

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 25.12.2024 12:01:21

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

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

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Платонова Т.К.

«25» июня 2024 г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**Организация сервиса в санаторно-курортных организациях**

Направление 43.03.02 Туризм  
Направленность 43.03.02.01 Туроператорская и турагентская деятельность

Для набора 2021 года

Квалификация  
Бакалавр

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

| Семестр<br>(<Курс>.<Семестр на<br>курсе>) | <b>5 (3.1)</b> |     | Итого |     |
|---|----------------|-----|-------|-----|
|   | 16             |     |       |     |
| Неделя                                    | 16             |     |       |     |
| Вид занятий                               | УП             | РП  | УП    | РП  |
| Лекции                                    | 16             | 16  | 16    | 16  |
| Практические                              | 16             | 16  | 16    | 16  |
| Итого ауд.                                | 32             | 32  | 32    | 32  |
| Контактная работа                         | 32             | 32  | 32    | 32  |
| Сам. работа                               | 76             | 76  | 76    | 76  |
| Часы на контроль                          | 36             | 36  | 36    | 36  |
| Итого                                     | 144            | 144 | 144   | 144 |

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 25.06.2024 г. протокол № 18.

Программу составил(и): к.с.н., доцент, Комарова С.Н.

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

Методический совет направления: д.э.н., профессор Суржиков М.А.

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

|     |   |
|-----|---|
| 1.1 | формирование знаний в области санаторно-курортного дела и организации сервиса в санаторно-курортных учреждениях |
|-----|---|

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**ПКО-4: Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий**

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:**

основы санаторно-курортной деятельности, структуру и особенности санаторно-курортного продукта, ресурсы и технологии используемые для организации процесса обслуживания потребителей в санаторно-курортных учреждениях; основные принципы партнерского взаимодействия с потребителями, современные клиентоориентированные технологии в деятельности (соотнесено с индикатором ПК-4.1)

**Уметь:**

организовывать процесс обслуживания потребителей с использованием возможных ресурсов и технологий санаторно-курортного учреждения, с учетом их запросов и на основе правовых аспектов регламентации деятельности санаторно-курортной организации; самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг, использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями деятельности организации (соотнесено с индикатором ПК-4.2)

**Владеть:**

навыки обслуживания в соответствии с этнокультурными, историческими, национальными и религиозными традициями на основе выявленных потребностей потребителей, а также навыками организации процесса обслуживания потребителей в санаторно-курортных организациях и формирование взаимоотношений с потребителем. навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий (соотнесено с индикатором ПК-4.3)

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Раздел 1. Сущность и задачи санаторно-курортного дела

| №   | Наименование темы / Вид занятия  | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература   |
|-----|--|----------------|-------|-------------|--|
| 1.1 | Теоретические основы санаторно -курортного дела: понятие санаторно-курортной деятельности. Санаторно-курортной деятельности и его структура. Основные типы санаторно-курортных организаций.<br>Организация работы санатория / Лек /                        | 5              | 2     | ПКО-4       | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.9 |
| 1.2 | Теоретические основы санаторно -курортного дела: понятие санаторно-курортной деятельности. Санаторно-курортной деятельности и его структура. Основные типы санаторно-курортных организаций.<br>Организация работы санатория / Пр /                         | 5              | 2     | ПКО-4       | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.9 |
| 1.3 | История развития санаторно-курортного дела: зарождение и развитие курортов. История развития санаторно-курортного дела в России / Лек /  | 5              | 2     | ПКО-4       | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.9 |
| 1.4 | История развития санаторно-курортного дела: зарождение и развитие курортов. История развития санаторно-курортного дела в России / Пр /   | 5              | 2     | ПКО-4       | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.9 |
| 1.5 | Курортные ресурсы: минеральные воды, лечебные грязи, биоклиматические курортные ресурсы, уникальные природные ресурсы и курорты с особыми лечебными факторами. Нетрадиционные методы санаторно-курортного лечения используемые курортной практике. / Лек / | 5              | 4     | ПКО-4       | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.9 |
| 1.6 | Курортные ресурсы: минеральные воды, лечебные грязи, биоклиматические курортные ресурсы, уникальные природные ресурсы и курорты с особыми лечебными факторами. Нетрадиционные методы санаторно-курортного лечения используемые курортной практике. / Пр /  | 5              | 4     | ПКО-4       | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.9 |

