

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

**ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИЯ
НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СЕРВИСА
И ТУРИЗМА**

Рабочая программа учебной дисциплины

по направлению подготовки


43.03.03 Гостиничное дело


Рабочая программа дисциплины «Техника и технология на предприятиях сервиса и туризма» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301)

Составитель:

Бойцова Т.М., д-р техн. наук, профессор, кафедра туризма и экологии, boitsova_tm@mail.ru, Нарута Я.С., ст. преподаватель кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

Утверждена на заседании кафедры ГИД от 28.04.2018 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой (разработчика)  М.Ю. Дикусарова
подпись фамилия, инициалы
«28 » апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)  М.Ю. Дикусарова
подпись фамилия, инициалы
«28 » апреля 2018 г.

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины – формирование у будущих специалистов теоретических основ и практических навыков, связанных с техническим оснащением субъектов хозяйственной деятельности, с учетом специфики объектов сервиса и туристских предприятий.

В процессе достижения цели решаются следующие задачи:

- формирование системного представления об основах инженерно-технического оснащения предприятий сервиса и туризма;
- изучение особенностей предназначения и технологии использования оборудования предприятий;
- овладение методами расчета и подбора технических средств для оказания услуг, определения эффективности используемых технологий и технических средств.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Составляющие компетенции	
43.03.03 «Гостиничное дело»	ПК-5	способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	Знания:	организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения
			Умения:	выявлять основные проблемы, связанные с транспортным обеспечением, возникающие как в процессе подготовки тура, так и во время его, а также находить пути их решения
			Владения:	методами контроля и оценки качества гостиничных услуг
	ПК-8	готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	Знания:	особенностей использования транспортных средств при туристских путешествиях
			Умения:	определять потребность в технических средствах с учетом выполняемых работ и расходуемого материала в предприятиях индустрии гостеприимства
			Владения:	методами расчета и подбора технических средств для реализации технологических процессов по оказанию услуг в предприятиях индустрии гостеприимства

3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Техника и технология на предприятиях сервиса и туризма» относится к профессиональному циклу, базовой части учебного плана.

Изучение курса неразрывно связано с другими дисциплинами, формирующими у студентов необходимые знания и навыки.

Для успешного освоения курса студенты должны владеть компетенциями, полученными при изучении дисциплин: «Математика», «Информатика», «Основы туризма и индустрии гостеприимства», «Сервисология», «Безопасность жизнедеятельности», «Введение в профессию».

На компетенциях, формируемых дисциплиной «Техника и технология на предприятиях сервиса и туризма» базируются дисциплины: «Технология и организация услуг питания», «Технология и организация гостиничных услуг», «Санитария и гигиена предприятий питания, туризма и гостинично-ресторанных комплексов».

4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семестр курс	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек	прак	лаб	ПА			КСР
Б-ГД	ОФО	Б.1.В.05	4	3	60	17	34		9		48	Э

5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины

№	Название темы	Вид занятия	Объем час	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС
1	Введение. Задачи технического и технологического оснащения предприятий сервиса и туризма	Лекция	2		2
		Практическое занятие	2	1	2
2	Техническая эксплуатация предприятий сервиса	Лекция	1		4
		Практическое занятие	2	2	2
3	Инженерно-техническое оснащение	Лекция	2		2
		Практическое занятие	2	2	2
4	Эксплуатация зданий. Система отопления	Лекция	2		4
		Практическое занятие	2	2	2
5	Эксплуатация зданий.	Лекция	2		2

	Система водоснабжения и канализации	<i>Практическое занятие</i>	2	2	2
6	Система вентиляции и кондиционирования	<i>Лекция</i>	1		3
		<i>Практическое занятие</i>	2	1	2
7	Электрическое хозяйство	<i>Лекция</i>	2		2
		<i>Практическое занятие</i>	1	2	2
8	Использование технических средств в оказании социально-культурных и туристских услуг	<i>Лекция</i>	2		3
		<i>Практическое занятие</i>	2	2	2
9	Технологическое оборудование	<i>Лекция</i>	2		2
		<i>Практическое занятие</i>	1	2	3
10	Современные технологии в сервисе и туризме	<i>Лекция</i>	2		2
		<i>Практическое занятие</i>	1	1	3

