

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 дисциплины

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

тип ОПОП прикладной бакалавриат

Рабочая программа дисциплины «Техника и технология на предприятиях сервиса и туризма» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социокультурный сервис» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367)

Составитель: действительный член Национальной академии туризма, ст. преподаватель кафедры ГИД Нарута Я.С.

Утверждена на заседании кафедры дизайна и сервиса от 14.04.2011 года, протокол № 8.

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой



Шумейко М.В.

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

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

Задачи дисциплины: – формирование у студентов знаний по организации предприятий сервиса с учетом специфики данной сферы; – формирование у студентов знаний по планированию деятельности предприятий сервиса, в том числе внутрифирменного планирования, планирования маркетинга, инвестиционной деятельности и т.д.; – формирование у обучающихся практических навыков организации и планирования деятельности предприятий сервиса; – формирование у обучающихся умений использования полученных знаний в профессиональной деятельности

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

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, 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	Знания/Умения/Владение	
43.03.01 Сервис (Б-СС)	ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знания:	основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; основы организации процесса оказания услуг и структуру предприятия сервиса; аспекты организации основного производства на предприятиях сервиса, производственной инфраструктуры предприятий; формы, методы и требования к обслуживанию потребителей; основы бизнес-планирования
			Умения:	прогнозировать спрос и предложения на услуги; планировать инвестиционную деятельность предприятия; планировать потребность в персонале и средствах на оплату труда; планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса

				навыками организации технологического процесса сервиса; навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.
--	--	--	--	---

3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Техника и технология предприятий сервиса» относится к базовой части Блока 1. Курс базируется на знаниях и компетенциях полученных при изучении дисциплин «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», «Метрология, стандартизация, сертификация». Курс является предшествующим для изучения дисциплин вариативной части.

4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 - Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет:

Сокращенное название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семестр / Модуль	Трудоемкость		Аттестация
				(З.Е.)	часов (всего/ауд./СРС)	
43.03.01 Сервис	ОФО	Б.1.Б.30	4	3	108/69/39	А1, А2, ИЗ, 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

Темы дисциплины	Часы	Перечень ОПОП	Вид учебной работы	Семестр	Аттестация
Тема 1. Библиотечно-информационная компетентность	1	БСС	лекции	4	А1, А2, Э
				4	А1, А2, Э
Тема 2. Введение. Задачи технического и технологического оснащения предприятий социально-культурного сервиса и туризма	3	БСС	лекция-беседа	4	А1, Э
				4	А1, Э
Тема 3. Техническая эксплуатация предприятий социально-культурного сервиса	3	БСС	лекции	4	А1, Э
				4	А1, Э
Тема 4. Инженерно-техническое оснащение	3	БСС	лекции	4	А1, Э
				4	А1, Э
Тема 5. Эксплуатация зданий.	3	БСС	лекции	4	А1, Э

Система отопления				4	A1, Э
Тема 6. Эксплуатация зданий. Система водоснабжения и канализации	3	БСС	лекции	4	A1, Э
				4	A1, Э
Тема 7. Система вентиляции и кондиционирования	3	БСС	лекции	4	A2, Э
				4	A2, Э
Тема 8. Электрическое хозяйство	4	БСС	лекции	4	A2, Э
				4	A2, Э
Тема 9. Использование технических средств в оказании социально-культурных и туристских услуг	4	БСС	лекция-беседа	4	A2, Э
				4	A2, Э
Тема 10. Технологическое оборудование	4	БСС	лекции	4	A2, Э
				4	A2, Э
Тема 11. Современные технологии в социально-культурном сервисе и туризме	3	БСС	лекции	4	A2, Э
				4	A2, Э

5.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Библиотечно-информационная компетентность

Информационно-библиотечная среда. Структура и справочно-поисковый аппарат библиотеки ВГУЭС. Работа с электронным каталогом библиотеки ВГУЭС. Электронные ресурсы и рекомендации. Работа с электронными ресурсами ВГУЭС: цифровыми учебными материалами; раздаточными материалами; хранилищем цифровых учебно-методических материалов; хранилищем цифровых научных материалов. Работа с полнотекстовыми базами данных. Работа с источниками.

