

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«28» июня 2022 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.ДВ.03.02** Технология и организация санаторно-курортного обслуживания

Учебный план: 2022-2023 43.03.02 ИБК Техн и орг гост услуг ЗАО №1-3-117.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:  
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация гостиничных услуг  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
	Лекции	Практ. занятия				
4	УП	4	32		1	
	РПД	4	32		1	
5	УП	16	88	4	3	Зачет
	РПД	16	88	4	3	
Итого	УП	4	120	4	4	
	РПД	4	16	120	4	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат педагогических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Воронцова Галина  
Григорьевна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой туристского бизнеса

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатольевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

---

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать компетенции обучающегося в области технологии и организации санаторно-курортных услуг, включающие как получение студентами теоретических знаний о функционировании предприятий санаторно-курортной сферы, так и усвоение ими практических профессиональных навыков в этой области.

### 1.2 Задачи дисциплины:

- рассмотреть общие закономерности и особенности производства и оказания услуг в санаторно-курортных организациях
- показать нормативно-правовую базу в сфере санаторно-курортных услуг;
- рассмотреть основные виды и формы санаторно-курортной деятельности.

### 1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Управление средствами размещения

Организация производственных процессов на предприятиях индустрии гостеприимства

Инновации в гостиничном бизнесе

Программное обеспечение предприятий индустрии гостеприимства

Продвижение услуг в индустрии гостеприимства

Основы организации и технологии обслуживания в индустрии гостеприимства

Мировой рынок гостиничных услуг

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ПК-4: Способен разрабатывать предложения по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка</b>
<b>Знать:</b> - современные технологии оказания услуг в сфере гостеприимства
<b>Уметь:</b> - использовать теоретические основы проектирования, организации, реализации стратегий и программ для реализации туристского продукта, направленного на отдых и оздоровление, соответствующего запросам потребителей
<b>Владеть:</b> - навыками разработки предложений по совершенствованию обслуживания в индустрии гостеприимства с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, перспективных направлений
<b>ПК-3 : Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</b>
<b>Знать:</b> - принципы функционирования санаторно-курортных предприятий; - цикл обслуживания клиентов в санатории; - основы организации оздоровительного туризма;
<b>Уметь:</b> - предоставлять информацию о туристско-рекреационных и курортных, ресурсах региона, страны назначения по запросу туриста;
<b>Владеть:</b> - навыками оценки уровня качества и конкурентоспособности санаторно-курортных организаций и услуг; - навыками организации и контроля работы персонала основных служб санаторно-курортного предприятия.

### 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Санаторно-курортное обслуживание - общая характеристика	4				
Тема 1. Санаторно-курортное обслуживание в системе услуг здравоохранения и санаторно-культурного туризма Основные понятия и определения. История развития санаторно-курортного дела в России и за рубежом. Санаторно-курортные средства размещения: санаторные, лечебно-оздоровительные учреждения и организации всех форм собственности, предоставляющие услуги размещения, питания и услуги по лечению, реабилитации и рекреации(санатории, пансионаты, грязелечебницы, бальнеологические лечебницы и т. д.) Классификация и основные направления санаторно-курортного лечения. Специфика организации оздоровительных мероприятий.		1		16	ИЛ
Тема 2. Предприятия рекреационной сети. Санаторий как основное лечебно-профилактическое учреждение Санаторно-курортное лечение: основные виды. Стандарты санаторно-курортного лечения. Производственная структура санатория, курорта, профилактория; формирование функциональных отделов и должностных инструкций в соответствии с типами предприятия. Качества медицинских и оздоровительных услуг.		1		10	ГД
Тема 3. Проблемы правового регулирования и качества санаторно-курортных услуг Содержание нормативных документов: ГОСТ Р 52887—2007 "Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления", ГОСТ Р 53423—2009 (ИСО 18513—2003) "Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения", ГОСТ Р 54599—2011 "Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха", ГОСТ Р 55317 - 2012 "Услуги населению. СПА-услуги. Термины и определения"		2		6	ИЛ
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		4		32	
Консультации и промежуточная аттестация - нет		0			
Раздел 2. Организация работы лечебно-профилактического учреждения и технология оказания основных санаторно-курортных услуг	5				