5.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Введение. Задачи технического и технологического оснащения предприятий сервиса и туризма

Цели и задачи дисциплины. Важность приобретения знаний и структуре и специфики технологических процессов по оказанию основных видов услуг, в том числе в сфере туризма и гостинично-ресторанного бизнеса. Типы и виды услуг по анализу деятельности; сфере применения; отраслевой принадлежности; функциональной сущности. Направления технического прогресса в социально-культурном сервисе и туризме.

Тема 2. Техническая эксплуатация предприятий сервиса

Современные требования, предъявляемые при введении зданий в эксплуатацию. Деление зданий по сроку службы. Виды износа зданий: физический и моральный. Комплекс организационных и технических мероприятий при эксплуатации зданий. Виды ремонта: текущий и капитальный. Конструктивные элементы зданий.

Тема 3. Инженерно-техническое оснащение

Инженерно-техническое оснащение включает в себя: инженерное оборудование; телекоммуникационные системы; технологическое оборудование. Виды инженерного оборудования. Санитарно-технические системы (отопление, водоснабжение, вентиляция, кондиционирование, канализация). Энергетическое хозяйство. Лифтовое хозяйство. Виды телекоммуникационных систем. Технологическое оборудование необходимое для обеспечения санитарного состояния здания, помещений, оборудования, инвентаря, работы сферы услуг.

Тема 4. Эксплуатация зданий. Система отопления

Теплопотребление – использование теплоты санитарно-техническими системами в процессе их функционирования. Характеристика теплоносителей. Классификация систем отопления по радиусу действия. Характеристика системы водяного отопления. Виды отопительных приборов. Характеристика системы панельно-лучистого отопления. Характеристика системы воздушного отопления. Электрическое отопление, как система дополнительного обогрева.

Тема 5. Эксплуатация зданий. Система водоснабжения и канализации

Задачи системы холодного водоснабжения на хозяйственно-питьевые, производственные, противопожарные нужды. Основные компоненты системы водоснабжения. Автоматические средства пожаротушения: спринклерные системы, дренчерные системы. Горячее водоснабжение: местное, центральное, централизованное. Схема сети горячего водоснабжения. Разделение системы канализации в зависимости от характера водоснабжения. Экологические требования к системе эксплуатации зданий.

Тема 6. Система вентиляции и кондиционирования

Характеристика системы вентиляции. Понятие кратности воздухообмена. Классификация системы вентиляции: в зависимости от способа, вызывающего движение воздуха; по зоне действия; по функциональному назначению. Характеристика, функции и назначение системы кондиционирования воздуха. Устройство и назначение кондиционера. Классификация систем кондиционирования по расположению относительно обслуживаемых помещений. Промышленные, полупромышленные и бытовые кондиционеры. Оконные, мобильные и сплит-системы. Эксплуатация систем вентиляции и кондиционирования. Причины ухудшения работы, снижения кратности воздухообмена. Механические загрязнения. Недогрев или перегрев воздуха. Техника безопасности при эксплуатации.

Тема 7. Электрическое хозяйство

Характеристика электрической сети зданий сервиса и гостинично-ресторанных комплексов. Электрические сети для внутреннего потребления и наружного потребления. Электроснабжение инженерного оборудования зданий и помещений. Электроснабжение технологического оборудования и бытовых приборов. Электроснабжение телекоммуникационных систем. Основные элементы электрических сетей. Особенности электроснабжения противопожарной и охранной сигнализаций. Система наружного освещения. Рабочее и аварийное освещение (освещение безопасности и эвакуационное освещение). Виды осветительных приборов. Грузоподъемные устройства, их характеристика. Техника безопасности в электрическом хозяйстве.

