

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ермакова Виктория Павловна

Должность: Директор школы авангардного гостеприимства и инноваций (ШАГИ

Сочи), проректор

Дата подписания: 24.03.2026 17:44:15

Уникальный программный ключ:

e54076e55b73117661ddd57c83d3b08d1dfef5de

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сочинский государственный университет»



Декан факультета туризма и сервиса
Давыдович А.Р.
2023 год



Проректор по УО КОД
А.В. Иваненко
2023 год

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Культура обслуживания в санаторно-курортной деятельности

Шифр и направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Профиль подготовки: Санаторно-курортная деятельность

Форма обучения: очная

Выпускающая кафедра Управления и технологий в туризме и рекреации

Кафедра-разработчик рабочей программы Управления и технологий в туризме и рекреации

Год набора 2022

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экс./зачет)
3	108/3	14	14	44	-	Экзамен (36)
Итого	108/3	14	14	44	-	Экзамен (36)

Сочи 2023

Лист согласования рабочей программы дисциплины Культура обслуживания в санаторно-курортной деятельности

Рабочую программу составил(и):

 д.э.н., проф. Савельева Нелли Александровна

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

Зав. кафедрой

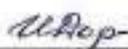


Брюханова Галина
Дмитриевна

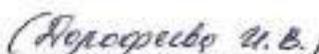
подпись

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ



подпись



Ф.И.О.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям
Отдел качества образования и
методического обеспечения



подпись



Ф.И.О.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2024 - 2025 учебный год, на заседании кафедры от «04» марта 2024 г. без изменений

Заведующий кафедрой _____

Брюханова Г.Д.

Рабочая программа переутверждена на 2025 - 2026 учебный год, протокол № ____ заседания кафедры от «__» 2025 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения

Заведующий кафедрой _____

подпись

ФИО

(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

Рабочая программа переутверждена на 2026 - 2027 учебный год, протокол № ____ заседания кафедры от «__» 2026 г. В программу внесены дополнения и (или) изменения.

Заведующий кафедрой _____

Подпись

ФИО

(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Культура обслуживания в санаторно-курортной деятельности» является формирование и развитие компетенций обучающихся в области культуры обслуживания потребителей с учетом специфики санаторно-курортной деятельности

Задачи дисциплины: - дать обучающемуся представление о современных подходах к формированию высокой культуры обслуживания потребителей в санаторно-курортной деятельности;

- рассмотреть составляющие культуры обслуживания в санаторно-курортной деятельности;
- овладеть методическими подходами к оценке культуры обслуживания в санаторно-курортной деятельности;

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ

Дисциплина относится к части учебного плана формируемой участниками образовательных отношений.

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции (перечисляются дисциплины, практики кроме, ГЭ, ВКР)
Универсальные компетенции	
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Иностранный язык Речевая коммуникация и деловое общение Психология делового общения Событийное волонтерство Иностранный язык второй Преддипломная практика Иностранный язык (профессиональный)
Профессиональные компетенции	
ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания в санаторно-курортной организации на основе нормативно-правовых актов (в т.ч. санитарно-гигиенических) и с учетом запросов и прав потребителей	Организация гостиничного дела Основы делового этикета в индустрии гостеприимства Технологии гостиничной деятельности Оздоровительные программы для лиц разного возраста Реклама и PR в индустрии гостеприимства Имиджелогия Технологии и организация экскурсионной деятельности Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности Маркетинг санаторно-курортных услуг Организация предпринимательства в индустрии гостеприимства Сервисная практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном	Знать: основы делового общения с учетом специфики санаторно-курортной деятельности Уметь: организовывать собственное социальное взаимодействие на основе требований этикета делового общения в профессиональной деятельности Владеть: приемами межличностного взаимодействия на основе требований этикета делового общения
	УК-4.2 Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках	Знать: особенности, правила и приемы социального взаимодействия Уметь: учитывать в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, проявлять толерантность в межличностном взаимодействии Владеть: технологиями межличностного и межкультурного взаимодействия
	УК-4.3 Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках	Знать: способы поиска и использования информации, особенности поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности, психологию социально-ролевого и командного взаимодействия Уметь: находить и анализировать информацию, определять свою роль в команде, принимать рациональные решения и обосновывать их, планировать последовательность шагов для достижения заданного результата Владеть: приемами планирования собственных действий и координацией общих поставленных целей

