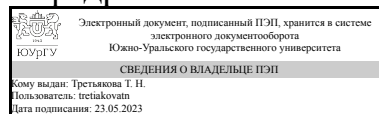


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий выпускающей  
кафедрой



Т. Н. Третьякова

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П0.23.01 Организация инженерной службы гостиницы  
для направления 43.03.03 Гостиничное дело

уровень Бакалавриат

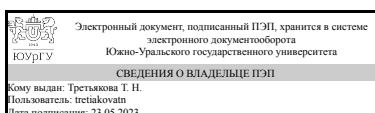
профиль подготовки Гостиничная деятельность

форма обучения заочная

кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

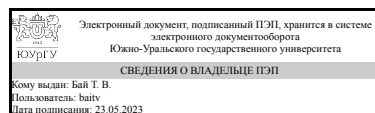
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,  
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,  
к.пед.н., доц., доцент



Т. В. Бай

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины — знакомство теорией и практикой деятельности инженерной службы в гостиницах и гостиничных комплексах. Задачи дисциплины — дать представление об основных функциях инженерной службы гостиницы, ознакомить с должностными инструкциями сотрудникам службы, выявить особенности функционирования инженерной службы в современных условиях. Рассмотреть отдельные подразделения службы связанные с жизнеобеспечением и функционированием гостиничного предприятия. Знания, полученные при изучении дисциплины, являются основой для погружения в область будущей профессиональной деятельности специалистов гостиничной отрасли, позволяют быстрее адаптироваться к профессионально-деятельностной среде специалистов гостеприимства.

## Краткое содержание дисциплины

Общая характеристика деятельности инженерной службы в зависимости от категории отеля. Инженерное оборудование и его характеристика. Вопросы обеспечения бесперебойного функционирования гостиницы.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)                                                                                         | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-1 способен формировать и предоставлять гостиничный продукт в соответствии с требованиями потребителей                                    | Знает: функциональное значение инженерной службы гостиничных при формировании гостиничного продукта<br>Умеет: разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта<br>Имеет практический опыт: разработки технологических процессов обеспечения бесперебойного функционирования инженерного оборудования гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта                                                                             |
| ПК-8 способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения | Знает: спецификацию инженерной службы гостиницы для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ<br>Умеет: разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания оборудования гостиничного предприятия согласно системе классификации<br>Имеет практический опыт: проведения оценки инженерно-технического оборудования на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ |

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Перечень последующих дисциплин, видов работ                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Стандартизация и сертификация туристских и гостиничных услуг,<br/> Курортно-рекреационные ресурсы,<br/> Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах,<br/> Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации,<br/> Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе,<br/> Организация административно-хозяйственной службы гостиницы,<br/> Организация обслуживания в гостиницах,<br/> Индустрия гостеприимства Южного Урала,<br/> Инновации в туризме и гостиничном сервисе,<br/> Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства,<br/> Практикум по виду профессиональной деятельности,<br/> Организация культурно-досуговой деятельности,<br/> Производственная практика (сервисная) (6 семестр),<br/> Производственная практика (проектно-технологическая) (8 семестр)</p> | <p>Фирменный стиль гостиничного предприятия,<br/> Имидж санаторно-курортных комплексов,<br/> Производственная практика (преддипломная) (10 семестр)</p> |

