

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервис в санаторно-курортных комплексах» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, Профилю Социально-культурный сервис, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

- в 2024 г. - для очной формы обучения;
- в 2024 г. - для заочной формы обучения;

Разработчик (-ки): Кульбида Анастасия Александровна, старший преподаватель кафедры сервиса и гостиничного дела

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от «22» февраля 2024 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела



Я.В. Дегтярева

(подпись)

(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторано-гостиничного бизнеса

(подпись)



И.В. Кошавка

(инициалы, фамилия)

Дата « 26 » 02 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от « 28 » 02 2024 года № 7

Председатель

(подпись)

Л.В. Крылова

(инициалы, фамилия)

© Кульбида А.А., 2024 год
© ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2024 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателя	Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – 3	Укрупненная группа направлений подготовки <u>43.00.00 "Сервис и туризм"</u> (код и название)	Часть, формируемая участниками образовательных отношений	
	Направление подготовки (код и название) <u>43.03.01 Сервис</u>		
Модулей - 1	Профиль: <u>Социально-культурный сервис</u> (название)	Год подготовки:	
Смысловых модулей - 3		4-й	5-й
Общее количество часов – 72		Семестр:	
		8-й	Летняя сессия
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных – 3,7 самостоятельной работы обучающегося – 4,1	Программа высшего образования <u>Программа бакалавриата</u>	Лекции	
		18 час.	14 час.
		Практические, семинарские занятия	
		16 час.	14 час.
		Лабораторные занятия	
		-	-
		Самостоятельная работа	
		36,85 час.	39,65 час.
		Индивидуальные задания	
		3 ТМК	Контрольная работа
Форма промежуточной аттестации: (зачет с оценкой, экзамен)			
зачет с оценкой	зачет с оценкой		

* для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/проект (КР/КП)

для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/проект (КР/КП)

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения - 34/36,85

для заочной формы обучения - 28/39,65

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины: заключается в приобретении теоретических знаний и практических навыков, формировании представлений о специфике рекреационных и санаторно-курортных услуг, технологии их предоставления, а также видах и методах лечения, оздоровления и реабилитации, т.е. в приобретении комплекса знаний в области санаторно-курортной деятельности и санаторно-курортного хозяйства.

Задачи учебной дисциплины: получение общего представления о рекреации, географии рекреационных районов мира. изучение естественно-лечебные ресурсы РФ, общих вопросов организации реабилитации и санаторно-курортной деятельности; изучение особенностей естественно-лечебных ресурсов; ознакомление с организацией работы санаториев, спецификой разработки стратегии деятельности курортов РФ.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 Сервис в санаторно-курортных комплексах относится к дисциплинам свободного выбора студента ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, Профилю Социально-культурный сервис.

Ее содержание базируется на системе знаний из области туристического страноведения, технологии и организации туроператорских и турагентских услуг, углубленного изучения сервисной деятельности, маркетинга в сервисе, гостиничного сервиса, владения компьютерными программами офиса Windows.

Дисциплина находится в логической связи с дисциплинами «Организация труда управленческого персонала предприятий сервиса», «Организация деятельности предприятий сервиса», «Компьютерные технологии в сервисе», «Анализ хозяйственной деятельности предприятий сервиса», «Организация SPA-услуг», «Основы курортологии» и др.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения:**

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи УК-1.2 Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки УК-1.3 Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки УК-1.4 Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности УК-1.5 Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи
ПК-8 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с	ПК-8.1 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов.

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ПК-8.2 Осуществляет коммуникации с потребителями услуг, анализирует жалобы и претензии клиентов к качеству сервиса, готовит предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ПК-8.3 Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать: общие представления о рекреации, географии рекреационных районов мира, естественно-лечебные ресурсы, особенности и естественно-лечебных ресурсов, организацию работы санаториев, специфику разработки стратегии деятельности курортов, правовое регулирование в санаторно-курортной сфере.