Тема 2. Введение. Задачи технического и технологического оснащения предприятий социально-культурного 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. Теоретические основы сервисной деятельности. Три подхода к пониманию сущности сервиса. Типы и виды услуг по анализу деятельности; сфере применения; отраслевой принадлежности; функциональной сущности. Характеристика туризма. Понятие виды и формы туризма. Направления технического прогресса в социально-культурном сервисе и туризме.

Тема 3. Техническая эксплуатация предприятий социально-культурного 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. Технические осмотры зданий: частичный осмотр; внеочередной осмотр; общий осмотр. Виды ремонта: текущий и капитальный. Конструктивные элементы зданий. Достижения научно-технического прогресса в организации и обслуживании помещений предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма.

Тема 4. 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. Техника безопасности и требования к квалификации персонала.

Тема 5. 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. Технология эксплуатации и контроля над системами отопления. Требования к экологической безопасности и охране окружающей среды.

Тема 6. 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 7. 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 8. Электрическое хозяйство

Характеристика электрической сети зданий социально-культурного 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. Газоразрядные лампы низкого давления и газоразрядные лампы высокого давления. Виды люминесцентных ламп. Достоинства и недостатки люминесцентного освещения. Грузоподъемные устройства, их характеристика, методы испытаний и безопасности. Техника безопасности в электрическом хозяйстве.

Тема 9. 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. Состав интегрированной информационной системы коммуникаций на предприятиях социально-культурного сервиса и гостинично-ресторанных комплексов. Структурированная кабельная сеть. Местная телефонная сеть. Радиотелефонная сеть. Локальная компьютерная сеть. Комплексная система обеспечения безопасности. Комплексная система обеспечения конференц-залов. Правила технической эксплуатации оборудования телекоммуникационных систем.

Тема 10. 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 11. Современные технологии в социально-культурном сервисе и туризме

Технологии разделения неоднородных систем. Основные характеристики неоднородных систем (пыль, дым, туман, пена, суспензия). Аппараты для разделения неоднородных систем. Характеристика показателя эффект разделения. Современные виды оборудования для разделения неоднородных систем. Технологии и технические средства, основанные на процессах теплопередачи в теплообменных аппаратах (теплопроводность, конвективный теплообмен, лучистый теплообмен). Виды нагреваний, определения и способы. 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.

Таблица 4 - Структура и содержание практической части учебной дисциплины.

Темы дисциплины	Часы	Перечень ОПОП	Вид учебной работы	Семестр	Аттестация
Тема 1. Библиотечно-информационная компетентность	1	БСС	Работа с источниками	4	A1, A2, Э
Тема 2. Характеристика гостинично-ресторанного комплекса (ГРК)	4	БСС	Решение задач	4	A1, Э
Тема 3. Тепло- и водоснабжение здания ГРК	3	БСС	Решение задач	4	A1, Э
Тема 4. Вентиляция и кондиционирование воздуха	3	БСС	Решение задач	4	A1, Э
Тема 5. Электроосвещение здания и помещений ГРК	4	БСС	Решение задач	4	A1, Э
Тема 6. Технологическое оборудование	3	БСС	Решение задач	4	A1, Э
Тема 7. Годовой экономический эффект при внедрении новой техники	3	БСС	Решение задач	4	A2, Э
Тема 8. Защита выполненных практических работ	4	БСС	Доклады-презентации	4	A2, Э
Тема 9. Защита выполненных практических работ	3	БСС	Доклады-презентации	4	A2, Э
Тема 10. Презентация и обсуждение реферативных работ	4	БСС	Доклады-презентации	4	A2, Э
Тема 11. Презентация и обсуждение реферативных работ	3	БСС	Доклады-презентации	4	A2, Э

Тема 1. Библиотечно-информационная компетентность

Работа с электронными носителями, медиа-ресурсами. Работа с полнотекстовыми базами данных. Работа с источниками.