<p>Тема 4. Виды лечебно-оздоровительных услуг в санаторно-курортном учреждении  Виды услуг, оказываемые санаториями, курортами и средствами размещения для отдыха, труда и развлечений (досуга) относят средства размещения, предоставляющие туристам услуги проживания и, как правило, услуги питания, а также дополнительные услуги по организации развлечений, досуга, труда и отдыха, занятий физкультурой и спортом, экскурсионные услуги: дома и базы отдыха, спортивные базы, лагеря труда и отдыха.  Услуги по организации питания. Специфика организации питания в санаториях и лечебных учреждениях: диетическое питание, детское питание, оздоровительные и лечебные коктейли.  Практические занятия. Виды лечебно-оздоровительных услуг в санаторно-курортном учреждении</p>			8	44	ИЛ
<p>Тема 5. Услуги по организации сервисного обслуживания и продвижению медицинского туризма.  Специфика формирования пакета оздоровительных и СПА-услуг; СПА-технологии: водные процедуры, бальнеопроцедуры, талассопродуры, мануальные и релаксирующие процедуры. Специфика продаж и продвижения медицинских услуг, реклама, индивидуальные и семейные пакеты, интернет-продажи.  Специфика формирования СПА-пакетов и СПА-программ, wellness-услуги.  Стратегия развития сервиса  Практические занятия. Состояние санаторно-курортной деятельности и курортный потенциал</p>			8	44	ГД
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)			16	88	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)			0,25		
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>			20,25	120	

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

#### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

##### 5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

##### 5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотно излагает основные положения законодательства Российской Федерации, регламентирующее предоставление гостиничных и санаторно-курортных услуг;</li> <li>- характеризует принципы функционирования и называет виды санаторно-курортных предприятий;</li> <li>- описывает цикл обслуживания клиентов в санатории, спа-отеле, курортном отеле и др.</li> </ul>	<p>Вопросы для устного собеседования</p> <p>Практико-ориентированные задания</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</li> <li>- анализирует качество обслуживания на предприятии;</li> <li>- предлагает систему организации работы и контроля персонала в гостиницах, санаторно-курортных комплексах и иных средствах размещения.</li> </ul>	
ПК-4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- перечисляет технологии и способы обслуживания клиентов на предприятии санаторно-курортного комплекса;</li> <li>- описывает теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</li> <li>- выявляет сильные и слабые стороны санаторно-курортного предприятия, разрабатывает предложения по повышению конкурентоспособности предприятия;</li> <li>- анализирует отзывы клиентов, выявляя недостатки в технологическом цикле обслуживания;</li> <li>- формирует и разрабатывает пакет дополнительных услуг для повышения эффективности деятельности гостиничного предприятия.</li> </ul>	<p>Вопросы для устного собеседования</p> <p>Практико-ориентированные задания</p>

### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	<p>Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области.</p> <p>Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки.</p> <p>Обучающийся успешно прошел текущий контроль, выполнил все практические задания.</p>	
Не зачтено	<p>Ответ неполный, есть существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов. Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки).</p> <p>Обучающийся не прошел какой-либо из элементов текущего контроля, не выполнил больше 50% практических заданий.</p>	

### 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

#### 5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Курс 4	
1	Не предусмотрены
Курс 5	
2	Основные понятия и определения санаторно-курортного обслуживания.
3	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда санатория.
4	Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения санаторно-курортной организации.

