

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Институт истории и международных отношений

УТВЕРЖДАЮ  
Директор института  
\_\_\_\_\_ профессор Т. В. Черевичко

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2019 г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**«Курортный сервис»**

Направление подготовки бакалавриата  
43.03.01 Сервис


Профиль подготовки бакалавриата  
«Бизнес-процессы на предприятиях сервиса»

Квалификация (степень) выпускника

*Бакалавр*

Форма обучения  
**Заочная**

Саратов,  
2019

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Каменова С. Е.		
Председатель НМК	Гладышев А. В.		
Заведующий кафедрой	Черевичко Т. В.		

### 1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Курортный сервис» является создание базовой системы знаний о курортном сервисе, основах формирования сферы услуг в курортном сервисе.

### 2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Курортный сервис» (Б1.В.ДВ.05.01) входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана и преподается в восьмом семестре четвертого года обучения. Вместе с дисциплиной «Сетевой сервис» дисциплина «Курортный сервис» входит в блок «Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.05». Преподавание дисциплины «Курортный сервис» является важным связующим звеном в системе преподавания дисциплин бакалавриата и включает в себя лекции, практические занятия, зачет с оценкой. Дисциплина «Курортный сервис», развивает знания обучающегося в области теоретических и практических основ курортного сервиса.

Преподавание данной дисциплины должно изучаться после курсов Б1.О.06 «Сервисная деятельность», Б1.О.10 «Менеджмент в сервисе», Б1.О.11 «Маркетинг в сервисе», Б1.О.12 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», Б1.0.09 «Информационные технологии в сервисе».

Необходимым для усвоения материалов дисциплины «Курортный сервис» является наличие у учащихся базовых знаний и представлений о современных тенденциях развития курортного сервиса.

### 3. Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-4 «Способность к диверсификации сервисной деятельности с учетом основных социально-психологических особенностей потребителей услуг»	ПК-4.1 Оценивает эффективность деятельности структурных подразделений предприятия сервиса; ПКО-4.2 Управляет лояльностью потребителей сервисных организаций; ПКО-4.3 Реализует сервисные процессы с	<b>Знать:</b> методику оценки эффективности деятельности предприятий сервиса <b>Уметь:</b> управлять лояльностью потребителей. <b>Владеть:</b> реализацией сервисных процессов с учетом маркетинговой среды предприятия.

	учетом маркетинговой среды предприятия.	
ПК-5 готовность к разработке и проведению исследований в сфере сервиса с учетом отечественного и зарубежного опыта	ПК-5.1 Осваивает технологии исследовательской деятельности в сфере сервиса ПК-5.2 Проводит маркетинговые исследования рынка услуг ПК-5.3 Использует инновационные технологии в целях эффективного обслуживания клиентов.	<b>Знать:</b> технологии исследовательской деятельности в сфере сервиса <b>Уметь:</b> проводить маркетинговые исследования рынка услуг <b>Владеть:</b> инновационными технологиями в целях эффективного обслуживания клиентов

#### 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц 180 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Сессия	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Формы промежуточной аттестации (по семестрам)
				лекции	практические	семинары	СР	
1.	Тема 1. Введение. Основы курса «Курортный сервис»	Курс 4 Сессия 1		2			10	опрос, проверка конспектов лекций
2.	Тема 2. Курортный сервис в системе лечебно-оздоровительного туризма	Курс 4 Сессия 1		2			10	опрос, проверка конспектов лекций
3.	Тема 3. Организация курортной деятельности	Курс 4 Сессия 1		2			10	фронтальный опрос, доклады
<b>Итого курс 4 сессия 1</b>		Курс 4 Сессия 1		<b>6</b>			<b>30</b>	
4.	Тема 4. Активные виды оздоровления в курортном сервисе	Курс 4 Сессия 2		2	2		42	опрос, проверка конспектов лекций
5.	Тема 5. Анимационно-досуговая деятельность в курортных организациях	Курс 4 Сессия 2		-	2		44	опрос, дискуссия по проблемным вопросам темы
6.	Тема 6. Управление курортным сервисом	Курс 4 Сессия 2		-	4		44	сообщения по теме, дискуссия
<b>Итого курс 4 сессия 2</b>				<b>2</b>	<b>8</b>		<b>130</b>	
<b>Контроль – 4 ч</b>								
	<b>Промежуточная аттестация</b>							<b>Зачет с оценкой</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины – 180ч.</b>				<b>8</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>160</b>	

## **Содержание дисциплины**

### Тема 1. Введение. Основы курса «Курортный сервис».

Введение в дисциплину «Курортный сервис». Предмет и объект дисциплины. Понятие, сущность и задачи курортного сервиса. Содержание дисциплины «Курортный сервис».

### Тема 2. Курортный сервис в системе лечебно-оздоровительного туризма.

Место курортного сервиса в сфере оказания услуг населению Российской Федерации. Взаимосвязь курортного сервиса с другими видами деятельности. Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях. Лечебный и оздоровительный туризм. Основные типы курортов. Реабилитация: цели, задачи, значение в условиях курорта. Минеральные воды как основной природный лечебный фактор.