<p>ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания в санаторно-курортной организации на основе нормативно-правовых актов (в т.ч. санитарно-гигиенических) и с учетом запросов и прав потребителей</p>	<p>ПК-2.1 Организует обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений</p>	<p>Знать: теоретические основы обслуживания туристов с учетом изменений на туристском рынке Уметь: анализировать изменения туристского рынка, изменения запросов потребителя и заказчика услуг в соответствии с современными тенденциями Владеть: навыками обслуживания туриста на основе анализа современных тенденций туристского рынка</p>
	<p>ПК-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса</p>	<p>Знать: теоретические основы клиентоориентирования на современном туристском рынке Уметь: разрабатывать регламенты и стандарты обслуживания клиентов на уровне подразделений санаторно-курортной организации Владеть: навыками клиентоориентированного поведения</p>
	<p>ПК-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей</p>	<p>Знать: нормативно-правовые акты, касающиеся процесса обслуживания потребителей в санаторно-курортной деятельности Уметь: выбирать и применять подходящие под требования и потребности современного рынка технологии туристского обслуживания и их реализацию на основе самоконтроля и взаимоконтроля Владеть: навыками клиентоориентированного поведения с учетом требований современных нормативно-правовых актов</p>

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

№	Наименование темы дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
4 семестр						
1	Понятие и составляющие культуры обслуживания в санаторно-курортной деятельности	10	2	2	-	6
2	Репутационные технологии и имидж санаторно-курортной организации	10	2	2	-	6
3	Культура туристского обслуживания как компонент организационной культуры	10	2	2	-	6
4	Клиентоцентричность как принцип сервисного подхода	10	2	2	-	6
5	Культура поведения персонала санаторно-курортной организации	10	2	2	-	6
6	Этикет делового общения в санаторно-курортной организации	12	2	2	-	8
7	Управление конфликтами и разрешение конфликтных ситуаций	10	2	2	-	6
8	Экзамен	36	-	-	-	-
	ИТОГО:	108	14	14	-	44

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Понятие и составляющие культуры обслуживания в санаторно-курортной деятельности	Подходы к определению понятия «культура»: этнографический, исторический, описательный, нормативный, психологический, структурны. Национальные модели деловых культур. Понятие культуры туристского обслуживания. Составляющие культуры туристского обслуживания. Информационный, экономический, эстетический, бытовой и психологический виды комфорта в туристском облуживании. Репутационные технологии и имидж
2	Репутационные технологии и имидж санаторно-курортной организации	Понятие репутации, репутационные технологии и особенности их реализации в санаторно-курортной деятельности. Понятие и составляющие имиджа санаторно-курортной организации
3	Культура туристского обслуживания как компонент организационной культуры	Понятие организационной культуры. Объективные и субъективные компоненты организационной культуры и их влияние на культуру туристского обслуживания. Структура организационной культуры. Виды субкультур туристской организации
4	Клиентоцентричность как принцип сервисного подхода	Понятия клиентоориентированность и клиентоцентричность и их взаимосвязь. Психология дифференцированного и сервисного мышления. Клиентский опыт. Клиентский путь. Клиентский сервис. Основные характеристики клиентоцентричного подхода. Сервисное мышление
5	Культура поведения персонала санаторно-курортной организации	Особенности культуры поведения персонала туристской организации. Сущность и особенности делового этикета в туристской организации. Этикет делового общения. Этикет удаленных коммуникаций. Деловой дресс-код в культуре туристского обслуживания.
6	Этикет делового общения в санаторно-курортной организации	Особенности этикета делового общения в санаторно-курортной организации. Этикет удаленных коммуникаций.
7	Управление конфликтами и разрешение конфликтных ситуаций	Понятие и виды конфликтов. Особенности конфликтов в деятельности санаторно-курортных организаций. Управление конфликтами.