|     |   |   |    |       |  |
|-----|---|---|----|-------|--|
| 1.7 | СПА:понятие, история современные концепции. Инфраструктура индустрии СПА / Лек /  | 5 | 2  | ПКО-4 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.9 |
| 1.8 | СПА:понятие, история современные концепции. Инфраструктура индустрии СПА / Пр /   | 5 | 2  | ПКО-4 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.9 |
| 1.9 | Самостоятельное изучение отдельных тем теоретического курса:<br>1. Правовое регулирование отношений в санаторно-курортной сфере<br>2. Специальные правовые нормы, регу<br>3.Регламентация медицинской деятельности в санаторно-курортных организациях<br>4. Обеспечение граждан санаторно-курортной медицинской помощью<br>5. Санаторно-курортная путевка<br>6. Лицензирование, стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг<br>7.Социально– экономическая значимость рекреационно-курортной сферы<br>8.Эволюция масштабов санаторно- курортной сферы в социальной, экономической и культурной жизни.<br>9. Первая мировая война и ее влияние на развитие курортов.<br>10. Санаторно- курортная сфера стран Востока.<br>11.Санатории и курорты Западной, Восточной, Центральной Европы<br>/ Ср / | 5 | 38 | ПКО-4 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.9 |

## Раздел 2. Организационно-управленческая деятельность в санаторно-курортной организации

| №   | Наименование темы / Вид занятия  | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература   |
|-----|--|----------------|-------|-------------|--|
| 2.1 | Санаторно-курортный продукт: специфика и классификация услуг санаторно-курортного комплекса. Особенности санаторно-курортного продукта. Классификация типов санаторно-курортного продукта. Приоритетности услуг. Форма обслуживания. Медицинские услуги. Оздоровительная и профилактическая направленность курортных медицинских услуг. Лечебное питание. / Лек /  | 5              | 2     | ПКО-4       | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.9 |
| 2.2 | Санаторно-курортный продукт: специфика и классификация услуг санаторно-курортного комплекса. Особенности санаторно-курортного продукта. Классификация типов санаторно-курортного продукта. Приоритетности услуг. Форма обслуживания. Медицинские услуги. Основные научные дисциплины. Оздоровительная и профилактическая направленность курортных медицинских услуг. Особенности организации питания. Лечебное питание. / Пр / | 5              | 2     | ПКО-4       | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.9 |
| 2.3 | Организация сервиса в санаторно-курортной организации:Специализированные подразделения. Основные услуги: лечебно-профилактические; размещения; питания; спортивно-оздоровительные; анимационно-досуговые, сервисные и бытовые. Хозяйственная структура санатория. / Лек /  | 5              | 2     | ПКО-4       | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.9 |
| 2.4 | Организация сервиса в санаторно-курортной организации:Специализированные подразделения. Основные услуги: лечебно-профилактические; размещения; питания; спортивно-оздоровительные; анимационно-досуговые, сервисные и бытовые. Хозяйственная структура санатория. / Пр /   | 5              | 2     | ПКО-4       | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.9 |
| 2.5 | Санаторно-курортный маркетинг как концепция управления санаторно-курортной организацией: санаторно-курортный маркетинг:особенности и содержание, цели, элементы и результаты.Качество и конкурентоспособность санаторно-курортных услуг. Курортный маркетинг как концепция управления рекреационным предприятием. Особенности продаж санаторно-курортных путевок / Лек /   | 5              | 2     | ПКО-4       | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.9 |
| 2.6 | Санаторно-курортный маркетинг как концепция управления санаторно-курортной организацией: санаторно-курортный   | 5              | 2     | ПКО-4       | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4,                              |

|     |   |   |    |       |  |
|-----|---|---|----|-------|--|
|     | маркетинг: особенности и содержание, цели, элементы и результаты. Качество и конкурентоспособность санаторно-курортных услуг. Курортный маркетинг как концепция управления рекреационным предприятием. Особенности продаж санаторно-курортных путевок / Пр /  |   |    |       | Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.9                                     |
| 2.7 | Самостоятельное изучение отдельных тем теоретического курса:<br>1. Классификация туристско-рекреационных ресурсов<br>2. Природные ресурсы как основа развития санаторно-курортной деятельности<br>3. Экономические ресурсы предприятий санаторно-курортной сферы<br>4. Трудовые ресурсы и корпоративная культура в сфере санаторно-курортного обслуживания<br>5. Экономическая стратегия развития санаторно-курортных организаций<br>6. Управление затратами на предприятиях санаторно-курортного комплекса (Подходы к определению себестоимости санаторно-курортного продукта)<br>7. Инновационные аспекты развития санаторно-курортной отрасли<br>8. Управление инвестиционной деятельностью в санаторно-курортном комплексе<br>9. Показатели экономической эффективности функционирования санаторно-курортных организаций<br>10. Социальные результаты развития санаторно-курортной сферы<br>11. Оценка факторов риска и неопределенности в санаторно-курортной деятельности<br>/ Ср / | 5 | 38 | ПКО-4 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.9 |
| 2.8 | / Экзамен /   | 5 | 36 | ПКО-4 | Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.9             |