### Тема 3. Организация курортной деятельности.

Понятие индустрии здоровья. Система организации здравоохранения в России. Курортная помощь, как вид медицинского и сервисного обслуживания населения. Организация работы санатория. Сущность и составляющие современной курортной медицины.

### Тема 4. Активные виды оздоровления в курортном сервисе.

Характеристика активных видов отдыха и оздоровления. Основные режимы двигательной активности на курортах. Спортивно-оздоровительная база и кадры. Искусственные физические факторы, применяемые в курортной лечебной практике. Применение редких и нетрадиционных методов лечения.

### Тема 5. Анимационно-досуговая деятельность в курортных организациях.

Организация досуга и развлечений в санаторно-курортных учреждениях. Анимационный сервис как новое направление в организации досуга отдыхающих. Ивент-индустрия в курортном сервисе: понятие, сущность.

### Тема 6. Управление курортным сервисом.

Эволюция подходов к управлению курортами. Управление курортами на различных уровнях. Функции управления в курортных учреждениях. Место курортного сервиса в сфере оказания услуг населению Российской Федерации. Взаимосвязь курортного дела с другими видами деятельности. Концепция маркетинга в управлении курортной деятельностью. Основные формы курортной деятельности в России.

## **5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины**

При изучении дисциплины используются активные и интерактивные формы проведения занятий: деловые и ролевые игры, моделирование и разбор конкретных ситуаций. Данные формы занятий проводятся в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

*Адаптивные образовательные технологии для инвалидов и лиц с ОВЗ*  
Профессиональное обучение и профессиональное образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляются на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися. К специальным условиям для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями можно отнести использование учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, таких как просмотр видеofilмов, аудио демонстрации с использованием теле-, видео-, аудиотехники, а также демонстрация иллюстративных материалов, проведение индивидуальных консультаций.

Возможно использование следующих *адаптивных образовательных технологий*:

- предоставление инвалидам по зрению или слабовидящим возможностей использовать пособия, выполненные шрифтом Брайля, крупноформатные наглядные материалы и аудиофайлы;
- сопровождение устной речи демонстрационным и иллюстративным материалом для лиц с ограниченными возможностями по слуху;
- создание условий для организации коллективных занятий в студенческих группах, где лицам с ограниченными возможностями по здоровью оказывается необходимая помощь в получении информации;
- проведение индивидуальных коррекционных консультаций для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- создание благоприятной, эмоционально-комфортной атмосферы при проведении занятий, консультаций, промежуточной аттестации. При взаимодействии со студентом с инвалидностью, студентом с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности его психофизического состояния, самочувствия, создаются условия, способствующие повышению уверенности в собственных силах. При неудачах в освоении учебного материала студенту с инвалидностью, студенту с ограниченными возможностями здоровья даются четкие рекомендации по дальнейшей работе над изучаемой дисциплиной (разделом дисциплины, темой).

## **6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

Самостоятельная работа студентов представляет собой внеаудиторные занятия. Целью самостоятельной работы студентов является получить знания в области основ сервиса, теории рынка услуг, а также составить представления об особенностях функционирования отдельных видов и разновидностей услуг.

Студент должен показать владение навыками самостоятельной работы, глубину знаний по той или иной теме, умение обобщать полученные данные и делать правильные выводы. Студенты должны уметь проводить аналитическую работу по изучению рынка услуг.

Виды самостоятельной работы студентов: Сбор научной информации. Анализ источников. Реферирование научных работ. Освоение стандартных и специальных программ. Подготовка презентации. Необходимыми средствами обучения для дисциплины «Курортный сервис» являются учебники и учебные пособия, рекомендуемые для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению бакалавриата 43.03.01 Сервис, общая и специальная образовательная литература, статьи и книги специализированного содержания, методические разработки и материалы, выпускаемые кафедрами ИИиМО СГУ; дополнительные учебно-методические и информационные материалы, реализующие изучение данной дисциплины в Институте истории и международных отношений СГУ.

### ***Перечень вопросов к дифференцированному зачету по дисциплине «Курортный сервис»:***

1. Понятие и сущность курортного сервиса.
2. Содержание дисциплины «Курортный сервис».
3. Место курортного сервиса в сфере оказания услуг населению Российской Федерации.
4. Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях.
5. Организация работы санатория.
6. Характеристика активных видов отдыха и оздоровления.
7. Искусственные физические факторы, применяемые в курортной лечебной практике.
8. Понятие индустрии здоровья. Система организации здравоохранения в России.
9. Реабилитация: цели, задачи, значение в условиях курорта.
10. Минеральные воды как основной природный лечебный фактор.
11. Организация досуга и развлечений в санаторно-курортных учреждениях.