уметь: выполнять анализ литературных, статистических, электронных, первичных источников для оценки туристского потенциала, особенностей функционирования и территориальной организации курортных дестинаций; выявлять проблемные стороны функционирования предприятий санаторно-курортного хозяйства, развития национальной системы курортов и курортных местностей, а также предлагать эффективные способы преодоления данных проблем; разрабатывать мероприятия и проекты по развитию и продвижению национального санаторно-курортного продукта; применять полученные знания на практике при решении управленческих вопросов, связанных с производственной деятельностью предприятий санаторно-курортного хозяйства

владеть: методическими приемами оценки ресурсного потенциала территории для развития санаторно-курортной деятельности; методикой экономического анализа для оценки эффективности функционирования санаторно-курортных учреждений; навыками исследования конкурентной ситуации в санаторно-курортной отрасли и анализа целевых потребительских сегментов.

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Рекреационная деятельность в современных условиях

Смысловой модуль 1. Рекреационная деятельность в современных условиях

Тема 1. Рекреационная деятельность. Рекреационный потенциал и рекреационные комплексы

Тема 2. Рекреационные районы мира

Тема 3. Рекреационный комплекс.

Тема 4. Территориальные рекреационные системы мира

Тема 5. Рекреационные ресурсы мира

Смысловой модуль 2. Организация санаторно-курортного хозяйства

Тема 6. Санаторно-курортный комплекс в системе национальной экономики

Тема 7. Санаторно-курортный продукт

Тема 8. Нормативно-правовые основы функционирования санаторно-курортных предприятий

Смысловой модуль 3. Организация санаторно-курортного деятельности в современных условиях

Тема 9 Маркетинг в санаторно-курортной деятельности

Тема 10. Государственное регулирование развития санаторно-курортной деятельности

Тема 11. Лечебный туризм и мировые курорты

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма						заочная форма					
	всег о	в том числе					всег о	в том числе				
		л ¹	п ²	лаб ³	инд ⁴	СРС ⁵		л ¹	п ²	лаб ³	инд ⁴	СРС ⁵
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1. Сервис в санаторно-курортных комплексах												
Смысловой модуль 1. Рекреационная деятельность в современных условиях												
Тема 1. Рекреационная деятельность. Рекреационный потенциал и рекреационные комплексы	6,5	1,7	1,5	-	-	3,3	6,2	1,3	1,3	-	-	3,6
Тема 2. Рекреационные районы мира	6,5	1,7	1,5	-	-	3,3	6,2	1,3	1,3	-	-	3,6
Тема 3. Рекреационный комплекс.	6,5	1,7	1,5	-	-	3,3	6,2	1,3	1,3	-	-	3,6
Тема 4. Территориальные рекреационные системы мира	6,5	1,7	1,5	-	-	3,3	6,2	1,3	1,3	-	-	3,6
Тема 5. Рекреационные ресурсы мира	6,5	1,7	1,5	-	-	3,3	6,2	1,3	1,3	-	-	3,6
Итого по смысловому модулю 1	32,5	8,5	7,5	-	-	16,5	31	6,5	6,5	-	-	18
Смысловой модуль 2. Организация санаторно-курортного хозяйства												
Тема 6. Санаторно-курортный комплекс в системе национальной экономики	6,5	1,7	1,5	-	-	3,3	6,2	1,3	1,3	-	-	3,6
Тема 7. Санаторно-курортный продукт	6,5	1,7	1,5	-	-	3,3	6,2	1,3	1,3	-	-	3,6
Тема 8. Нормативно-правовые основы функционирования санаторно-курортных предприятий	6,5	1,7	1,5	-	-	3,3	6,2	1,3	1,3	-	-	3,6
Итого по смысловому модулю 2	19,5	5,1	4,5	-	-	9,9	18,6	3,9	3,9	-	-	10,8
Смысловой модуль 3. Организация санаторно-курортного деятельности в современных условиях												
Тема 9. Маркетинг в санаторно-курортной деятельности	6,5	1,7	1,5	-	-	3,3	6,2	1,3	1,3	-	-	3,6
Тема 10. Государственное регулирование развития санаторно-курортной деятельности	6,5	1,7	1,5	-	-	3,3	6,2	1,3	1,3	-	-	3,6
Тема 11. Лечебный	5,85	1	1	-	-	3,85	5,65	1	1	-	-	3,65

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма						заочная форма					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
л ¹		п ²	лаб ³	инд ⁴	СРС ⁵	л ¹		п ²	лаб ³	инд ⁴	СРС ⁵	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
туризм и мировые курорты												
Итого по смысловому модулю 3	18,85	4,4	4	-	-	10,45	18,05	3,6	3,6	-	-	10,85
Катт	0,9	-	-	-	0,9	-	2,1	-	-	-	2,1	-
Каттэк	0,25	-	-	-	0,25	-	0,25	-	-	-	0,25	-
Контроль	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-
Всего часов	72	18	16	-	1,15	36,85	72	14	14	-	4,35	39,65

Примечания: 1. л – лекции;
2. п – практические (семинарские) занятия;
3. лаб – лабораторные занятия;
4. инд – индивидуальные занятия;
5. СРС – самостоятельная работа;

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Рекреационная деятельность. Рекреационный потенциал и рекреационные комплексы	2	1
2	Рекреационные районы мира	1,5	1,3
3	Рекреационный комплекс.	1,5	1,3
4	Территориальные рекреационные системы мира	1,5	1,3
5	Рекреационные ресурсы мира	1,5	1,3
6	Санаторно-курортный комплекс в системе национальной экономики	1,5	1,3
7	Санаторно-курортный продукт	1,5	1,3
8	Нормативно-правовые основы функционирования санаторно-курортных предприятий	1,5	1,3
9	Маркетинг в санаторно-курортной деятельности	1,5	1,3
10	Государственное регулирование развития санаторно-курортной деятельности	1,5	1,3
11	Лечебный туризм и мировые курорты	1	1
Всего:		16	14

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ – Не запланированы

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	-	-	-

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/ п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Рекреационная деятельность. Рекреационный потенциал и рекреационные комплексы	6	3,6
2	Рекреационные районы мира	3,3	3,6
3	Рекреационный комплекс.	3,3	3,6
4	Территориальные рекреационные системы мира	3,3	3,6
5	Рекреационные ресурсы мира	3,3	3,6
6	Санаторно-курортный комплекс в системе национальной экономики	3,3	3,6
7	Санаторно-курортный продукт	3,3	3,6
8	Нормативно-правовые основы функционирования санаторно-курортных предприятий	3,3	3,6
9	Маркетинг в санаторно-курортной деятельности	3,3	3,6
10	Государственное регулирование развития санаторно-курортной деятельности	3,3	3,6
11	Лечебный туризм и мировые курорты	3,85	3,65
Всего:		36,85	39,65

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен проводится в устной форме или выполняется в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с

учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа.
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- 3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Текущий контроль успеваемости предусматривает выполнение следующих видов работ: Выполнение индивидуальной самостоятельной работы - доклад и демонстрация презентации, выполнение контрольных тестовых работ.

Темы докладов и презентаций по индивидуальной самостоятельной работе обучающихся:

1. Научно-курортологический этап развития курортного дела в Европе и его особенности
2. Коммерческий период развития курортного дела
3. Исторические этапы развития курортного дела в России. Особенности каждого из этапов.
4. Особенности современного этапа развития курортного дела в России
5. Санаторно-курортная услуга, ее особенности и место среди туристских услуг
6. Характеристики и основные функции организационной структуры санаторно-курортной организации.
7. Особенности работы санатория.
8. Организация досуга и развлечений на курорте.
9. Минеральные воды как основной природный лечебный фактор, используемый на курортах.
10. Курорты с углекислыми минеральными водами.
11. Курорты с сульфидными минеральными водами.
12. Курорты с радоновыми минеральными водами.
13. Приморские климатические курорты. Талассотерапия, механизмы действия и методы.
14. Грязелечение в курортной практике. Виды и свойства лечебных грязей.
15. Лечебные грязи, особенности оздоровительного воздействия и применения.
16. Курорты с сульфидными иловыми грязями.
17. Торфяные грязи и особенности их использования.