Тема 8. Использование технических средств в оказании социально-культурных и туристских услуг

Важность и необходимость организации современных телекоммуникационных систем для предприятий сервиса. Телекоммуникационные системы, как системы связанные с возможностью передачи аудио-, видео- и других видов информации с помощью различных электромагнитных процессов. Структурированная кабельная сеть. Местная телефонная сеть. Радиотелефонная сеть. Локальная компьютерная сеть. Комплексная система обеспечения безопасности.

Тема 9. Технологическое оборудование

Классификация оборудования по технологическому назначению. Разделение машин по принципу действия. Основные характеристики оборудования (часовая производительность, потребляемая мощность электродвигателя, скорость движения рабочего органа, габариты). Виды производительности машин (теоретическая, технологическая, эксплуатационная). Основные технико-эксплуатационные характеристики (удельная производительность, удельная мощность, удельная металлоемкость, удельный расход электроэнергии, коэффициент использования). Характеристика аппаратов и машин. Основные отличия, предназначение и использование.

Тема 10. Современные технологии в сервисе и туризме

Технологии разделения неоднородных систем (пыль, дым, туман, пена и др.) Аппараты для разделения неоднородных систем. Современные технические средства для нагревания. Технологии и технические средства для охлаждения и замораживания. Современное холодильное оборудование. Направление научно-технического прогресса в развитии техники и технологии для предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

6.1 Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине

Примерная тематика рефератов следующая:

1. Типы зданий для сервиса, особенности их расположения и эксплуатации.

2. Виды современных отопительных приборов, их предназначение, эксплуатация и техника безопасности.
3. Способы теплоснабжения ГРК загородного типа.
4. Особенности водоснабжения ГРК загородного типа.
5. Техника и технология обслуживания клиентов на предприятиях бытового обслуживания.
6. Основное техническое оснащение туристических фирм.
7. Техника и технология обслуживания клиентов на предприятиях транспортных компаний.
8. Техника и технология обслуживания на предприятиях бытового обслуживания.
9. Основное техническое оснащение игорных заведений.
10. Техническое оснащение спортивно-оздоровительных клубов.
11. Техническое оснащение и технология обслуживания в спортивных бассейнах.
12. Основное техническое оснащение банковских учреждений.
13. Техника и технология обслуживания клиентов в барах.
14. Основное техническое оснащение ночных развлекательных клубов.
15. Техническое оснащение и технология обслуживания клиентов в клининговых компаниях.
16. Техника и технология обслуживания в салонах красоты.
17. Основные виды холодильного оборудования.
18. Современное оборудование для уборки помещений в офисах и ГРК.
19. Современное оборудование для уборки территории вокруг ГРК.
20. Техника и технология оказания почтовых услуг.
21. Техника и технология обслуживания клиентов на предприятиях общественного питания.
22. Техника и технология приема гостей в гостиничных комплексах.
23. Техника и технология обслуживания клиентов в санаторно-курортных комплексах.
24. Основные технические средства, необходимые для организации пеших туристских маршрутов.
25. Техника и технология обслуживания анимационных комплексов.

Таблица 2

Выбор варианта реферата

№ варианта	Буква алфавита, с которой начинается ваша фамилия	№ варианта	Буква алфавита, с которой начинается ваша фамилия
1	А	16	Р
2	Б	17	С
3	В	18	Т
4	Г	19	У
5	Д	20	Ф
6	Е	21	Х
7	Ж	22	Ц
8	З	23	Ч
9	И	24	Ш
10	К	25	Щ
11	Л	26	Э