Тема 2. Характеристика гостинично-ресторанного комплекса (ГРК)

Определить для заданного варианта гостинично-ресторанного комплекса ряд показателей, характеризующих данное предприятие. Исходным значением является число гостиничных номеров и процентное соотношение номеров разной вместимости.

Тема 3. Тепло- и водоснабжение здания ГРК

Ознакомиться с системами отопления, холодного и горячего водоснабжения на примере многоэтажного здания общественного назначения (здание ВГУЭС). Расчетными методами определить приближенно расходы тепла отдельными помещениями и в целом ГРК. Определить стоимость расходуемого тепла зданием (помещением) за месяц, за год. Провести расчет расхода холодной и горячей воды для различных целей водопотребления в здании ГРК. Определить стоимость расхода тепла за месяц, за год. Определить общую стоимость коммунальных услуг в ГРК.

Тема 4. Вентиляция и кондиционирование воздуха

Ознакомиться с системами вентиляции воздуха в здании, с системами кондиционирования. Провести расчет часового количества вентилируемого воздуха по притоку и по вытяжке для отдельных помещений ГРК исходя из принятой кратности воздухообмена. Подобрать требуемые производительность вентилятора и мощность вентилятора. Изучить устройство и принцип действия системы кондиционирования воздуха. Рассчитать кратность воздухообмена и подобрать требуемое количество кондиционеров выбранной производительности.

Тема 5. Электроосвещение здания и помещений ГРК

Ознакомиться с действующими системами освещения на примере здания ВГУЭС. Выполнить светотехнические расчеты для различных типов помещений методом коэффициента использования светового потока светильника и методом удельной поверхностной мощности осветительной установки. Провести подбор и установку нужных осветительных приборов в зависимости от типа помещения. Определить суточный и годовой расход электроэнергии на освещение комплекса помещений ГРК.

Тема 6. Технологическое оборудование

Ознакомиться с видами технологического оборудования на предприятиях социально-культурного сервиса. Дать характеристику оборудованию как машине или аппарату. Дать оценку производительности. Определить сравнительные технико-эксплуатационные характеристики заменяемого и внедряемого оборудования. По удельным характеристикам определить об улучшении или ухудшении эффективности конструкций и эксплуатации оборудования. Принять решение о необходимости замены.

Тема 7. Годовой экономический эффект при внедрении новой техники

Определить основной показатель экономической эффективности – годовой экономический эффект на основе сопоставления всех затрат по заменяемому и внедряемому оборудованию при равном годовом объеме работ, выполняемом обоими видами оборудования.

Тема 8. Защита выполненных практических работ

Тема 9. Защита выполненных практических работ

Тема 10. Презентация и обсуждение реферативных работ

Тема 11. Презентация и обсуждение реферативных работ

5.3 Форма текущего контроля

Для студентов в качестве самостоятельной работы предполагается выполнения индивидуальных домашних заданий и контрольных работ.

Программой дисциплины предусмотрено проведение практических занятий, на которых проводятся учебные дискуссии, разбираются конкретные ситуации повседневного общения и отношения к миру. Широко используются информационные технологии (электронные тесты, интернет-ресурсы). Практические занятия призваны укреплять и расширять теоретические знания студентов.

В ходе изучения данного курса предполагается использование электронных

презентаций и проведение компьютерного тестирования. При обучении используются интерактивные формы.

Для студентов в качестве самостоятельной работы предполагается подготовка кратких сообщений с презентацией в формате Microsoft PowerPoint.

6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В качестве выходного проекта предусмотрено написание реферата. Реферат начинается с выбора темы. После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала. Весь собранный материал обобщается и анализируется.

Реферат оформляется в соответствии с СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 Система вузовской учебной документации. Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления. Общий объем работы 15-20 страниц.

1. Типы зданий для социально-культурного 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.