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

| Дисциплина                                | Требования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Курортно-рекреационные ресурсы            | <p>Знает: понятие, сущность, классификацию, специфику курортно-рекреационных ресурсов для формирования комплексного гостиничного продукта, основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, основные виды и характеристики санаторно-курортных услуг</p> <p>Умеет: проводить оценку курортно-рекреационных ресурсов территорий для развития гостиничной инфраструктуры, осуществлять подбор программ санаторно-курортного обслуживания и рекреации в соответствии с потребительскими запросами</p> <p>Имеет практический опыт: оценки курортно-рекреационного потенциала территории для повышения качества гостиничного продукта, оценки рекреационной эффективности и воздействия санаторно-курортных услуг на организм человека</p> |
| Инновации в туризме и гостиничном сервисе | <p>Знает: подходы к формированию и продвижению гостиничного продукта, теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений, основные категории инноватики и научные подходы к</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                     | <p>проектированию и созданию моделей инновационного обслуживания, технологию организации обслуживания на основе инноваций различного уровня в гостиницах и других средствах размещения Умеет: изучать модели удовлетворенности потребителей гостиничных услуг и разрабатывать инновационные гостиничные продукты, организовывать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения, эффективно использовать инновации различного уровня в гостиничном сервисе, создавать модели гостиничных продуктов на основе инновационного подхода к содержанию программ клиентоориентированного обслуживания и технологий оказания услуг в условиях гостиничной инноватики, адаптировать и развивать инновационные технологии обслуживания для различных структурных подразделений гостиничного предприятия Имеет практический опыт: исследовательской деятельности в области создания стандартизированных процедур обслуживания клиентов гостиничных и туристских комплексах, выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности, инновационного проектирования и моделирования гостиничной деятельности в соответствии с требованиями национальных стандартов обслуживания, организации технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, на основе инноваций различного уровня</p> |
| <p>Организация культурно-досуговой деятельности</p> | <p>Знает: виды информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, сущность и формы социального взаимодействия при организации культурно-досуговой деятельности, формы и методы культурно-досуговой деятельности при формировании комплексного гостиничного продукта с учетом специфики целевой аудитории гостиничного предприятия и региона, виды деловой коммуникации при осуществлении культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия Умеет: отбирать информационные и коммуникационные технологии для организации культурно-досуговой деятельности, взаимодействовать в команде при организации культурно-досуговой деятельности, разрабатывать культурно-досуговые программы в структуре комплексного гостиничного продукта, осуществлять деловую коммуникацию при организации культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия Имеет практический опыт:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                              | использования информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, организации культурно-досуговой деятельности как с группами туристов, так и с индивидуальными туристами, разработки и реализации программ организации культурно-досуговой деятельности клиентов гостиничных комплексов, организации культурно-досуговых мероприятий в гостинице                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Стандартизация и сертификация туристских и гостиничных услуг | Знает: спецификацию и методику внедрения внутренних стандартов предприятия на основе международных и национальных стандартов в сфере гостиничного сервиса, этапы разработки внутренних стандартов обслуживания согласно системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ Умеет: технологию внедрения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на гостиничном предприятии, методику проведения оценки гостиничного предприятия на соответствие категории согласно системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ Имеет практический опыт: разработки корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса, проведения оценки гостиничного предприятия и отдельных его служб на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ                                                                                              |
| Индустрия гостеприимства Южного Урала                        | Знает: сущностные особенности и характеристики модели развития индустрии гостеприимства на Южном Урале, историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг Южного Урала, основы гостиничной регионалистики на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности Умеет: анализировать экспертную оценку гостиничных предприятий региона согласно действующей системы классификации гостиниц и иных средств размещения, применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей, определять качество гостиничного продукта, используя прикладные исследования Имеет практический опыт: проведения организационных мероприятий в гостинице для подтверждение ее соответствия системе классификации гостиниц и иных средств размещения, оценки и совершенствования услуг индустрии гостеприимства региона, анализа индустрии гостеприимства Южного Урала |
| Организация обслуживания в гостиницах                        | Знает: технологию и виды гостиничного обслуживания, организацию технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, организацию функциональных                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                      | <p>процессов в структурных подразделениях средств размещения Умеет: формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения для предоставления качественных услуг потребителю Имеет практический опыт: организации профессиональной деятельности отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей, организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения для удовлетворения потребностей потребителя</p> |
| <p>Организация административно-хозяйственной службы гостиницы</p>    | <p>Знает: виды деятельности и функциональные особенности подразделений административно-хозяйственных служб в гостиничных комплексах, виды деятельности и функции подразделений административно-хозяйственных службы гостиницы Умеет: характеризовать функциональные особенности подразделений административно-хозяйственных служб в гостиничных комплексах, проектировать деятельность и организационно-управленческую структуру административно-хозяйственной службы Имеет практический опыт: квазипрофессиональной деятельности в административно-хозяйственных службах гостиничных комплексов, анализа организационно-функциональных структуры и деятельности административно-хозяйственной службы</p>                                                                                                                                                                |
| <p>Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации</p> | <p>Знает: понятие, сущность и классификацию особо охраняемых природных территорий мира, России и региона, понятие, сущность, классификацию, специфику и дислокацию природных территорий региона для формирования комплексного гостиничного продукта Умеет: выявлять специфику и дислокацию особо охраняемых природных территорий на территории России и региона, проводить оценку природного потенциала туристских территорий для развития гостиничной инфраструктуры Имеет практический опыт: оценки туристского потенциала особо охраняемых природных территория для целей туризма и рекреации, оценки туристского потенциала для повышения качества гостиничного продукта</p>                                                                                                                                                                                         |