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Понятие и составляющие культуры обслуживания в санаторно-курортной деятельности	<p>Вопросы для обсуждения на семинаре-дискуссии:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Теоретические подходы к определению понятия «культура» 2. Национальные модели и стереотипы деловых культур. 3. Компоненты культуры туристского обслуживания. 4. Репутационные технологии и имидж организации в туристском обслуживании. <p>Доклады с презентацией Тестирование</p>
2	Репутационные технологии и имидж санаторно-курортной организации	<p>Вопросы для обсуждения на семинаре-дискуссии:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Репутационные технологии и особенности их реализации в санаторно-курортной деятельности 2. Имидж санаторно-курортной организации и особенности его формирования 3. Компоненты имиджа санаторно-курортной организации <p>Тестирование</p>
3	Культура туристского обслуживания как компонент организационной культуры	<p>Вопросы для обсуждения на семинаре-дискуссии:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Объективные компоненты организационной культуры и их влияние на культуру туристского обслуживания. 2. Объективные компоненты организационной культуры и их влияние на культуру туристского обслуживания. 3. Виды субкультур туристской организации и их влияние на культуру туристского обслуживания <p>Доклады с презентацией Анализ влияния организационной культуры туристского предприятия на культуру обслуживания потребителей услуг Тестирование</p>
4	Клиентоцентричность как принцип сервисного подхода	<p>Клиентский путь как фактор культуры туристского обслуживания. Тестирование</p>
5	Культура поведения персонала санаторно-	Видео-кейсы

	курортной организации	Вопросы тренинга «Дресс-код в туристической индустрии»: 1. Виды дресс-кода 2. Дресс-код как компонент корпоративной культуры туристической организации 3. Особенности дресс-кода туристической организации Видео-кейсы Тестирование
6	Этикет делового общения в санаторно-курортной организации	Вопросы тренинга «Этикет удаленных коммуникаций»: 1. Этикет деловой переписки 2. Этикет телефонных разговоров 3. Мобильный этикет Видео-кейсы Тестирование
7	Управление конфликтами и разрешение конфликтных ситуаций	Тактики работы с жалобами клиентов Ролевая игра «Деловой этикет в конфликтных ситуациях гостиничной организации» Тестирование

4.1.3 Лабораторные занятия

Не предусмотрены учебным планом.

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Понятие и составляющие культуры обслуживания в санаторно-курортной организации	Изучение материала по теме 1. Подготовка к семинару-дискуссии (доклад с презентацией). Подготовка к тестированию по теме 1
2	Репутационные технологии и имидж санаторно-курортной организации	Изучение материала по теме 2. Подготовка к семинару-дискуссии (доклад с презентацией). Подготовка к тестированию по теме 2
3	Культура туристского обслуживания как компонент организационной культуры	Изучение материала по теме 3. Подготовка к семинару-дискуссии (доклад с презентацией). Творческое задание: анализ компонентов организационной культуры санаторно-курортной организации и определение характера ее влияния на

		культуру обслуживания потребителей Подготовка к тестированию по теме 3
4	Клиентоцентричность как принцип сервисного подхода	Изучение материала по теме 4. Творческое задание Проанализировать один из вариантов клиентского пути. Какое влияние на культуру обслуживания оказывает данный вариант клиентского пути? Подготовка к тестированию по теме 4
5	Культура поведения персонала санаторно-курортной организации	Изучение материала по теме 5. Подготовка к тестированию по теме 5
6	Этикет делового общения в санаторно-курортной организации	Изучение материала по теме 6. Подготовка к тестированию по теме 6
7	Управление конфликтами и разрешение конфликтных ситуаций	Изучение материала по теме 7. Творческое задание: выявление жалоб клиентов санаторно-курортной организации и разработка тактик работы с жалобами Домашнее задание: обозначить основные виды и выявить особенности конфликтных ситуаций, возникающих в санаторно-курортной организации Подготовка к ролевой игре Подготовка к тестированию по теме 7

