

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)

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
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Частичное освоение компетенций	Знать: <ul style="list-style-type: none">- характеристику рекреационных ресурсов, использование лечебных факторов в оздоровлении человека;- классификацию инноваций в сервисе, их характеристики;- классификацию бальнеологических видов туризма;- рекреационные ресурсы их особенности и характеристики;- современное программное обеспечение в сервисе. Уметь: <ul style="list-style-type: none">- работать с материалами статистики, картографическими материалами,- работать с современным программным обеспечением;- выделять главные факторы, определяющие развитие и формирование туристской индустрии Владеть: <ul style="list-style-type: none">- навыками обобщения и анализа;- технологическими новациями в сфере сервиса.- навыком организации групповой работы.-навыком организации сервисной деятельности в структурных подразделениях санатория.

<p>ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</p>	<p>Частичное освоение компетенций</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды услуг сервиса, оказываемые в санаторно-курортных учреждениях; - систему государственного регулирования курортного дела и охрану природных ресурсов; - законодательную базу, регулирующую деятельность санаторно-курортных учреждений; - основные характеристики и условия рыночных отношений; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить оценку ресурсов рынка, применяемых в санаторно-курортных учреждениях; - анализировать конъюнктуру рынка и проводить изменения, согласно требованиям потребителей; - гибко проводить изменения сервисных услуг, согласно требованиям потребителей. - формировать туристский продукт (санаторно-курортную путёвку) <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - процессом организации сервиса. - процессом продвижения и продажи турпродукта.
<p>ПКО-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>Частичное освоение компетенций</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - классификацию услуг и методы клиентоориентированного сервиса; - современные требования, предъявляемые клиентами при работе в санаторно-курортных учреждениях; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять недостатки в работе с клиентами . и искать возможности их устранения; - стабилизировать отношения с клиентами путем бонусов и дополнительных услуг и поощрений. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа по устранению недостатков с учетом требований потребителя; - навыками аналитических расчетов по потокам туристов, их рассредоточениям по структурным подразделениям (при пиковой активности).

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часов

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 и, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Раздел 1. Основы курортологии. Организация услуг сервиса Тема 1. Введение. Курортология в системе наук.	3	20				12		
	Тема 2. История развития курортного дела.	3	20		2		12	1/50%	
2	Раздел 2. Характеристика рекреационных ресурсов. Тема 1. Рекреационные ресурсы: понятие, классификация, особенности в условиях курортного оздоровления. Сервисные услуги.	3	20	2			12	1/50%	Рейтинг-контроль 1
	Тема 2. Понятие «ТРС» (туристские рекреационные системы).	3	21				12		
3	Раздел 3. Природные лечебные ресурсы и оказание сервисных услуг в учреждениях санаторно-курортного типа Тема 1. Характеристика лечебных компонентов и их применение на практике. Сервисные услуги.	3	21	2			12	1/50%	
	Тема 2. Основы курортной медицины. Менеджмент и маркетинг в санаторно-курортном деле. Главные правила сервисной деятельности.	3	21		2		12	1/50%	Рейтинг-контроль 2

	Тема 3. Формирование путевки (турпродукта) и реализация. Правила обслуживания клиентов.	3	22				12		
4	Раздел 4. Характеристика курортных центров России и мира. Тема 1. Крупнейшие центры курортов мира. Отличие сервисных услуг и медицинского лечения.	3	22		2		12	1/50%	
	Тема 2. Новые подходы к приему туристов в курортных учреждениях России.	3	22				11	1/50%	Рейтинг-контроль 3
Всего за 3 семестр:			144	4	6		107	5/50%	Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине			144	4	6		107	5/50%	Экзамен (27)

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Раздел 2. Характеристика рекреационных ресурсов.

Тема 1. 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.

Раздел 3. Природные лечебные ресурсы и оказание сервисных услуг в учреждениях санаторно-курортного типа

Тема 1. Характеристика лечебных компонентов и их применение на практике. Сервисные услуги.

Содержание темы.

Общая характеристика курортных факторов и методов лечения. Гелотерапия. Талассотерапия. Бальнеотерапия. Пеллоидотерапия. Сервисные услуги по обслуживанию клиентов. Характеристика СПА-процедур.

