

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института экономики,
управления и сервисных технологий



Н.В. Осипова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.12 Организация обслуживания в санаторно-курортных комплексах

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Гостиничный и ресторанный бизнес

Квалификация (степень): бакалавр

Форма обучения: очно-заочная

Институт: экономики, управления и сервисных технологий

Кафедра: туризма и гостиничного дела

| | очная форма | очно-заочная форма | заочная форма |
|------------------------------------|-------------|-----------------------|---------------|
| Курс | | IV | |
| Семестр/триместр | | A | |
| Лекции | | 4 | |
| Лабораторные занятия | | | |
| Практические (семинарские) занятия | | 4 | |
| в т. ч. практическая подготовка | | | |
| Форма(ы) промежуточной аттестации | | зачет | |
| Контроль | | | |
| Иные формы работы | | | |
| Самостоятельная работа | | 64 | |

Всего часов: 72

Трудоемкость: 2 зачетных единицы.

Разработчик(и) рабочей программы:

Кандидат филологических наук, доцент О.В. Скроботова

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины: формирование устойчивого представления о санаторно-курортном продукте как необходимом инструменте в сфере сервиса.

Задачи изучения дисциплины:

- развитие у обучающихся знаний о современном состоянии, основных тенденциях развития индустрии гостеприимства и особенностях деятельности санаторно-курортных организаций в России и за рубежом;
- формирование у обучающихся понимания специфики предоставления дополнительных услуг в санаторно-курортных организациях;
- формирование у обучающихся умений и навыков выполнения основных функций управления подразделениями санаторно-курортной организации, предоставляющими дополнительные услуги в процессе проживания отдыхающих.

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули).

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

| Код компетенции | Индикаторы достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|-----------------|---|--|
| ПКС-1 | Знать: цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение | Знает: Теоретические основы организации санаторно-курортной деятельности, особенности структуры предприятий, систему курортно-рекреационных комплексов |
| | Уметь: - осуществлять формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания | Умеет: анализировать деятельность санаторно-курортных предприятий, давать характеристику природных курортных факторов различных регионов Российской Федерации |
| | Владеть: навыками организации оценки и обеспечения текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале | Владеет: навыками применения технологий санаторно-курортного обслуживания |
| ПКС-2 | Знать: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных | Знает: организацию деятельности функциональных и дополнительных служб санаторно-курортных |

| | | |
|--|--|---|
| | технологий; теоретические основы формирования внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы; принципы внедрения и контроля соблюдения стандартов в процессе обслуживания | комплексов; – технологию и организацию обслуживания номерного фонда; – особенности предоставления базовых и дополнительных услуг в санаторно-курортных комплексах |
| | Уметь: разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья; разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы; внедрять и контролировать соблюдения стандартов в процессе обслуживания | Умеет: – предоставлять клиентам санаторно-курортных комплексов основные и дополнительные услуги; – управлять персоналом санаторно-курортных комплексов; – осуществлять обслуживание номерного фонда. |
| | Владеть: навыками применения современных технологий оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; навыками внедрения и контроля соблюдения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы | Владеет: - основными приемами обслуживания клиентов; – умениями работы с нормативно-правовой документацией санаторно-курортных комплексов |

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения не реализуется

Очно-заочная форма обучения

| № п/п | Наименование разделов и тем | Всего | Аудиторные занятия | | | Сам. раб. |
|-------|--|-------|--------------------|----|----|-----------|
| | | | ЛК | ПЗ | ЛБ | |
| | Раздел 1. Санаторно-курортный комплекс в системе национальной экономики . | | | | | |
| 1. | Тема 1. Понятие о санаторно- | 5 | 2 | | | 3 |

| | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|
| | курортной деятельности. | | | | | |
| 2. | Тема 2. Санаторно-курортный комплекс и его структура. | 4 | | | | 4 |
| 3. | Тема 3. Основные типы санаторно-курортных организаций. Организация работы санатория. | 3 | | | | 3 |
| 4 | Тема 4. Правовое регулирование отношений в санаторно-курортной сфере. | 4 | | | | 4 |
| | Раздел 2. Ресурсное обеспечение функционирования предприятий санаторно-курортной отрасли. | | | | | |
| 5 | Тема 5. Классификация туристско-рекреационных ресурсов. Природные ресурсы как основа развития санаторно-курортной деятельности | 3 | | | | 3 |
| 6 | Тема 6. Экономические ресурсы предприятий санаторно-курортной сферы. | 6 | | 2 | | 4 |
| 7 | Тема 7. Трудовые ресурсы и корпоративная культура в сфере санаторно-курортного обслуживания | 4 | | | | 4 |
| | Раздел 3. Санаторно-курортный продукт. | | | | | |
| 8 | Тема 8. Специфика и классификация услуг санаторно-курортного комплекса | 4 | | | | 4 |
| 9 | Тема 9. Медицинские услуги как целевая часть санаторного продукта. | 4 | | | | 4 |
| 10 | Тема 10. Особенности организации питания в санаторно-курортных учреждениях. | 4 | | | | 4 |
| 11 | Тема 11. Анимационно-досуговая деятельность на курортах | 3 | | | | 3 |
| | Раздел 4. Маркетинг в санаторно-курортной деятельности | | | | | |
| 12 | Тема 12. Маркетинговый комплекс санаторно-курортных организаций | 4 | | | | 4 |
| 13 | Тема 13. Качество и конкурентоспособность санаторно-курортных услуг | 4 | | | | 4 |
| 14 | Тема 14. Формирование цен на санаторно-курортные услуги | 6 | | 2 | | 4 |
| 15 | Тема 15. Особенности продаж санаторно-курортных путевок | 4 | | | | 4 |
| 16 | Тема 16. Организация продвижения услуг санаторно-курортного комплекса | 4 | | | | 4 |

| | | | | | | |
|----|--|----|---|---|--|----|
| | Раздел 5. Государственное регулирование развития санаторно-курортной деятельности | | | | | |
| 17 | Тема 17. Проблемы санаторно-курортного комплекса и тенденции его развития. | 6 | 2 | | | 4 |
| | <i>Форма отчетности зачет</i> | | | | | |
| | <i>Итого за А триместр</i> | 72 | 4 | 4 | | 64 |
| | в т.ч. практическая подготовка | 4 | 2 | 2 | | |
| | ИТОГО: | 72 | 4 | 4 | | 64 |

Заочная форма обучения не реализуется.

