

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

_____ 20__ 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,
20 21

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Каменева С. Е.		
Председатель НМК	Баранов А. В.		
Заведующий кафедрой	Черевичко Т. В.		
Специалист Учебного управления			

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.04.01) 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.04». 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.В.08 «Основы сервиса», Б1.О.07 «Менеджмент в сервисе», Б1.О.08 «Маркетинг в сервисе», Б1.О.09 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса».

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 учетом маркетинговой среды предприятия.	Знать: методику оценки эффективности деятельности предприятий сервиса Уметь: управлять лояльностью потребителей. Владеть: реализацией сервисных процессов с учетом маркетинговой среды предприятия.
ПК-5 готовность к	ПК-5.1 Осваивает	Знать: технологии

разработке и проведению исследований в сфере сервиса с учетом отечественного и зарубежного опыта	технологии исследовательской деятельности в сфере сервиса ПК-5.2Проводит маркетинговые исследования рынка услуг ПК-5.3Использует инновационные технологии в целях эффективного обслуживания клиентов.	исследовательской деятельности в сфере сервиса Уметь: проводить маркетинговые исследования рынка услуг Владеть: 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»	4		2			8	опрос, проверка конспектов лекций
2.	Тема 2. Курортный сервис в системе лечебно-оздоровительного туризма	4		4			8	опрос, проверка конспектов лекций
3.	Тема 3. Организация курортной деятельности	4		4			10	фронтальный опрос, доклады
Итого 4 сессия		4		10			26	
4.	Тема 4. Активные виды оздоровления в курортном сервисе	5		2	4		40	опрос, проверка конспектов лекций
5.	Тема 5. Анимационно-досуговая деятельность в курортных организациях	5		2	4		40	опрос, дискуссия по проблемным вопросам темы
6.	Тема 6. Управление курортным сервисом	5		4	6		42	сообщения по теме, дискуссия
Итого 5 сессия				8	10		122	
Контроль – 4 ч								
	Промежуточная аттестация							Зачет с оценкой
Общая трудоемкость дисциплины – 180ч.				18	10	-	148	

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
Сессия	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
4,5	18	0	10	42	0	0	30	100

Программа оценивания учебной деятельности студента
4,5 семестр

Лекции

Посещаемость, активность, опрос, умение выделить главную мысль и др. за один семестр – от 0 до 18 баллов.

Лабораторные занятия

Не предусмотрены.

Практические занятия

Самостоятельность при выполнении работы, активность работы в аудитории, правильность выполнения заданий, уровень подготовки к занятиям и др. в течение одного семестра - от 0 до 10 баллов.

Самостоятельная работа – от 0 до 42 баллов

1. Доклад (от 0 до 5 баллов).
2. Реферат (от 0 до 20 баллов).
3. Другие виды самостоятельной работы (от 0 до 17 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 «хорошо» 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):

Количество баллов	Оценка
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 «22» сентября 2021 года, протокол № 2.