



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)

« 18 » декабря 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)

« 18 » декабря 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы санаторно-курортного дела

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Форма подготовки очная

курс 2 семестр 3.

лекции 36 час.

практические занятия 36 час.

лабораторные работы– не предусмотрены

в том числе с использованием МАО лек. 6 /пр. 12 /лаб. _____ час.

всего часов аудиторной нагрузки 72 час.

в том числе с использованием МАО 18 час.

самостоятельная работа 27 час.

в том числе на подготовку к экзамену 45 час.

контрольные работы (количество)

курсовая работа / курсовой проект нет семестр

зачет нет семестр

экзамен 3 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. № 515

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма протокол № 4 от « 18 » декабря 2019г.

Врио заведующий(ая) кафедрой: канд. техн. наук., доцент Овчаренко Н.П.

Составитель (ли): канд. геогр. наук., доцент Деркачева Л.Н.

Владивосток
2020

Оборотная сторона титульного листа РПУД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: формирование практических компетенций, касающиеся основ организации и управления санаторно-курортной деятельностью, проектирования и продвижения на рынок специфического продукта санаторно-курортных учреждений.

Задачи:

- обучение основным понятиям санаторно-курортного комплекса как системы национальной экономики;
- изучение ресурсного обеспечения функционирования предприятий санаторно-курортного комплекса в России и на Дальнем Востоке как основы санаторно-курортного продукта;
- приобретение навыков управления качеством услуг санаторно-курортных организаций и создания современного санаторно-курортного продукта

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижений:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПК-9 Владение методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечивая их лояльность	ПК-9.1 Знает функции управления и организационную структуру санатория; ПК-9.2 Использует метод изучения отдыхающих как инструмент формирования стратегии и тактики санаторно-курортной организации ПК-9.3 Применяет основные положения сервисно-ориентированной концепции (SQ-концепции) управления современными здравницами в условиях рыночной среды.

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Основы санаторно-курортного дела» применяются следующие методы активного / интерактивного обучения: лекция-презентация, лекция-дискуссия, лекция с разбором конкретных ситуаций, семинар-дискуссия, кейс-технологии.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

(36 часов)

Раздел I. Курортная деятельность в системе рекреационных, сервисных услуг, туризма и гостеприимства (12 час.)

Тема 1. Введение в предмет, цели и задачи дисциплины. Функции курортной деятельности (2 час.)

Цели и задачи дисциплины. Определение понятий курортная деятельность, курорт, курортная инфраструктура, курортное хозяйство. Сущность, задачи и виды курортной деятельности. Структура и функции курортной деятельности. Курорты как объекты гостеприимства, оздоровления и профилактического лечения. Санаторно-курортные услуги и их роль в формировании современного санаторно-курортного продукта

Тема 2. Исторические аспекты развития курортного дела и курортологии за рубежом и в России Современный этап в развитии курортного дела в России (2 час.).

Основные периоды развития курортной деятельности. Особенности стихийно-эмпирического, научно-курортологического, коммерческого и социально-коммерческого периодов, основные формы и методы курортной деятельности. Развитие курортного дела в России. Специфика современного периода в развитии курортной деятельности в России.

Тема 3-5. Лечебные курорты как объекты лечебного направления курортной деятельности. Типы курортов. Бальнеологические, грязевые, климатические курорты (6 час.)

Классификация типов курортов в зависимости от основного природного лечебного фактора. Бальнеологические курорты – виды, показания и противопоказания для поездки. Грязевые курорты – виды, программы показания и противопоказания для поездки. Климатические курорты – виды, показания и противопоказания для поездки.

Тема 6. СПА и ВЕЛЛНЕС-курорты как объекты оздоровительного направления курортной деятельности (2 час.)

Философия SPA. Понятие и принципы классификации СПА. СПА технологии. СПА-отели. Основные тенденции современного развития современного рынка СПА -услуг. Философия ВЕЛЛНЕС услуг.

Раздел II. Курортный менеджмент и маркетинг (10 час.)

Тема 7. Управление курортами на различных уровнях и формы курортной деятельности за рубежом и в России (2 час.)

Этапы государственного регулирования курортной деятельности в России и концепции управления в историческом аспекте. Уровни государственного регулирования курортной деятельностью в современный период. Функции управления в санаторно-курортных организациях. Организационная структура санатория.

Тема 8. Маркетинг как концепция управления санаторно-курортными организациями (2 час.)

Основные понятия, особенности санаторно-курортного маркетинга. Сущность управленческой концепции организации маркетинга санаторно-курортных организаций.

Тема 9. Изучение отдыхающих как инструмент формирования стратегии и тактики санаторно-курортной организации (2 час.)

Основные направления в изучении отдыхающих. Определение психодемографического портрета отдыхающих. Изучение поведения клиентов. Модель решения о покупке. Оценка качества услуг. Соотношение понятий «качество» и «удовлетворённость». Методики оценки качества услуг. Концептуальная модель оценки качества санаторно-курортных услуг.

Тема 10-11. Сервисно-ориентированная концепция управления санаторно-курортными организациями (4 час.)

Место санаторно-курортного комплекса в сфере оказания услуг населению на современном этапе развития общества. Основные положения сервисно-ориентированной концепции (SQ-концепции) управления современными здравницами в условиях рыночной среды. Понятие качество санаторно-курортных услуг. Модель удовлетворенности потребителей санаторно-курортных услуг и методика ее оценки. Методология применения

внутреннего маркетинга для формирования клиентоориентированного персонала здравниц и повышения качества курортного сервиса. Процессное управление санаторно-курортными организациями. Методика санаторно-курортного проектирования

Раздел III. Санаторно-курортный продукт и его позиционирование (14 часа.)

Тема 12-13 Санаторно-курортный продукт и его позиционирование (4 час.)

Мультиатрибутивная модель санаторно-курортного продукта. Виды и состав санаторно-курортного продукта. Структурные элементы санаторно-курортного продукта. Классификации санаторно-курортного продукта. Жизненный цикл санаторно-курортного продукта.

Позиционирование санаторно-курортного продукта. Этапы процесса позиционирования. Направления дифференциации санаторно-курортного продукта.

Тема 14. Проблема качества санаторно-курортного продукта (2 час.)

