МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«_20_» _июня_ 20_18_ г.

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ САНАТОРНО-КУРОРТНОГО КОМПЛЕКСА

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы	Организация и управление в индустрии туризма
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ д.э.н., профессор Карпова Г.А.
_____/ к.э.н., доцент Долматеня Ю.В.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ.....3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ.....5
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА.....5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....6
7.1 Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины.....6
7.2 Организация самостоятельной работы.....6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....8
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....8
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса.....9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....11

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: создание условий, обеспечивающих комплексный подход при подготовке бакалавра туризма, включающий как получение студентами теоретических знаний о функционировании предприятий санаторно-курортной сферы, так и усвоение ими практических профессиональных навыков в области технологии и организации услуг санаторно-курортного комплекса.

Задачи:

– изучение структуры санаторно-курортного комплекса и санаторно-курортного продукта;

– ознакомление с организационными подходами к управлению санаторно-курортными организациями, особенностями маркетинговой деятельности в санаторно-курортном комплексе;

– освоение методов анализа состояния дестинации лечебного туризма;

– освоение методов разработки стратегии продвижения санаторно-курортного комплекса и санаторно-курортной организации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В «Технология и организация услуг санаторно-курортного комплекса» относится к вариативной части Блока 1 и является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
1	*2*	*3*
ПК-9 – готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов	Третий уровень (продвинутый) **(ПК-9) –3**	**Знать:** современные рекреационно-оздоровительных технологии; направления развития запросов потребителей в области рекреационно-оздоровительных услуг. **З3 (ПК-9)** **Уметь:** адаптировать формы обслуживания в санаторно-курортном комплексе в соответствии с изменяющимися запросами потребителей на основе использования современных рекреационно-оздоровительных технологий. **У3 (ПК-9)** **Владеть:** адаптировать формы обслуживания в санаторно-курортном комплексе в соответствии с изменяющимися запросами потребителей на основе использования современных рекреационно-оздоровительных технологий. **В3 (ПК-9)**
ПК-10 – готовностью к	Третий уровень (продвинутый)	**Декомпозиция III** **Знать:** структуру санаторно-курортного продукта; основы

разработке туристского продукта на основе современных технологий	**(ПК-10) –3**	формирования санаторно-курортного продукта с использованием современных технологий; нормативные правовые основы в санаторно-курортной деятельности и стандарты обслуживания в санаторно-курортном комплексе. З3 (III) (ПК-10) **Уметь:** разрабатывать санаторно-курортный продукт с использованием современных технологий. У3 (III) (ПК-10) **Владеть:** современными технологиями, алгоритмами и процедурами формирования санаторно-курортного продукта. В1(ПК-10)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет - 8 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование разделов/тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
РАЗДЕЛ 1. Место санаторно-курортного комплекса в индустрии туризма Тема 1. Санаторно-курортные услуги как перспективная форма развития туристских услуг	2	4	-	6
Тема 2. Структура санаторно-курортного комплекса и этапы его развития.	2	4	-	6
РАЗДЕЛ 2. Нормативно-правовая база развития санаторно-курортного комплекса. Тема 3. Основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность санаторно-курортного комплекса в России.	2	4	-	6
РАЗДЕЛ 3. Организационные подходы к управлению санаторно-курортными организациями. Тема 4. Применение сервисноориентированной концепции управления организациями санаторно-курортного комплекса.	3	4	-	6
Тема 5. Формирование новых подходов к управлению технологическими процессами в санаторно-курортных организациях.	2	3	-	6
РАЗДЕЛ 4. Структура санаторно-курортного продукта и методы его продвижения. Тема 6. Структура и основные особенности санаторно-курортного продукта	2	4	-	6
Тема 7. Формы и методы продвижения санаторно-курортного продукта.	2	3	-	6
Тема 8. Особенности маркетинговой деятельности в санаторно-курортном комплексе.	3	4	-	18
Всего по дисциплине:	**18**	**30**	**-**	**60**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Место санаторно-курортного комплекса в индустрии туризма

Тема 1. Санаторно-курортные услуги как перспективная форма развития туристских услуг

Понятие санаторно-курортного комплекса. Свойства санаторно-курортной услуги. Потребление санаторно-курортной услуги.

Тема 2. Структура санаторно-курортного комплекса и этапы его развития.

Этапы развития санаторно-курортного комплекса в России. Структура санаторно-курортного комплекса России. Классификация санаторно-курортных услуг и видов рекреационных предприятий.

Раздел 2. Нормативно-правовая база развития санаторно-курортного комплекса.

Тема 3. Основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность санаторно-курортного комплекса в России.

Основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность санаторно-курортного комплекса в России. Основные направления государственной политики в сфере санаторно-курортных услуг.

Раздел 3. Организационные подходы к управлению санаторно-курортными организациями.

Тема 4. Применение сервисноориентированной концепции управления организациями санаторно-курортного комплекса.

Управление санаторно-курортными организациями: современное состояние и проблемы. Теоретические положения сервисноориентированной концепции управления санаторно-курортного комплекса. Содержание, основные элементы и этапы внедрения сервисноориентированной концепции.

Тема 5. Формирование новых подходов к управлению технологическими процессами в санаторно-курортных организациях.

Обоснование необходимости реформирования управления санаторно-курортными организациями.

Раздел 4. Структура санаторно-курортного продукта и методы его продвижения.

