

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
Технологии и организации
общественного питания

наименование кафедры

Г.А. Губаненко

подпись, инициалы, фамилия

« 14 » марта 20 19 г.

Торгово-экономический

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В САНАТОРНО- КУРОРТНЫХ
УЧРЕЖДЕНИЯХ**

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 Организация обслуживания в санаторно-курортных учреждениях

индекс и наименование дисциплины (на русском и иностранном языке при реализации на иностранном языке) в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом

Направление подготовки/специальность 43.03.03 Гостиничное дело

код и наименование направления подготовки/специальности

Направленность (профиль) 43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность

код и наименование направленности (профиля)

форма обучения очная

год набора 2019

Красноярск 2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе 43.00.00 Сервис и туризм

код и наименование укрупненной группы

Направления подготовки /специальность (профиль/специализация)

43.03.03 Гостиничное дело

43.03.03.31 Ресторанно-гостиничная деятельность

код и наименование направления подготовки (профиля)

Программу составили И.Н. Пушмина

инициалы, фамилия, подпись

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

В соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования целью преподавания дисциплины «Организация обслуживания в санаторно-курортных учреждениях» является формирование у обучающихся комплекса теоретических знаний, практических умений и навыков, связанных с организацией обслуживания в санаторно-курортных учреждениях, решением вопросов предоставления санаторно-курортных услуг, а также развитием и совершенствованием их качества на основе современных и новых технологий обслуживания с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя.

Программой предусматривается комплексное рассмотрение организации обслуживания в санаторно-курортных учреждениях в разрезе:

- организационная структура санаторно-курортного комплекса;
- вопросы государственного регулирования и правового обеспечения санаторно-курортной деятельности;
- анализ рынка санаторно-курортных услуг и основных подходов к организации обслуживания;
- рекреационные основы санаторно-курортного обслуживания;
- ресурсное обеспечение санаторно-курортной деятельности;
- технологии оздоровления в санаторно-курортных учреждениях;
- состав и характеристика санаторно-курортного продукта;
- инновационные технологии обслуживания;
- маркетинг и формирование предложений по совершенствованию обслуживания потребителей услуг санаторно-курортного учреждения.

Преподавание дисциплины строится на основе сочетания лекций с проведением практических занятий, применения технических средств обучения, самостоятельной работы студентов, индивидуальных занятий со студентами, использования элементов деловой игры и обучающих программ, решения ситуационных задач.

Целью лекционных занятий по данному курсу является ознакомление студентов с теоретическим материалом, охватывающим все темы дисциплины.

Целью практических занятий, предусмотренных курсом, является получение студентами целостного представления о вопросах, относящихся к тематике и предмету данного курса. Выполнение практических работ поможет в освоении теоретического материала дисциплины, в закреплении и углублении теоретических знаний,

отработке практических навыков и умений, связанных с организацией эффективного обслуживания в санаторно-курортных учреждениях.

Самостоятельная работа планируется для студентов с целью углубленного изучения дисциплины и предусматривает дополнительную самостоятельную проработку ряда тем курса и выполнение заданий.

Завершается работа над курсом отчетом о выполнении всех практических работ, самостоятельных заданий, в результате студент набирает индивидуальный кумулятивный индекс для допуска к сдаче зачета по дисциплине.

В соответствии с учебным планом подготовки студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» бакалаврской программы 43.03.03.01 «Гостинично-ресторанная деятельность» дисциплина «Организация обслуживания в санаторно-курортных учреждениях» изучается на 3 курсе очного отделения в 5 семестре, форма промежуточной аттестации – зачет.