12	М	27	Ю
13	Н	28	Я
14	О	29	А
15	П	30	Б

6.2 Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины

1. Как делятся знания по сроку служб?
2. Что такое долговечность?
3. Что такое физический износ здания?
4. Что такое нормативно усредненный срок службы здания?
5. Что такое моральный износ строения? Чем характеризуется и от чего зависит?
6. Виды технического осмотра. Когда проводятся?
7. Перечислите виды ремонта.
8. Виды текущего ремонта. Когда проводятся?
9. Виды капитального ремонта.
10. Что такое несущие элементы здания?
11. Что такое ограждающие элементы здания?
12. Что включает в себя инженерно-техническое оборудование?
13. Что такое теплоноситель. Какова его температура?
14. Виды отопления (по радиусу действия).
15. Какие виды топлива используются для получения тепла?
16. Виды отопительных приборов.
17. Система панельно-лучистого отопления.
18. Система воздушного отопления.
19. Электрическое отопление. Способ регулирования температуры.
20. Система водоснабжения. Что в себя включает?
21. Понятие и устройство спринклерной системы.
22. Понятие и устройство дренчерной системы.
23. Виды и понятие вентиляции.
24. Достоинства и недостатки естественной вентиляции.
25. Виды механической вентиляции.
26. Виды и примеры местной вентиляции.
27. Понятие кондиционирования.
28. Виды кондиционеров.
29. Что включает в себя понятие электрическая сеть?
30. Какое напряжение поступает от трансформаторных подстанций и какое используется в силовой и обычной сети?
31. Понятие рабочего и аварийного освещения.
32. Достоинства и недостатки ламп накаливания и газоразрядных ламп.
33. Виды лифтов в зависимости назначения.
34. Из каких основных элементов состоит большинство машин?
35. На какие группы (по назначению) можно разделить технологические машины?
36. Как делятся машины по принципам действия?
37. Основные характеристики машин.
38. Виды производительности машин.
39. Что такое техническая производительность?
40. Что такое эксплуатационная производительность?
41. Понятие потребляемой мощности.
42. Перечислите основные технико-эксплуатационные характеристики (удельные).

43. Что такое аппарат, чем отличается от машины?
44. Перечислите виды неоднородных систем.
45. Перечислите аппараты для разделения.
46. Основы передачи тепла.
47. Процессы охлаждения, замораживания, размораживания.
48. Процесс конденсации (понятие).
49. Процессы стерилизации и пастеризации (понятие).
50. Виды теплового оборудования (примеры).
51. Виды холодильного оборудования (примеры).

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии туризма. При подготовке к занятиям следует воспользоваться не только учебниками и учебными пособиями, приведенными в списке основной и дополнительной рекомендуемой литературы, но также периодическими изданиями.

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств.

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

9.1 Основная литература

1. Шитов В. Н. Информационные технологии в туристской индустрии: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по направл. подгот. "Туризм" (бакалавриат) / В. Н. Шитов. - М. : КНОРУС, 2016. - 386 с.
2. Кузин Н. Я. Управление технической эксплуатацией зданий и сооружений: учеб. пособие для студентов вузов / Н. Я. Кузин, В. Н. Мищенко, С. А. Мищенко. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 156 с.
3. Организация гостиничного дела: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по направл. подгот. "Гостиничное дело" / [авт.: Н. Г. Новиков и др.] ; под ред. Л. И. Черниковой ; Рос. гос. ун-т туризма и сервиса. - М. : КНОРУС, 2016. - 192 с.
4. Джум Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие для студентов вузов / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2015. - 400 с.
5. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие для студентов вузов / Т.Л. Тимохина. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. – 256 с.

9.2 Дополнительная литература

1. Елхина, В.Д. Механическое оборудование: учебник для студентов вузов / В.Д. Елхина, М.И. Ботов. – М.: Академия, 2010. – 416 с.
2. Кащенко, В.Ф. Оборудование предприятий общественного питания: учебное пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / В.Ф. Кащенко, Р.В. Кащенко. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. – 416 с.
3. Кирпичников, В.П. Теплое оборудование: учебник для студентов вузов / В.П. Кирпичников, М.И. Ботов. – М.: Академия, 2010. – 496 с.
4. Колупаева, Т.Л. Торговое оборудование: учебник для студентов вузов / Т.Л. Колупаева, Н.Н. Агафонов, Г.Н. Дзюба, А.Н. Стрельцов. – М.: Академия, 2010. – 304 с.
5. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учеб. пособие [для студ. вузов] / А.С. Кусков. – М.:

Дашков и К*, 2009. – 328 с.

6 Скобкин, С.С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие [для студентов вузов] / С.С. Скобкин. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2010. – 432 с.