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

Таблица 6.4. Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
1	Тема 1. Библиотечно-информационная компетентность	Какие возможности в использовании электронных ресурсов и печатных изданий предоставляет студентам библиотека ВГУЭС? Какими медиаресурсами библиотеки ВГУЭС можно воспользоваться при изучении дисциплины? Какими полнотекстовыми базами, могущими быть полезными при изучении дисциплины, располагает библиотека ВГУЭС?
2	Тема 2. Введение. Задачи технического и технологического оснащения предприятий социально-культурного сервиса и туризма	Три основных аспекта сервиса. Сервис как форма деятельности. Сервис как способ удовлетворения потребности. Сервис как оказание услуг. Характеристика туризма.
3	Тема 3. Техническая эксплуатация предприятий социально-культурного сервиса	Как делятся знания по сроку служб? Что такое долговечность? Что такое физический износ здания? Что такое нормативно усредненный срок службы здания? Что такое моральный износ строения? Чем характеризуется и от чего зависит?
4	Тема 4. Инженерно-техническое оснащение	Виды технического осмотра. Когда проводятся? Перечислите виды ремонта. Виды текущего ремонта. Когда проводятся? Виды капитального ремонта.

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
		Что такое несущие элементы здания? Что такое ограждающие элементы здания? Что включает в себя инженерно-техническое оборудование?
5	Тема 5. Эксплуатация зданий. Система отопления	Что такое теплоноситель. Какова его температура? Виды отопления (по радиусу действия) Какие виды топлива используются для получения тепла? Виды отопительных приборов. Система панельно - лучистого отопления. Система воздушного отопления. Электрическое отопление. Способ регулирования температуры.
6	Тема 6. Эксплуатация зданий. Система водоснабжения и канализации	Система водоснабжения. Что в себя включает? Понятие и устройство спринклерной системы. Понятие и устройство дренажной системы. Устройство системы канализации.
7	Тема 7. Система вентиляции и кондиционирования	Виды и понятие вентиляции. Достоинства и недостатки естественной вентиляции. Виды механической вентиляции. Виды и примеры местной вентиляции. Понятие кондиционирования. Виды кондиционеров. Предназначение и устройство кондиционеров.
8	Тема 8. Электрическое хозяйство	Что включает в себя понятие электрическая сеть? Какое напряжение поступает от трансформаторных подстанций и какое используется в силовой и обычной сети? Что включает в себя и какого предназначение вводного устройства? Схемы внутренних электросетей. Где и когда применяется радиальная или магистральная сеть? Что такое провод, жила и кабель? Понятие рабочего и аварийного освещения. Лампы накаливания. Газоразрядные лампы. Достоинства и недостатки ламп накаливания и газоразрядных ламп. Виды светильников в зависимости от распределения светового потока. Требования к обеспечению безопасности электрооборудования.
9	Тема 9. Использование технических средств в оказании социально-культурных и	Виды лифтов в зависимости назначения. Устройство лифта и лифтовой шахты. Требования к противовесу. Виды лифтов в зависимости от скорости. Виды обязательных испытаний при проверке лифтов (порядок).

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
	туристских услуг	Статистическое испытание лифта (условия). Динамическое испытание лифта (условия).
10	Тема 10. Технологическое оборудование	Из каких основных элементов состоит большинство машин? На какие группы (по назначению) можно разделить технологические машины? Как делятся машины по принципам действия? Основные характеристики машин. Виды производительности машин. Что такое техническая производительность? Что такое эксплуатационная производительность? Понятие потребляемой мощности. Перечислите основные технико-эксплуатационные характеристики (удельные). Что такое аппарат, чем отличается от машины? Что такое эффект разделения (j)? Перечислите аппараты для разделения. Что такое циклоны (аппараты)? Что такое процесс измельчения и чем он характеризуется? Понятие и назначение процессов сортирования и прессования.
11	Тема 11. Современные технологии в социально- культурном сервисе и туризме	Перечислите виды неоднородных систем. Что такое суспензия (пример)? Что такое эмульсия (пример)? Что такое пена, пыль (пример)? Что такое дым, туман (пример)? Понятие осаждения и фильтрации. Понятие и виды теплоносителя Способы теплопередачи в теплообменном аппарате Основы передачи тепла теплопроводностью. Конвективный теплообмен Лучистый теплообмен Виды нагреваний (определение, способы) Процессы охлаждения, замораживания, размораживания. Процесс конденсации (понятие). Процессы стерилизации и пастеризации (понятие). Виды теплового оборудования (примеры). Виды холодильного оборудования (примеры).