1.2 Задачи изучения дисциплины

С целью формирования у обучающихся комплекса теоретических знаний, практических умений и навыков, связанных с организацией обслуживания в санаторно-курортных учреждениях, при изучении дисциплины ставятся следующие задачи:

- формирование знаний и представлений об особенностях организационной структуры санаторно-курортных учреждений, организационно-правовых, информационных и коммуникативно-психологических аспектах организации обслуживания в санаторно-курортных учреждениях, курортном фонде Российской Федерации и курортных факторах, теоретических основах организации санаторно-курортной деятельности и современных технологиях оказания услуг в санаторно-курортных учреждениях с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя;

- развитие умения анализировать информацию, факты, события, связанные с организацией обслуживания в санаторно-курортных учреждениях и формированием пакета санаторно-курортных услуг;

- формирование навыков, способствующих организации эффективного обслуживания в санаторно-курортных учреждениях с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя с использованием инновационных технологий обслуживания.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

ПКО-3: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	
Уровень 3	- особенности организационной структуры санаторно-курортных учреждений, - правовое обеспечение санаторно-курортной деятельности, - особенности организации и функционирования санаторно-курортных учреждений, - курортный фонд Российской Федерации, - общую характеристику курортных факторов и правила их использования (принципы, порядок, режим).
Уровень 3	- анализировать курортные факторы, - формировать пакет санаторно-курортных услуг, - формировать новый санаторно-курортный продукт на основе современных технологий.
Уровень 3	- методикой сбора, обработки и анализа информации для формирования спецификации услуг санаторно-курортного учреждения на основе современных технологий с учетом современного состояния и развития потребительского рынка и запросов потребителей.

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация обслуживания в санаторно-курортных учреждениях» реализуется на товароведно-технологическом факультете, кафедрой «Технология и организация общественного питания».

Учебный курс тесно связан с дисциплинами, предшествующими его изучению студентами: «Деловые коммуникации и культура речи», «Информационно-коммуникативные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания», «Технология и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания», «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства и общественного питания», «Предпринимательство в сфере гостеприимства и общественного питания», «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания», «Технология ресторанной продукции», «Прикладные методы исследовательской деятельности в сфере гостеприимства», «Санитария и гигиена в гостинично-ресторанных комплексах», «Маркетинг организаций сферы гостеприимства и общественного питания».

1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. часов)	Семестр
		5
Общая трудоемкость дисциплины	3 (108)	3 (108)
Контактная работа с преподавателем:	1,5 (54)	1,5 (54)
занятия лекционного типа	0,5 (18)	0,5 (18)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	1 (36)	1 (36)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
Самостоятельная работа обучающихся:	1,5 (54)	1,5 (54)
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
Промежуточная аттестация (Зачёт)		

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Санаторно-курортный комплекс и его структура	2	4	0	0	ПКО-3
2	Государственное регулирование и правовое обеспечение санаторно-курортной деятельности	2	4	0	0	ПКО-3
3	Рынок санаторно-курортных услуг и основные подходы к организации обслуживания	2	4	0	0	ПКО-3
4	Рекреационные основы санаторно-курортного обслуживания	2	4	0	0	ПКО-3
5	Ресурсное обеспечение санаторно-курортной деятельности	2	4	0	0	ПКО-3

6	Технологии оздоровления в санаторно-курортных учреждениях	2	4	0	0	ПКО-3
7	Состав и характеристика санаторно-курортного продукта	2	4	0	0	ПКО-3
8	Инновационные технологии обслуживания в санаторно-курортных учреждениях	2	4	0	0	ПКО-3
9	Маркетинг и формирование предложений по совершенствованию обслуживания потребителей услуг санаторно-курортного учреждения	2	4	0	54	ПКО-3
Всего		18	36	0	54	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Санаторно-курортный комплекс и его структура	2	0	0
2	2	Государственное регулирование и правовое обеспечение санаторно-курортной деятельности	2	0	0
3	3	Рынок санаторно-курортных услуг и основные подходы к организации обслуживания	2	0	0

4	4	Рекреационные основы санаторно-курортного обслуживания	2	0	0
5	5	Ресурсное обеспечение санаторно-курортной деятельности	2	0	0
6	6	Технологии оздоровления в санаторно-курортных учреждениях	2	0	0
7	7	Состав и характеристика санаторно-курортного продукта	2	0	0
8	8	Инновационные технологии обслуживания в санаторно-курортных учреждениях	2	0	0
9	9	Маркетинг и формирование предложений по совершенствованию обслуживания потребителей услуг санаторно-курортного учреждения	2	0	0
Всего			18	0	0