12. Анимационный сервис как новое направление в организации досуга отдыхающих.
13. Ивент-индустрия в курортном сервисе: понятие, сущность.
14. Управление курортами на различных уровнях.
15. Функции управления в курортных учреждениях.
16. Концепция маркетинга в управлении курортной деятельностью.

***Примерные темы рефератов по дисциплине «Курортный сервис»:***

1. История развития курортного дела на Черноморском побережье Кавказа.
2. Курорты Российской Федерации в общей системе здравоохранения и туризма.
3. Организация оздоровления детей на современном курорте.
4. Перспективы оздоровительного отдыха на курортах Российской Федерации.
5. Особенности Краснодарского курортного района (лечебно- природные факторы, курорты).
6. Экологический режим на курортах.
7. Лечебное и оздоровительное питание в современной санаторно-курортной сфере.

*Примечание:* любая из предложенных тем может быть конкретизирована по желанию студента (и согласована с преподавателем).

Тема для каждого студента утверждается преподавателем в индивидуальном порядке.

**7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС**

Таблица 1.1 Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности (8 семестр, зачет с оценкой)

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Курс	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
4	16	0	16	38	0	0	30	<b>100</b>

**Программа оценивания учебной деятельности студента**

**4 курс**

**Лекции**

*Посещаемость, активность, опрос, умение выделить главную мысль и др. за один семестр – от 0 до 16 баллов.*

**Лабораторные занятия**

*Не предусмотрены.*

### **Практические занятия**

*Самостоятельность при выполнении работы, активность работы в аудитории, правильность выполнения заданий, уровень подготовки к занятиям и др. - от 0 до 16 баллов.*

### **Самостоятельная работа – от 0 до 38 баллов**

1. Доклад (от 0 до 5 баллов).
2. Реферат (от 0 до 20 баллов).
3. Другие виды самостоятельной работы (от 0 до 13 баллов).

### **Автоматизированное тестирование**

*Не предусмотрено.*

### **Другие виды учебной деятельности**

*Виды учебной деятельности, не вошедшие в предыдущие колонки таблицы – не предусмотрено.*

### **Промежуточная аттестация – зачет с оценкой – от 0 до 30 баллов**

*Ранжирование баллов при аттестации студентов:  
ответ на «отлично» оценивается от 24 до 30 баллов;  
ответ на «хорошо» оценивается от 16 до 23 баллов;  
ответ на «удовлетворительно» оценивается от 8 до 15 баллов;  
ответ на «неудовлетворительно» оценивается от 0 до 7 баллов.*

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за 8 семестр по дисциплине «Курортный сервис» составляет **100** баллов.

Таблица 2.2 Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Курортный сервис» в оценку (зачет с оценкой):

<b>Количество баллов</b>	<b>Оценка</b>
80-100 баллов	«отлично» / «зачтено»
60-79 баллов	«хорошо» / «зачтено»
40-59 баллов	«удовлетворительно» / «зачтено»
0-39 баллов	«неудовлетворительно» / «не зачтено»



## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### а) литература:

1. Ветитнев, А. М. Организация санаторно-курортной деятельности [Текст]: учебное пособие для обучения студентов вузов по направлению подготовки "Гостиничное дело" / А. М. Ветитнев, Я. А. Войнова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 270 с. : ил., табл.; 22 см. - (Бакалавриат).; ISBN 978-5-4365-0140-6
2. Ветитнев, А. М. Интернет-технологии в управлении санаторно-курортными организациями [Текст] / А. М. Ветитнев, Я. А. Ашкинадзе. - 2, стереотипное изд.- М.: ИНФРА-М, 2016.  
<http://znanium.com/go.php?id=544273>

### б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

- ЭБС издательства «Лань» <http://e.lanbook.com> ЭБС издательства «Юрайт» <http://biblio-online.ru> ЭБС «Ibooks.ru» <http://ibooks.ru>  
ЭБС «РУКОНТ» <http://rucont.ru>  
ЭБС «Znaniy.com» <http://znanium.com>  
ЭБС «Библиороссика» <http://bibliorossika.ru>  
ЭБС «IPRbooks» <http://iprbookshop.ru>

### Лицензионное обеспечение:

Microsoft Windows 7, 8 Pro, Microsoft Office 7, 10, 13 Plus, WinRar, Adobe Acrobat Reader X, Google Chrome, Abby Fine Reader.

## **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

- 1.Компьютерный класс, оргтехника, мультимедийное оборудование (во время лекционных и практических занятий), доступ к сети Интернет доступ к электронно-библиотечной системе.
2. Наглядные пособия.
- 3.Графические средства обучения: иллюстративный материал – фотографии, слайды, плакатные демонстрации.
- 4.Технические средства обучения: просмотр видеофильмов, аудио демонстрации с использование теле-, видео-, аудиотехники.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 Сервис, профиль подготовки «Бизнес-процессы на предприятиях сервиса».

Автор:

канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры  
туризма и культурного наследия

С. Е. Каменева

Программа одобрена на заседании кафедры туризма и культурного наследия от «30» августа 2019 года, протокол № 1.