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Назначение техники и технологий в сервисе.
2. Техника и технология: понятие и сущность.
3. Отрасли и предприятия сервиса.
4. Направления внедрения техники и технологий на предприятиях сервиса.
5. Совершенствование качества услуг.

6. Совершенствование ценовой политики.
7. Обеспечение качества обслуживания. Контроль и безопасности обслуживания.
8. Системы безопасности на предприятиях сервиса. Обеспечение экологической безопасности.
9. Инфраструктура предприятия.
10. Индустрия сферы социально-бытовых услуг.
11. Индустрия развлечений.
12. Туристская индустрия.
13. Индустрия общественного питания.
14. Гостиничная индустрия.
15. Понятие и классификация информационных технологий.
16. Влияние информационных технологий на развитие сферы сервиса.
17. Комплексная автоматизация деятельности предприятия сервиса.
18. Классификация информационных систем менеджмента.
19. Специализированное программное обеспечение.
20. Пакеты финансового менеджмента.
21. Классификация средств оргтехники.
22. Средства связи. Классификация каналов связи.
23. Средства оргтехники, применяемые в сервисе.
24. Офис и принципы его организации.
25. Организация рабочих мест, стилевые предпочтения.
26. Офисный персонал. Технология подбора кадров.
27. Классификация предприятий общественного питания.
28. Технологии обслуживания клиентов на предприятиях питания.
29. Гостиница как объект управления.
30. Технология управления гостиничным хозяйством.
31. Совершенствование материально-технической базы гостиниц.
32. Системы управления гостиничным комплексом.

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

А) Основная литература

Дармилова, Ж. Д. Инновационный менеджмент. Учебное пособие для бакалавров [Электронный ресурс] / Ж. Д. Дармилова. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 168 с.
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=135039>

Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / М.: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2013. - 572 с.
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226544>

1. Арбузова.Н.Ю Технология и организация гостиничных услуг.-М.: Академия, 2012
2. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения.-М.: Академия, 2011
3. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов.-М.: Кнорус, 2013
4. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. - М.: Академия, 2012
5. Докторов А.В. Охрана труда в сфере общественного питания.-М.: Альфа-М, 2014
6. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.-М.: Академия, 2012
7. Жуков А.А. Технология и организация операторских и агентских услуг.- М.: Академия, 2011

Б) Дополнительная литература

Шалашов В. И. Мотивация потребителя / В. И. Шалашов .— М. : ГАОУ ВПО МГИИТ

имени Ю.А. Сенкевича, 2013 <http://rucont.ru/efd/197314?cldren=0>

1. Золин В.П. Технологическое оборудование предприятий общественного питания. - М.: Академия, 2009
2. Костерина Н.В. Оборудование торговых предприятий. Практикум.-М.: Академия, 2012
3. Никитченко Л.И. Контрольно-кассовые машины.-М.: Академия, 2013
4. Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма.- М.: Инфра-М, 2013
5. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства.-М.:Магистр: ИНФРА-М, 2013
6. Технологии и методы оздоровительного сервиса / под ред. Е.А.Сигиды.-М.: Инфра-М, 2012
7. Яковенко Н.В. Кассир торгового зала.- М.: Академия, 2012

9 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

Полнотекстовые базы данных

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].

Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации <http://www.rosmintrud.ru/>

Интернет-ресурсы

Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору <http://www.gosnadzor.ru>

Федеральной службы по труду и занятости Российской Федерации <http://www.rostrud.ru>

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

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 в виде реферата.