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

|      | Авторы,                                    | Заглавие   | Издательство, год  | Колич-во  |
|------|--|--|--|---|
| Л1.1 | Мишурова И. В.                             | Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе: учеб. пособие   | Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2017                     | 52  |
| Л1.2 | Кондратович, С. В.,<br>Новаковского, С. В. | Психологические аспекты коммуникации в сервисной деятельности: техники и технологии: учебное пособие | Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2018 | <a href="https://www.iprbookshop.ru/106772.html">https://www.iprbookshop.ru/106772.html</a><br>неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |

##### 5.2. Дополнительная литература

|      | Авторы,        | Заглавие   | Издательство, год                    | Колич-во |
|------|----------------|--|--------------------------------------|----------|
| Л2.1 | Мишурова И. В. | Современные технологии и инструментарий управления: учеб.-практ. пособие | Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ "РИНХ", 2007 | 54       |
| Л2.2 | Мишурова И. В. | Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие       | Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013 | 32       |

|      | Авторы,   | Заглавие  | Издательство, год                 | Колич-во  |
|------|---|---|-----------------------------------|---|
| Л2.3 | Амбарцумов, Р. А.,<br>Арсентьева, Е. А.,<br>Баканов, М. А.,<br>Баширова, Г. М.,<br>Бериев, А. И.,<br>Брайко, А. С.,<br>Брциев, К. Д.,<br>Буланова, А. М.,<br>Волковская, Е. А.,<br>Гаделия, Н. Г.,<br>Голенко, А. Е.,<br>Грибкова, А. А.,<br>Григорян, А. Г.,<br>Гулиев, Ш. Р.,<br>Давыдова, А. В.,<br>Добрякова, В. И.,<br>Екимова, Д. Е.,<br>Ермолаев, М. А.,<br>Ефимов, С. Н.,<br>Жухевич, И. А.,<br>Злагогорский, В. И.,<br>Золотухина, М. С.,<br>Иваньшина, О. В.,<br>Канцыбина, А. Н.,<br>Качанова, М. Г.,<br>Ковалева, С. В.,<br>Конгин, А. И.,<br>Коренева, Е. В.,<br>Кочетков, П. А.,<br>Кравченко, Н. О.,<br>Кускичева, М. А.,<br>Лавелина, В. С.,<br>Лайпанова, А. Д.,<br>Лепешкина, Д. Л.,<br>Лобачев, П. А.,<br>Лубенец, В. В.,<br>Ляпина, Е. В.,<br>Майстренко, А. О.,<br>Матис, С. П.,<br>Митрофанова, В. В.,<br>Мифтахова, Г. Р.,<br>Михалева, М. А.,<br>Михеева, А. И.,<br>Мусаева, У. М.,<br>Нгуен, Т., Невская, Д.<br>А., Никитас, И. В.,<br>Новикова, Е. В.,<br>Носырев, Н. А.,<br>Ондар, А. Ю.,<br>Петухов, С. В.,<br>Подкопаева, М. С.,<br>Подолянский, М. С.,<br>Полухина, Ю.,<br>Пономаренко, И. Д.,<br>Пономаренко, Н. Ю.,<br>Прасолов, А. Р.,<br>Прокофьев, А. А.,<br>Пронюшкина, Е. А.,<br>Решетникова, В. С.,<br>Рюмин, А. Р.,<br>Саволайнен, А. А.,<br>Салимгареева, Д. М.,<br>Сафронова, О. П.,<br>Семенова, Т. Н.,<br>Сергеева, А. А.,<br>Сорокина, Е. А.,<br>Сошникова, А. Г.,<br>Старкова, Д.,<br>Сухоруков, А. В.,<br>Тихомирова, А.,<br>Узбеков, Э. Р.,<br>Ульяновский, В. С., | Современное предпринимательство как зеркало реформ Российского законодательства: вестник юридического факультета (г. москва, финансовый университет при правительстве российской федерации) | Москва: Научный консультант, 2016 | <a href="https://www.iprbookshop.ru/75121.html">https://www.iprbookshop.ru/75121.html</a><br>неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |

|      | Авторы,   | Заглавие   | Издательство, год  | Колич-во   |
|------|---|--|--|--|
|      | Фесенко, Я. С.,<br>Чернецов, В. С.,<br>Чернышов, Р. В.,<br>Шадрин, А. Д., Шиш,<br>Е. О., Юдина, Е. Л.,<br>Флоровна, Р. Г. |  |  |  |
| Л2.4 | Резник, Г. А.,<br>Мальшев, А. А.  | Маркетинг услуг: учебное пособие   | Пенза: Пензенский<br>государственный<br>университет архитектуры<br>и строительства, ЭБС<br>АСВ, 2013 | <a href="https://www.iprbookshop.ru/75312.html">https://www.iprbookshop.ru/75312.html</a><br>неограниченный<br>доступ для<br>зарегистрированных<br>пользователей                                     |
| Л2.5 | Мишурова И. В.,<br>Бандурина Е. Н.,<br>Гудикова О. В.,<br>Карпова О. К.,<br>Комарова Н. С.,<br>Мишурова И. В.             | Менеджмент в гостинично-туристическом<br>бизнесе: учебное пособие  | Ростов-на-Дону:<br>Издательско-<br>полиграфический<br>комплекс РГЭУ (РИНХ),<br>2017                  | <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=567420">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=567420</a><br>неограниченный<br>доступ для<br>зарегистрированных<br>пользователей |
| Л2.6 | Григорянц С. А.,<br>Федоренко Н. В.   | Правовое обеспечение сервисной деятельности:<br>учеб. пособие  | Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ<br>(РИНХ), 2019  | 63   |
| Л2.7 |   | Вестник Пермского университета. Серия<br>Экономика   | , 2006   | <a href="https://www.iprbookshop.ru/7282.html">https://www.iprbookshop.ru/7282.html</a><br>неограниченный<br>доступ для<br>зарегистрированных<br>пользователей                                       |
| Л2.8 | Буйленко, В. Ф.   | Сервисная деятельность. Организационные,<br>этические и психологические аспекты: учебное<br>пособие      | Краснодар: Южный<br>институт менеджмента,<br>2007  | <a href="https://www.iprbookshop.ru/9585.html">https://www.iprbookshop.ru/9585.html</a><br>неограниченный<br>доступ для<br>зарегистрированных<br>пользователей                                       |
| Л2.9 | Андреев, Е. А.  | Сервисология: учебное пособие для студентов,<br>обучающихся по направлению подготовки<br>100100 «сервис» | Челябинск: Челябинская<br>государственная<br>академия культуры и<br>искусств, 2014                   | <a href="https://www.iprbookshop.ru/120594.html">https://www.iprbookshop.ru/120594.html</a><br>неограниченный<br>доступ для<br>зарегистрированных<br>пользователей                                   |

### 5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС "КонсультантПлюс"

ИСС "Гарант" <http://www.internet.garant.ru/>

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

Ассоциация туроператоров России <https://www.atorus.ru>

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

### 5.4. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС

Libre Office

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

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

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

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



## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

#### 1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

| ЗУН, составляющие компетенцию  | Показатели оценивания   | Критерии оценивания  | Средства оценивания   |
|--|---|--|---|
| ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий  |   |  |   |
| 3. основы санаторно-курортной деятельности, структуру и особенности санаторно-курортного продукта, ресурсы и технологии используемые для организации процесса обслуживания потребителей в санаторно-курортных учреждениях; основные принципы партнерского взаимодействия с потребителями, современные клиентоориентированные технологии в деятельности | поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов | полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы | <i>ВЭ-вопросы к экзамену(1-40); Т-тест(1-20); ИПЗ-индивидуальное практическое задание</i> |
| У. организовывать процесс обслуживания потребителей с использованием возможных ресурсов и технологий санаторно-курортного учреждения, с учетом их запросов и на основе правовых аспектов регламентации деятельности санаторно-курортной организации; самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и           | поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов | полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы,  | <i>Т-тест(7-14); ИПЗ-индивидуальное практическое задание</i>                              |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| стандартизации услуг ,<br>использовать отдельные<br>клиентоориентированные<br>технологии в соответствии с<br>особенностями деятельности<br>организации   |   | сведениям из<br>информационных<br>ресурсов Интернет;<br>обоснованность<br>обращения к базам<br>данных;<br>целенаправленность<br>поиска и отбора;<br>объем выполненных<br>работы   |   |
| <b>В.</b> навыки обслуживания в<br>соответствии с<br>этнокультурными,<br>историческими,<br>национальными и<br>религиозными традициями<br>на основе выявленных<br>потребностей потребителей, а<br>также навыками<br>организации процесса<br>обслуживания потребителей в<br>санаторно-курортных<br>организациях и формирование<br>взаимоотношений с<br>потребителем. навыками<br>взаимодействия с<br>потребителями и другими<br>заинтересованными<br>сторонами в ходе применения<br>клиентоориентированных<br>технологий | поиск и сбор<br>необходимой<br>литературы,<br>использование<br>различных баз<br>данных,<br>использование<br>современных<br>информационно-<br>коммуникационных<br>технологий и<br>глобальных<br>информационных<br>ресурсов | полнота и<br>содержательность<br>ответа; умение<br>приводить примеры;<br>умение пользоваться<br>дополнительной<br>литературой при<br>подготовке к<br>занятиям;<br>соответствие<br>представленной в<br>ответах информации<br>материалам лекции и<br>учебной литературы,<br>сведениям из<br>информационных<br>ресурсов Интернет;<br>обоснованность<br>обращения к базам<br>данных;<br>целенаправленность<br>поиска и отбора;<br>объем выполненных<br>работы | <i>Т-тест (13-20);<br/>ИПЗ-<br/>индивидуальное<br/>практическое<br/>задание</i> |