3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Санаторно-курортный комплекс и его структура	4	0	0
2	2	Государственное регулирование и правовое обеспечение санаторно-курортной деятельности	4	0	0
3	3	Рынок санаторно-курортных услуг и основные подходы к организации обслуживания	4	0	0

4	4	Рекреационные основы санаторно-курортного обслуживания	4	0	0
5	5	Ресурсное обеспечение санаторно-курортной деятельности	4	0	0
6	6	Технологии оздоровления в санаторно-курортных учреждениях	4	0	0
7	7	Состав и характеристика санаторно-курортного продукта	4	0	0
8	8	Инновационные технологии обслуживания в санаторно-курортных учреждениях	4	0	0
9	9	Маркетинг и формирование предложений по совершенствованию обслуживания потребителей услуг санаторно-курортного учреждения	4	0	0
Всего			36	0	0

3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

5.1 Перечень видов оценочных средств

Для контроля над уровнем усвоения обучающимися учебного материала по дисциплине «Организация обслуживания в санаторно-курортных учреждениях», предусматривается форма промежуточной аттестации – зачет.

Для подготовки к сдаче и приему зачета предлагается использовать комплект вопросов и комплект тестовых материалов, сформированных по каждому разделу изучаемой дисциплины, и представленных в приложении к рабочей программе «Фонд оценочных средств по дисциплине».

Возможны следующие формы приема зачета:

- устное собеседование преподавателя со студентом по подготовленным вопросам согласно заданию по учебной дисциплине;
- письменный ответ студента согласно предложенному заданию по учебной дисциплине;
- тестирование по основным темам курса.

5.2 Контрольные вопросы и задания

5.3 Темы письменных работ

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Изучение дисциплины «Организация обслуживания в санаторно-курортных учреждениях» базируется на традиционном изложении теоретических и практических основ дисциплины, и на применении инновационных образовательных технологий:

- в виде лекций, которые проводятся в форме: вводная лекция, лекция с заранее запланированными ошибками, лекция - информация с элементами визуализации (на основе применения информационных технологий), проблемная лекция. Лекции нацелены на освещение наиболее трудных для понимания вопросов. Для эффективности усвоения трудных разделов курса лектор может построить подачу теоретического материала в виде постановки проблемы и последующего нахождения эвристическим путем ее решения, при этом зачастую актуализируя прежние знания студентов (возможно в форме активного диалога или блиц - опроса). В связи с этим студенты должны предварительно готовиться к восприятию нового материала,

проработав соответствующий учебный материал по рекомендуемым источникам;

- практических занятий, которые реализуются в форме: практическая работа, анализ конкретных ситуаций, имитационное упражнение, при этом активно применяются информационные технологии управления учебным процессом. На практических занятиях по дисциплине «Организация обслуживания в санаторно-курортных учреждениях» студенты приобретают профессиональные компетенции обязательные. Подготовка к практическим занятиям, активная и творческая работа на них, приводит к осознанию студентом социальной значимости своей будущей профессии и формированию соответствующей мотивации к осуществлению профессиональной деятельности.

Во время лекционных и практических занятий проводится текущий контроль знаний студентов. Текущий контроль может осуществляться в виде собеседования, включающего проверку отчета по выполненной практической работе, защиту работы (на основе анализа усвоения учебного материала по отдельным разделам дисциплины), устный опрос, заслушивание докладов и их обсуждение, текущие и тематические тесты, мини-тестирование, в том числе с использованием электронного банка тестовых заданий.

Так же обязательной является самостоятельная работа студентов над разделами курса с углубленным рассмотрением ряда вопросов. В рамках самостоятельной работы предполагается подготовка и участие в ежегодных поточных научных студенческих конференциях по проблемам организации обслуживания в санаторно-курортных учреждениях.

Для осуществления взаимосвязи аудиторных и внеаудиторных видов работы, самостоятельная работа студентов организуется преподавателем с помощью календарного плана лекций и практических занятий, в котором содержится информация о формах и графике самостоятельной работы студента.