Содержание практических занятий по дисциплине

Раздел 1. Основы курортологии. Организация услуг сервиса.

Тема 2. История развития курортного дела в Германии, Чехии, Венгрии, Италии.

Содержание практического занятия.

Первые курортные учреждения Германии, Чехии, Венгрии, Италии. На контурную карту стран нанести крупнейшие курорты. Показать специализацию. Развитие инфраструктуры. Организация услуг сервиса.

Раздел 3. Природные лечебные ресурсы и оказание сервисных услуг в учреждениях санаторно-курортного типа.

Тема 2. Основы маркетинга и менеджмента в одном из санаториев Владимирской области.

Содержание практического занятия.

Изучить службу менеджмента и маркетинга санатория. Указать сильные и слабые стороны служб учреждений. Таблица.

Разработать рекомендации по усилению функций санатория и усовершенствованию сферы обслуживания.

Раздел 4. Характеристика курортных центров России и мира.

Тема 1. Крупнейшие центры курортов мира. Отличие сервисных услуг и медицинского лечения.

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.

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 (раздел 2 тема № 1, раздел 3 тема 1);*
- *Групповая дискуссия (раздел 2 тема № 1, раздел 3 тема 1);*
- *Анализ ситуаций (раздел 2 тема № 1);*
- *Разбор конкретных ситуаций (раздел 2 тема № 1, раздел 3 тема 1).*

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).

Темы, вынесенные на самостоятельное изучение:

Раздел 1. Основы курортологии. Организация услуг сервиса.

Тема 1. Введение. Курортология в системе наук.

Содержание темы. Социальная значимость санаторно-курортной помощи населению. Принципы организации санаторно-курортного дела в РФ. Основные понятия. Организация услуг сервиса.

Раздел 2. Характеристика рекреационных ресурсов.

Тема 2. Понятие «ТРС» (туристские рекреационные системы)

Содержание темы. Рекреационная сущность санаторно-курортного дела. Понятия «туристские рекреационные системы» их характеристики.

Раздел 3. Природные лечебные ресурсы и оказание сервисных услуг в учреждениях санаторно-курортного типа

Тема 3. Формирование путевки (турпродукта) и реализация. Правила обслуживания клиентов

Содержание темы.

Содержание и формирование путёвки.

Организация услуг в области лечения и оздоровления. Организация досуговой деятельности.

Ценовая политика

Раздел 4. Характеристика курортных центров России и мира.

Тема 2. Новые подходы к приему туристов в курортных учреждениях России.

Содержание темы. Научно-исследовательские институты курортологии. Государственная политика в области курортного дела. Курорты КМВ, Крыма, Краснодарского края, ЦФО, Финского залива.

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 Красноусольска. 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 экземпляро в изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература			
1. Лысов, Н. А. Курортология : монография / Н. А. Лысов, В. В. Горячев, Самара : РЕАВИЗ, 2018. — 168 с. —2227-8397. —	2018		http://www.iprbookshop.ru/59770.html
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.	2019		http://www.iprbookshop.ru/28063.html
3 Буйленко, В. Ф. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. —Краснодар : Южный институт менеджмента, 2018. — 292 с. — 2227-8397. —.ru/9587.html	2018		http://www.iprbookshop.ru/28062.html
Дополнительная литература			
1 Вагнер Б.Б. Рекреационные ресурсы России и мира. Учебное пособие/ Вагнер Б.Б., Соловьева Ю.А.—.—	2017		http://www.iprbookshop.ru/51856.html

М., 2017.— 128 с.— .ru/26583.html			
2. Гировка, Н. Н. Рекреационные ресурсы Н. Н. Гировка. — Нижний Новгород : Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 332 с. — 2227-8397. —	2015		http://www.iprbookshop.ru/26462.html

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 мультимедиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office.

Рабочую программу составил К.И.Ч.

[Handwritten signature]



Рецензент

(представитель работодателя)

СНУ ВО СОУ, ассистент зам. директора Сеганя Ю.И. С
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Заведующий кафедрой

Тус *[Handwritten signature]*
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 49.03.01, Сервис

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Председатель комиссии

[Handwritten signature] Гресь Е.Б.
(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

Заведующий кафедрой ТиС кандидат пед. наук Гужова Л.Г. _____



Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____