## 1.2 Шкалы оценивания:

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

### Экзамен:

84-100 баллов (оценка «отлично»)

67-83 баллов (оценка «хорошо»)

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»).

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

### Вопросы к экзамену

#### по дисциплине «Организация сервиса в санаторно-курортных организациях»

1. Расскажите об основных центрах и этапах зарождения древних курортов.
2. Опишите развитие курортного дела в древние и средние века в Европе.

3. Особенности зарождения и развитие курортов в Китае и Японии.
4. Этапы становления науки о курортах - курортологии.
5. Какие научные открытия способствовали развитию курортного дела, накопление знаний о бальнеологии и бальнеотерапии?
6. Опишите развитие курортного дела в Российской империи.
7. Перечислите и кратко опишите основные черты развития курортного дела в советский период.
8. Какие периоды в современной истории новой России можно выделить в развитии санаторно-курортной сферы?
9. Дайте характеристику современному состоянию санаторно-курортного комплекса России, выделите основные проблемы.
10. Критерии оценки минеральных вод. Указать особенности действия тех или иных показателей на ценность минеральной воды, ее химический состав, лечебное действие.
11. Перечислить основные бальнеологические группы. Привести примеры.
12. Перечислить наиболее известные месторождения минеральных вод и бальнеологические курорты России.
13. Дайте краткую характеристику лечебным грязям (определение, происхождение, классификация).
14. Опишите структуру, свойства и механизм действия лечебных грязей на организм.
15. Перечислите наиболее известные месторождения лечебных грязей и грязевые курорты России.
16. Что такое биоклимат и биоклиматические параметры?
17. Что такое биоклиматический потенциал местности и биоклиматический паспорт курорта?
18. Какие существуют типы климата на территории России?
19. Дайте краткую характеристику климата основных природных зон России?
20. Перечислите важнейшие климатические курорты России. Привести примеры.
21. Что такое уникальные курорты и что принято понимать под уникальностью курорта?
22. Перечислите уникальные курорты России и дайте характеристику уникальному курорту России (по выбору студента)?
23. Какие редкие и нетрадиционные методы курортного лечения используются в курортной практике в России, каковы их особенности?
24. Что такое санаторно-курортное дело (деятельность)? Формы санаторно-курортной деятельности на курорте.
25. Что такое санаторно-курортный комплекс и какова его структура?
26. Перечислите основные типы санаторно-курортных и учреждений представленных на курортах.
27. Специфика и классификация услуг санаторно-курортного комплекса.
28. Медицинские услуги как целевая часть санаторного продукта.
29. Особенности организации питания в санаторно-курортных учреждениях.
30. Анимационно-досуговая деятельность на курортах.
31. Раскройте происхождение понятия СПА?