5	Классификация санаторно-курортных организаций в зависимости от географического расположения и характера климатических условий.
6	Ресурсное обеспечение функционирования предприятий санаторно-курортной отрасли
7	Нормативные документы и законодательные акты, действующие в сфере санаторно-курортной деятельности.
8	Основные типы мировых курортов.
9	Виды услуг, оказываемых в санаторно-курортных учреждениях.
10	Организационная структура управления санаторно-курортным предприятием.
11	Основные законодательные документы, регламентирующие деятельность курортов.
12	Рекреация: понятие, особенности в условиях санаторно-курортного оздоровления, основные задачи.
13	Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников санаторно-курортной индустрии.
14	Типы курортов по степени лечебной эффективности природных лечебных факторов, уровню их освоенности и благоустройства.
15	Классификация ресурсов лечебно-оздоровительного туризма
16	Основные принципы и подходы по оптимизации реабилитационной помощи населению.
17	Особенности организации питания в санаториях.
18	Лечебно-оздоровительный и медицинский туризм как объект продвижения
19	Организация туристско-экскурсионных услуг в санаторно-курортном учреждении.
20	Развитие сферы санаторно-курортных услуг в Российской Федерации
21	Виды санаторно-курортных услуг в России и за рубежом.
22	Курортный фонд Российской Федерации.
23	Государственное регулирование санаторно-курортной деятельности в Российской Федерации.

### 5.2.2 Типовые тестовые задания

Не предусмотрены.

### 5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Задание 1 .

Несмотря на то, что ряд специалистов предлагает рассматривать деятельность санаторно-курортных организаций (СКО) в рамках самостоятельного вида экономической деятельности, более обосновано мнение о том, что в данном случае имеет место функционирование межотраслевого комплекса организаций, осуществляющих различные виды деятельности. Перечислите эти виды деятельности. Соотнесите их с видами деятельности в соответствии с общим классификатором (ОКВЭД).

2. В виде схемы изобразите хозяйственную структуру санатория.

3. Санаторно-курортная деятельность как значительный сектор экономики страны требует надежного правового регулирования и создания благоприятных условий для ее развития. На курортное дело распространяется в полной мере регулирующее воздействие норм различных отраслей права: медицинского, страхового, административного, экологического, о защите прав потребителей и др. Особое значение в правовом обеспечении курортной деятельности отводится гражданскому праву.

Перечислите основные нормативные акты и их положения, касающиеся организации санаторно-курортной деятельности.

## 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

### 5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

### 5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная

Письменная

Компьютерное тестирование

Иная

### 5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Зачет проводится по заранее утвержденному перечню вопросов. На подготовку к ответу обучающемуся дается 15 мин. В течение семестра выполняются контрольные работы

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

## 6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Мартанус, Е. Р.	Менеджмент санаторно-курортного дела	Москва: Российская международная академия туризма, Университетская книга	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/88890.html">http://www.iprbookshop.ru/88890.html</a>
Барчуков, И. С.	Санаторно-курортное дело	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/71055.html">http://www.iprbookshop.ru/71055.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Казакевич, Т. А.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	Санкт-Петербург: Интермедия	2015	<a href="http://www.iprbookshop.ru/30207.html">http://www.iprbookshop.ru/30207.html</a>
Лысов, Н. А., Горячев, В. В., Горячев, В. В.	Курортология	Самара: РЕАВИЗ	2013	<a href="http://www.iprbookshop.ru/18406.html">http://www.iprbookshop.ru/18406.html</a>
Беляков, В. И., Гелашвили, П. А., Герасимова, О. В., Громова, Д. С., Зарубина, Е. Г., Лысов, Н. А., Макурина, О. Н., Панин, П. Ф., Плохова, В. А., Супильников, А. А., Лысов, Н. А., Зарубина, Е. Г.	Гастроэнтерология	Самара: РЕАВИЗ	2013	<a href="http://www.iprbookshop.ru/64877.html">http://www.iprbookshop.ru/64877.html</a>

## 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Образовательные ресурсы (Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. URL: <http://window.edu.ru/>);

2. Информационные справочные системы (Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru/>);

3. Компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/>;

4. Библиографическая и реферативная база данных Scopus [Электронный ресурс]. URL: <http://www.scopus.com>).

## 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Windows

Microsoft Office Standart Russian Open No Level Academic

## 6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду