

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор  
по образовательной деятельности

А.А. Панфилов  
« 28 » 08 2019 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**СЕРВИС В САНАТОРНО-КУРОРТНОМ ДЕЛЕ**

Направление подготовки – 43.03.01 - Сервис

Профиль/программа подготовки – «Социокультурный сервис»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – заочная (ускоренное обучение на базе СПО)

Семестр	Трудоемкость зач. ед./час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оценкой)
3	4 /144	4	6		107	Экзамен (27)
Итого	4 /144	4	6		107	Экзамен (27)

Владимир 2019

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины** – формирование у студентов, системы знаний по сервисному обслуживанию санаторно-курортных учреждений и использованию рекреационных ресурсов как совокупности видов деятельности в сфере оздоровления, лечения и профилактики заболеваний на основе использования природных лечебных ресурсов в ходе туристской деятельности.

### **Задачи:**

- изучить виды природных лечебных ресурсов и современные методы использования природных лечебных факторов в оздоровлении организма человека;
- проанализировать материально-техническое оснащение здравниц и курортов;
- освоить систему государственного регулирования курортного дела и охрану природных курортных факторов;
- выделить разновидности санаторно-курортных и рекреационных услуг, применяемых в санаторно-курортной практике;
- изучить географию российских и зарубежных курортов, их использование в практике.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

**Дисциплина** «Сервис в санаторно-курортном деле» относится к дисциплинам по выбору.

**Пререквизиты дисциплины:** «Сервисная деятельность», «Менеджмент в туризме и сервисе», «Маркетинг».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП.

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
<b>ОПК-1</b> <i>Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</i>	Частичное освоение компетенций	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>-характеристику рекреационных ресурсов, использование лечебных факторов в оздоровлении человека;</li><li>-классификацию инноваций в сервисе, их характеристики;</li><li>- классификацию бальнеологических видов туризма;</li><li>. рекреационные ресурсы их особенности и характеристики;</li><li>-современное программное обеспечение в сервисе.</li></ul> <b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>-работать с материалами статистики, картографическими материалами,</li><li>-работать с современным программным обеспечением;</li><li>-выделять главные факторы, определяющие развитие и формирование туристской индустрии</li></ul> <b>Владеть:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- навыками обобщения и анализа;</li><li>-технологическими новациями в сфере сервиса.</li><li>- навыком организации групповой работы.</li></ul>

<p><b>ОПК-3</b> Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Частичное освоение компетенций</p>	<p><b>Знать:</b> - виды и структуру санаторно-курортных учреждений; - основные характеристики оказания услуг сервиса; - виды услуг сервиса, оказываемые в санаторно-курортных учреждениях; <b>Уметь:</b> - проводить оценку ресурсов, применяемых в санаторно-курортных учреждениях; - разрабатывать памятку услуг для клиентов санаториев. <b>Владеть:</b> - процессом организации сервиса; - методами клиентоориентированного сервиса (удовлетворения потребностей клиентов);</p>
<p><b>ОПК-6</b> Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>Частичное освоение компетенций</p>	<p><b>Знать:</b> - систему государственного регулирования курортного дела и охрану природных ресурсов; - законодательную базу, регулирующую деятельность санаторно-курортных учреждений; - структуру хозяйственной деятельности санаторно-курортных учреждений; <b>Уметь:</b> - проводить оценку ресурсов, применяемых в санаторно-курортных учреждениях; - анализировать конъюнктуру рынка и проводить изменения, согласно требованиям потребителей; <b>Владеть:</b> - навыком составления планов, их дополнением и изменением, с учетом приема социальных групп, согласно нормативно-правовым актам. - навыком расчета путёвок, для незащищённых слоев населения.</p>
<p><b>ПКО-1</b> Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>Частичное освоение компетенций</p>	<p><b>Знать:</b> - классификацию услуг и методы клиентоориентированного сервиса; - современные требования предъявляемые клиентами при работе в санаторно-курортных учреждениях; <b>Уметь:</b> - выявлять недостатки в работе с клиентами . и искать возможности их устранения; - стабилизировать отношения с клиентами путем бонусов и дополнительных услуг и</p>

<p><b>ПКР-1</b> Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с профильными учреждениями и организациями и органами власти</p>	<p>Частичное освоение компетенций</p>	<p>поощрений.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-навыками анализа по устранению недостатков с учетом требований потребителя;</li> <li>- навыками аналитических расчетов по потокам туристов, их рассредоточениям по структурным подразделениям (при пиковой активности).</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-систему государственного регулирования курортного дела;</li> <li>- систему рекреаций и охрану природных ресурсов;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-анализировать и менять конъюнктуру рынка, по требованию органов власти;</li> <li>- проводить анализ рекреационных ресурсов и использование их в санаторно-курортной сфере.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-навыком составления диаграмм, картограмм, разработкой маршрутов;</li> <li>- навыком составления прогнозов и краткосрочных планов, используя материалы статистики, картографическими материалами,</li> </ul>
--	---------------------------------------	---