Принципы управления качеством санаторно-курортных услуг. Лицензирование санаторно-курортных услуг. Стандартизация и сертификация в области санаторно-курортной деятельности. Системы сертификации в сфере санаторно-курортных услуг.

Тема 15. Ценовая политика санаторно-курортных организаций (2 час.)

Понятие о ценовой политике и факторы, влияющие на ценообразование
Методы ценообразования и алгоритм формирования путевки.
Стратегические и тактические ценовые решения курортных организаций.
Основные методы ценообразования и алгоритм формирования цены путевки

Тема 16. Организация сбыта санаторно-курортных путевок (2 час.)

Каналы распространения санаторно-курортных путевок.
Проектирование каналов сбыта и выбор посредников.

Тема 17. Продвижение и продажа санаторно-курортных услуг (2 час.)

Понятие о санаторной рекламе. Организация рекламной кампании и оценка ее эффективности. Средства распространения санаторной рекламы. Программы лояльности санаторно-курортных организаций. Организация продаж санаторно-курортного продукта в сети. Сайт санатория как основной инструмент продвижения санатория.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Практические занятия (36 часов в том числе с использованием методов активного обучения – 18)

Занятие 1. Место курортных и рекреационных услуг в структуре предоставления услуг населению Российской Федерации. Соотношение понятий «санаторно-курортные услуги», «гостиничные услуги», «рекреационные услуги» и «туристские услуги» (2 час.)

1. Понятие «рекреационные услуги»
2. Понятие «санаторно-курортные услуги» – специфические особенности.
3. Понятие «гостиничные услуги»
4. Понятие «туристские услуги».
5. Соотношение понятий «санаторно-курортные услуги», «гостиничные услуги», «рекреационные услуги» и «туристские услуги»
6. Специфика «санаторно-курортных услуг»

Занятие 2. Специфика и классификация услуг санаторно-курортного комплекса (2 час.)

1. Понятия санаторно-курортный продукт, «санаторно-курортная помощь», «санаторно-оздоровительные услуги».
2. Медицинские услуги как целевая часть санаторного продукта
3. Особенности организации питания в санаторно-курортных учреждениях.

4. Организационная структура службы питания санатория:

Занятие 3. Анимационно-досуговая деятельность в санаториях и в рекреационных центрах России и за рубежом (2 час.) с использованием метода активного обучения – семинар-дискуссия

1. Формы досуговой деятельности в санаториях и рекреационных центрах

2. Основные составляющие активного отдыха на курорте

3. Курортная анимация и ее функции

4. Услуги анимационного типа на курортах

Занятие 4. Организация питания в санаториях Владивостокской курортной зоны (2 час.) с использованием метода активного обучения – семинар-дискуссия

Практическая работа № 1.

На сайтах санаториев России найдите информацию по организации питания в санаториях (перечень санаториев предлагается). Проанализируйте, какие из направлений развития службы питания санаториев существуют в настоящее время:

1. сохранение диетической направленности питания, но на добровольной основе и с максимальной заинтересованностью отдыхающих;
2. применение современных технологических подходов к приготовлению здоровой пищи (пароконвектоматы и пр.);
3. полное или частичное исключение по желанию клиентов стоимости питания из обязательного пакета услуг;
4. расширение заказного меню;
5. обязательное применение автоматизации в расчетных процессах,
6. возможность индивидуального расчета параметров питания отдыхающих;
7. введение шведских столов;
8. расширение дополнительных платных услуг питания (бары, рестораны, кейтеринг, обслуживание в номерах).

Сравните, какие направления организации питания существуют в санаториях Приморского края.

Занятие 5. Западно-европейская модель развития и формы организации курортной деятельности (2 час.) с использованием метода активного обучения – семинар-дискуссия

1. Особенности современного развития и формы организации курортной деятельности в странах Западной Европы.

2. Типы курортов и наиболее популярные курорты стран Западной Европы (Германия, Австрия, Франция).

Презентации наиболее известных курортов

Занятие 6. Восточно-европейская модель развития и формы организации курортной деятельности (2 час.) с использованием метода активного обучения – семинар-дискуссия

1 Особенности современного развития и формы организации курортной деятельности в странах Восточной Европы.

2 Типы курортов и наиболее популярные курорты стран Восточной Европы. (Польша, Чехия, Венгрия, Словакия.)

3 Общее и специфические особенности развития курортной деятельности в странах Западной и Восточной Европы.

Занятие 7. Российская модель развития и формы организации курортной деятельности (2 час.) с использованием метода активного обучения – семинар-дискуссия

1. Особенности современного развития и формы организации курортной деятельности. .

2. Типы курортов и наиболее популярные курорты России.

3. Общее и специфические особенности развития курортной деятельности в странах Западной, Восточной Европы и России.

Занятие 8. Служба маркетинга в санатории, в рекреационной организации (2 час.)

1. Цель и задачи службы маркетинга

2. Организационная структура.

3. Функции отдела маркетинга.
4. Маркетинговая организационная структура отдела маркетинга.
5. Взаимосвязь службы маркетинга с другими подразделениями организации.

Занятие 9. Изучение отдыхающих как инструмент формирования стратегии и тактики курортной организации в условиях рынка (2 час.)

Практическое занятие № 2.

Разработка анкеты. Цель: Маркетинговое исследование потребителей. Определение удовлетворённости лечением и отдыхом в санатории Владивостокской курортной зоны (санаторий – по выбору).

Занятие 10. Санаторно-курортный продукт и контурное пакетирование санаторно-курортной услуги в санаториях Владивостокской и Шмаковской курортных зон (2час.)

Практическая работа № 3.

1. Анализ санаторно-курортных продуктов санаториев Владивостокской и Шмаковской курортных зон.

Занятие 11-13. Позиционирование санаторно-курортного продукта санаториев Владивостокской и Шмаковской курортных зон. (6 час.)

Практическая работа № 4

1. Найдите на сайтах санаториев Владивостокской курортной зоны («Амурский залив», «Океанский» военный, «Приморье», «Сахарный ключ», «Строитель», Медицинский центр «Океан», «Седанка») информацию о месторасположении, территории, профилю, лечебной базе, условиям размещения, питания, организации досуга и анимационной деятельности. Проведите сравнительный анализ и определите позицию каждого из санаториев по комплексу показателей (сумма баллов), так и отдельно по каждой из выбранных позиций. Подготовьте презентацию по каждому из выбранных для позиционирования санаториев.