Основные виды СРС, формы контроля, ориентировочные сроки выполнения представлены в таблице:

№ п/п	Виды СРС	Форма контроля	Сроки выполнения (ориентировочные)	Формируемые компетенции
-------	----------	----------------	------------------------------------	-------------------------

1	Подготовка к занятиям	Опрос	В течение семестра	ПКО-3
---	-----------------------	-------	--------------------	-------

2	Подготовка к поточной конференции	Представление материалов	В течение семестра	ПКО-3
---	-----------------------------------	--------------------------	--------------------	-------

3	Подготовка к тестовому контролю	Тест	В течение семестра	ПКО-3
---	---------------------------------	------	--------------------	-------

4	Выполнение контрольной работы	Проверка, защита	В	
---	-------------------------------	------------------	---	--

течение семестра ПКО-3

5 Подготовка к зачету Устный опрос В течение семестра ПКО-3

Для контроля над уровнем усвоения студентами учебного материала по дисциплине «Организация обслуживания в санаторно-курортных учреждениях», формирования профессиональной компетенции обязательной, программой изучения данного курса, в соответствии с учебным планом подготовки студентов данного направления, предусмотрена форма промежуточной аттестации – зачет.

Для подготовки к сдаче и приему зачета рекомендуется использовать комплекты вопросов и тестов, сформированных по каждому разделу изучаемой дисциплины, и представленных в приложении к рабочей программе «Фонд оценочных средств по дисциплине».

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

9.1.1	Программный пакет включает следующий перечень программного обеспечения (ежегодно обновляемые лицензионные программы), используемого в учебном процессе по дисциплине:
9.1.2	
9.1.3	9.1.1 Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP).
9.1.4	Лиц сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный
9.1.5	9.1.2 Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level. Лиц сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный
9.1.6	9.1.3 Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users.
9.1.7	Лиц сертификат EAV-0189835462;
9.1.8	Kaspersky Endpoint Security. Лиц сертификат 2462170522081649547546
9.1.9	9.1.4 Браузер: Mozilla Firefox, Google Chrome
9.1.10	9.1.5 Архиватор: ZIP, WinRAR
9.1.11	

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	- Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа : http://bik.sfu-kras.ru/ .
9.2.2	- Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс] : база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт- Петербург, [2011]. – Режим доступа : http://e.lanbook.com/ .
9.2.3	- Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс] : база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа : http://www.znanium.com/ .
9.2.4	- Электронно-библиотечная система elibrary [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о научных публикациях на русском языке. – Москва, [2000]. – Режим доступа : http://elibrary.ru/defaultx.asp .
9.2.5	- Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://ibooks.ru .
9.2.6	- Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Руконт» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://rucont.ru .

10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа,
№ 2-20

ул. Лиды Прушинской, зд.2 Специализированная мебель,

доска учебная, доска Magnetoplan CC 180*120см, трибуна TP-1, экран настенно-потолочный ScreenMedia 274*366, потолочное крепление для проектора L=3000, проектор BenQ SP 870, проектор Epson EB-450 Wi, ноутбук Samsung R528-DA04

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации:

№ 2-07 кабинет санитарии и гигиены

ул. Лиды Прушинской, зд.2 Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный ScreenMedia, потолочное крепление для проектора Wize WPA- S, проектор Optoma DS211, ноутбук Samsung NP - R528

Учебная аудитория для самостоятельной работы:

№ 6-21 кабинет информатики

ул. Лиды Прушинской, зд.2 Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen 153*203, проектор Optoma DS211, персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300в сборе – 13 шт., концентратор Aconr

Зал нормативной литературы и специальных наук отдела обслуживания по торгово-экономическим наукам научной библиотеки библиотечно-издательского комплекса Сибирского федерального университета для самостоятельной работы:

№ 3-02

ул. Лиды Прушинской, зд.2 Специализированная мебель; МФУ Kyocera TASKalfa 180 (цифр.копир+принтер);

Переплётная машина «Термобиндер»; Персональный компьютер Foxconn TLA 397 в сборе;

Рабочие место (Intel) Системный блок Intel Celeron D-326J 2.5

Монитор 19Samsung9430N-3шт.; КомпьютераKraftwayCredoKC35; Компьютер в сборе ROSCOM AMD2- 2 шт.;Принтер HP Laser Jet 1018; Коммутатор L2 48*10/100 TX; Сканер контактный CIPHER для считывания штрихкодов - 2шт.