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме теста.

Типовой вариант теста

- Территория, с компактно расположенными на ней курортами, объединенная округом санитарной охраны называется:
 - Курорт
 - Курортная местность
 - Курортный район.
- Курорт, где в качестве основного лечебного фактора используются природные минеральные воды, называется
 - Бальнеогрязевым,
 - Бальнеологическим,
 - Бальнеоклиматическим,
 - Горноклиматическим.
- Отрасль науки, изучающая природные условия местности с целью познания закономерностей влияния комплекса условий на здоровье людей, а также учитывающая влияние социально-экономических факторов, называется:
 - Курортология,
 - Культурология,
 - Социальная медицина,
 - Медицинская география
- Галерея питьевая - здание над бюветами, предназначенное для

- Кто является открывателем первых курортов в России:
 - Александр I
 - Петр I
 - Афанасий Бушуев
- Назовите, какие курорты федерального значения Вы знаете:

7. Курорт - это

- 1) освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях особо охраняемая природная территория, располагающая природными лечебными ресурсами и необходимыми для их эксплуатации зданиями и сооружениями, включая объекты инфраструктуры;
- 2) территория, обладающая природными лечебными ресурсами и пригодная для организации лечения и профилактики заболеваний, а также для отдыха населения;
- 3) освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях особо охраняемая природная территория, располагающая природными лечебными ресурсами и необходимыми для их эксплуатации зданиями и сооружениями;
- 4) совокупность всех выявленных и учтенных природных лечебных ресурсов, лечебно-оздоровительных местностей, а также курортов и курортных регионов.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета с использованием следующих оценочных материалов:

Вопросы к зачету

(А триместр очно-заочная форма обучения)

1. Введение. Цели и задачи курса. Предмет, объект исследования.
2. Специфика сферы услуг как одного из секторов хозяйства.
3. Факторы спроса на услуги санаторно-курортных комплексов.
4. Классификация санаторно-курортных комплексов.
5. Характеристика материально-технической базы санаторно-курортных комплексов.
6. Санаторно-курортные комплексы как объект проектирования и строительства.
7. Экологические требования, предъявляемые к санаторно-курортным комплексам.
8. Организационная структура санаторно-курортных комплексов.
9. Техническая и технологическая документация санаторно-курортных комплексов.
10. Административная служба санаторно-курортных комплексов.
11. Формирование профессиональной культуры работников санаторно-курортных комплексов.
12. Цена и ценообразование в санаторно-курортных комплексах.
13. Рекламная и информационно-справочная деятельность в санаторно-курортных комплексах.
14. Инженерно-техническая служба в санаторно-курортных комплексах.
15. Служба приёма и размещения в санаторно-курортных комплексах.
16. Система бронирования мест.
17. Различия в оформлении и проживании российских и иностранных граждан.
18. Порядок расчёта с клиентами санаторно-курортных комплексов.
19. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда.
20. Организация работы персонала санаторно-курортных комплексов.
21. Платные дополнительные услуги.
22. Организация работы экскурсионных бюро в санаторно-курортных комплексах.
23. Транспортные услуги в санаторно-курортных комплексах.
24. Анимационная деятельность санаторно-курортных комплексов.

25. Порядок технического регулирования содержания и форм санаторно-курортных комплексов.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Барчуков, И. С. Санаторно-курортное дело : учебное пособие / И. С. Барчуков. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 304 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685100> (дата обращения: 18.04.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 5-238-01100-8. – Текст : электронный.
2. Старикова, Ю. А. Санаторно-курортное дело : Конспект лекций : учебное пособие / Ю. А. Старикова. – Москва : А-Приор, 2010. – 95 с. – (Конспект лекций). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=56307> (дата обращения: 18.04.2024). – ISBN 978-5-384-00380-9. – Текст : электронный.

4.2. Дополнительная литература

1. Максимовская, О. А. История курортного дела и спа-индустрии : учебное пособие для вузов / О. А. Максимовская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 183 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09008-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515120> (дата обращения: 18.04.2024).

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| № пп | Ссылка на информационный ресурс | Наименование разработки в электронной форме | Доступность |
|------|---|---|------------------|
| 1. | http://классификация-туризм.рф | Федеральный перечень туристских объектов | Свободный доступ |
| 2. | http://edu.ru/ | Российское образование: Федеральный портал. Включает ссылки на порталы и сайты образовательных учреждений; государственные образовательные стандарты; нормативные документы; каталог экскурсий и обучающих программ. | Свободный доступ |

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

| | | | |
|----|---|--|---|
| 1. | http://www.biblioclub.ru | Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн | Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в |
|----|---|--|---|

| | | | |
|----|--|--|--|
| | | | которой имеется доступ к сети Интернет |
| 2. | www.garant.ru | Информационно-правовой портал | Свободный доступ |
| 3. | www.elibrary.ru | Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования | Свободный доступ |
| 4. | www.consultant.ru | Российская компьютерная справочно-правовая система | Свободный доступ |

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.