Тема 6. Структура и основные особенности санаторно-курортного продукта

Структура санаторно-курортного продукта. Основные особенности санаторно-курортного продукта.

Тема 7. Формы и методы продвижения санаторно-курортного продукта.

Изменение технологии формирования и предоставления санаторно-курортного продукта. Формы и методы продвижения санаторно-курортного продукта.

Тема 8. Особенности маркетинговой деятельности в санаторно-курортном комплексе.

Внедрение концепции маркетинга как системы построения долгосрочных отношений с клиентами и партнерами. Двухфакторная модель качества услуги.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия/ Оценочное средство
1	Санаторно-курортные услуги как перспективная форма развития туристских услуг.	СЗ/Тематическая дискуссия
2	Системный анализ санаторно-курортного комплекса как социально-экономического явления	СЗ/Тематическая дискуссия
3	Основные нормативно-правовые акты, регулирующие	СЗ: Проверка

	деятельность санаторно-курортного комплекса в России.	докладов в форме презентаций
4	Теоретические положения сервисноориентированной концепции управления санаторно-курортного комплекса.	СЗ/Тематическая дискуссия
5	Формирование новых подходов к управлению технологическими процессами в санаторно-курортных организациях	СЗ/Тематическая дискуссия
6	Структура и основные особенности санаторно-курортного продукта	СЗ: Проверка докладов в форме презентаций
7	Формы и методы продвижения санаторно-курортного продукта.	СЗ: Проверка докладов в форме презентаций
8	Двухфакторная модель качества санаторно-курортной услуги	СЗ: Проверка докладов в форме презентаций

*ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1 Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2 Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к семинару «Социальное значение санаторно-курортных услуг»
2	Подготовка к семинару «Системный анализ санаторно-курортного комплекса как социально-экономического явления»
3	Подготовка к семинару «Основные направления государственной политики в сфере санаторно-курортных услуг.»
4	Подготовка к семинару «Теоретические положения сервисноориентированной концепции управления санаторно-курортного комплекса»
5	Подготовка к семинарскому занятию «Новые подходы к управлению технологическими процессами в санаторно-курортных организациях»
6	Подготовка к семинару «Структура и основные особенности санаторно-курортного продукта»
7	Формы и методы продвижения санаторно-курортного продукта
8	Двухфакторная модель качества санаторно-курортной услуги
9	Выполнение заданий, входящих в контрольные мероприятия БРС: Выполнение контрольной точки № 1 «Презентация «Санаторно-курортный комплекс как дестинация лечебного туризма». Выполнение контрольной точки № 2 «Презентация «Анализ состояния санаторно-курортной организации и стратегия ее продвижения на рынке туристских услуг»

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Технология и организация услуг санаторно-курортного комплекса» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

Занятия лекционного типа:

Лекция-дискуссия

Тема 1. Санаторно-курортные услуги как перспективная форма развития туристских услуг

Тема 2. Структура санаторно-курортного комплекса и этапы его развития.

Тема 3. Основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность санаторно-курортного комплекса в России.

Лекция характеризуется проблемным изложением материала: ставятся вопросы или формулируется проблемную задача и рассматриваются варианты ответов или способов решения, проводится анализ информации по темам.

Проблемная лекция

Тема 4. Применение сервисноориентированной концепции управления организациями санаторно-курортного комплекса

Тема 5. Формирование новых подходов к управлению технологическими процессами в санаторно-курортных организациях

Тема 6. Структура и основные особенности санаторно-курортного продукта

Тема 7. Формы и методы продвижения санаторно-курортного продукта

Тема 8. Особенности маркетинговой деятельности в санаторно-курортном комплексе.

В процессе лекции-дискуссии приводятся отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем и предлагается студентам коротко обсудить и проанализировать ситуацию, сформулировать выводы.

Занятия семинарского типа:

1. *Тематическая дискуссия* :

- «Теоретические положения сервисноориентированной концепции управления санаторно-курортного комплекса» (тема 4).

Студентам предлагается разработать предложения по совершенствованию организационной структуры санаторно-курортного предприятия.

- «.Структура и основные особенности санаторно-курортного продукта» (тема 6)

Студентам предлагается проанализировать структуру санаторно-курортного продукта и предложить рекомендации по изменению технологии формирования продукта.

2.Проблемный семинар

- «Системный анализ санаторно-курортного комплекса как социально-экономического явления» (тема 2).

. Студентам предлагается выбрать для анализа предприятие санаторно-курортного комплекса и определить основные организационные характеристики предприятия.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
1.Технология и организация услуг санаторно-курортного комплекса : учебник / [Г.А.Карпова и др.] ; под ред. Г.А.Карповой, Г.М.Романовой.— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2017 .— 115 с.— Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	основная	45	ЭБ OPAC.UNECON.RU
2. Ветитнев А.М. Интернет-маркетинг санаторно-курортных услуг : ВО - Бакалавриат / Сочинский государственный университет .— 2, стереотипное .— Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016 .— 160 с.	основная	-	ЭБС ZNANIUM
3. Ветитнев А.М. Применение сбалансированной системы показателей для оценки конкурентоспособности санаторно-	дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM.

курортных организаций.— 2, стереотипное .— Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016 .— 112 с.			
4. Сигида Е.А. Технология и методы оздоровительного сервиса : Учеб. пособие : ВО - Бакалавриат / Российский государственный университет туризма и сервиса .— 1 .— Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2009 .— 190 с.	дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного и семинарского типа.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).