18. Формы курортной деятельности в России.
19. Методы маркетингового исследования рынка санаторно-курортных услуг. Критерии базы данных о потребителях оздоровительных услуг.
20. Сегментирование как средство выбора целевого рынка лечебно-оздоровительных слуг.
21. Требования к организации и проведению маркетинга санаторно-курортных услуг.
22. Санаторно-курортный маркетинг – концепция управления санаторно-курортной организацией.
23. Продвижение санаторно-курортного продукта на рынок услуг.
24. Лечебно-оздоровительный туризм, специфические особенности, современное состояние.
25. География выездного туризма европейского направления. Специфические особенности курортов стран Западной, Восточной и Южной Европы
26. География лечебно-оздоровительного туризма в странах Азиатско-Тихоокеанского региона. Специфические особенности курортов Индии, Вьетнама, Таиланда, курортов Китая, стран Южной Азии.
27. География лечебно-оздоровительного туризма в странах Америки. Специфические особенности курортов США, Канады, Кубы, стран бассейна Карибского моря.
28. География лечебно-оздоровительного туризма в странах Ближнего Востока. Специфические особенности курортов.
29. География лечебно-оздоровительного туризма в странах Северной Африки. Специфические особенности курортов.
30. География лечебно-оздоровительного туризма в России.

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: Индивидуальная самостоятельная работа	15	15
ТМК №1	30	30
ТМК №2	30	30
ТМК №3	25	25
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой	100
Итого за семестр		100

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Перечень вопросов к зачету

Смысловой модуль 1. Рекреационная деятельность в современных условиях

1. Сущность и особенности рекреационной деятельности.
2. Сущность рекреационного потенциала национальной экономики и его структура
3. Европейский макрорайон
4. Азиатский макрорайон
5. Африканский макрорайон

6. Североамериканский макрорайон
 7. Южноамериканский макрорайон
 8. Австралийско-океанический макрорайон
 9. Районирование РФ.
 10. Сущность рекреационного комплекса. Основные его задачи и условия формирования
 11. Виды и типы рекреационных комплексов. Их характеристика. Общие и отличительные особенности.
 12. Сущность и основные понятия территориальных рекреационных систем
 13. Особенности формирования территориальных рекреационных систем в РФ и мире.
 14. Свойства рекреационных ресурсов
 15. Рекреационные ресурсы РФ, их виды и особенности
 16. Характеристика рекреационных ресурсов мира
 17. Понятие о санаторно-курортной деятельности
 18. Санаторно-курортный комплекс и его структура
- Смысловой модуль 2. Организация санаторно-курортного хозяйства**
19. Основные типы санаторно-курортных организаций
 20. Организация работы санатория
 21. Специфика и классификация услуг санаторно-курортного комплекса
 22. Медицинские услуги как целевая часть санаторного продукта
 23. Особенности организации питания в санаторно-курортных учреждениях. Понятие о лечебном питании.
 24. Анимационно-досуговая деятельность на курортах
 25. Правовое регулирование отношений в санаторно-курортной сфере
 26. Лицензирование, стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг
 27. Маркетинговый комплекс санаторно-курортных организаций
 28. Качество и конкурентоспособность санаторно-курортных услуг
- Смысловой модуль 3. Организация санаторно-курортного хозяйства в современных условиях**
29. Формирование цен на санаторно-курортные услуги
 30. Особенности продаж санаторно-курортных путевок
 31. Организация продвижения услуг санаторно-курортного комплекса
 32. Проблемы санаторно-курортного комплекса и тенденции его развития
 33. Программно-целевой подход в управлении санаторно-курортной деятельностью
 34. Современный рынок лечебного туризма
 35. Лечебно-оздоровительный туризм в Европе
 36. Лечебно-оздоровительный туризм в Америке
 37. Лечебно-оздоровительный туризм в Азии, Австралии и Африке