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства | <p>Знает: предмет, методы и специфику обслуживания различных этнических групп потребителей гостиничного продукта, понятие культурных различий и виды их влияния на модели управления гостиничных предприятий, основные понятия, виды и технологии кросс-культурного менеджмента в гостиничном деле</p> <p>Умеет: оказывать услуги клиентам различных этнических групп потребителей предприятий индустрии гостеприимства, выявлять культурные различия, влияющие на модель управления гостиничных предприятий, организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий в контексте кросс-культурного подхода</p> <p>Имеет практический опыт: проведения и анализа результатов мониторинга удовлетворенности потребителей услуг предприятий индустрии гостеприимства, решения конфликтных ситуаций в системе управления, возникающих на основе культурных различий, организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле на основе кросс-культурных коммуникаций</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Практикум по виду профессиональной деятельности        | <p>Знает: алгоритм проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, сущность и социальную значимость профессии; требования к профессиональной подготовленности в сфере сервиса и туризма, объект и предмет области профессиональной деятельности; формы, методы профессиональной деятельности с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; нормативно-правовую документацию, основные законы регулирующие проектирование технологических процессов в гостинице</p> <p>Умеет: проводить оценку категории номерного фонда на соответствие системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, осуществлять поиск, сбор и структурирование информации, необходимой для решения профессиональных задач, выполнять практические задания по обобщению, анализу, восприятию профессиональной информации; устанавливать межпредметные связи и использовать знания из других предметных областей с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, применять в профессиональной деятельности методы проектирования объектов профессиональной деятельности, функциональных процессов в гостинице, стимулирования персонала гостиничного предприятия</p> <p>Имеет практический</p> |

|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                | <p>опыт: проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, существующими технологиями профессиональной деятельности для планирования собственной стратегии профессионального развития, использования основных методов профессиональной деятельности на основе действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе</p>  | <p>Знает: технологии организации питания на предприятиях общественного питания, входящих в структуру гостиничного предприятия, типологию предприятий общественного питания, входящих в структуру гостиничного предприятия</p> <p>Умеет: организовать питание туристов в зависимости от категории гостиничного предприятия, формировать услугу питания для клиентов гостиничного предприятия согласно его классификации</p> <p>Имеет практический опыт: составления меню и типами организации питания в зависимости от категории гостиницы и типа предприятия питания, оказания услуг питания клиентам гостиничного предприятия согласно запросам потребителя</p>                                                                                                                                         |
| <p>Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах</p> | <p>Знает: виды деятельности и функции подразделений службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах, виды, формы и способы деловой коммуникации, реализуемой службой приема и размещения санаторно-курортных комплексов</p> <p>Умеет: проектировать деятельность и организационно-управленческую структуру службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах, осуществлять деловую коммуникацию в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов</p> <p>Имеет практический опыт: проектирования организационно-функциональных структур и деятельности службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах, деловой коммуникации в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов</p> |
| <p>Производственная практика (сервисная) (6 семестр)</p>                       | <p>Знает: технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии гостиничной индустрии, структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг, основные принципы организации коллективного труда, основы</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                         | <p>корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии, понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии</p> <p>Умеет: выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, анализировать условия деятельности при разработке гостиничного продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг</p> <p>Имеет практический опыт: безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии, решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий, продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных услуг с использованием информационных технологий, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиентоориентированных технологий</p> |
| <p>Производственная практика (проектно-технологическая) (8 семестр)</p> | <p>Знает: понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, нормативную базу для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, технологические приемы и методы социального взаимодействия при разработке и реализации гостиничного продукта, технологию формирования гостиничного продукта или конкретной услуги, структуру и содержание гостиничных услуг, программ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, запросы, потребности и ключевые ценности основных категорий потребителей гостиничных услуг</p> <p>Умеет: использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, проводить оценку категории номерного фонда и инфраструктуры гостиничного предприятия на соответствие системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, разрабатывать программы гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, в процессе разработки гостиничного продукта или конкретной услуги обеспечивать рациональную организацию технологических процессов, обеспечивать рациональную организацию технологических процессов в структурных подразделениях гостиничного предприятия, разрабатывать внутренние стандарты обслуживания потребителя гостиничных услуг</p> <p>Имеет практический опыт: продвижения и продажи гостиничного продукта или отдельных услуг с использованием информационных технологий, проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, осуществления профессиональной деятельности при разработке программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя, решения практических задач, связанных с организацией оказания гостиничных услуг потребителю, разработки, обоснования и внедрения внутренних стандартов обслуживания на гостиничном предприятии</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч., 26,5 ч. контактной работы