32. Расскажите о древних культурах водолечения и оздоровления, которые послужили прототипами первых СПА-концепций.
33. Сформулируйте современные СПА-концепции.
34. Что такое холистический подход в СПА? Раскройте сущность СПА-концепции на основе холистического подхода к здоровью человека.
35. Что такое превентивный персонифицированный подход к здоровью человека? Раскройте сущность СПА-концепции на основе превентивного персонифицированного подхода к здоровью человека.
36. Что такое СПА-сервис? Дайте характеристику основным его элементам.
37. Перечислите основные виды СПА-объектов.
38. Дайте характеристику следующим СПА-объектам: Дей СПА; Клубное СПА; Гостиничное/курортное СПА; Медицинское СПА; СПА на: минеральных источниках; СПА-дестинации; Круизные СПА.
39. Правовое регулирование отношений в санаторно-курортной сфере.
40. Лицензирование, стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг.

#### **Критерии оценивания:**

- оценка «отлично» (84-100 баллов) выставляется, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- оценка «хорошо» (67-83 баллов) - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;
- оценка «удовлетворительно» (50-66 баллов) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;
- оценка «неудовлетворительно» (0-49 баллов) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

#### **ТЕСТ**

##### **по дисциплине «Организация сервиса санаторно-курортных организаций»**

1. Отметьте организации, которые относятся к санаторно-курортным учреждениям:
  - а) детский лагерь санаторного типа;
  - б) санаторий-профилакторий;
  - в) турагентство;
  - г) бальнеолечебница;
  - д) курортный отель;
  - е) детский оздоровительный лагерь;

ж) курортная поликлиника.

2. К функциям Минздрава как регулятора санаторно-курортной деятельности относятся следующие (отметить нужное):

- а) разработка законодательных актов и положений в сфере здравоохранения и курортного дела, а также правила и нормы стандартизации и лицензирования;
- б) ведение государственного реестра курортного фонда РФ;
- в) определение стратегии развития санаторно-курортного комплекса.

3. Санаторий-профилакторий — это (отметить нужное):

- а) санаторий, специально предназначенный для профилактики заболеваний;
- б) санаторий, созданный при промышленном предприятии для лечения, реабилитации и профилактики без отрыва от производства;
- в) определение стратегии развития санаторно-курортного комплекса.

4. Возобновляемые природные ресурсы — это:

- а) ресурсы, на восстановление которых государство выделяет финансирование;
- б) ресурсы, скорость восстановления которых сравнима со скоростью их расходования.
- в) ресурсы, восстанавливающие свой объем естественным путем за счет внутренних резервов.

5. Вторичные природные ресурсы — это:

- а) уже использованные ресурсы;
- б) ресурсы, направляемые для лечения и рекреации повторно;
- в) ресурсы, переработанные человеком для их удаленного использования.

6. Природные лечебные ресурсы согласно Конституции РФ являются собственностью:

- а) исключительно государства;
- б) государства и частных лиц;
- в) любого субъекта предпринимательской деятельности с разрешения государства.

7. Стоимость потребления природных лечебных ресурсов:

- а) является разницей между суммой средств, поступивших от их использования и затратами на их производство;
- б) является суммой стоимости их добычи и ренты, уплачиваемой за их использование;
- в) является суммой средств, поступивших в бюджет за пользование природными лечебными ресурсами.

8. Под корпоративными стандартами обслуживания понимают:

- а) нормы и правила поведения, которые считаются обязательными для выполнения в процессе обслуживания клиентов в санаторно-курортной организации;
- б) описание действий персонала в необычной ситуации;
- в) четкое выполнение требований отдыхающих.

9. Дополнительный продукт — это:

- а) услуги, оказываемые гостям санатория другими организациями по их просьбе;

- б) продукты и услуги, покупаемые гостями за пределами санатория;
- в) товары и услуги, приносящие основному продукту дополнительные выгоды, выделяющие его из сходных конкурентных продуктов и оказываемые за дополнительную плату.

10. Под реабилитацией понимают:

- а) комплекс проводимых мероприятий медицинского характера, направленных на восстановление здоровья и трудоспособности лиц, утративших эти способности в результате заболевания;
- б) комплекс скоординированно проводимых мероприятий медицинского, физического, психологического, педагогического, социального характера, направленных на восстановление здоровья, психического статуса и трудоспособности лиц, утративших эти способности в результате заболевания;
- в) комплекс мероприятий по восстановлению трудоспособности лиц после заболевания или травмы.

11. Бальнеореакция — это:

- а) субъективное ощущение пациентом своего состояния в процессе бальнеолечения;
- б) улучшение состояния пациента после окончания санаторного лечения;
- в) реакция организма пациента на бальнеолечение, наступающая после двух-четырех процедур и выражающаяся в виде кратковременного обострения имеющихся заболеваний.

