоение текущего учебного материала, подготовка к текущим видам контроля знаний, самостоятельная подготовка к практическим занятиям (в т.ч. самостоятельная работа в команде) /Ср/	2	2	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6
2.11	/Зачёт/	2	4	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Волков Ю. Ф., Волков Ю. Ф.	Гостиничное и ресторанное дело, туризм : сборник нормативных документов: сб. норматив. док.	Ростов н/Д: Феникс, 2007	30
Л1.2	Косолапов А. Б., Елисеева Т. И.	Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учеб. пособие	М.: КНОРУС, 2007	31
Л1.3	Федерация Рестораторов и Отельеров, Науч.-учеб. центр "Агентство проф. стандартов" (АПС)	Профессиональные стандарты по профессиям ресторанной индустрии: [справ.]	М.: ИД "Рестор. ведомости", 2004	29
Л1.4	Румянцева И. А.	Архитектурно-планировочные решения и функциональная организация зданий гостиниц: курс лекций	Москва: Альтаир МГАВТ, 2015	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429624 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.5	Синица П. В.	Системы управления оборудованием. Практикум: пособие: учебное пособие	Минск: РИПО, 2017	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463681 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Цуранов О. А., Крысин А. Г.	Холодильная техника и технология: Учеб. для вузов	СПб.: Питер, 2004	10
Л2.2	Арбузова Н. Ю.	Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. "Соц.-культур. сервис и туризм" и направлению подгот. "Туризм"	М.: Академия, 2011	9
Л2.3	Романов В. А., Цветкова С. Н., Шевцова Т. В., Карашенко В. В.	Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учеб. пособие	Ростов н/Д: МарТ, 2007	10
Л2.4	Сорокина А. В.	Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах	М.: Альфа-М, 2006	45
Л2.5	Дружинин А. А., Гладкевич В. В., Кравчук И. П., Росляков Е. М., Росляков Е. М.	Энергосиловое оборудование систем жизнеобеспечения: учебник	Санкт-Петербург: Политехника, 2012	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=129566 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.6	Житенев Б. Н., Волкова Г. А., Сторожук Н. Ю.	Санитарно-техническое оборудование зданий	Минск: Вышэйшая школа, 2008	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=143593 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.7		Ремонт & Сервис электронной техники: научно-технический ежемесячный журнал	Москва: Ремонт и Сервис 21, 2006	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253076 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.8	Роберт, Кристи	Управление рестораном: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «социально-культурный сервис и туризм», «экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «менеджмент в сфере услуг», «управление персоналом»	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	http://www.iprbookshop.ru/81705.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

КонсультантПлюс Справочная правовая система

Гарант Справочная правовая система

Портал открытых данных РФ <https://data.gov.ru/>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

База статистических данных Росстата <http://www.gks.ru/>

Федеральное агентство по туризму <https://tourism.gov.ru/>

5.4. Перечень программного обеспечения

LibreOffice

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;

- персональный компьютер / ноутбук (переносной);

- проектор, экран / интерактивная доска.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-5 Способность анализировать, верифицировать, оценивать полноту информации в ходе профессиональной деятельности, при необходимости восполнять и синтезировать недостающую информацию и работать в условиях неопределенности о функционировании и развитии гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания			
З состав и назначение профессионального технологического оборудования роль и задачи персонала по обеспечению работы специального оборудования	составленный обзор, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы,	ВЗ– вопросы к зачету (1-35); <i>Сообщение №1-24, Презентация № 1-10, Групповое творческое задание №1-7</i> <i>Собеседование №1-15</i>
У осуществлять сквозной контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов	составленный обзор, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	умение отстаивать свою позицию; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; соответствие отчета требованиям задания	<i>Сообщение №1-24 Презентация № 1-10 Групповое творческое задание №1-7</i> <i>Собеседование №1-15</i>
В методами оценки показателей качества услуг и трудоемкости их производства	составленный обзор, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы,	<i>Сообщение №1-24, Презентация № 1-10 Групповое творческое задание №1-7</i> <i>Собеседование №1-15</i>
ПК-7: Готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в			

индустрии гостеприимства			
З алгоритмы проведения диагностики технологического оборудования на сервисных предприятиях	поиск и сбор необходимой информации по выбранной теме с использование поисковых систем, баз данных поставщиков оборудования, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	умение отстаивать свою позицию; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; соответствие отчета требованиям задания	ВЗ– вопросы к зачету (1-35); <i>Сообщение №1-24, Презентация № 1-10, Групповое творческое задание №1-7</i> <i>Собеседование №1-15</i>
У проводить мероприятия в случае отказа технологического оборудования организовать технологический процесс сервиса в соответствии с производственными стандартами	использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы,	<i>Сообщение №1-24 Презентация № 1-10 Групповое творческое задание №1-7</i> <i>Собеседование №1-15</i>
В статистическими методами оценки эффективности работы профессионального технологического оборудования	поиск и сбор необходимой информации по выбранной теме с использование поисковых систем, баз данных поставщиков оборудования, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	умение отстаивать свою позицию; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; соответствие отчета требованиям задания	<i>Сообщение №1-24 Презентация № 1-10 Групповое творческое задание №1-7</i> <i>Собеседование №1-15</i>