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Агаева, А. Ш. Деловая культура и психология общения : учебное пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2022. — 232 с. — ISBN 978-5-9729-0854-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124038.html> (дата обращения: дата обращения: 08.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102277.html> (дата обращения: дата обращения: 08.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Е. Ю. Воротникова [и др.] ; под редакцией Б. И. Штейнгольц. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 235 с. — ISBN 978-5-7782-2437-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/44910.html> (дата обращения: дата обращения: 08.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100351.html> (дата обращения: дата обращения: 08.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. Карасёв, И. Е. Основы и виды туризма : учебное пособие / И. Е. Карасёв, Ю. Р. Солодовникова. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-8149-2922-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115437.html> (дата обращения: дата обращения: 08.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ScienceDirect : полнотекстовая база данных : сайт / издательство Elsevier. — URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 08.06.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.

SpringerNature : полнотекстовая база данных: сайт / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. — URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 08.06.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.

КонсультантПлюс : справочно-правовая система: сайт / Компания «КонсультантПлюс». — Москва, 1997 — . — Режим доступа: локальная сеть СГУ. — Текст : электронный.

Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. — Сочи, 2017 — . — URL: <http://lib.sufr.ru/> (дата обращения: 08.06.2023). — Текст : электронный.

4.2.3 Нормативные документы

Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон № 132-ФЗ; текст с изменениями и дополнениями на 28 мая 2022 года : принят Государственной Думой 4 октября 1996 года : одобрен Советом Федерации 14 ноября 1996 года. — URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения: 08.06.2023). — Текст : электронный.

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». — Саратов, 2010 — . — URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 08.06.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.

Образовательная платформа Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». — Москва, 2020 — . — URL:

<https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F> (дата обращения: 08.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Сервис и туризм : тематическая коллекция / ЭБС Book.ru. – Москва, 2010 – . – URL: <https://www.book.ru/cat/578/1> (дата обращения: 08.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Сетевая электронная библиотека классических университетов «Лань» : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, 2009 – . – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 08.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ. – Москва, 2004 – . – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 08.06.2023). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.

Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001 – . – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub (дата обращения: 08.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине;
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

1. Понятие культуры туристского обслуживания
2. Составляющие культуры туристского обслуживания: безопасность и экологичность при обслуживании
3. Составляющие культуры туристского обслуживания: эстетика интерьера и создание комфортных условий обслуживания
4. Составляющие культуры туристского обслуживания: знание психологических особенностей личности и процесса обслуживания
5. Составляющие культуры туристского обслуживания: знание и соблюдение персоналом этических норм поведения
6. Составляющие культуры туристского обслуживания: знание и соблюдение правил, устанавливающих порядок и очередность обслуживания гостей
7. Составляющие культуры туристского обслуживания: наличие достаточного количества оборудования и инвентаря для оказания услуг
8. Понятия клиентоориентированность и клиентоцентричность и их взаимосвязь.
9. Клиентский опыт и клиентский путь.
10. Основные характеристики клиентоцентричного подхода.
11. Культура поведения персонала туристской организации
12. Этикет беседы, разговора
13. Этикет деловой беседы, переговоров
14. Этикет и протокол деловых визитов
15. Этикет деловой переписки
16. Этикет делового общения посредством электронной почты

17. Основные правила телефонных разговоров
18. Мобильный этикет
19. Пути повышения культуры туристского обслуживания
20. Этнографический подход к определению понятия «культура»
21. Исторический подход к определению понятия «культура»
22. Описательный подход к определению понятия «культура»
23. Нормативный подход к определению понятия «культура»
24. Психологический подход к определению понятия «культура»
25. Структурный подход к определению понятия «культура»
26. Организационная культура: понятие, объективные и субъективные компоненты
27. Организационная культура: виды субкультур организации
28. Уровни и функции организационной культуры
29. Имидж туристской организации и его влияние на культуру обслуживания потребителей

Критерии оценивания:

- полнота и правильность освещения вопросов билета;
- четкость, логичность, последовательность изложения материала;
- правильное использование терминологии;
- наличие примеров из практики и их соответствие теоретическим положениям;
- качество ответов на дополнительные вопросы;
- аргументированность ответов;
- сформированность компетенций.