12. Разработанные Минздравом федеральные стандарты санаторно-курортной помощи для каждой группы заболеваний являются:

- а) комплексами лечебно-диагностических мероприятий, содержащими рекомендации по минимальному набору процедур;
- б) комплексами лечебно-диагностических мероприятий, содержащими рекомендации по оптимальному набору процедур;
- в) комплексами лечебно-диагностических мероприятий, обязательных для исполнения в максимальном объеме.

13. Диетическое питание по варианту V предусматривает:

- а) питание с пониженной калорийностью (низкокалорийная диета);
- б) питание с повышенной калорийностью (высококалорийная диета);
- в) питание с повышенным количеством белка (высокобелковая диета).

14. Задачами стратегии развития санаторно-курортной организации являются:

- а) расширение ресурсов между подразделениями;
- б) возможность оказания высококачественных услуг проживания, питания и лечения;
- в) обеспечение лидирующей позиции по затратам;
- г) осуществление долгосрочных целей и задач предприятия;
- д) диверсификация потребительского портфеля.

15. Социальными задачами функционирования предприятий санаторно-курортного комплекса являются:

- а) укрепление здоровья населения на основе использования природно-рекреационных ресурсов;
- б) восстановление трудовых ресурсов;
- в) увеличение ВВП.

16. Санаторно-курортный маркетинг — это:

- а) деятельность, направленная на максимальный объем продажи санаторно-оздоровительных услуг;
- б) деятельность по всестороннему изучению потребностей отдыхающих в санаторно-оздоровительных услугах для наиболее полного их удовлетворения путем комплексных усилий по производству, реализации и продвижению лечебно-оздоровительного продукта на рынке с целью получения прибыли и достижения других целей, стоящих перед организацией;
- в) комплексные усилия по организации продаж и продвижения санаторно-курортных услуг.

17. Комплекс санаторно-курортного маркетинга включает следующие элементы:

- а) продукт, цена, продвижение, сбыт, материальные доказательства, процесс, персонал;
- б) продукт, цена, продвижение, сбыт, персонал;
- в) продукт, цена, продвижение, сбыт.

18. Под качеством санаторно-курортных услуг понимается:

- а) наиболее полная удовлетворенность рекреантов в курортном лечении и отдыхе;
- б) максимальное достижение удовлетворенности рекреантов в курортном лечении и отдыхе в соответствии с заявленными стандартами обслуживания;
- в) максимальное соблюдение стандартов обслуживания рекреантов.

19. К требованиям, обеспечивающим достижение качества санаторно-курортного обслуживания, относятся (нужное подчеркнуть):

- а) всеобщее участие;
- б) заинтересованность руководства высшего звена;
- в) признание заслуг и внедрение программ внутреннего маркетинга;
- г) соответствие продукции требованиям потребителей
- д) обеспечение прибыльной работы санатория;
- е) качество обслуживания фирмами, занимающимися непосредственно сбытом услуг;
- ж) регулярное проведение аудита финансово-хозяйственной деятельности санатория.

20. Какие дополнительные услуги (помимо лечебных) оказывает санаторий?

- а) размещение;
- б) организация питания;
- в) организация развлечений;
- г) все ответы верны.

### **Инструкция по выполнению**

Из предложенных вариантов выбрать один правильный ответ.

### **Критерии оценивания:**

Максимальное количество баллов – 20. За правильный ответ на каждый вопрос - начисляется 1 балл.

**Индивидуальное практическое задание  
по дисциплине «Организация сервиса санаторно-курортных организаций»**

Индивидуальное практическое задание предполагает исследование по предложенной тематике с последующим написанием доклада и подготовкой презентации для демонстрации и защиты. Объем письменной работы 10-15 стр. печатного текста. Сдача работы осуществляется на основе подготовленной презентации.

**Индивидуальное задание №1:**

Цель: описание рекреационных ресурсов заданной территории

Задачи: изучение содержания понятия «рекреационные ресурсы»

1. Опишите природные условия одного из регионов России по следующему плану:
  - орографические условия;
  - водные объекты и системы;
  - флористические и фаунистические ресурсы;
  - климатические условия и ресурсы;
  - природные лечебные ресурсы;
  - особо охраняемые природные территории;
  - неблагоприятные явления природы;
  - ландшафты и их комплексная оценка.
2. Проведите оценку одного из лечебных ресурсов (минеральная вода, грязи и т.д.) в данном регионе по следующему плану:
  - ресурс;
  - тип;
  - запасы и степень их разработки;
  - основные месторождения;
  - состав;
  - особенности применения в лечебных целях;
  - санаторно-курортные учреждения, функционирующие на базе месторождений.