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

Зачет:

50-100 баллов (зачет)

0-49 баллов (незачет)

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к зачету

1. Классификация инженерно-технического оборудования.
2. Роль и значение специализированного оборудования в сфере гостеприимства и туризма.
3. Роль и задачи персонала по обеспечению работы специального оборудования.
4. Этапы развития средств технического оснащения
5. Исторический аспект темы: возможности оказания услуг без технического оснащения.
6. Развитие технических средств в сфере гостеприимства и туризма.
7. Основные направления технического прогресса в сфере гостеприимства и туризма.
8. Анализ состава сферы гостеприимства и туризма.
9. Обзор современных подходов к определению технологий в сфере гостеприимства и туризма – мировой опыт и российская практика.
10. Организация теплоснабжения гостиниц и туркомплексов.
11. Функционирование системы отопления.
12. Организация работы системы водоснабжения.
13. Система канализации гостиниц и туркомплексов.
14. Система вентиляции и кондиционирования воздуха.
15. Энергетическое хозяйство гостиниц и туркомплексов.
16. Лифтовое оборудование гостиниц.
17. Системы удаления мусора.
18. Значение телекоммуникационных систем в деятельности гостиниц.
19. Интегрированная информационная система коммуникаций гостиницы.
20. Комплексная система обеспечения безопасности.
21. Система жизнеобеспеченности гостиниц.
22. Алгоритм технической эксплуатации оборудования телекоммуникационных систем различными службами гостиницы».
23. Техническое оснащение конференц-залов.
24. Телекоммуникационное оснащение конференц-залов.
25. Методы повышения загрузки телекоммуникационного оборудования в конференц-залах.
26. Методы оценки загрузки оборудования
27. Уборочные машины и механизмы.
28. Оборудование прачечных.
29. Оборудование службы приема и размещения.
30. Технологии использования оборудования по уборке общественных помещений.
31. Зоны ответственности за работу профессионального технологического оборудования в гостинице.

Критерии оценивания:

50-100 баллов (зачет) – минимальным критерием является наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике

0-49 баллов (незачет) – ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

Групповое творческое задание

Составить перечень оборудования для оснащения сервисного предприятия. Найти поставщиков, составить смету для закупки с учетом планируемой загрузки предприятия.

Вариант 1 Предметная область: бар

Вариант 2 Предметная область: номер люкс отеля 5*

Вариант 3 Предметная область: кухня ресторана

Вариант 4 Предметная область: офис турагентства

Вариант 5 Предметная область: салон красоты

Вариант 6 Предметная область: служба housekeeping отеля

Вариант 7 Предметная область с учетом интересов студента

Критерии оценки:

оценка «отлично» (19-25 баллов) выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

оценка «хорошо» (13-18) баллов), если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

оценка «удовлетворительно» (10-12), если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

оценка «неудовлетворительно» (0-9), если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Тестовые задания

Тестовое задание предусматривает вопросы закрытого и открытого типа. Для вопросов закрытого типа возможно более 1 правильного ответа, в вопросах открытого типа необходимо привести краткое обоснование.

1. Под инженерным оборудованием гостиниц подразумевают:
 - a. санитарно-технические системы (отопление; холодное и горячее водоснабжение; вентиляцию и кондиционирование воздуха; канализацию);
 - b. лифтовое хозяйство;
 - c. энергетическое хозяйство.
 - d. все верно
2. В гостиницах используются:
 - a. пассажирские лифты,
 - b. грузопассажирские лифты
 - c. специальные подъемники
 - d. все верно
3. На основании чего определяется количество лифтов в гостинице?
_____ (приведите краткое объяснение)
4. На основании чего производится расчет общей схемы путей эвакуации в гостиницах?
_____ (приведите краткое объяснение)
5. Система вентиляции и кондиционирования включает в себя:
 - a. технические средства забора воздуха, его подготовки (нагрев, увлажнение, ионизация и т. д.) и распределения
 - b. средства тепло- и хладоснабжения,
 - c. средства контроля,
 - d. средства дистанционного управления и автоматики,
 - e. все перечисленное верно
6. Пассажирские лифты следует предусматривать в зданиях гостиниц:
 - a. высшей категории высотой в два этажа и более;
 - b. I категории – в три этажа и более;
 - c. II, III, IV категории – в четыре этажа и более
 - d. количество этажей не влияет на категорию лифтов
7. Электрические сети гостиниц должны быть рассчитаны на питание:

- a. электрического освещения: внутреннего, наружного, рекламного, витрин, фасадов, иллюминационного, световых указателей, знаков безопасности и др.;
 - b. инженерного оборудования: насосного, вентиляционного, лифтового, калориферов, кондиционеров, электрооборудования котельных и др.;
 - c. электрооборудования ремонтных мастерских;
 - d. технологического электрооборудования: торгового, холодильного, кухонного, прачечного, уборочного, оборудования химчисток, парикмахерских и др.;
 - e. электробытовых приборов;
 - f. оборудования телекоммуникационных, компьютерных, телефонных систем, систем безопасности, жизнеобеспечения, сервиса.
 - g. все перечисленное верно
8. Горячая вода в гостиницах используется на хозяйственно-питьевые и производственные нужды и должна соответствовать:
- a. ГОСТ 23732-2011
 - b. ГОСТ Р 2872--82.
 - c. ГОСТ Р 51232-98
 - d. ГОСТ Р 59459-2021
 - e. ГОСТ 30813-2002
9. Вода из городского водопровода должна проходить дополнительную очистку на станциях водоподготовки в:
- a. четырех- и пятизвездочных гостиницах
 - b. только в пансионатах
 - c. только в сетевых и международных гостиничных комплексах
 - d. количество звезд не влияет на данное требование
10. Лампа УФО убивает микробы, содержащиеся в воде, смягчает ее и срок службы лампы:
- a. не более 10 000 часов
 - b. 5 лет или от 13 000 до 50 000 часов непрерывной работы
 - c. минимум 1 год или от 6000 до 13000 часов непрерывной работы
11. Выбор схемы системы холодного водоснабжения в здании гостиницы зависит от:
- a. от располагаемого давления Яр (Па) в наружной водопроводной сети у ввода в здание
 - b. от располагаемого давления Яр (Па) в о внутренней водопроводной сети здания
 - c. от звездности гостиничных комплексов.
12. Группа помещений предприятий общественного питания содержит подгруппы:
- a. торговых помещений (залы ресторанов, кафе, кулинарии),
 - b. производственных помещений пищеблока (горячий и холодный цехи, кухни, моечную, раздаточную и др.),
 - c. входную группу (вестибюль, гардероб, санитарные узлы),
 - d. бытовых помещений персонала, администрации и складских помещений,
 - e. все перечисленное верно
13. Группу помещений спортивно-оздоровительного назначения составляют:
- a. плавательные или купальные бассейны (открытые или закрытые),
 - b. спортивный зал, сауна или русская баня,
 - c. помещения медицинского обслуживания (кабинеты врача, медсестры, приемная)
 - d. спортивные площадки на территории гостиницы
 - e. все перечисленное верно
14. Наиболее оптимальными размерами столов, используемых в ресторанах, являются:
- a. квадратные 900 x 900мм,
 - b. прямоугольные 850 x1200мм и 800 x 900мм
 - c. круглые диаметром 900—1100мм
 - d. все перечисленное верно
15. Стандартный перечень оборудования, необходимого для бара, включает:
- a. холодильник-витрину (для среднего бара с подсобным помещением можно приобрести обычный большой бытовой холодильник);
 - b. кофеварку с дозирующим устройством;
 - c. кофеварку для приготовления американского кофе;
 - d. электромиксер (блендер);
 - e. льдогенератор;

- f. посудомоечную машину для стаканов и бокалов;
 - g. фильтры для очистки воды;
 - h. аппарат для розлива пива — драфт;
 - i. кассовую машину или компьютерный кассовый терминал с системой учета и контроля.
 - j. все перечисленное верно
16. Тип меню, в котором указываются порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое:
- a. *alacarte*
 - b. индивидуальное
 - c. *tabled'hote*
 - d. *dujour*
17. В гриль - барах изготавливают продукцию:
- a. из мяса, рыбы, птицы
 - b. только из рыбы
 - c. только из птицы и мяса
18. Продукцию общественного питания реализуют:
- a. в зале предприятия общественного питания с потреблением на месте;
 - b. методом самообслуживания (через раздаточные линии, "шведский стол", "салат-бар" и др.), через официантов и барменов;
 - c. а вынос и на вывоз по заказам потребителей, в том числе с доставкой на дом, к рабочим местам, местам обучения и др.;
 - d. через магазины (отделы) кулинарии и столы заказов по месту изготовления;
 - e. вне предприятия (в раздаточных и доготовочных предприятиях питания, в магазинах (отделах) кулинарии, в собственной мелкорозничной сети, в других предприятиях общественного питания, при выездном обслуживании);
 - f. через розничную торговую сеть
 - g. все перечисленное верно
19. Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов устанавливаются:
- a. СанПиН 2.3.2.1324-03
 - b. СанПиН 2.3.6.1079-01
 - c. СанПиН 1725/2023
20. Температура подачи горячих закусок:
- a. 90—100 °С
 - b. 85—90 °С
 - c. 70—85 °С