| Вид учебной работы            | Всего часов | Распределение по семестрам в часах |
|-------------------------------|-------------|------------------------------------|
|                               |             | Номер семестра                     |
|                               |             | 9                                  |
| Общая трудоёмкость дисциплины | 144         | 144                                |
| Аудиторные занятия:           | 16          | 16                                 |
| Лекции (Л)                    | 8           | 8                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)                                                                                                                                                                                                 | 8     | 8       |
| Лабораторные работы (ЛР)                                                                                                                                                                                                                                                   | 0     | 0       |
| Самостоятельная работа (СРС)                                                                                                                                                                                                                                               | 117,5 | 117,5   |
| Разработка презентаций по инженерным коммуникациям гостиницы: холодное водоснабжение, горячее водоснабжение, канализация, системы вентиляции, системы кондиционирования, энергетическое хозяйство гостиницы, электроосвещение, оборудование, лестнично-лифтовое хозяйство. | 117,5 | 117,5   |
| Консультации и промежуточная аттестация                                                                                                                                                                                                                                    | 10,5  | 10,5    |
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)                                                                                                                                                                                                                                   | -     | экзамен |

## 5. Содержание дисциплины

| № раздела | Наименование разделов дисциплины       | Объем аудиторных занятий по видам в часах |   |    |    |
|-----------|----------------------------------------|-------------------------------------------|---|----|----|
|           |                                        | Всего                                     | Л | ПЗ | ЛР |
| 1         | Общая характеристика инженерной службы | 6                                         | 2 | 4  | 0  |
| 2         | Особенности работы инженерной службы   | 10                                        | 6 | 4  | 0  |

### 5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия                                               | Кол-во часов |
|----------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1        | 1         | Основные структурные подразделения инженерной службы.                                                 | 1            |
| 2        | 1         | Классификация помещений гостиницы в зависимости от назначения                                         | 1            |
| 3        | 2         | Системы горячего и холодного водоснабжения гостиницы.                                                 | 1            |
| 4        | 2         | Системы канализации гостиничного предприятия                                                          | 1            |
| 5        | 2         | Особенности работы силового оборудования. Лифты                                                       | 1            |
| 6        | 2         | Системы вентиляции и кондиционирования воздуха в жилой и общественной частях гостиничного предприятия | 1            |
| 7        | 2         | Системы отопления гостиничного предприятия                                                            | 1            |
| 8        | 2         | Энергетическое хозяйство гостиничного предприятия                                                     | 1            |

### 5.2. Практические занятия, семинары

| № занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара                                                                                                                                                                                                                                                                    | Кол-во часов |
|-----------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1         | 1         | Обслуживание и ремонт инженерного оборудования. 1. Обслуживание и ремонт электрооборудования в гостиницах 2. Поддержание в рабочем состоянии системы освещения номерного фонда и мест общего пользования; слаботочных устройств 3. Обслуживание устройств противопожарной безопасности 4. Обслуживание и ремонт лифтового оборудования | 1            |
| 2         | 1         | Обслуживание и ремонт инженерного оборудования. 1. Роль инженерной службы в обеспечении вентиляции и создании искусственного климата 2. Своевременное выявление и устранение неисправностей в отопительной системе 3. Организация работы в котельных 4. Обслуживание систем удаления мусора                                            | 1            |
| 3         | 1         | Роль инженерной службы в обслуживании и ремонте мебели и инвентаря 1. Ремонт мягкой мебели. Ремонт бытовой секционной и стеллажной мебели 2. Привлечение внештатных мастеров по ремонту отдельных видов мебели и                                                                                                                       | 1            |