#### 4.ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	<b>Тема 1.</b> Введение. Курортология в системе наук.	3	20				10		
2	<b>Тема 2.</b> История развития курортного дела.	3	20				6		
3	<b>Тема 3.</b> Рекреационные ресурсы: понятие, классификация, особенности в условиях курортного оздоровления. Сервисные услуги.	3	20	1			10	1/100%	
4	<b>Тема 4.</b> Государственная политика в области курортного дела. Основные законы.	3	20	1			5	0.5/50%	
5	<b>Тема 5.</b> Понятие «ГРС» (туристские рекреационные системы). Организация услуг сервиса	3	20		1		5	0.5/50%	
6	<b>Тема 6.</b> Характеристика лечебных компонентов и их применение на практике. Сервисные услуги.	3	20	1			10	1/100%	Рейтинг-контроль 1
7	<b>Тема 7.</b> Характеристика зон отдыха в санаторно-курортной сфере.	3	21				5		
8	<b>Тема 8.</b> Специфика деятельности детских санаториев их отличие. Основные требования к лечебно-оздоровительным услугам. Санитарно-гигиенические нормы к питанию и проживанию детей.	3	21		1		10	0.5/50%	

9	<b>Тема 9.</b> Основы курортной медицины. Менеджмент и маркетинг в санаторно-курортном деле. Главные правила сервисной деятельности.	3	21	1			5	0.5/50%	
10	<b>Тема 10.</b> Разработка рекомендации по усилению функций санатория и усовершенствованию сферы обслуживания.	3	21				5		
11	<b>Тема 11.</b> Формирование путевки (турпродукта) и реализация. Правила обслуживания клиентов.	3	21				5		Рейтинг-контроль 2
12	<b>Тема 12.</b> Крупнейшие центры курортов мира. Отличие сервисных услуг и медицинского лечения	3	21		1		5	1/100%	
13	<b>Тема 13.</b> Первые курортные учреждения Германии, Чехии, Венгрии, Италии. Показать специализацию. Развитие инфраструктуры.	3	22				2		
14	<b>Тема14.</b> Крупнейшие санаторно-курортные центры Европы. (Висбаден, Бад-Баден, Бадвёришхофен, Виши, Монтекатини – Терме, Францишковы Лазни, Марианские Лазни, Яхимов, Гелерт, Сечени, Мезекеведж, Эгер и др. Организация услуг сервиса	3	22		1		2		
15	<b>Тема 15.</b> Характеристика курортных центров России Новые подходы к приему туристов в курортных учреждениях России.	3	22		1		6	0,5/50%	Рейтинг-контроль 3
16	<b>Тема16.</b> Изменения, в современных санаторно-курортных учреждениях России. Инфраструктура. Карта санаторно-курортных учреждений ЦФО.	3	22		1		8	0,5/50%	
17	<b>Тема 17.</b> Новые подходы в формировании имиджа Крыма - как региона гостеприимства и сервиса и	3	22				6		

	главного региона отдыха российских граждан.							
18	<b>Тема 18.</b> Характеристика курортов Ставропольского края. Анализ санаторно-курортной базы. Оказание услуг сервиса.	3	22			2		
<b>Всего за 3 семестр:</b>			<b>144</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		<b>107</b>	<b>6/60%</b>
<b>Наличие в дисциплине КП/КР</b>				-				
<b>Итого по дисциплине</b>			<b>144</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		<b>107</b>	<b>6/60%</b>
								<b>Экзамен (27)</b>
								<b>Экзамен</b>

### Содержание лекционных занятий по дисциплине

*Тема 3.* Рекреационные ресурсы: понятие, классификация.

Содержание темы. Рекреационные ресурсы: понятие, классификация, особенности в условиях курортного оздоровления. Типы санаторно-курортных учреждений. Организация и принципы лечебного процесса на курорте. Сервисные услуги.

*Тема 4.* Государственная политика в области курортного дела. Основные законы.

Содержание темы. Государственная политика в области курортного дела. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» с дополнениями и изменениями. Законодательные акты в области охраны природных ресурсов. Нормативно-правовая база в области курортного дела.

*Тема 6.* Характеристика лечебных компонентов и их применение на практике. Сервисные услуги.

Содержание темы. Основные и вспомогательные компоненты. Санаторий – как лечебно-оздоровительное учреждение. Сервисные услуги по обслуживанию клиентов. Характеристика СПА-процедур.

*Тема 9.* Основы курортной медицины. Менеджмент и маркетинг в санаторно-курортном деле. Главные правила сервисной деятельности.

Содержание темы. Структура учреждений. Главные правила управления учреждением в условиях рынка. Соблюдение правил и лечебного порядка. Стратегия развития курортов. Маркетинговые исследования. Современный рынок лечебного отдыха. Современные требования к учреждениям лечебно-оздоровительного типа.

Главные правила сервисной деятельности в санаторно-курортных учреждениях. Виды услуг, применяемые в санаторно-курортных учреждениях, их классификация. Понятие «обслуживание клиента» и «клиентоориентированный сервис». Противоречие между товаром и услугой.

### Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине

*Тема 5.* Понятие «ТРС» (туристские рекреационные системы). Организация услуг сервиса

*Содержание практического занятия.*

На примере любого (структурного подразделения) санатория показать организацию службы сервиса в определенных условиях.

*Тема 8.* Специфика деятельности детских санаториев, их отличие. Основные требования к лечебно-оздоровительным услугам. Санитарно-гигиенические нормы к питанию и проживанию детей.

*Содержание практического занятия.*

Специфика деятельности детских санаториев их отличие. Основные требования к лечебно-оздоровительным услугам. Санитарно-гигиенические нормы к питанию и проживанию детей. Крупнейшие детские санатории России. Заполнить таблицу.

*Тема 12.* Крупнейшие центры курортов мира. Отличие сервисных услуг и медицинского лечения

*Содержание практического занятия.*

На контурную карту стран нанести крупнейшие курорты. Показать специализацию. Развитие инфраструктуры.

*Тема 14.* Крупнейшие санаторно-курортные центры Европы. (Висбаден, Бад-Баден, Бадвёришхофен, Виши, Монтекатини – Терме, Францишковы Лазни, Марианские Лазни, Яхимов, Гелерт, Сечени, Мезекеведж, Эгер и др. Организация услуг сервиса

*Содержание практического занятия.*

На к.к. нанести крупнейшие санаторно-курортные центры Европы. (Висбаден, Бад-Баден, Бадвёришхофен, Виши, Монтекатини – Терме, Францишковы Лазни, Марианские Лазни, Яхимов, Гелерт, Сечени, Мезекеведж, Эгер и др.

*Тема 15.* Характеристика курортных центров России. Новые подходы к приему туристов в курортных учреждениях России.

*Содержание практического занятия.*

Новые подходы в формировании имиджа Крыма - как региона гостеприимства и сервиса и главного региона отдыха российских граждан. На к.к. нанести главные здравницы (санаторно-курортные учреждения) их специализация.

*Тема 16.* Изменения, в современных санаторно-курортных учреждениях России. Инфраструктура. Карта санаторно-курортных учреждений ЦФО.

*Содержание практического занятия.*

Изменения, которые произошли за последние годы, в санаторно-курортных учреждениях России. Характеристика инфраструктуры санаторно-курортных учреждений. Составление карты санаторно-курортных учреждений ЦФО.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В преподавании дисциплины «Сервис в санаторно-курортном деле» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (тема № 3, 4, 6, 9);*
- *Групповая дискуссия (тема № 1- 3, тема № 1-3 );*
- *Анализ ситуаций (тема № 2- 4);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема №1-4).*

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Текущий контроль успеваемости )рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

### ***Рейтинг-контроль № 1***

1. История развития курортного дела в России. Основные этапы.
2. Рекреация: понятия, функции, основные задачи.
3. Курортология, определение, основные задачи, направления развития.
4. Рекреационная система. Классификация рекреационной деятельности.
5. Формирование курортно-рекреационных систем.



### ***Рейтинг-контроль № 2.***

1. Природные лечебные факторы. Сохранность рекреационных ресурсов.
2. Особенности и характеристики минеральных вод, их классификация. Сервисные услуги при лечении минеральными водами. Процедурные кабинеты. Прием ванн. Сервисные услуги.
3. Пеллоидотерапия (лечебные грязи) их характеристика. Сервисные услуги при лечении грязями и соляными растворами.
4. Постановка лечебного процесса. Сервисные услуги в санаторно-курортных учреждениях.

### ***Рейтинг-контроль № 3.***

1. Оформление путевки в учреждения санаторно-курортного типа. Сервисные услуги в лечебных учреждениях.
2. Курортный режим и диетическое питание. Сервисные услуги в пунктах питания здравниц.
3. Крупнейшие российские курорты. Курортный маркетинг в сервисном обслуживании.
4. Современные оздоровительные программы в рекреационной деятельности.
5. Постановка лечебного процесса на курортах. Сервисные услуги.

### **Вопросы к экзамену:**

1. Курортология, определение, основные задачи, направления.
2. Развитие науки о курортах.
3. Рекреация: понятия, функции, основные задачи. Оказание сервисных услуг.
4. Характеристика минеральных вод. Оказание сервисных услуг при приеме ванн.
5. Формирование курортно-рекреационных систем.
6. Пеллоидотерапия (лечебные грязи) их характеристика. Сервисные услуги при лечении грязями и соляными растворами.
7. Оформление путевки в учреждения санаторно-курортного типа. Сервисные услуги в лечебных учреждениях.
8. Курортный режим и диетическое питание. Сервисные услуги в пунктах питания здравниц.
9. Крупнейшие российские курорты. Курортный маркетинг.
10. Крупнейшие зарубежные курорты. Курортный менеджмент.
11. Характеристика курортов КМВ.
12. Правовые основы курортной деятельности.
13. История развития курортного дела в Европе.
14. Основные курортные центры мира.
15. Организация курортных территорий. Формирование курортно-рекреационных систем.
16. Оценка качества услуг курортного бизнеса. Сертификация.
17. Государственная поддержка рекреационных местностей. Законодательная база.
18. Курорты Краснодарского края.
19. Грязевые курорты Красноусольска и Саки.
20. Бальнеологические курорты Франции и Швейцарии.
21. Бальнеологические курорты Польши и Чехии.
22. Формирование курортов Финского залива.
23. Курорты Старой Русы и Сольилецка.
24. Зона отдыха на Балтийском море (Калининградская область).

### **Вопросы к самостоятельной работе.**

1. Развитие первых прототипов курортов - Римских бань (бани Нерона).
2. Курорты Италии. Древняя Сицилия.
3. История развития Кавказских Минеральных вод.
4. НИИ России, их роль в формировании курортного дела в стране в послевоенное время.
5. Формирование санаторно-курортной путёвки.
6. Рекреационные ресурсы их роль в формировании дестинации отдыха.

7. Лечебные компоненты курорта Саки.
8. Пеллоидотерапия Красноуольска. Характеристика грязевых ресурсов.
9. Солевые ресурсы озер Эльтон и Баскунчак. Влияние на организм человека.
10. Новые курортные местности России.
11. Санатории Ярославской и Костромской областей.
12. Санатории постсоветского пространства (Беларусь, Казахстан, Грузия, Армения, Азербайджан).
13. Подготовка алгоритма к самостоятельной работе по теме «Оказание сервисных услуг в санаторно-курортных учреждениях»
14. Радоновые курорты Пятигорска, Белокурихи.
15. Ведомственные курорты ( санаторий «Дон» и «Радон» г.Лиски Воронежской области)
16. Радоновые курорты г.Яхимов (Чехия) , озеро Хевиз (Венгрия).

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
<b>Основная литература</b>			
1. Лысов, Н. А. Курортология : монография / Н. А. Лысов, В. В. Горячев, Самара : РЕАВИЗ, 2013. — 168 с. — 2227-8397. —			<a href="http://www.iprbookshop.ru/59770.html">http://www.iprbookshop.ru/59770.html</a>
2. . Мальшина, Н. А. Курортно-рекреационные ресурсы: учебное пособие / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. Саратов : Вузовское образование, 2019. — 100 с. — 978-5-4487-0395-9. Текст : электронный			<a href="http://www.iprbookshop.ru/28063.html">http://www.iprbookshop.ru/28063.html</a>
3 Буйленко, В. Ф. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. —Краснодар : Южный институт менеджмента, 2008. — 292 с. — 2227-8397. — <a href="http://www.iprbookshop.ru/9587.html">.ru/9587.html</a>			<a href="http://www.iprbookshop.ru/28062.html">http://www.iprbookshop.ru/28062.html</a>
<b>Дополнительная литература</b>			
1 Вагнер Б.Б. Рекреационные ресурсы России и мира. Учебное пособие/ Вагнер Б.Б., Соловьева Ю.А.— М.:, 2013.— 128 с.—			<a href="http://www.iprbookshop.ru/51856.html">http://www.iprbookshop.ru/51856.html</a>

.ru/26583.html			
2. Гировка, Н. Н. Рекреационные ресурсы Н. Н. Гировка. — Нижний Новгород : Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2012. — 332 с. — 2227-8397. —			<a href="http://www.iprbookshop.ru/26462.html">http://www.iprbookshop.ru/26462.html</a>

## **7.2. Периодические издания**

- Журнал «Вопросы курортологии, физиотерапии и лечебной физической культуры»

## **7.3. Интернет-ресурсы**

- <https://www.russiatourism.ru/contents/statistika/>  
- <http://www.gks.ru/>

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования. Практические/лабораторные работы проводятся в аудиториях 102, 103 учебного корпуса № 5.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office.

Рабочую программу составил К.А.Н.

Турова Л.Р.

Рецензент

(представитель работодателя)

СНУ ВО СОУ, ассистент зам. ректора Серова Е.И.

(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Заведующий кафедрой

ТЧС

Турова Л.Р.

(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 43.03.01, Сервис

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Председатель комиссии

Гресс Е.Б.

(ФИО, подпись)