

ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет технологій та сфери обслуговування
Кафедра готельно-ресторанної справи

СИСТЕМИ СЕРВІСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

АВТОРСЬКА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
підготовки бакалавра
спеціальності 182 Технології легкої промисловості
Шифр за ОПІ 1.3.2

Херсон
2017 рік

Програма розроблена

Якимчук Д.М., доцент кафедри готельно-ресторанної справи, кандидат технічних наук.

Рецензенти:

- д.е.н. професор, перший проректор Жуйков Г.Є., ПВНЗ «Міжнародний університет бізнесу і права», м. Херсон;
- к.т.н. доцент Буряк В.Г., завідувач кафедри інженерії харчового виробництва ДВНЗ «Херсонський державний аграрний університет».

Затверджена

Вченою радою ХДУ

Протокол №__ від _____ р.

Погоджено

НМР ХДУ

Протокол №__ від _____ р.

Протокол №__ від _____ 2017 р.

Голова НМР факультету технологій та сфери
обслуговування _____ (Якимчук Д.М.)

Розглянута на засіданні кафедри готельно-
ресторанної справи

Протокол №__ від «__» _____ 2017 р.

Завідувач кафедри _____ (Орленко О.В.)

ВСТУП

Основою вивчення навчальної дисципліни «Системи сервісних технологій» є реалізація змісту освіти відповідно до освітньо-професійної програми підготовки студентів спеціальності «Технології легкої промисловості» рівня вищої освіти «бакалавр» у засвоєнні студентами обсягу знань, необхідних у подальшій професійній діяльності; у набутті навичок щодо застосування теоретичних знань у сфері обслуговування, а також навичок самостійної, творчої роботи, що знадобляться для впровадження інновацій в та експлуатації будівель закладів готельно-ресторанного господарства.

Під час вивчення навчальної дисципліни студенти ознайомлюються з основами розрахунку та експлуатації устаткування закладів гостинності, навичок, пов'язаних з вибором, експлуатацією, розміщенням механічного, теплового, холодильного і торговельного устаткування для закладів гостинності; підготовка спеціалістів, спроможних знати й вирішувати питання використання нових видів машин і апаратів.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є системи сервісних технологій у легкій промисловості.

Міждисциплінарні зв'язки: вивчення даної навчальної дисципліни безпосередньо засновано на освоєнні дисциплін “Основи хімічних та фізичних технологій”, “Інженерна графіка”, “Матеріалознавство”.

Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. **Метою** вивчення дисципліни є формування теоретичних знань і компетенції щодо проектування технологічних процесів в сфері надання послуг та оперативного управління цими процесами.

1.2. Основними **завданнями** навчальної дисципліни «Системи сервісних технологій» є:

теоретичні:

- формування знань та вмінь з основних типових груп технологічних процесів виробництв (механічних, гідромеханічних, теплообмінних, масообмінних).;

практичні:

- підготовка студентів до самостійного вирішення практичних завдань із навчальної дисципліни “Системи сервісних технологій”.

Компетентності:

- здатність використовувати професійні знання й практичні навички для вирішення практичних завдань в галузі;
- здатність використовувати новітні інформаційні технології для виконання завдань з технологій легкої промисловості;

- здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі і практичні проблеми у галузях професійної діяльності;
- здатність виконувати професійні обов'язки фахівця з технологій легкої промисловості.

Очікувані результати навчання:

Студенти повинні:

знати:

- нормативні документи стосовно основних типових груп технологічних процесів виробництв (механічних, гідромеханічних, теплообмінних, масообмінних);
- обладнання та інженерні системи закладів сфери послуг;
- умови якості надання послуг в сервісних підприємствах.

вміти:

- надавати якісні послуги у сфері побутового обслуговування;
- використовувати сучасні технології в сфері послуг;
- вирішувати основні питання щодо надійності і безпечної експлуатації обладнання об'єктів сервісних підприємств;
- застосовувати отримані знання і навички в процесі виконання різнотипних задач на підприємствах сфери послуг.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 240 годин / 8 кредитів ECTS.

Інформаційний обсяг навчальної дисципліни:

Кількість змістових модулів: 4.

Змістовий модуль 1. Типові групи технологічних процесів у виробництвах побутового обслуговування.

Змістовий модуль 2. Сучасні побутові електроприлади та обладнання. Фізичні процеси в побутових машинах та особливості їх сервісу і ремонту.

Змістовий модуль 3. Технологія надання послуг з ремонту та пошиття швейних виробів. Інформаційні технології в сервісній діяльності.