7 Чудновский, А.Д. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие [для студентов вузов] / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Ю.М. Белозерова, Е.Н. Кнышова. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. – 400 с.

9.3 Журналы

Гостиничное дело;

Гостиница и ресторан: бизнес и управление;

Отель;

Пять звезд;

Ресторанные ведомости;

Ресторанный бизнес;

Ресторатор;

Туризм: право и экономика;

Туризм. Практика, проблемы, перспективы;

Туристский бизнес;

Менеджмента качества;

Стандарты и качество;

Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии;

Технико-технологические проблемы сервиса;

Сервис plus.

9.4 Российское законодательство

Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ // сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации russiatourism.ru

Стратегия развития туризма в Российской Федерации // сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации russiatourism.ru

Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ

Приказ от 25 января 2011 г. № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи»

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452

Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1036 (с изменениями и дополнениями)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 (с изменениями и дополнениями)

ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения

ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования

ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания

ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования
ГОСТ Р 50647-2010 Услуги общественного питания. Термины и определения
СанПиН 2.08.02 Общественные здания и сооружения

10. Перечень ресурсов информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»

10.1 Полнотекстовые базы данных

Электронно-библиотечная система Юрайт: [http:// www.biblio-online.ru/](http://www.biblio-online.ru/);

Электронно-библиотечная система РУКОНТ: [http:// www.rucont.ru/](http://www.rucont.ru/);

Электронно-библиотечная система издательства: «Лань»: [http:// www.e.lanbook.com/](http://www.e.lanbook.com/);

Научная электронная библиотека (НЭБ) eLIBRARY.ru: [http:// www.eLIBRARY.ru/](http://www.eLIBRARY.ru/).

10.2 Интернет-ресурсы

<http://www.russiatourism.ru> – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации. Официальный сайт, содержит нормативно-правовые акты и статистические материалы по туризму в РФ;

<http://www.ratanews.ru> – ежедневная электронная газета «RATA news», выпускаемая Российским союзом туриндустрии. Содержит информационно-аналитические материалы по состоянию и тенденциям развития индустрии туризма в мире и РФ.

<http://www.rospotrebnadzor.ru> – сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека РФ.

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные занятия проводятся в аудитории, оснащенной видеоаппаратурой. Практические занятия проводятся в учебной лаборатории с использованием видео- и аудиоаппаратуры, учебных наглядных пособий. Самостоятельная работа включает в себя работу в библиотеке и медиаклассе, проведение научных исследований для написания реферата.

12. Словарь основных терминов

Время исполнения услуги: Установленный норматив времени на исполнение услуги.

Время обслуживания: Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги.

Долговечность: способность здания длительное время сохранять прочность и устойчивость.

Инженерное оборудование гостиниц: оборудование, включающее санитарно-технические системы, лифтовое хозяйство, энергетическое хозяйство.

Несущие элементы здания: элементы, воспринимающие нагрузки от веса лежащих выше конструкций, находящихся в здании людей, оборудования, снега, ветра, образующие несущий остов здания.

Правила обслуживания: документ, содержащий требования и нормы, регламентирующие порядок и условия обслуживания.

Процесс: последовательные и закономерные изменения в системе, приводящие к возникновению в ней новых свойств.

Санитарно-технические системы: системы отопления, водоснабжения, вентиляции, кондиционирования, канализации.

Свойство услуги (обслуживания): объективная особенность услуги (обслуживания), которая проявляется при ее оказании и потреблении (его осуществлении).

Телекоммуникационные системы: системы, связанные с возможностью передачи аудио-, видео- и других видов информации с помощью различных электромагнитных процессов.

Теплоноситель: вещество, которое передает теплоту от генератора теплоты к

телопотребляющим устройствам санитарно-технической системы.

Технологический процесс исполнения услуги: Основная часть процесса предоставления услуги, связанная с изменением состояния объекта услуги.

Технологическое оборудование: оборудование, необходимое для обеспечения санитарного состояния здания, помещений, работу службы питания и оказания различных услуг.

Условия обслуживания: Совокупность факторов, воздействующих на потребителя услуги в процессе обслуживания.

Услуга: Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.