|   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |
|---|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|   |   | инвентаря гостиницы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |
| 4 | 1 | Правила внутреннего распорядка инженерной службы 1. Процедура приема на работу в инженерную службу гостиницы 2. Требования, предъявляемые к кандидатам на работу в инженерную службу 3. График работы различных категорий сотрудников инженерной службы 4. Меры по совершенствованию обслуживания клиентов гостиницы 5. Мероприятия по охране труда сотрудников инженерной службы. Профилактика производственного травматизма. Производственная санитария и гигиена                         | 1 |
| 5 | 2 | Состав и площади помещений 1. Архитектурно-планировочные особенности жилой группы помещений 2. Архитектурно-планировочные особенности вестибюльной группы помещений 3. Архитектурно-планировочные особенности предприятий питания 4. Архитектурно-планировочные особенности помещений бытового обслуживания и торговли                                                                                                                                                                      | 1 |
| 6 | 2 | Взаимодействие основных структурных подразделений инженерной службы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1 |
| 7 | 2 | Системы контроля регулирования работы инженерного оборудования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1 |
| 8 | 2 | Специфика функционирования инженерной службы в гостинице большой вместимости 1. Основные структурные подразделения инженерной службы. Служба сантехники 2. Служба электрохозяйства 3. Служба слабых токов 4. Служба лифтового хозяйства 5. Служба вентиляции и кондиционирования 6. Ремонтно-строительная служба 7. Дежурная часть инженерной службы. Функции и задачи дежурной части. Дежурная часть инженерной службы как координирующее звено между ремонтными подразделениями гостиницы | 1 |

### 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

### 5.4. Самостоятельная работа студента

| Выполнение СРС                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                          |         |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|
| Подвид СРС                                                                                                                                                                                                                                                                 | Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс                                                                                                                                                                                               | Семестр | Кол-во часов |
| Разработка презентаций по инженерным коммуникациям гостиницы: холодное водоснабжение, горячее водоснабжение, канализация, системы вентиляции, системы кондиционирования, энергетическое хозяйство гостиницы, электроосвещение, оборудование, лестнично-лифтовое хозяйство. | Ляпина, И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов [Текст] учебник для сред. проф. образования по специальности "Гостиничный сервис" И. Ю. Ляпина, Т. Л. Игнатьева, С. В. Безрукова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2008. - 249, [1] с. | 9       | 117,5        |

## 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

| № КМ | Се-местр | Вид контроля | Название контрольного | Вес | Макс. балл | Порядок начисления баллов | Учитыва- |
|------|----------|--------------|-----------------------|-----|------------|---------------------------|----------|
|------|----------|--------------|-----------------------|-----|------------|---------------------------|----------|

|   |   |                  | мероприятия                      |   |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ется в<br>ПА |
|---|---|------------------|----------------------------------|---|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | 9 | Текущий контроль | ФОС-1 Задание к практическому 1. | 1 | 100 | <p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)</p> <p>Критерии начисления баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа выполнена верно – 100-85 баллов</li> <li>- работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов</li> <li>- работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов</li> <li>- работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов</li> </ul> <p>Максимальное количество баллов – 100.<br/>Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p> | экзамен      |
| 2 | 9 | Текущий контроль | ФОС-2 Практическое задание 2     | 1 | 100 | <p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)</p> <p>Критерии начисления баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа выполнена верно – 100-85 баллов</li> <li>- работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов</li> <li>- работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов</li> <li>- работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов</li> </ul> <p>Максимальное количество баллов – 100.<br/>Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p> | экзамен      |
| 3 | 9 | Текущий контроль | ФОС- 3                           | 1 | 100 | <p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)</p> <p>Критерии начисления баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа выполнена верно – 100-85 баллов</li> <li>- работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов</li> <li>- работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов</li> <li>- работа не представлена или содержит</li> </ul>                                                                                                                   | экзамен      |