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа											
Смысловой модуль N 1					Смысловой модуль N 2			Смысловой модуль N 3			Сумма (в баллах)
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	
7	7	7	7	7	10	10	15	10	10	10	100

Примечание. T1, T2, ... T9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической
успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
80-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10 %)
75-79		хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
70-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков
60-69		удовлетворительно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации
0-34		неудовлетворительно – с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Курортология : учебное пособие / составитель Л. А. Овчаренко. — Донецк : ДОНАУИГС, 2020. — 314 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/215114> (дата обращения: 31.05.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Брюханова, Г. Д. Курорты и оздоровительный туризм в России, Европе и Азии : учебное пособие / Г. Д. Брюханова, С. М. Романов, Л. М. Чучвага. — 2-е изд. — Москва : ФЛИНТА, 2024. — 56 с. — ISBN 978-5-9765-5607-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/436550> (дата обращения: 12.12.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Дополнительная:

3. 1. Кульбида, А. А. Организация SPA-услуг : учебное пособие для обучающихся очной и заочной форм обучения направлений подготовки 43.03.01 Сервис (профиль: Социально-культурный сервис), 43.03.03 Гостиничное дело / А. А. Кульбида. – Москва : Издательство Перо, 2024. – 132 с.

2. Иванова, Л. Ф. Курортология и организация санаторно-курортного комплекса: курс лекций : учебное пособие / Л. Ф. Иванова. — Москва : МосГУ, 2023. — 84 с. — ISBN 978-5-907650-40-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/403151> (дата обращения: 12.12.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Учебно-методические издания:

1. Кульбида А.А. Сервис в санаторно-курортных комплексах : конспект лекций для студентов укрупненной группы направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис : очная, заочная формы обучения / А.А. Кульбида ; Министерство высшего образования и науки Донецкой Народной Республики, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса, Кафедра сервиса и гостиничного дела. - Донецк : ДОННУЭТ, 2023. - 147 с.

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021–]. – Текст : электронный.

2. Информо : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информо», [2018?–]. – URL: <https://www.informio.ru> (дата обращения: 01.01.2024). – Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru> (дата обращения: 01.01.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2024). – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://seb.e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2024). – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6. Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, сор. 1997–2022. – URL: <https://polpred.com> (дата обращения: 01.01.2024). – Текст : электронный.

7. Book on line : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, сор. 2017. – URL: <https://bookonline.ru> (дата обращения: 01.01.2024) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, сор. 2000–2022. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.01.2024). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

9. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 01.01.2024). – Текст : электронный.

10. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008–]. – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.01.2024) – Текст. Изображение : электронные.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: <http://liber.rea.ru/login.php> (дата обращения: 01.01.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

12. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: <http://library.fa.ru/> (дата обращения: 01.01.2024) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13. Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: <https://biblioclub.ru/> (дата обращения: 01.01.2024) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: <http://catalog.donmuet.education> (дата обращения: 01.01.2024). – Текст : электронный.

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Сервис в санаторно-курортных комплексах» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: лекционная аудитория, которая укомплектована мультимедийным проектором, проекционным экраном, ноутбуком. Преподаватель имеет возможность проводить лекции, практические занятия, презентации, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения.