2. Найдите на сайтах санаториев Шмаковской курортной зоны («Изумрудный», «Банковский», «Шмаковский» военный санатории)

информацию о месторасположении, территории, профилю, лечебной базе, условиям размещения, питания, организации досуга и анимационной деятельности. Проведите сравнительный анализ и определите позицию каждого из санаториев по комплексу показателей (сумма баллов), так и отдельно по каждой из выбранных позиций. Подготовьте презентацию по каждому из выбранных для позиционирования санаториев.

Занятие 14. Методы ценообразования и алгоритм формирования цены путевки ведомственных и коммерческих санаториев Владивостокской курортной зоны (2 час.).

Практическая работа № 4. Анализ соотношения цены и качества.

Занятие 15. Брендинг и формирование фирменного стиля санатория (2 час).

Практическая работа № 5. «Разработка элементов фирменного стиля работников санатория (санаторий по выбору)

Занятие 16. Продвижение санатория на рынок индустрии санаторно-курортного отдыха (2 часа) с использованием метода активного обучения – семинар-дискуссия

Практическая работа № 6

План:

1. Выбор объекта рекламирования и определение задач рекламной кампании
2. Разработка рекламных обращений
3. Разработка медиаплана рекламной кампании
4. Бюджет рекламной кампании

Занятие 17-18. Защита комплексной работы

Тема «Санаторно-курортный продукт санатория Владивостокской или Шмаковской курортной зоны (на выбор) и его продвижение на рынок санаторно-курортных услуг.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Основы санаторно-курортного дела» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;

характеристику заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

IV. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Барчуков, И. С. Санаторно-курортное дело [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 080500 «Менеджмент организации» и направлениям сервиса и туризма (10000) / И. С. Барчуков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 303 с. - ISBN 5-238-01100-8 <http://znanium.com/bookread2.php?book=882550&spec=1>

2. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. — 224 с. - ISBN 978-5-9765-1422-5 (Флинта), <http://znanium.com/bookread2.php?book=465410&spec=1>

3. Ветитнев А. М., Войнова Я. А. Организация санаторно-курортной деятельности : учеб. пособие / А. М. Ветитнев, Я.А. Войнова. –М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 272 с. https://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/Vetitnev_Organizatsia.pdf

4. Санаторно-курортное дело : учебник / Г.И.Молчанов, Н.Г.Бондаренко, И.Н.Дегтярева, А.А.Молчанов; под ред. Проф. Г.И.Молчанова. – М.: Альфа-М, 2010. – 400 с. 2010. – 400 с. <http://znanium.com/catalog/product/198145>

5. Технологии и методы оздоровительного сервиса / Учебное пособие / Е.А. Сигида, В.В. Хмелев и др.; Под ред. Е.А. Сигиды - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 190 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/461914>

Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

1. Ветитнев А.М., Кусков А.С. Лечебный туризм : учебное пособие /А.М.Ветитнев, А.С.Кусков. – .: ФОРУМ, 2010. – 592 с.: <http://znanium.com/bookread2.php?book=182388&spec=1>

2. Ветитнев А.М., Управление развитием рынка лечебно-оздоровительного туризма : монография /А.М.Ветитнев, А.А. Кисилева, А.Л. Конторских. – И.: ИНФРА-М, 2016. – 158 с. – (Научная мысль). <http://znanium.com/bookread2.php?book=540987&spec=1>

3. Деркачева Л.Н. Оздоровительный туризм как фактор развития территории на примере побережья залива Петра Великого, Японское море / Л.Н. Деркачева // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2014. – № 1. – С. 39-52. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=21262772>.

4. Оборин М.С., Трясцин М.М. Основные направления развития рынка лечебно-оздоровительного туризма в России: динамика и тенденции / Известия Оренбургского государственного университета 2014. № С.225-227. – Режим доступа:

<https://cyberleninka.ru/article/n/osnovnye-napravleniya-razvitiya-rynka-lechebno-ozdorovitel'nogo-turizma-rossii-dinamika-i-tendentsii>

5. Оборин М.С., Социально-экономические особенности лечебно-оздоровительного туризма региона (на примере Пермского края). / Вестник Северного (Арктического) федерального университета. Серия: Гуманитарные и социальные науки 2015.– Режим доступа:

<https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-ekonomicheskie-osobennosti-lechebno-ozdorovitel'nogo-turizma-regiona-na-primere-permskogo-kraya>

6. Оборин М.С., Плотников А.В. Маркетинговая стратегия санаторно-курортной деятельности 2012. № 19 (138). Выпуск 24/1.

<https://cyberleninka.ru/article/v/marketingovaya-strategiya-v-sanatorno-kurortnoy-deyatelnosti>

7. Страчкова Н. В., Ракова О. С. Подходы к классификации Спа-центров Ученые записки Таврического национального университета имени В. И. Вернадского Серия «География». Том 27 (66), № 3. 2014 г. С. 31–40.

<http://sn-geography.cfuv.ru/wp-content/uploads/2016/11/004strachkova.pdf>

8 Джанджугазова Е.А. Инновационный комплекс маркетинга гостиницы: «семь чудесных нот гостеприимства». Российские регионы: взгляд в будущее. 2015. № 3(4) . С 17-27

<https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnyy-kompleks-marketinga-gostinitsy-sem-chuvstvennyh-not-gostepriimstva>

9. Зворыкина Т.И., Сильчева Л. В. СПА-услуги и их нормативное регулирование / Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. № 9, Т.19. – 2015. Режим допуска:

<https://cyberleninka.ru/article/n/spa-uslugi-i-ih-normativnoe-regulirovanie>

Нормативно-правовые материалы¹

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ, (в ред. Федеральных законов от 03.05.2012 № 47-ФЗ) // Собрание Законодательства РФ. М., 1997, 2012. <https://legalacts.ru/doc/federalnyi-zakon-ot-24111996-n-132-fz-ob/>
2. Об особых экономических зонах в Российской Федерации: Федеральный закон от 22.07.2005 № 116-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 04.03.2013 № 21-ФЗ) // Собрание Законодательства РФ. М., 2006, 2013. http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_54599/
3. О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах: Федеральный закон от 23.02.1995 № 26-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 18.07.2011 № 219-ФЗ) // Собрание Законодательства РФ. М., 1996; 2011. ... <https://base.garant.ru/10108541/>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
2. Справочно-правовая система «Гарант». Режим доступа: www.garant.ru
3. Справочная система «Кодекс». Режим доступа: <http://www.kodeks.ru/>

V. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Основы санаторно-курортного дела» предусматривает следующие практические занятия в форме семинаров, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Основы санаторно-курортного дела»

предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами занятий, подготовкой и выполнением всех предлагаемых видов самостоятельной работы с обязательным предоставлением отчета о работе.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Основы санаторно-курортного дела» является экзамен на основе рейтинговой оценки.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Основы санаторно-курортного дела» является экзамен, который проводится в виде устного ответа студентов на вопросы (весовой коэффициент контрольного мероприятия 0,4).