**Критерии оценки:**

Максимальное количество 20 баллов за задание:

- 20 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнообразные формы представления информации;
- 19-11 балла если обучающийся раскрыл только часть основных



положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

– 10-1 балла если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

– 0 баллов если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

### **Индивидуальное задание №2:**

Проведите оценку рекреационного потенциала одного из федеральных курортов России (по выбору студента) по следующему плану:

- название и тип курорта;
- географическое положение;
- история создания и развития;
- природные условия и ландшафты;
- рекреационно-оздоровительные факторы;
- курортная инфраструктура;
- показания и противопоказания к лечению;
- досуговый и экскурсионный потенциал.

### **Критерии оценки:**

Максимальное количество баллов за задание 10 баллов:

– 10 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации;

– 9-6 балла если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

– 5-1 балла если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

– 0 баллов если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

### **Индивидуальное задание № 3**

Подготовьте доклад-презентацию об одном из рекреационно-оздоровительных комплексов Европы по следующему плану:

- название и тип курорта;
- географическое положение;
- история создания и развития;
- природные условия и ландшафты;
- рекреационно-оздоровительные факторы;
- курортная инфраструктура;
- показания и противопоказания к лечению;

- досуговый и экскурсионный потенциал.

### **Критерии оценки:**

Максимальное количество баллов за задание 10 баллов:

- 10 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации;
- 9-6 балла если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- 5 -1 балла если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- 0 баллов если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

### **Индивидуальное задание № 4**

Подготовьте доклад-презентацию об одном из рекреационно-оздоровительных комплексов Азии, Африки, Австралии по следующему плану:

- название;
- тип и профиль;
- географическое положение ландшафтно-климатические условия;
- курортные ресурсы;
- природные условия и ландшафты;
- рекреационно-оздоровительные факторы;
- курортная инфраструктура;
- лечебные и оздоровительные программы;
- анимационно-досуговый сервис.

### **Критерии оценки:**

Максимальное количество баллов за задание 10 баллов:

- 10 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации;
- 9-6 балла если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- 5 -1 балла если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- 0 баллов если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

### **Индивидуальное задание № 5**

Цель: обзор и анализ рекреационно-оздоровительного потенциала ЮФО и СКФО

Задачи: изучение географии и инфраструктуры рекреационно-оздоровительных комплексов ЮФО и СКФО

1. Охарактеризуйте климатические ресурсы ЮФО и СКФО с позиции их лечебно-оздоровительной значимости, проанализируйте особенности их географического распределения.
2. Подготовьте доклад-презентацию о рекреационно-оздоровительном комплексе ЮФО и СКФО (по выбору студента). В докладе необходимо затронуть следующие вопросы:
  - а) географическое положение и тип РОК;
  - б) история возникновения и развития;
  - в) ландшафтно-климатические условия;
  - г) рекреационно-оздоровительные ресурсы;
  - д) рекреационно-оздоровительная инфраструктура;
  - е) специализация, показания и противопоказания;
  - ж) организация размещения и питания;
  - з) анимационно-досуговая составляющая;
  - и) оздоровительные программы и особенности их продвижения;
  - к) проблемы и перспективы развития.
3. Сравните известные рекреационно-оздоровительные комплексы ЮФО и СКФО (по выбору студента). Результаты сравнительного анализа оформите в виде таблицы. Сделайте выводы.

**Критерии оценки:**

Максимальное количество 20 баллов за задание:

- 20 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации;
- 19-11 балла если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- 10-1 балла если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- 0 баллов если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

**Индивидуальное задание № 6**

Подготовьте доклад-презентацию о SPA-центре или отеле любой из стран мира по следующему плану:

- а) название и тип (по классификации SPA);
- б) исторические сведения;
- в) местоположение;
- г) ландшафтно-климатические условия;
- д) основные программы и технологии;
- е) показания и противопоказания;

- ж) организация размещения и питания;
- з) организация досуга и развлечений.

**Критерии оценки:**

Максимальное количество баллов за задание 10 баллов:

- 10 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнообразные формы представления информации;
- 9-6 балла если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- 5-1 балла если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- 0 баллов если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций. Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию. **Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме экзамена.

*Экзамен* проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания адресованы студентам *всех* форм обучения.

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

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

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются умения управления консалтинговой деятельностью, ее регулирование; навыками межпрофессионального взаимодействия.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

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

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

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

Студент должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в рабочей программе дисциплины вопросам.

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