Шкала оценивания:

– оценка «отлично» выставляется в том случае, если студент глубоко и прочно усвоил программный материал курса, полно и правильно освещает все вопросы экзаменационного билета, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с представлением примеров из практики, правильно обосновывает принятые решения, в целом демонстрируя полную сформированность компетенций (или их частей), свойственную для данного этапа их формирования;

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно приводит практические примеры, в целом демонстрируя достаточно высокую сформированность компетенций (или их частей), свойственную для данного этапа их формирования;

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, демонстрирующему только знания основного материала, но не усвоившему его деталей, допускающему неточности, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, дающему недостаточно правильные формулировки, испытывающему затруднения при приведении конкретных практических примеров, но в целом демонстрирует достаточную для дальнейшего обучения сформированность компетенций (или их частей), свойственную для данного этапа их формирования;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, не знающему значительной части программного материала, допускающему существенные ошибки, не может увязать теорию с практикой, в целом демонстрируя недостаточную для дальнейшего обучения сформированность компетенций (или их частей), свойственную для данного этапа их формирования.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты выполняют учебную работу на лекционных и практических занятиях, выполняют творческие задания, домашнее задание по указанию преподавателя, усваивают и повторяют основные понятия. Характер и количество задач, решаемых на практических занятиях, определяются преподавателем, ведущим занятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки выполнения

ими учебных заданий, домашнего задания, творческих заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки с дальнейшим групповым обсуждением.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов. В качестве контрольно-развивающих форм используются творческое задание, домашнее задание, групповое обсуждение.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям.

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать со специальной литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения специальной литературы. В период изучения литературных источников можно также вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации студентам по подготовке докладов, фиксированных выступлений на семинарских занятиях. При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, студент должен ознакомиться со специальной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 7-10 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Методические рекомендации по подготовке домашнего задания.

Домашнее задание – одна из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы.

В ходе выполнения домашнего задания студент должен проявить высокую степень самостоятельности; умение креативно мыслить и делать обоснованные выводы из полученных в ходе выполнения заданий результатов; умение использовать полученные теоретические знания при выполнении домашнего задания. Выполнение домашнего задания требует глубокого изучения соответствующего теоретического материала, осмысления существа обозначенной проблемы.

Методические рекомендации по подготовке творческих заданий.

Творческое задание – одна из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы студента как во время практических занятий, так и внеурочное время. В ходе выполнения задания студент должен проявить умение работать в команде (малой группе); умение логически мыслить и делать обоснованные выводы из полученных в ходе выполнения заданий результатов; умение использовать полученные теоретические знания при выполнении творческого задания.

Выполнение творческого задания требует предварительного глубокого изучения соответствующего теоретического материала, осмысления существа обозначенной проблемы, проведения если это необходимо анализа проблемы на конкретном предприятии или в условиях конкретного рынка, разработки рекомендаций.

Методические рекомендации студентам по подготовке к зачету.

При подготовке к зачету необходимо помнить, что отдельные вопросы дисциплины могут рассматриваться только в рамках самостоятельной работы студента. На зачете студент должен показать знание содержания дисциплины, основных терминологических понятий, умение свободно использовать их. В случае затруднения ответа студента на поставленные вопросы, а

также для более точной оценки знаний и умений студента в рамках дисциплины преподаватель может задавать на зачете дополнительные вопросы в пределах программы дисциплины. Ответ студента на поставленные вопросы должен быть достаточно кратким, соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенным, по возможности отражать личную позицию студента по существу вопросов.