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (20 баллов);
- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Основы санаторно-курортного дела» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Основы санаторно-курортного дела» для аттестации на экзамене следующие: 86-100 баллов – «отлично», 76-85 баллов – «хорошо», 61-75 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее баллов – «неудовлетворительно».

Пересчет баллов по всем видам контрольных мероприятий производится по формуле:

$$P = \sum_{i=1}^m (O_i \times k_i)$$

где: P – рейтинг студента;

m – общее количество контрольных мероприятий;

O_i – балл, полученный студентом на i -ом контрольном мероприятии;

k_i – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия.

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Оптимальным вариантом планирования и организации студентом времени, необходимого для изучения дисциплины, является равномерное распределение учебной нагрузки, т.е. систематическое ознакомление с теоретическим материалом проработанным при подготовке к семинарским занятиям, и заданий, предусмотренных для самостоятельной работы студентов.

Подготовку к семинарам необходимо проводить заранее, чтобы была возможность проконсультироваться с преподавателем по возникающим вопросам. В случае пропуска занятия, необходимо предоставить письменную разработку пропущенной работы.

Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

Алгоритм изучения дисциплины

Изучение курса должно вестись систематически и сопровождаться составлением подробного конспекта. В конспект рекомендуется включать все виды учебной работы: подготовку к семинарам, самостоятельную проработку рекомендуемой основной и дополнительной литературы, ответы на вопросы для самоконтроля и другие задания, предусмотренные для самостоятельной работы студентов.

Основным промежуточным показателем успешности студента в процессе изучения дисциплины является его готовность к выполнению заданий по темам семинарских занятий.

Знания, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, должны закрепляться не повторением, а применением материала. Этой цели

при изучении дисциплины «Основы санаторно-курортного дела» служат активные формы и методы обучения: лекция-презентация, лекция-дискуссия, лекция с разбором конкретных ситуаций, семинар-дискуссия.

Наряду с активным обменом знаниями, у студентов вырабатываются профессиональные умения излагать мысли, аргументировать свои соображения, обосновывать предлагаемые решения и отстаивать свои убеждения. При этом происходит закрепление информации, полученной в результате самостоятельной работы, а также выявление проблем и вопросов для обсуждения.

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, написание рефератов, презентация, аналитическая работа. Если в процессе выполнения заданий возникнут затруднения, магистранты могут обратиться за консультацией и разъяснениями.

Цели практических занятий:

- помочь систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера по основным разделам дисциплины.
- научить бакалавров осуществлять анализ источников;
- формировать стремление учиться самостоятельно.

В процессе подготовки к семинарским занятиям бакалавры совершенствуют навыки самостоятельной работы с научной литературой, справочной литературой, овладевает терминологией, раскрывает и обосновывает свою точку зрения, самостоятельно делает законченные выводы.

При подготовке к практическим занятиям необходимо придерживаться следующих рекомендаций.

Практические занятия проводятся с группой и строятся как семинар-дискуссия по каждому вопросу плана. Литература, указанная в списке к

каждому практическому занятию, помогает подготовиться к дискуссии.

При изучении курса необходимо прорабатывать темы в той последовательности, в которой они даны в программе и планах практических занятий.

Проработку каждого из вопросов целесообразно начинать со знакомства с содержанием соответствующего раздела программы курса и обращения к обозначенным в списке литературы текстам.

Учебного пособия, охватывающего материал всего курса, не существует. В связи с этим в ходе подготовки необходимо делать акцент на соотношении лекционного материала с анализом литературы, обозначенной в планах подготовки к семинарским занятиям.

На практических занятиях по дисциплине «Основы санаторно-курортного дела» применяется такой метод активного обучения, как семинар-дискуссия, который включает в себя следующие этапы: вступительное слово преподавателя; дискуссия по вопросам семинара; итоговая рефлексия. Преподаватель дает возможность в течение определенного отрезка времени высказаться каждому из студентов по определенному сегменту заявленной темы. Студенту важно научиться высказываться лаконично, не затягивая обсуждение монологом, а также уметь вести беседу с другими участниками дискуссии, быть готовым к тому, чтобы услышать точку зрения преподавателя и других студентов. Выстраивать ответ на семинаре можно по следующему плану: 1) тезис; 2) аргументация своей позиции (по пунктам); 3) выявление недостатков, а также положительных сторон и иных точек зрения (с аргументацией по пунктам). В завершение семинара подводятся итоги, отмечаются наиболее успешные выступления, выявляются положительные аспекты у всех участников дискуссии.

В процессе освоения учебной дисциплины студенты индивидуально и в группах самостоятельно выполняют задания, результаты которых представляют в виде кратких или расширенных презентаций с использованием современных информационных технологий. Основными

целями презентации является демонстрация в наглядной форме результатов проделанной работы и демонстрация способностей организации доклада в соответствии с выполненным заданием.

Для самопроверки усвоения теоретического материала изучаемого в рамках подготовки к семинарам и сдаче зачета студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по подготовке к экзамену

Подготовка к зачету и его результативность также требует у студентов умения оптимально организовывать свое время. Идеально, если студент ознакомился с основными положениями, определениями и понятиями курса в процессе аудиторного изучения дисциплины, это позволит систематизировать изученный материал и глубже его усвоить.

Подготовку к зачету лучше начинать с распределения предложенных контрольных вопросов по разделам и темам курса. Затем необходимо выяснить наличие теоретических источников (учебников, учебных пособий, научных статей).

При изучении материала следует выделять основные положения, определения и понятия, можно их конспектировать. Выделение опорных положений даст возможность систематизировать представления по дисциплине и, соответственно, результативнее подготовиться к экзамену.

V МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Основы санаторно-курортного дела» используется учебная аудитория с мультимедийным проектором и экраном и доступом в сеть «Интернет»

В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и

ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Основы санаторно-курортного дела

Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
Форма подготовки очная

Владивосток
2020

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	нормы времени	Форма контроля
1.	2-3, 5-17 недели	Подготовка к семинарам по темам № 1-3, 5-17 – конспектирование первоисточников, подготовка в выступлении и участию в дискуссии	2 ч.	УО-1 ПР-1- Тест № 1. 2, 3, 4, 6,
2.	4-ая неделя	Подготовка к практическому занятию № 4, подготовка к дискуссии	4 ч.	УО-1 ПР-1
3.	9-17 -ая неделя	Подготовка к практическим занятиям № 2, 3, 4,5,6	6 ч.	ПР-1 Тест 8 Участие в дискуссии , защита практ. работы.
4.	18 неделя	Подготовка к защите индивидуальной итоговой практической работы	7 ч	Участие в дискуссии , защита практ. работы.
5.	Подготовка к экзамену		27 ч.	
Итого			72 часа	

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Основы санаторно-курортного дела» предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовка письменных работ, подготовка к выступлениям к семинарам, презентации и промежуточной аттестации – экзамену.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, подготовки к семинарским занятиям и сдаче зачета студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по работе с литературой

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам

необходимо придерживаться определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;

- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;

- чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);

- не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

При изучении материалов дисциплины важно не ограничиваться только работой популярными интернет-ресурсами и учебной литературой. Для получения адекватного представления о специфике санаторно-курортного продукта санатория или рекреационного центра необходимо обратиться к научной литературе. При работе с текстами важно сосредоточить внимание на ключевых идеях и понятиях. Студент должен уметь четко и лаконично формулировать те проблемы, которые рассматривают изучаемые авторы, выделять наиболее существенные аргументы авторов. Также важным аспектом самостоятельной работы с источниками является формулирование и аргументация собственного отношения к рассматриваемым в изучаемых источниках вопросам.

Результатом самостоятельной работы студента является доклад по обозначенным преподавателем вопросам в рамках семинарских занятий, а также умение вести дискуссию.

Вопросы для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля предназначены для самопроверки студентом усвоения теоретического материала используемого для подготовки к семинарским занятиям и выполнения других видов самостоятельной работы.

Для удобства пользования вопросы для самоконтроля разбиты по темам курса дисциплины.

Тема 1. Введение в предмет, цели и задачи дисциплины. Функции курортной деятельности

1. Какое место занимают санаторно-курортные услуги в структуре предоставления услуг населению Российской Федерации?

2. Как соотносятся понятия «санаторно-курортные услуги», «туризм», «здравоохранение»

3. Дайте определение санаторий

4. Дайте определение курорт

5. Дайте определение «санаторно-курортные услуги»

6. Что общее и различное в определении «курорт» и «санаторий» ?

7. Какие типы курортов вы знаете?

8. В чем принципиальные отличия российской курортной системы и зарубежной?

9. Каковы основные принципы развития санаторно-курортной деятельности в России?

10. Каковы достоинства и недостатки российского курортного комплекса?

Тема 2. Исторические аспекты развития курортного дела и курортологии за рубежом и в России Современный этап в развитии курортного дела в России

11. Назовите основные периоды в развитии курортной деятельности в России

12. В какое время начали развиваться курорты в России и чем было обусловлено их развитие

13. В чем особенность предпринимательского периода в развитии курортной деятельности в России

14. Что характерно для советского периода в развитии курортной деятельности

15. Чем характеризуется переходный период в развитии курортной деятельности в России

16. Назовите тенденции развития санаторно-курортной деятельности в последние годы.

17. Охарактеризуйте Российскую модель развития курортной деятельности и назовите основные отличия от Западно-европейской и Восточно-европейской моделей.

Тема 3-5. Лечебные курорты как объекты лечебного направления курортной деятельности. Типы курортов. Бальнеологические, грязевые, климатические курорты

18. Какие типы курортов вы знаете? Приведите примеры.

19. Какие требования предъявляются к курортам

20. Что означает «бальнеологический курорт»?

21. Каковы особенности использования в курортной практике внутреннего применения минеральных вод?

22. Какие бальнеологические процедуры предполагает наружное применение минеральных вод, каковы механизмы их лечебного действия?

23. Что означает «грязевой курорт»

24. Какими факторами обусловлено действие лечебных грязей на организм?

25. Какие методы грязелечения применяют в курортной практике?

26. Дайте определение «климатический курорт»

27. Какие типы климатических курортов вы знаете ?

28. Какие характерные особенности морского климата используются в лечебных и оздоровительных целях?

29. Что такое аэротерапия и почему ее используют в курортной практике?

30. Что такое гелиотерапия и почему ее используют в курортной практике?

31. Что такое талассотерапия и почему ее используют в курортной практике?

32. Какие факторы ландшафта используют в курортной практике и курортной практике и почему?

Тема 6-7. СПА и ВЕЛЛНЕС-курорты как объекты оздоровительного направления курортной деятельности

33. Дайте определение СПА

34. Какова история возникновения и развития СПА?

35. Перечислите основные принципы СПА

36. Как проводится классификация СПА

37. Какие виды СПА вы знаете? Охарактеризуйте каждый из них?

38. Какие выделяют разновидности СПА-процедур,

39. Какие СПА процедуры относятся к базовым, какие к дополнительным

40. Дайте определения понятиям «СПА-пакет» и СПА программа».

41. Какие медицинские и этические требования предъявляются к СПА?

Тема 8. Управление курортами на различных уровнях и формы курортной деятельности за рубежом и в России

42. Как развиваются подходы к управлению курортами и каковы особенности современного этапа управления санаторно-курортными организациями

43. Каковы основные характеристики и управленческие функции организационной структуры санаторно-курортной организации

44. Каковы особенности создания и функционирования санаторно-курортной организацией

45. Какие формы курортной деятельности используются в России

46. Какие основные подразделения входят в структуру санатория, какова их роль в организации лечебно-оздоровительного процесса

Тема 9. Маркетинг как концепция управления санаторно-курортными организациями

47. Дайте определение санаторно-курортному маркетингу
48. Чем отличается санаторно-курортный маркетинг от маркетинга других услуг
49. На чем основана концепция маркетинга взаимоотношений

Тема 10. Изучение отдыхающих

50. По каким основным направлениям изучают отдыхающих
51. Какие критерии сегментации потребителей Вы знаете
52. На какие возрастные группы можно разделить отдыхающих?
53. Назовите методы, используемые для психографической сегментации потребителей?
54. Назовите пять постулатов потребителя?
55. Какие методики оценки лежат в основе оценки удовлетворенности?
56. Назовите ключевые элементы, входящие в модель качества санаторно-курортных услуг.

Тема 9-10. Сервисно-ориентированная концепция управления санаторно-курортными организациями

57. Назовите основные положения сервисно-ориентированной концепции управления санаториями
58. Дайте определение качества санаторно-курортных услуг.
59. Как оценивается удовлетворенности потребителей санаторно-курортных услуг?
60. В чем специфика методика санаторно-курортного проектирования?

Тема 12-13. Понятие о санаторно-курортном продукте

61. Что такое санаторно-курортный продукт?
62. Чем отличается санаторно-курортный продукт от санаторно-курортной помощи?

63. Какова структура санаторно-курортного продукта?

64. Традиционный и современный санаторно-курортный продукт: назовите общее и отличительное

65. Что такое позиционирование санаторно-курортного продукта

Тема 14. Проблема качества санаторно-курортного продукта

66. Назовите основные законодательные документы, регулирующие курортную деятельность.

67. Что такое санаторно-курортная путевка?

68. Какие вы знаете стандарты в санаторно-курортной отрасли?

69. Что такое сертификация?

70. В чем состоят задачи лицензирования и сертификации в санаторно-курортной сфере?

71. Что такое лицензия?

72. Назовите особенности Системы добровольной сертификации услуг по санаторно-курортному лечению.

73. Что представляет собой Классификация гостиниц и других средств размещения?

74. Является ли Классификация гостиниц и других средств размещения обязательной для применения в санаториях?

Тема 15. Ценовая политика санаторно-курортных организаций (2 час.)

75. Дайте определение ценовой политики

76. Назовите основные ценообразующие факторы

77. Какие ценовые стратегии можно использовать санаториям

78. Какие виды ценовых скидок существуют в санаториях

79. Какие методы ценообразования относятся к рыночным

Тема 16. Организация сбыта санаторно-курортных путевок.

73. Какие показатели характеризуют каналы сбыта

74. Какие особенности характерны для сбытовой деятельности санатория

75. Назовите этапы формирования сбытовой сети санатория

76. Какие критерии использует маркетолог при выборе посредника для продаж путевок

Тема 17-18. Продвижение и продажа санаторно-курортных услуг.

77. Чем объясняется недостаточное использование рекламы санаториями?

78. Что такое рекламная кампания?

79. Из каких элементов состоит структура рекламного обращения?

80. Какими преимуществами и недостатками обладают печатные СМИ по сравнению с другими рекламными средствами?

81. Назовите программы лояльности санаторно-курортных организаций.

82. Какими преимуществами располагает интернет для продвижения санаторно-курортных услуг?

Приложение 2



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Основы санаторно-курортного дела

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис. Гостиничное дело»

Форма подготовки очная

Владивосток

2020

Вопросы к экзамену

1. Место санаторно-курортных услуг в структуре предоставления услуг населению Российской Федерации.
2. Соотношение понятий «санаторно-курортные услуги», «туризм», «здравоохранение»
3. Соотношение понятий «санаторий» и «курорт».

4. Принципиальные отличия российской курортной системы и зарубежной.
5. Основные принципы развития санаторно-курортной деятельности в России.
6. Достоинства и недостатки российского курортного комплекса.
7. Особенность предпринимательского периода в развитии курортной деятельности в России
8. Особенность советского периода в развитии курортной деятельности
9. Особенности переходного периода в развитии курортной деятельности в России
11. Тенденции развития санаторно-курортной деятельности в последние годы.
12. Российская модель курортной деятельности
13. Западно-европейская модель курортной деятельности
14. Восточно-европейская модель курортной деятельности
15. Классификация курортов по наличию природных лечебных факторов
16. Типы лечебных курортов и требования предъявляемые к ним
17. СПА, история возникновения и развития, основные принципы СПА
18. Классификация СПА
19. СПА-процедуры: базовые и дополнительные
20. «СПА-пакет» и СПА программа».
21. Медицинские и этические требования к СПА.
22. Подходы к управлению курортами и особенности современного этапа управления санаторно-курортными организациями
23. Основные характеристики и управленческие функции организационной структуры санаторно-курортной организации
24. Особенности создания и функционирования санаторно-курортной организаций
25. Формы курортной деятельности используются в России

26. Санаторий и его структура
27. Изучение отдыхающих как инструмент для формирования стратегии и тактики санаторно-курортной организации.
28. Изучение поведения клиентов
29. Оценка качества санаторно-курортных услуг.
30. Основные положения сервисно-ориентированной концепции управления санаториями
31. Качество санаторно-курортных услуг.
32. Методика санаторно-курортного проектирования
33. Отличие санаторно-курортного маркетинга от маркетинга других услуг
34. Концепция маркетинга взаимоотношений
35. санаторно-курортный продукт и санаторно-курортная помощь: общее и отличное
36. Структура санаторно-курортного продукта
37. Позиционирование санаторно-курортного продукта. Задачи и цели позиционирования.
38. законодательные документы, регулирующие курортную деятельность.
39. Стандарты в санаторно-курортной отрасли
40. Задачи лицензирования и сертификации в санаторно-курортной сфере.
41. Стратегические и тактические ценовые решения курортных организаций.
42. Каналы распространения санаторно-курортных путевок.
43. Этапы формирования сбытовой сети санаториев.
44. Рекламная кампания санатория.

Тесты для текущего контроля
Тест 1.

1. Курортная деятельность предусматривает:

- а) все виды деятельности по организации профилактики, лечения и реабилитации заболеваний на основе природных лечебных факторов;
- б) комплекс мероприятий по строительству и управлению курортами;
- в) обеспечение отдыха и культурно-бытового обслуживания;
- г) эксплуатацию и охрану природных лечебных ресурсов.

