

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

<b>ПКО-3: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере</b>	
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
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>3 (108)</b>	<b>3 (108)</b>
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>1,5 (54)</b>	<b>1,5 (54)</b>
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		
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>1,5 (54)</b>	<b>1,5 (54)</b>
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
<b>Промежуточная аттестация (Зачёт)</b>		

### 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 : <a href="http://bik.sfu-kras.ru/">http://bik.sfu-kras.ru/</a> .
9.2.2	- Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс] : база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт- Петербург, [2011]. – Режим доступа : <a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a> .
9.2.3	- Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс] : база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа : <a href="http://www.znanium.com/">http://www.znanium.com/</a> .
9.2.4	- Электронно-библиотечная система elibrary [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о научных публикациях на русском языке. – Москва, [2000]. – Режим доступа : <a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp">http://elibrary.ru/defaultx.asp</a> .
9.2.5	- Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <a href="http://ibooks.ru">http://ibooks.ru</a> .
9.2.6	- Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Руконт» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://rucont.ru">http://rucont.ru</a> .

## **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.