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемы познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- наличие помещений для самостоятельной работы;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- обеспечение методическими указаниями по выполнению самостоятельной работы, содержащих в том числе рекомендации по подготовке докладов с презентацией на семинарских занятиях, творческое задание для подготовки к практической работе по дисциплине и рекомендации по его выполнению, примерные тестовые задания по дисциплине, домашнее задание и рекомендации по его выполнению.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

При реализации дисциплины применяются следующие технологии обучения:

по видам учебной работы:

1) лекции:

- лекция-беседа, предполагающая обращение к аудитории для разбора отдельных вопросов темы, совместное рассмотрение примеров, иллюстрирующих теоретический материал, проверку знаний, предшествующих изучению данной дисциплины;
- проблемная лекция, посвященная рассмотрению дискуссионных вопросов, новых положений и методов, нестандартных подходов;
- использование информационных технологий для презентации материалов лекции.

2) практические занятия:

- практическое занятие с применением ролевой игры;
- семинар-дискуссия: интерактивная форма проведения занятия, предполагающая публичное обсуждение спорных вопросов изучаемой темы;
- практическое занятие с применением технологии тренингов;
- практическое занятие с применением кейс-метода, при котором студенты изучают материалы видео-кейсов по различным направлениям делового этикета с последующим обсуждением на тренингах;
- практическое занятие, посвященное выполнению и защите творческих заданий в мини-группах студентов;

3) самостоятельная работа студентов - вид деятельности, при котором в условиях систематического уменьшения прямого контакта с преподавателем студентами выполняются учебные задания;

4) организация и проведение консультаций.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При обучении дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Кабинет для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: комплект специализированной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия.

2. Помещение для самостоятельной работы: библиотека, читальный зал; помещение для самостоятельной работы: столы, стулья. Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» с обеспечением доступа в ЭИОС университета.

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№	Перечень ПО
1	Microsoft Windows.
2	Microsoft Office
3	Архиватор 7-zip. Бесплатное программное обеспечение
4	Справочно-правовая система Консультант Плюс

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные

технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации материально-технического

Приложение к рабочей программе дисциплины
«Культура обслуживания в санаторно-курортной деятельности»

43.03.03, Гостиничное дело, Бакалавриат
Профиль "Санаторно-курортная деятельность»,

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Культура обслуживания в санаторно-курортной деятельности

части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений
очная

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3 / 108
Цель изучения дисциплины	Формирование и развитие компетенций обучающихся в области культуры обслуживания потребителей с учетом специфики санаторно-курортной деятельности
Содержание дисциплины	Понятие и составляющие культуры обслуживания в санаторно-курортной деятельности. Репутационные технологии и имидж санаторно-курортной организации. Культура туристского обслуживания как компонент организационной культуры. Клиентоцентричность как принцип сервисного подхода. Культура поведения персонала санаторно-курортной организации. Этикет делового общения в санаторно-курортной организации. Управление конфликтами и разрешение конфликтных ситуаций.
Формируемые компетенции (коды)	УК-4, ПК-2

Коды и наименование индикатора достижения компетенции	<p>УК-4.1 Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии</p> <p>УК-4.2 Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках</p> <p>УК-4.3 Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках</p> <p>ПК-2.1 Организует обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений</p> <p>ПК-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса</p> <p>ПК-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей</p>
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	<p>Иностранный язык Речевая коммуникация и деловое общение Психология делового общения Событийное волонтерство Иностранный язык второй Преддипломная практика Иностранный язык (профессиональный) Организация гостиничного дела Основы делового этикета в индустрии гостеприимства Технологии гостиничной деятельности Оздоровительные программы для лиц разного возраста Реклама и PR в индустрии гостеприимства Имиджелогия Технологии и организация экскурсионной деятельности Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности Маркетинг санаторно-курортных услуг Организация предпринимательства в индустрии гостеприимства Сервисная практика</p>
Образовательные технологии	<p>Лекционные занятия, Практические занятия, Консультации, СРС</p>
Форма промежуточной аттестации	<p>Экзамен</p>