2. Курорт это:

- а) освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях территория с природными лечебными ресурсами;
- б) особо охраняемая природная территория с наличием природных лечебных ресурсов и инфраструктуры;
- в) освоенная и используемая в целях отдыха территория;
- г) территория с наличием природных лечебных ресурсов.

– *напишите свой вариант ответа*

3. Курортные услуги это:

- а) услуги по размещению;
- б) услуги по лечению;
- в) услуги по организации анимационно-досуговой деятельности;
- г) услуги санаторного лечения и курортного отдыха.

Напишите Ваш вариант ответа

4. К какому виду сферы услуг можно отнести курортную деятельность:

- а) к сфере досуга;
- б) к здравоохранению;
- в) к услугам оздоровления и профилактики
- г) к рекреационным услугам

5. Курортная инфраструктура это:

- а) столовая и другие точки организации питания на курорте;
- б) гостиницы;
- в) курортные поликлиники;
- г) Ваш вариант ответа.

6. Этапы развития курортного дела в мире:

- а) стихийный;
- б) научный;
- в) коммерческий;
- г) комплексный;
- д) дифференцированный.

7. Особенности коммерческого этапа в развитии курортного дела:

- а) курорты начинают приобретать облик мест отдыха и туризма;
- б) курорты начинают приобретать облик учреждений лечения и оздоровления;
- в) Ваш вариант.

8. В каких странах реализуется коммерческий подход в развитии курортного дела:

- а) в странах с рыночной экономикой;
- б) в странах, где преобладают оздоровительные курорты;

в) в странах, где преобладают узкопрофильные клиники.

9. Особенности западно-европейской модели развития курортов: продолжите ответ:

а) располагают, как правило, первоклассными отелями, пансионатами, местами развлечений.

б) прибывающим на курорты больным обычно не предписывается строгий распорядок дня,

в) отсутствие общегосударственной системы организации и управления курортами,

г) органы здравоохранения осуществляют контроль за соблюдением санитарно-гигиенического режима на курортах, но не принимают участия в отборе больных на курорты.

д) научные исследования ведутся в ограниченных масштабах и связаны преимущественно с организацией модных и дорогих программ курсов курортного лечения;

е) высокая техническая оснащенность курортов.

10. Особенности российской модели развития курортов: выберите варианты правильного ответа и дополните ответ:

а) – организация санаторно-курортного лечения строится на строго научных началах;

б) – комплексные программы лечения с учетом не только профильного на данном курорте заболевания, но и всех сопутствующих патологий у отдыхающих;

в) – достаточно сложная процедура оформления сопроводительной документации при планировании посещения курорта;

г) – тщательный врачебный контроль.

Тема 2.

11. Этапы развития курортного дела в России:

а) стихийно-эмпирический;

б) начальный;

в) предпринимательский;

г) советский;

д) переходный;

е) коммерческий.

12. Основные аспекты организации курортного дела в России в советский период:

а) курорты принадлежали в основном государству;

б) курорты принадлежали в основном профсоюзам;

в) курорты принадлежали в основном ведомствам, министерствам.

г) курорты имели самостоятельный статус.

13. Основные аспекты организации курортного дела в современный период в России:

а) курорты принадлежат в основном государству;

- б) курорты принадлежат в основном профсоюзам;
- в) курорты принадлежат в основном ведомствам, министерствам;
- г) курорты имеют самостоятельный статус.

14. Формы собственности курортных учреждений в России в переходный период:

- а) частная;
- б) общественная;
- в) муниципальная;
- г) государственная;
- д) акционерная.

15. Основные аспекты организации курортного дела в странах Западной Европы:

- а) курорты принадлежат в основном государству;
- б) курорты принадлежат частным лицам;
- в) курорты принадлежат акционерным обществам;
- г) курорты принадлежат муниципалитетам.

16. Первые курорты появились:

- а) в Индии;
- б) в Европе;
- в) в Америке;
- г) в странах Азии.

17. В чем заключается дифференцированный подход к курортному делу:

- а) формируется рынок санаторно-курортных услуг;
- б) адаптация к новым экономическим условиям;
- в) централизованное распределение путевок;
- г) рынок курортных путевок.

Тема 3.

18. Бальнеологические курорты это:

- а) курорты, где основным природным лечебным фактором являются воды различного состава.
- б) курорты, где основным природным лечебным фактором являются гидроминеральные ресурсы.
- в) курорты, где основным природным лечебным фактором являются минеральные воды.

19. Грязевые курорты это:

20. Климатические курорты это:

- а) курорты где основным природным лечебным фактором являются ландшафтно-климатические особенности местности;
- б) курорты, где основным природным лечебным фактором является климат;
- в) курорты, где основным природным лечебным фактором являются особенности.

21. Особенности курортов лесной зоны? Перечислите показания и противопоказания:

- а) невысокая температура воздуха (летом 25-30°C);
- б) высокая относительная влажность воздуха;
- в) повышенный фитогенез (высокое содержание в воздухе летучих ароматических веществ).

22. Особенности курортов зоны влажных субтропиков:

- а) *теплый воздух с устойчивой температурой воздуха (до 40°C);*
- б) высокая влажность воздуха (более 80%);
- в) высокие скорости ветра;
- г) высокая суточная амплитуда воздуха.

23. Особенности горных курортов:

- а) высокая прозрачность воздуха;
- б) повышенное содержание ультрафиолета;
- в) пониженное парциальное давление кислорода;
- г) высокая суточная амплитуда температур воздуха;
- д) повышенное содержание кислорода в воздухе.

Тема 6.

24. Основные типы курортных учреждений. выберите правильный вариант и дополнит ответ:

- а) Санаторно-курортные учреждения;
- б) Общекурортные учреждения и сооружения лечебного назначения;
- в) Общекурортные учреждения и сооружения культурно-массового назначения;
- г) Общекурортные учреждения и сооружения культурного назначения.

25. Санаторий – это: продолжите ответ. Дайте правильную формулировку:

26. Санаторные пансионаты – отличия от санатория:

Выберите правильный ответ.

- а) предназначены для больных, не нуждающихся в строгом санаторном режиме;
- б) короткие сроки пребывания;
- в) разрешается проживание с членами семьи, не нуждающимися в курортном лечении;
- г) пребывание по курсовке.