Змістовий модуль 4. Технологія фотопослуг. Використання технологій в автосервісі.

Змістовий модуль 1

Типові групи технологічних процесів у виробництвах побутового

обслуговування

Тема 1. Класифікація та характеристика технологічних процесів

Основні групи технологічних процесів у виробництвах побутового обслуговування. Їхні характеристики. Особливості технологічних процесів у швейному, взуттєвому виробництвах, пральнях, хімчистках та інших сервісних підприємствах.

Тема 2. Основні закономірності механічних процесів

Статика. Кінематика. Динаміка. Основні закони руху.

Тема 3. Основи гідромеханіки технологічних процесів

Гідростатика. Поняття гідростатичного тиску. Барометричний тиск. Абсолютний, манометричний та вакуумметричний тиск. Сила тиску рідини на дно та стінки апарата. Гідростатика мікрокапілярів. Гідродинаміка. Поняття витрати потоку рідини та середньої швидкості. Особливості гідравлічного розрахунку трубопроводів. Насоси та вентилятори. Визначення продуктивності, напору та потужності.

Тема 4. Основи теплообмінних процесів

Види передачі теплоти. Передача теплоти теплопровідністю. Закон Фур'є. Передача теплоти конвекцією. Коефіцієнт тепловіддачі. Передача теплоти випромінюванням. Закон Стефана-Больцмана. Ступінь теплоти матеріалів. Сумісна передача теплоти конвекцією та випромінюванням. Визначення середньої різниці температур між теплоносіями.

Тема 5. Основи масообмінних процесів

Основні види масообмінних процесів. Основний закон масопередачі. Рушійна сила масопередачі. Коефіцієнт масопередачі.

Тема 6. Побутові холодильники та морозильники

Термодинамічні цикли компресійних холодильних установок. Основні

типи холодоагентів, які застосовуються в побутових холодильних машинах. Основні агрегати компресійних холодильників. Ремонт побутових компресійних холодильників.

Тема 7. Пральні машини

Забруднення та прання текстильних матеріалів. Сучасні пральні машини. Гідромеханічні процеси в пральних машинах. Ремонт пральних машин.

Тема 8. Побутові сушильні машини та пристрої

Фізичні основи процесу сушіння. Види зв'язку вологи з тканиною та способи її видалення з тканини. Тепловий баланс сушильних машин. Розрахунок процесів сушіння в сушильних машинах. Параметричний ряд сушильних машин. Ремонт сушильних машин.

Змістовий модуль 2

Сучасні побутові електроприлади та обладнання. Фізичні процеси в побутових машинах та особливості їх сервісу і ремонту

Тема 9. Побутові прасувальні машини

Фізичні основи волого-теплової обробки тканин. Параметричний ряд побутових прасувальних машин. Побутові прасувальні преси. Ремонт побутових прасувальних машин.

Тема 10. Побутові центрифуги

Параметричний ряд побутових центрифуг. Особливості експлуатації побутових центрифуг. Ремонт побутових центрифуг.

Тема 11. Посудомийні побутові машини

Основні способи миття посуду. Параметричний ряд побутових посудомийних машин. Особливості експлуатації та ремонту посудомийних машин.

Тема 12. Машини для прибирання

Механічне та пневматичне чищення виробів. Сучасні побутові пилососи.

Агрегати побутових пирососів. Підлогонатирачі. Ремонт машин для прибирання та підлогонатирачів. Сучасні технології клінінгу.

Тема 13. Побутові кондиціонери

Фізичні основи обробки повітря в кондиціонерах. Параметричний ряд побутових кондиціонерів. Особливості ремонту кондиціонерів.

Тема 14. Основи технології швейних виробів

Загальні відомості про одяг. Види строчок та швів. Технологічна характеристика швейних машин та їх застосування. Обробка деталей одягу. Клейове з'єднання та зварювання деталей одягу. Волого-теплова обробка швейних виробів. Методи надання деталям виробів необхідних якостей.

Тема 15. Технологія ремонту та оновлення одягу

Загальні теоретичні відомості про ремонт одягу. Основні види ремонту одягу. Методи оновлення та ремонту одягу.

Тема 16. Основи технології виготовлення штор

Основна термінологія. Основні конструктивні елементів для штор. Штори, порт'єри, гардини. Види тканин для виготовлення штор.

Змістовий модуль 3

Технологія надання послуг з ремонту та пошиття швейних виробів.

Інформаційні технології в сервісній діяльності

Тема 17. Використання програми Microsoft Excel у сервісній діяльності

Загальні теоретичні відомості про роботу в програмі Microsoft Excel. Побудова графіків. Робота з масивами. Обробка числових даних.