|   |   |                          |         |   |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |
|---|---|--------------------------|---------|---|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|   |   |                          |         |   |     | грубые ошибки – 59-0 баллов<br>Максимальное количество баллов – 100.<br>Весовой коэффициент мероприятия – 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |         |
| 4 | 9 | Текущий контроль         | ФОС-4   | 1 | 100 | При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)<br>Критерии начисления баллов:<br>- работа выполнена верно – 100-85 баллов<br>- работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов<br>- работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов<br>- работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов<br>Максимальное количество баллов – 100.<br>Весовой коэффициент мероприятия – 1. | экзамен |
| 5 | 9 | Текущий контроль         | ФОС-5   | 1 | 100 | При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)<br>Критерии начисления баллов:<br>- работа выполнена верно – 100-85 баллов<br>- работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов<br>- работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов<br>- работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов<br>Максимальное количество баллов – 100.<br>Весовой коэффициент мероприятия – 1. | экзамен |
| 6 | 9 | Промежуточная аттестация | ФОС-6-7 | - | 100 | При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)<br>Критерии начисления баллов:<br>- работа выполнена верно – 100-85 баллов<br>- работа выполнена верно, но имеются недочеты не влияющие на конечный результат – 84-75 баллов<br>- работа выполнена верно, есть замечания, не все блоки представлены – 74-60 баллов                                                                                                                                                       | экзамен |

|  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                    |  |
|--|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  |  |  |  | - работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов<br>Максимальное количество баллов – 100.<br>Весовой коэффициент мероприятия – 1. |  |
|--|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Критерии оценивания                     |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| экзамен                      | Экзамен включает итоговое тестирование по дисциплине: выполнение итогового теста, который включает 20 вопросов, время для тестирования 60 минут, максимальная оценка - 40 баллов. Оценка за промежуточную аттестацию выставляется по сумме набранных баллов, исходя из следующих критериев: оценка "отлично" - 85-100 баллов оценка "хорошо" - 75-84 балла оценка "удовлетворительно" - 60-74 балла оценка "неудовлетворительно" - 0-59 баллов | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения |

## 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

| Компетенции | Результаты обучения                                                                                                                                                                              | № КМ |   |   |   |   |   |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|---|---|---|---|
|             |                                                                                                                                                                                                  | 1    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ПК-1        | Знает: функциональное значение инженерной службы гостиничных при формировании гостиничного продукта                                                                                              | +    | + | + | + | + | + |
| ПК-1        | Умеет: разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта                                         | +    | + | + | + | + | + |
| ПК-1        | Имеет практический опыт: разработки технологических процессов обеспечения бесперебойного функционирования инженерного оборудования гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта |      | + | + | + | + | + |
| ПК-8        | Знает: спецификацию инженерной службы гостиницы для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ         | +    | + | + | + | + | + |
| ПК-8        | Умеет: разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания оборудования гостиничного предприятия согласно системе классификации                                  | +    | + | + | + | + | + |
| ПК-8        | Имеет практический опыт: проведения оценки инженерно-технического оборудования на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ                 | +    | + | + | + | + | + |

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст] Учеб. пособие по специальности 2302 "Орг. обслуживания в гостиницах и турист. комплексах" И. Ю. Ляпина. - 2-е изд., стер. - М.: Academia, 2002. - 206,[1] с. ил.

*б) дополнительная литература:*

1. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст] учеб. для вузов по специальности "Менеджмент" Ассоц. авт. и изд. "Тандем"; О. А. Агеева, Д. Н. Акуленок, Н. М. Васильев и др.; под ред. А. Д. Чудновского. - М.: Тандем: Экмос, 2000. - 399 с.

2. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст] учеб. пособие для вузов Л. П. Шматько, Л. В. Жолобова, Г. И. Ляшко и др.; под ред. Л. П. Шматько. - 3-е изд., испр. и доп. - М.; Ростов н/Д.: Март, 2007. - 346 с. ил.

*в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:*

1. Гостиничное дело журнал Академия торговли и внешнеэкономических связей журнал. - М., 2013-

*г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов.

*из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

1. Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов.

**Электронная учебно-методическая документация**

| № | Вид литературы      | Наименование ресурса в электронной форме          | Библиографическое описание                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---|---------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Основная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Полякова, А. В. Инфраструктура гостиничного и ресторанного хозяйства : учебное пособие / А. В. Полякова. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020. — 282 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система <a href="https://e.lanbook.com/book/170481">https://e.lanbook.com/book/170481</a> |

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

**8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

| Вид занятий                     | № ауд.  | Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий |
|---------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Контроль самостоятельной работы | 305 (6) | Компьютерный класс, тестовый контроль по дисциплине                                                                                              |
| Практические занятия            | 305     | Средства мультимедиа                                                                                                                             |



|            |            |                      |
|------------|------------|----------------------|
| и семинары | (6)        |                      |
| Лекции     | 305<br>(6) | Средства мультимедиа |