27. Почему пригородные санатории называют внекурортными:

- а) предназначены преимущественно для больных, которым рекомендовано пребывание в привычных климатических условиях;
- б) предназначены для больных, страдающих более ранними стадиями заболеваний;
- в) предназначены для больных, долечивающихся после выписки из больницы;
- г) отсутствуют природные курортные факторы.

28. Дом отдыха – это:

- а) оздоровительное учреждение с регламентированным режимом отдыха;

- б) оздоровительное учреждение с не регламентированным режимом отдыха;
- в) оздоровительное учреждение предназначающееся для отдыха взрослых по путевкам;
- г) оздоровительное учреждение предназначающееся для отдыха взрослых и детей по путевкам.

29. Курортные гостиницы – это: выберите правильный ответ и дополните ответ:

- а) учреждениями круглогодичного функционирования на курорте;
- б) учреждениями сезонного функционирования на курорте;
- в) предназначены для отдыхающих нуждающихся в использовании лечебных факторов курортной местности;
- г) предназначаются для отдыхающих, не нуждающихся в специальном режиме.

30. Основные услуги, которые предлагаются отдыхающим в санатории: выберите правильные ответы и дополните:

- а) лечебно-профилактические;
- б) размещения;
- в) питания;
- г) спортивно-оздоровительные.

31. Какие функциональные подразделения входят в структуру санатория: Выберите правильные ответы и дополните.

- а) бухгалтерия;
- б) плановый отдел;
- в) отдел кадров;
- г) пищеблок.

32. Какие структурные подразделения санатория являются основными:

Выберите правильные варианты и дополните ответ

- а) медицинское отделение;
- б) пищеблок;
- в) приемное отделение;
- г) диагностическое отделение.

Тема 8.

33. В каком случае следующее определение будет верно: Санаторно–курортный продукт – это часть туристского продукта, представляющая собой совокупность услуг и товаров, реализуемых отдыхающему во время санаторно-курортного лечения и отдыха.

Выберите ответ.

- а) в том случае, когда он является частью здравоохранения;
- б) в том случае, когда рынок санаторно-курортных услуг является частью туристского рынка;
- в) в том случае, когда он является этапом медицинской реабилитации;
- г) в том случае, когда он является частью медицинского продукта.

34. Чем определяется внутреннее содержание санаторно-курортного продукта:

- а) Фундаментальной выгодой от поездки;
- б) Родовым продуктом;
- в) Сопутствующим продуктом;
- г) Дополнительным продуктом;
- д) расширенным продуктом.

35. Что означает термин «Родовой продукт» санаторно-курортного продукта: *Выберите правильные варианты ответов.*

- а) уровень размещения;
- б) качество дополнительных услуг;
- в) качество диетпитания;
- г) набор медицинской помощи.

36. Сопутствующий продукт – это товары и услуги, необходимые отдыхающему для использования основного продукта. Верно ли это определение: Дополните при необходимости.

- а) да, верно;
- б) частично верно и следует дополнить;
- в) не верно;
- г) сомневаюсь в полноте формулировки.

37. Что входит в «сопутствующий продукт» санаторно-курортного продукта: *Выберите правильные варианты ответов и при необходимости дополните ответ.*

- а) услуги бронирования;
- б) обслуживание в номерах;
- в) услуги прачечной;
- г) наличие большой прилегающей территории.

38. Дополнительный продукт – это товары и услуги, приносящие основному продукту дополнительные выгоды, выделяющие его из сходных конкурентных продуктов:

Верно ли это определение? Дополните при необходимости.

- а) не верно;
- б) частично верно и следует дополнить;
- в) да, верно;
- г) сомневаюсь в полноте формулировки.

39. Что входит в «дополнительный продукт» санаторно-курортного продукта: *Выберите правильные варианты ответов и при необходимости дополните ответ.*

- а) косметология;
- б) мануальная терапия;
- в) рекламная продукция санатория;
- г) фитнес – услуги.

40. Расширенный продукт – это продукт в широком понимании, включает в себя не только то, что предлагается клиенту, но и то, как это делается, то есть восприятие клиента:

Насколько вы считаете такую формулировку полной?

Дополните при необходимости.

- а) не совсем полная формулировка;

- б) следует дополнить;
- в) да, полная;
- г) сомневаюсь в полноте формулировки.

41. Каково соотношение базовых услуг к их общему количеству в санаторно-курортном продукте:

- а) 70-80%;
- б) 50-70%;
- в) 40-50%;
- г) 30-40%.

42. Какие основные особенности характерны для типичного санаторно-курортного пакета предлагаемого отечественным курортным комплексом: При необходимости дополните ответ.

- а) преобладание базовых услуг;
- б) преобладание комплекса дополнительных и сопутствующих услуг;
- в) отсутствие транспортных услуг со стороны туроператора;
- г) минимум базовых услуг.

43. Рекомендации по изменению технологий формирования и предоставления санаторно-курортного продукта: Выберите правильные ответы и дополните.

- а) уменьшение диагностического набора в сторону интегральных тестов;
- б) формировать базовый пакет с минимальным набором услуг, при расширять ассортимент предлагаемых услуг за дополнительную плату;
- в) предлагать разнообразные специализированные программы и их реализация через посредников, работающих на рынке лечебного туризма;
- г) основу программ должны составлять гибко-меняющиеся по составу программы.

44. Основу медицинских программ должны составлять комплексы, основанные на следующих принципах:

Выберите правильный ответ. При необходимости дополните ответ.

- а) укороченные курсы;
- б) оздоровительная и профилактическая направленность услуг;
- в) привлекательность продукта для пациентов;
- г) опора на природные ресурсы.

45. Под качеством санаторно-курортных услуг понимают: выберите правильный ответ:

- а) – максимальное достижение удовлетворенности рекреантов в санаторно-курортном лечении и отдыхе;
- б) – удовлетворение рекреантов в санаторно-курортном лечении и отдыхе в соответствии с заявленными стандартами обслуживания;
- в) – удовлетворение рекреантов в санаторно-курортном лечении и отдыхе в соответствии с основными принципами управления качеством санаторно-курортных услуг;
- г) – ориентацию на гостя: основой является постулат «гость всегда прав».

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене
по дисциплине «Основы санаторно-курортного дела»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал дополнительной литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75-61	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
60-0	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