Тема 18. Використання програми Microsoft Access у сервісній діяльності

Загальні теоретичні відомості про роботу в програмі Microsoft Access. Структура бази даних. Таблиці. Приклади найпростіших баз даних. Комп'ютеризація даних. Запити. Звіти.

Тема 19. Створення презентацій в Power Point

Основи роботи в Power Point. Створення презентації. Робота з презентацією. Друк. Застосування та модифікація шаблонів. Використання кольорової схеми. Додавання рисунків в Power Point. Налаштування показу слайдів. Створення мультимедійних презентацій.

Тема 20. Основні параметри цифрових фотокамер

Матриця. Формати запису зображень. Носії даних. Об'єктиви. Діафрагма. Системи фокусування. Режими експозаміру. Витримка. Чутливість камер. Фотоспалах. Запис відео та звуку.

Тема 21. Параметри зйомки на фотокамерах

Творчі режими. Експокорекція. Баланс білого.

Тема 22. Цифрове зображення

Фізика та фізіологія кольору. Найпростіші кольорові моделі. Управління кольором.

Тема 23. Типова обробка фотографій

Перетворення, орієнтація, аналіз. Кадрування. Покращення кольору балансу. Покращення контрасту та насиченості. Покращення різкості. Вибіркова корекція знімку. виправлення перспективи та композиції.

Тема 24. Публікація та друк

Струминні, лазерні та сублімаційні принтери. Фотодрук. Поліграфія, Універсальний документ PDF.

Змістовий модуль 4

Технологія фотопослуг. Використання технологій в автосервісі

Тема 25. Загальна характеристика сфери автосервісних послуг

Класифікація підприємств автосервісного обслуговування. Розвиток автосервісних послуг легкового автомобільного транспорту.

Тема 26. Захист від корозії та фарбування автомобілів на сервісних підприємствах

Корозія автомобілів. Основні відомості про фарбувальні матеріали, підготовка автомобіля до ремонтного фарбування. Зняття продуктів корозії та знежирення. Фосфатування. Грунтування. Шпатлювання. Нанесення та сушка. Шліфування та полірування емалей. Захист від корозії двигуна та систем випуску. Захист від корозії днища, шасі та прихованих порожнин автомобілів протикорозійними захисними речовинами. Обладнання для нанесення та контролю фарбувальних матеріалів. Техніка безпеки під час проведення фарбувальних робіт.

Рекомендована література

Основні джерела

1. Абдулозар Лоран. Лучшие методики применения Excel в бизнесе: Пер. англ. – М.: Издательский дом «Вильяме», 2006. – 464с.
2. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. – М.: Аспект-Пресс, 2006. – 320с.
3. Адигезалов И.О. Увлажнение, сушка и влажно-тепловая обработка в обувном производстве. – М.: Лёгкая и пищевая промышленность, 1983. – 135с.
4. Бельфер Ф.П. Оборудование и технология производств бытового обслуживания: Учебник для вузов. – М.: Лёгкая и пищевая промышленность, 1984. – 336с.
5. Бондар Т.Д., Терещенко В.С., Дубач В.С. Довідник швейного обладнання провідних фірм: Навчальний посібник. – Хмельницький: ТУП, 2003. – 166с.
6. Бондарь Е.С., Кравцевич В.Л. Современные бытовые электроприборы и машины. – М.: Машиностроение, 1987. – 224с.
7. Волгин В.В. Автобизнес. Техника, сервис, запчасти. – М.: Издательско-книготорговый центр «Маркетинг», 2003. – 848с.
8. Гарнаев А.Ю. Использование MS Excel и YBA в экономике и финансах. – СПб: БХВ - Санкт-Петербург, 2000. – 336с.
9. Гончаров А.Ю. ACCESS 2003. Самоучитель с примерами. – М.: КУДИЦ-ОБРАЗ, 2004. – 272с.
10. Гусева А.А. Общая технология трикотажного производства. – М.: Легпромбытиздат, 1987. – 296с.