11 Словарь основных терминов

Анализ SWOT – инструмент стратегического планирования, применяемый для анализа сильных и слабых сторон компании, ее возможностей и угроз.

Атмосфера – общая обстановка, которую создают оформление помещения, свет, обслуживание, развлечения (например, фоновая музыка) и т.д., позитивно влияющая на клиента.

Алгоритм – последовательность четко определенных действий, выполнение которых ведет к решению задачи.

Ассортимент – совокупное предложение всех видов продукции, предназначенных сервисной структурой для продажи.

Время оказания услуг – период времени от момента приема заказа до полного выполнения услуги.

Жизненный цикл услуги – этапы рыночного присутствия услуги.

Качество – удовлетворение или превышение потребительских ожиданий.

Качество обслуживания клиентов – совокупность условий, обеспечивающих потребителю наименьшие затраты времени и максимальные удобства при пользовании услугами.

Качество труда – способность должным образом выполнять работу определенной сложности.

Качество услуги – свойство услуги, удовлетворяющее запросы потребителя.

Комплексное управление качеством – процесс вовлечения всех служащих организации в непрерывное повышение качества услуг и продуктов этой организации.

Контролинг – предоставление информации менеджерам для принятия с ее учетом решений.

Контроль – процесс мониторинга видов деятельности с целью добиться их выполнения так, как было запланировано и осуществить коррекцию при любых значительных отклонениях.

Корректирующие действия – действие, предназначенное для исправления результатов.

Культура обслуживания – совокупность условий, в которых происходит процесс обращения работников сферы услуг с потребителями.

Модель ожидания потребителей – прогноз, основанный на опросах потребителей (клиентов) организации.

Модели предложения – это логически сгруппированный оригинальный набор услуг и форм материальной поддержки, предлагаемой клиентам в определенной ситуации.

Несоответствие – невыполнение требований.

Позиционирование – процесс занятия на рынке (а так же в умах потенциальных клиентов) определенного места.

Предложение – это количество и качество услуг, а также сопутствующих им материальных товаров, которое продуценты готовы предоставить конкретному потребителю в конкретное время и в конкретном месте.

Предоставление услуги – деятельность поставщика, необходимая для обеспечения (выполнения) услуги.

Продвижение услуг – совокупность разнообразных способов и средств, используемых провайдерами для реализации своих моделей предложений; система коммуникаций и комплекс соответствующих мероприятий, направленных на формирование спроса и стимулирование сбыта продукции.

Рекрутинг – технология управления процессом подбора и оценки кадров для организации.

Риск – возможная вероятность потерь; вероятность причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, окружающей среде и т.д. с учетом тяжести этого вреда.

Сегментация – разделение рынка на потребительские группы, имеющие одинаковые базовые характеристики.

Сервис – вид предпринимательской деятельности по оказанию комплекса (пакета) различных услуг и реализации сопутствующих им материальных товаров, обеспечивающих удовлетворение одновременно нескольких потребностей и желаний клиентов.

Сопутствующие услуги – услуги связанные с доставкой и технологическим обслуживанием товаров.

Система менеджмента качества – система для разработки политики и целей, а так же для достижения этих целей применительно к качеству.

Содержание труда – структура умственных и физических нагрузок и соотношений между ними, многообразие принимаемых решений, мера ответственности за результат труда.

Товарная политика – определенным образом упорядоченная совокупность действий продуцента услуг в отношении производимой продукции на основе принятой корпоративной политики и принципов организации производственно-коммерческой деятельности.

Удовлетворенность потребителя – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Форма обслуживания – определенная система организации оказания услуг потребителю.

Фэсилити-менеджмент –. Управление социальной и производственной (материальной) инфраструктурой организации;

Ценовая политика – комплекс ценовых стратегий на разных сегментах, по разной продукции, в разное время и при разных обстоятельствах, но направленных на достижение

заранее определенных единых и устойчивых целей.

Эластичность – изменение спроса в связи с изменением экономических условий.