Темы сообщений

1. Классификация, конструкции и характеристики современных электропылесосов.
2. Системы фильтрации пылесосов и используемые материалы.
3. Классификация и конструкции электрополотеров.
4. Техника и технология охлаждения продуктов питания.
5. Технология охлаждения и замораживания продуктов питания.
6. Естественное и искусственное охлаждение.
7. Способы искусственного охлаждения.
8. Термодинамические основы холодильных машин.
9. Схема компрессионной холодильной машины. Холодильный цикл.
10. Холодопроизводительность машины. Холодильные агенты.
11. Классификация, конструкции, элементы комфортности и характеристики современных бытовых холодильников и морозильников.
12. Оборудование предприятий общественного питания.
13. Техника и технология обработки продуктов с использованием ВЧ. Физические основы нагрева сверхвысокочастотной энергией.
14. Технология обработки продуктов СВЧ энергией. Современные конструкции и характеристики печей СВЧ.
15. Конструкции и материалы электронагревательных элементов.
16. Конструкции современных электроплит и конфорок, используемые материалы.

17. Техника и технология стирки белья и мытья посуды. Характеристики процесса стирки белья.
18. Технология моющего процесса. Моющие средства.
19. Классификация, конструкции, элементы комфортности и характеристики современных бытовых стиральных машин активаторного и барабанного типов.
20. Технология струйной обработки посуды в машине.
21. Классификация, конструкции и используемые материалы посудомоечных машин.
22. Технико-экономические показатели производства и сервиса бытовых машин.
23. Классификация, конструкции и принципы работы электрофенов, вибрационных массажных приборов и электробритв.
24. Характеристики комфортности приборов индивидуального пользования.

Критерии оценки:

оценка «отлично» (19-25 баллов) выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

оценка «хорошо» (13-18 баллов), если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

оценка «удовлетворительно» (10-12), если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

оценка «неудовлетворительно» (0-9), если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Темы презентаций

1. Системы фильтрации пылесосов и используемые материалы.
2. Техника и технология охлаждения продуктов питания.
3. Технология охлаждения и замораживания продуктов питания.
4. Классификация, конструкции, элементы комфортности и характеристики современных бытовых холодильников и морозильников.
5. Оборудование предприятий общественного питания.
6. Технология обработки продуктов СВЧ энергией. Современные конструкции и характеристики печей СВЧ.
7. Техника и технология стирки белья и мытья посуды. Характеристики процесса стирки белья.
8. Технико-экономические показатели производства и сервиса бытовых машин.
9. Классификация, конструкции и принципы работы электрофенов, вибрационных массажных приборов и электробритв.
10. Характеристики комфортности приборов индивидуального пользования.

Критерии оценки:

оценка «отлично» (19-25 баллов) выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

оценка «хорошо» (13-18 баллов), если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

оценка «удовлетворительно» (10-12), если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

оценка «неудовлетворительно» (0-9), если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Вопросы для собеседования

1. Сформулируйте основные виды технического оснащения конференц-залов.
2. Какими критериями определяется уровень комфорта гостиничных предприятий?
3. Каковы структура и состав должностей предприятия общественного питания?
4. Каковы основные виды оборудования для приготовления пищи в ресторане?
5. Перечислите основные подразделения предприятия общественного питания.

6. Охарактеризуйте специализацию поваров согласно французской классификации.
7. Объясните причины, сдерживающие объем продаж на рынке тайм-шер в России.
8. Какие действия включает в себя процесс взаимодействия туроператора и турагента?
9. Каким образом подразделяются туроператоры в российской практике?
10. Какие этапы включает в себя цикл работ туроператора?
11. Какие принципы лежат в основе сетевого планирования туров?
12. Каковы особенности обслуживания авиапассажиров.
13. Охарактеризуйте тенденции в развитии пассажирских перевозок в РФ.
14. Какие условия являются обязательными для выполнения чартерного рейса?
15. Раскройте понятие «транзитное обслуживание пассажиров».

Критерии оценки:

оценка «отлично» (19-25 баллов) выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

оценка «хорошо» (13-18) баллов), если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

оценка «удовлетворительно» (10-12), если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

оценка «неудовлетворительно» (0-9), если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета. Зачет проводится по окончании теоретического обучения до начала экзаменационной сессии. Результаты аттестации заносятся в зачетную ведомость и зачетную книжку студента.

Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются темы представленных разделов, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки описания и анализа основных технологических процессов на гостиничных предприятиях.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить сообщение и презентацию по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.