Дисциплина обеспечена необходимыми учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ))	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании*
Кульбида Анастасия Александровна	По основному месту работы	Должность – старший преподаватель	Высшее образование. Квалификация «Магистр по гостиничному и ресторанному делу» Специальность «Гостиничное и ресторанное дело»	1. 2021 г. - Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Центр дополнительного образования «Просвещение» по программе «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», г. Сочи. Удостоверение 23000727. 2. 2022 г. - ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет» по программе «Актуальные

			<p>вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение» г. Ростов-на-Дону. Удостоверение 612400026491.</p> <p>3. 2023 г. - Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Центр дополнительного образования «Просвещение» по программе «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и педагогические методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», г. Сочи. Удостоверение 23007642.</p> <p>4. 2023 г. - ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет» по программе «Организационно-методические аспекты разработки и реализации программ высшего образования по направлениям подготовки Экономика и управление» г. Ростов-на-Дону. Удостоверение 612400039973.</p> <p>5. 2024 г. – ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли им. М. Туган-Барановского» по программе «Современные информационные технологии в образовательной среде» г. Донецк. Удостоверение 800400005437.</p>
--	--	--	--

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.02.01 СЕРВИС В САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ КОМПЛЕКСАХ**

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Профиль: Социально-культурный сервис
Трудоемкость учебной дисциплины: 3 з.е.

Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине:

знать: общие представления о рекреации, географии рекреационных районов мира, естественно-лечебные ресурсы, особенности и естественно-лечебных ресурсов, организацию работы санаториев, специфику разработки стратегии деятельности курортов, правовое регулирование в санаторно-курортной сфере.

уметь: выполнять анализ литературных, статистических, электронных, первичных источников для оценки туристского потенциала, особенностей функционирования и территориальной организации курортных дестинаций; выявлять проблемные стороны функционирования предприятий санаторно-курортного хозяйства, развития национальной системы курортов и курортных местностей, а также предлагать эффективные способы преодоления данных проблем; разрабатывать мероприятия и проекты по развитию и продвижению национального санаторно-курортного продукта; применять полученные знания на практике при решении управленческих вопросов, связанных с производственной деятельностью предприятий санаторно-курортного хозяйства

владеть: методическими приемами оценки ресурсного потенциала территории для развития санаторно-курортной деятельности; методикой экономического анализа для оценки эффективности функционирования санаторно-курортных учреждений; навыками исследования конкурентной ситуации в санаторно-курортной отрасли и анализа целевых потребительских сегментов.

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения:**

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи УК-1.2 Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки УК-1.3 Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки УК-1.4 Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности УК-1.5 Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи
ПК-8 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных	ПК-8.1 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов. ПК-8.2 Осуществляет коммуникации с потребителями услуг, анализирует жалобы и претензии клиентов к качеству сервиса, готовит предложения по

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
технологий	предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ПК-8.3 Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.

Наименование смысловых модулей и тем учебной дисциплины:

Смысловой модуль 1. Рекреационная деятельность в современных условиях

Тема 1. Рекреационная деятельность. Рекреационный потенциал и рекреационные комплексы

Тема 2. Рекреационные районы мира

Тема 3. Рекреационный комплекс.

Тема 4. Территориальные рекреационные системы мира

Тема 5. Рекреационные ресурсы мира

Смысловой модуль 2. Организация санаторно-курортного хозяйства

Тема 6. Санаторно-курортный комплекс в системе национальной экономики

Тема 7. Санаторно-курортный продукт

Тема 8. Нормативно-правовые основы функционирования санаторно-курортных предприятий

Смысловой модуль 3. Организация санаторно-курортного деятельности в современных условиях

Тема 9 Маркетинг в санаторно-курортной деятельности

Тема 10. Государственное регулирование развития санаторно-курортной деятельности

Тема 11. Лечебный туризм и мировые курорты

Форма промежуточной аттестации: _____ зачет с оценкой _____

(зачет с оценкой, экзамен)

Разработчик:

Кульбида А.А., ст. преподаватель

(ФИО, ученая степень, ученое звание научно-педагогического работника)

(подпись)

Заведующего кафедрой:

Дегтярева Я.В., канд. экон. наук, доцент

(ФИО, ученая степень, ученое звание заведующего кафедрой)

(подпись)