

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



УТВЕРЖДАЮ»

И.о. директора института экономики,
управления и сервисных технологий

Р.М. Иванова

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: очная, очно-заочная

Институт: экономики, управления и сервисных технологий

Кафедра: туризма и гостиничного дела

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	III	IV	
Семестр/триместр	6	A	

Лекции	26	4	
Лабораторные занятия			
Практические (семинарские) занятия	26	4	
в т. ч. практическая подготовка	4	4	
Форма(ы) промежуточной аттестации	зачет	зачет	
Контроль			
Иные формы работы			
Самостоятельная работа	20	64	

Всего часов: 72

Трудоемкость: 2 зачетных единицы.

Разработчик(и) рабочей программы:

Кандидат филологических наук, доцент О.В. Скроботова

1. 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

№ 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-курортной деятельности.	3	2			1

2.	Тема 2. Санаторно-курортный комплекс и его структура.	3		2		1
3.	Тема 3. Основные типы санаторно-курортных организаций. Организация работы санатория.	5	2	2		1
4	Тема 4. Правовое регулирование отношений в санаторно-курортной сфере.	5	2	2		1
	Раздел 2. Ресурсное обеспечение функционирования предприятий санаторно-курортной отрасли.					
5	Тема 5. Классификация туристско-рекреационных ресурсов. Природные ресурсы как основа развития санаторно-курортной деятельности	5	2	2		1
6	Тема 6. Экономические ресурсы предприятий санаторно-курортной сферы .	6	2	2		2
7	Тема 7. Трудовые ресурсы и корпоративная культура в сфере санаторно-курортного обслуживания	5	2	2		1
	Раздел 3. Санаторно-курортный продукт.					
8	Тема 8. Специфика и классификация услуг санаторно-курортного комплекса	6	2	2		2
9	Тема 9. Медицинские услуги как целевая часть санаторного продукта.	5	2	2		1
10	Тема 10. Особенности организации питания в санаторно-курортных учреждениях.	5	2	2		1
11	Тема 11. Анимационно-досуговая деятельность на курортах	3		2		1
	Раздел 4. Маркетинг в санаторно-курортной деятельности					
12	Тема 12. Маркетинговый комплекс санаторно-курортных организаций	3	2			1
13	Тема 13. Качество и конкурентоспособность санаторно-курортных услуг	3		2		1
14	Тема 14. Формирование цен на санаторно-курортные услуги	5	2	2		1
15	Тема 15. Особенности продаж санаторно-курортных путевок	3		2		1
16	Тема 16. Организация продвижения услуг санаторно-курортного комплекса	3	2			1
	Раздел 5. Государственное регулирование развития санаторно-					

	курортной деятельности					
17	Тема 17. Проблемы санаторно-курортного комплекса и тенденции его развития.	4	2			2
	<i>Форма отчетности зачет</i>					
	<i>Итого за 6 семестр</i>	72	26	26		20
	в т.ч. практическая подготовка	4	2	2		
	ИТОГО:	72	26	26		20

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-курортной деятельности.	5	2			3
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:
 - а) Курорт
 - б) Курортная местность
 - в) Курортный район.
- Курорт, где в качестве основного лечебного фактора используются природные минеральные воды, называется
 - а) Бальнеогрязевым,
 - б) Бальнеологическим,
 - в) Бальнеоклиматическим,
 - г) Горноклиматическим.

3. Отрасль науки, изучающая природные условия местности с целью познания закономерностей влияния комплекса условий на здоровье людей, а также учитывающая влияние социально-экономических факторов, называется:

- а) Курортология,
- б) Культурология,
- в) Социальная медицина,
- г) Медицинская география

4. Галерея питьевая - здание над бюветами, предназначенное для _____

5. Кто является открывателем первых курортов в России:

- а) Александр I
- б) Петр I
- в) Афанасий Бушуев

6. 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

(бсеместр, очная/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: 21.04.2023). — 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: 21.04.2023). — 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: 21.04.2023).

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.