11. Дэллари В.В. Шторы. Технология, конструирования, изготовление штор. – М.: Вузовская книга, 2004. – 142с.
12. Егорова Н.Е., Мудунов А.С. Автосервис. Модели и методы прогнозирования деятельности. – М.: Экзамен, 2002. – 255с.
13. Лебедев В.С. Технологические процессы машин и аппаратов в производствах бытового обслуживания: Учеб. пособие для вузов. – М.: Легпромбытиздат, 1991. – 336с.
14. Левина Н.С., Харджиева С.В., Цветкова А.Л. MS Excel и MS Project в решении экономических задач. – М.: СОЛОН-Прес, 2006. – 112с.
15. Марков О.Д. Автосервис: Рынок, автомобиль, клиент. – М.: Транспорт, 1999. – 270с.
16. Марков О.Д. Станции технического обслуживания автомобилей. – К.: Кондор, 2008. – 536с.
17. Малюк Л.П., Варипаев О.М., Зіолковська А.В. Сервісологія та сервісна діяльність: навч. посібник. – Харків: ХДУХТ, 2009. – 211с.
18. Мельников Б.Н., Бляничева И.Б. Теоретические основы технологии крашения волокнистых материалов. – М.: Легпромбытиздат, 1978. – 303с.
19. Назарова А.И., Куликова И.А., Савостицкий А.В. Технология швейных изделий по индивидуальным заказам: Учеб. пособие для вузов. – М.: Легпромбытиздат, 1986. – 336с.
20. Оригинальный учебный курс Microsoft: Microsoft Office PowerPoint 2003 / Пер. с англ. – Издательство ЭКОМ; БИНОМ, 2006. – 390с.
21. Павлова М.А., Романович В.К. и др. Сервисная деятельность: Учебн. пособие. – СПб.: Изд-во СПб ГУАП, 2002. – 121с.
22. Павлович С.Н. Ремонт и техническое обслуживание электрооборудования. Спецтехнология. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2002. – 230с.
23. Силаева М.А. Пошив изделий по индивидуальным заказам. – М.: Академия, 2003. – 528с.
24. Труханова А.Т. Иллюстрированное пособие по технологии лёгкой одежды: Учѐб, пособие. – М.: Высшая школа, 2000. – 176с.
25. Федорова А.Ф. Технология химической чистки и крашения. – М.: Легпромбытиздат, 1973. – 304с.

Додаткові джерела

1. Бриганти Антонио. Руководство по техническому обслуживанию холодильных установок и установок по кондиционированию воздуха. – М.: Евроклимат, 2004. – 312с.
2. Волгин В.В. Причины неисправностей легковых автомобилей. – М.: ООО «Издательство АСТ», 2004. – 111с.
3. Лэнгли Б. Руководство по исправлению неисправностей в оборудовании для кондиционирования воздуха и в холодильных установках (перевод с английского). – М.: Евроклимат, 2003. – 220с.
4. Назаров В.И., Рыженко В.И. Бытовые и автомобильные

кондиционеры: Справочник. – М.: Издательство Оникс, 2006. – 32с.

5. Уокенбах Джон. Подробное руководство по созданию формул в Excel 7002 – М.: Издательский дом «Вильяме», 2002. – 624с.

6. Хаксевер К, Рендер Б., Рассел Р., Мердик Р. Управление и организация в сфере услуг / Пер. с английского. – СПб.: Питер, 2002. – 752с.

7. Шахнес М.М. Оборудование для ремонта автомобилей. Справочник. – М.: Транспорт, 1978. – 384с.

8. Шпаковская Т.Л., Петров А.В., Бовико А.И. Маленькие секреты большой стирки. – М.: Химия, 1985. – 126с.

Интернет-ресурси

1. <http://kbp.aero/ru/passenger-services/>
2. <http://www.hotel-continent.com/ua/infra/>
3. http://tourlib.net/books_history/fedorchenko632.htm
4. <http://www.hotel-khreschatyk.kiev.ua/ua>
5. <http://www.student-works.com.ua/referats/turizm/305.html>

4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – залік, екзамен.

5. Засоби діагностики успішності навчання

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю навчальних досягнень студентів.

Використовуються різні методи контролю (усного, письмового), які забезпечують підвищенню мотивації студентів – майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому контролю (залік).

Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час складання заліку, екзамену з навчальної дисципліни «Системи сервісних технологій»

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
1	2	3	4
90-100	5 відмінно	A	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про розробку інноваційних продуктів у готельних господарствах, знає та вміє обирати методiku та організувати процес планування інноваційної діяльності підприємств. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
82-89	4 добре	B	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних методів інноваційної діяльності в готельному бізнесі.
74-81	4 добре	C	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з підготовки документальної бази та виконання завдань щодо планування інноваційної діяльності готельних підприємств, але має труднощі у формулюванні висновків.
64-73	3 задовільно	D	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
60-63	3 задовільно	E	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях

1	2	3	4
35-59	2 незадовільно	FX	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
1-34	2 незадовільно	F	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно