

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 19.05.2026 16:46:45  
Уникальный программный ключ:  
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.01.12 Менеджмент санаторно-курортных организаций  
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент  
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса  
(наименование образовательной программы)

Бакалавр  
(квалификация)

Очная  
(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

**Автор-составитель РПД:**

Дубровкая Наталья Ивановна, старший преподаватель кафедры туризма

**Заведующий кафедрой:**

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01.12 «Менеджмент санаторно-курортных организаций» одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 5 от «19» февраля 2026 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
3. Содержание и структура дисциплины .....	7
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания.....	10
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам.....	14
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине .....	28
7. Методические материалы по освоению дисциплины.....	33
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	34
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	36

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.01.12 «Менеджмент санаторно-курортных организаций» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
	ПК-2.	Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-2.1.	Оценивает и планирует потребности департаментов (служб отделов) в материальных ресурсах и персонале	<b>ПК-2.1. 3-3. Знает</b> основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных <b>ПК-2.1. У-1. Умеет</b> использовать стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале
ПК-2.2.			Планирует текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<b>ПК-2.2. 3-4. Знает</b> теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала <b>ПК-2.2. 3-5. Знает</b> теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии <b>ПК-2.2. У-5. Умеет</b> владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе	
ПК-2.3.			ПК-2.3. Формирует системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса	<b>ПК-2.3. 3-2. Знает</b> основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения	
ПК-2.4			Координирует и контролирует деятельность департаментов (служб, отделов)	<b>ПК-2.4. 3-2. Знает</b> основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения <b>ПК-2.4. 3-3. Знает</b> основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных <b>ПК-2.4. У-3. Умеет</b> осуществлять координацию и контроль	

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
					деятельности департаментов (служб, отделов)

## **2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Общий объем дисциплины: 4 з.е., 144 академических часов

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- 32 часа лекций;
- 32 часа практических занятий;
- 74 часа самостоятельной работы;
- 2 часа консультация перед экзаменом;
- 9 часов самостоятельная работа в период написания курсовой работы;
- 13 часов контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;
- 18 часов самостоятельная работа на подготовку к экзамену

Дисциплина Б1.В.01.12 «Менеджмент санаторно-курортных организаций» изучается в 7 семестре

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все го	Объем дисциплины, академических часов												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации									
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР		
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ													
<b>РАЗДЕЛ 1. СТРАТЕГИЧЕСКАЕ РАЗВИТИЕ И ВНЕШНЯЯ СРЕДА САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>																
Тема 1.1	Современное состояние и тенденции развития санаторно-курортного комплекса РФ	16	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	10	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.2	Нормативно-правовое регулирование деятельности санаторно-курортных организаций (СКО)	16	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	10	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.3	Маркетинг и продвижение санаторно-курортных услуг.	16	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	10	устный опрос, доклад, ситуационное задание
<b>РАЗДЕЛ 2. ОПЕРАЦИОННОЕ УПРАВЛЕНИЕ И ВНУТРЕННИЕ РЕСУРСЫ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>																
Тема 2.1	Управление качеством и стандартизация услуг в СКО.	16	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	10	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.2	Финансовый менеджмент и бюджетирование в	16	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	10	устный опрос, доклад,

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Всего	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации								
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк		СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
	санаторно-курортной организации.														ситуационное задание
Тема 2.3	Управление персоналом в санаторно-курортной организации.	16	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	10	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.4	Инновации и цифровизация в управлении СКО.	19	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	13	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Промежуточная аттестация			0	0	0	0	0	0	2	9	0	0	18	0	экзамен
Итого		144	14	0	0	28	0	0	2	9	0	0	18	73	

*Используемые сокращения:*

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации.

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы.

КЭ – консультации перед экзаменом.

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям



### 3.2. Содержание дисциплины

## **РАЗДЕЛ 1. СТРАТЕГИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ И ВНЕШНЯЯ СРЕДА САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

**Тема 1.1. Современное состояние и тенденции развития санаторно-курортного комплекса РФ.** Анализ текущего состояния отрасли: Основные проблемы (сезонность, износ инфраструктуры, кадровый дефицит) и вызовы (конкуренция с зарубежными курортами, изменение спроса). Ключевые тренды.

**Тема 1.2. Нормативно-правовое регулирование деятельности санаторно-курортных организаций (СКО)** Законодательная база: ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан», ФЗ «О защите прав потребителей», отраслевые стандарты и СанПиНы. Сертификация услуг и соответствие стандартам качества. Требования к безопасности, экологическим нормам и охране труда. Регулирование социальных путёвок и программ госгарантий.

**Тема 1.3. Маркетинг и продвижение санаторно-курортных услуг.** Особенности маркетинга в сфере оздоровления: специфика продукта, целевая аудитория, жизненный цикл услуги. Формирование санаторно-курортного продукта. Ценообразование: стратегии, виды скидок, пакетные предложения. Каналы продвижения. Управление репутацией и работа с отзывами.

## **РАЗДЕЛ 2. ОПЕРАЦИОННОЕ УПРАВЛЕНИЕ И ВНУТРЕННИЕ РЕСУРСЫ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

**Тема 2.1. Управление качеством и стандартизация услуг в СКО.** Понятие качества санаторно-курортной услуги: медицинские, сервисные и рекреационные аспекты. Внедрение стандартов ISO 9000 и отраслевых стандартов. Система внутреннего контроля качества. Управление жалобами. Показатели эффективности: уровень удовлетворённости клиентов, повторные выезды.

**Тема 2.2 Финансовый менеджмент и бюджетирование в санаторно-курортной организации.** Структура доходов и расходов СКО: сезонные колебания, постоянные и переменные затраты. Формирование бюджета. Управление оборотным капиталом и дебиторской задолженностью. Расчёт себестоимости путёвки и точки безубыточности. Инвестиционные проекты: модернизация инфраструктуры, запуск новых программ.

**Тема 2. 3. Управление персоналом в санаторно-курортной организации.** Специфика кадрового состава. Подбор адаптация и обучение сотрудников. Мотивация и стимулирование: материальные и нематериальные методы. Корпоративная культура и командное взаимодействие. Оценка эффективности работы персонала (KPI) и аттестация.

**Тема 2.4. Инновации и цифровизация в управлении СКО.** Внедрение CRM-систем для управления клиентскими отношениями и бронирования. Автоматизация бизнес-процессов. Телемедицина и цифровые сервисы для гостей (мобильные приложения, онлайн-консультации). Использование Big Data для анализа спроса и персонализации предложений. Технологии «умного санатория»: энергоэффективность, системы контроля доступа.

#### **4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания**

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.01.12 «Менеджмент санаторно-курортных организаций» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

#### 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> <li>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БА или 135).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</li> <li>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</li> </ol>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90 – 100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80 – 89	Хорошо		B	P/ Passed
75 – 79			C	P/ Passed
70 – 74			D	P/ Passed
60 – 69	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0 – 59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка ((ст.1+ст.2)/2)	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию ((ст.1+ст.2)/2)
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

**5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам**

5.1. В ходе реализации Б1.В.01.12 «Менеджмент санаторно-курортных организаций» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам).

устный опрос, доклад, ситуационное задание, контрольная точка по разделу.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек).

## **Раздел 1. Теоретические основы и специфика гостиничной деятельности**

Тема 1.1. Современное состояние и тенденции развития санаторно-курортного комплекса РФ

### Вопросы для опроса

1. Каковы основные показатели развития санаторно-курортного комплекса РФ за последние 5 лет?
2. Какие регионы России лидируют по количеству санаторно-курортных организаций? Приведите 3–4 примера.
3. Назовите 3–4 ключевых вызова, стоящих перед санаторно-курортным комплексом РФ сегодня.
4. Какие государственные программы поддержки санаторно-курортной отрасли действуют в настоящее время?
5. Как пандемия COVID-19 повлияла на развитие санаторно-курортного комплекса России?

### **Темы докладов:**

1. Динамика развития санаторно-курортного комплекса РФ: 2010–2023 гг.
2. Региональные особенности развития санаторно-курортной сферы в России.
3. Влияние цифровизации на развитие санаторно-курортных организаций.
4. Перспективы развития медицинского туризма в РФ.
5. Роль государственно-частного партнёрства в развитии санаторно-курортного комплекса.

**Ситуационное задание:** проанализируйте ситуацию в конкретном регионе (по выбору) и предложите 3–4 меры по развитию санаторно-курортного комплекса с учётом его природных ресурсов и социально-экономической ситуации. Представьте результаты в виде краткого плана (150–250 слов).

## Тема 1.2. Нормативно-правовое регулирование деятельности санаторно-курортных организаций (СКО)

### Вопросы для опроса:

1. Какие основные федеральные законы регулируют деятельность санаторно-курортных организаций в РФ?
2. В чём заключается процедура лицензирования медицинской деятельности в санатории?
3. Какие СанПиНы обязательны для исполнения в СКО?
4. Каковы требования к сертификации санаторно-курортных услуг?
5. Какие санкции предусмотрены за нарушение санитарно-эпидемиологических норм в СКО?

### Темы докладов:

1. Лицензирование медицинской деятельности в санаторно-курортных организациях: порядок и особенности.
2. Правовое регулирование социальных путёвок в РФ.
3. Международные стандарты качества в санаторно-курортном деле.
4. Экологическое законодательство и его влияние на деятельность СКО.
5. Защита прав потребителей санаторно-курортных услуг: правовые аспекты

**Ситуационное задание:** представьте, что вы — юрист СКО. Вам необходимо подготовить памятку для сотрудников о соблюдении требований СанПиН. Составьте список из 5–7 ключевых требований с кратким пояснением их важности (150–250 слов).

## Тема 1.3. Маркетинг и продвижение санаторно-курортных услуг

### Вопросы для опроса:

1. В чём специфика маркетинга санаторно-курортных услуг по сравнению с гостиничным бизнесом?
2. Какие каналы продвижения наиболее эффективны для СКО? Приведите 3 примера.
3. Как формируется ценовая политика в санаторно-курортной организации?

4. Что такое пакетные предложения в СКО и какие они бывают?
5. Как управление репутацией влияет на заполняемость санатория?

**Темы докладов:**

1. Digital-маркетинг в санаторно-курортной сфере: лучшие практики.
2. Ценообразование в СКО: методы и стратегии.
3. Брендинг санаторно-курортных организаций: создание уникального предложения.
4. Работа с отзывами гостей: инструменты и методики.
5. Партнёрские программы СКО с туроператорами и корпоративными клиентами.

**Ситуационное задание:** разработайте план продвижения нового оздоровительного пакета для СКО (7 дней, семейный формат). Укажите целевую аудиторию, каналы продвижения, ключевые сообщения и бюджет (кратко, 200–300 слов).

Тема 2.1. Управление качеством и стандартизация услуг в СКО

**Вопросы для опроса:**

1. Что включает в себя понятие «качество санаторно-курортной услуги»?
2. Какие стандарты качества применяются в СКО (отечественные и международные)?
3. Как осуществляется внутренний контроль качества в санатории?
4. Какие показатели используются для оценки удовлетворённости клиентов СКО?
5. В чём заключаются особенности разрешения конфликтных ситуаций в СКО?

**Темы докладов:**

1. Внедрение стандартов ISO 9001 в санаторно-курортной организации.
2. Система обратной связи с гостями: методы и инструменты.
3. Управление жалобами в СКО: алгоритмы и лучшие практики.
4. Показатели качества санаторно-курортных услуг: критерии и измерение.

5. Культура обслуживания в СКО: стандарты и обучение персонала.

**Ситуационное задание:** в СКО участились жалобы на качество питания. Разработайте план мероприятий по улучшению работы пищеблока и повышению удовлетворённости гостей (5–7 пунктов, 200–250 слов).

Тема 2.2. Финансовый менеджмент и бюджетирование в санаторно-курортной организации

**Вопросы для опроса:**

1. Из каких основных статей состоят доходы СКО?
2. Какие расходы являются наиболее значимыми в бюджете санатория?
3. Что такое точка безубыточности в СКО и как её рассчитать?
4. Как сезонность влияет на финансовое планирование в СКО?
5. Какие источники финансирования могут использоваться для модернизации и инфраструктуры СКО?

**Темы докладов:**

1. Бюджетирование в СКО: особенности и методы.
2. Расчёт себестоимости путёвки: подходы и инструменты.
3. Инвестиционные проекты в санаторно-курортной сфере: оценка эффективности.
4. Управление оборотным капиталом в СКО.
5. Оптимизация затрат в межсезонье: стратегии и практики.

**Ситуационное задание:** санаторий планирует запустить новую wellness-программу. Составьте краткий бизнес-план (цели, затраты, ожидаемые доходы, срок окупаемости) на 1 год (200–300 слов).

Тема 2.3. Управление персоналом в санаторно-курортной организации

**Вопросы для опроса:**

1. Какие категории персонала работают в СКО? Назовите 4–5 ключевых групп.
2. Каковы особенности подбора медицинского персонала для санатория?
3. Какие методы мотивации наиболее эффективны для сотрудников СКО?
4. Как проводится адаптация новых сотрудников в СКО?

5. Что такое KPI для персонала СКО и какие показатели можно использовать?

**Темы докладов:**

1. Корпоративная культура в санаторно-курортной организации: формирование и развитие.
2. Обучение и повышение квалификации персонала СКО.
3. Мотивация сотрудников СКО: материальные и нематериальные методы.
4. Оценка эффективности работы персонала в СКО: KPI и аттестация.
5. Командообразование в санаторно-курортной организации.

**Ситуационное задание:** в СКО наблюдается высокая текучесть кадров среди младшего медицинского персонала. Разработайте программу удержания сотрудников (5–7 мер, включая материальную и нематериальную мотивацию, 200–250 слов).

Тема 2.4. Инновации и цифровизация в управлении СКО

**Вопросы для опроса:**

1. Какие цифровые технологии активно внедряются в СКО? Приведите 3–4 примера.
2. Что такое CRM-система и как она помогает в управлении СКО?
3. В чём преимущества телемедицины для санаторно-курортных организаций?
4. Как Big Data может использоваться в СКО?
5. Что включает концепция «умного санатория»?

**Темы докладов:**

1. Автоматизация бизнес-процессов в СКО: CRM и ERP-системы.
2. Телемедицина в санаторно-курортном лечении: возможности и ограничения.
3. Мобильные приложения для гостей СКО: функционал и преимущества.
4. Использование Big Data для персонализации санаторно-курортных программ.

5. Энергоэффективные технологии в СКО: примеры внедрения.

**Ситуационное задание:** СКО планирует внедрить CRM-систему. Составьте план внедрения (этапы, сроки, ответственные, ожидаемые результаты) на 6 месяцев (5–7 пунктов, 200–250 слов).

Темы докладов

Типовое ситуационное задание

По видам учебной деятельности баллы распределяются следующим образом:

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КТ
	УО	Д	СЗ	
Р-1. / Т-1.1.	5	10	10	10
Р-1. / Т-1.2.	5			
Р-1. / Т-1.3.	5			
Р-2. / Т-2.1.	5	10	10	10
Р-2. / Т-2.2.	5			
Р-2. / Т-2.3.	5			
Р-2. / Т-2.4.	5			
Р-2. / Т-2.5.	5			
<b>100</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

УО – устный опрос;

Д – доклад;

СЗ – ситуационное задание;

КТ – контрольные точки по разделу.

*Критерии оценки устного опроса.*

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4 балла» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2-1 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

*Критерии оценки решения ситуационного задания.*

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по поставленной проблеме, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно. Представлены полные, аргументированные выводы.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «6-4 балла» ставится, если обучающийся проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих ситуации; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов решения проблемы и написании выводов.

Оценка «3-1 балла» ставится, если обучающийся при решении ситуации провел не полный анализ, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая

составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

*Критерии оценки докладов.*

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.

Оценка «6-4 балла» ставится, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.

Оценка «3-1 балла» ставится, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

5.3. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (контрольные точки).

Каждый раздел дисциплины завершается контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает две КТ в течение периода освоения дисциплины. Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,1	10
Итого	x	0,2	20

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ  
x Коэффициент веса контрольной точки.

Контрольные точки по разделу проводятся в виде тестирования по всем темам раздела

*Критерии оценивания тестовых заданий*

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ из предложенных – 5 баллов;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или установить последовательность событий – по 5 баллов за безошибочно выполненное задание;

правильное выполнение задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора – 10 баллов.

Типовые тестовые задания по разделу 1

### Вопросы открытого типа

1. Раскройте сущность и специфику гостиничной деятельности в составе санаторно-курортного комплекса. В чём её отличия от обычной гостиничной деятельности?
2. Перечислите и охарактеризуйте ключевые особенности санаторно-курортных услуг как особого вида туристского продукта.
3. Опишите роль естественных лечебных факторов (климат, минеральные воды, грязи и т. д.) в формировании санаторно-курортного продукта. Приведите 2–3 примера их использования в российских курортах.
4. Проанализируйте влияние сезонности на деятельность санаторно-курортных организаций. Какие меры могут снизить негативное воздействие этого фактора?
5. Охарактеризуйте основные типы санаторно-курортных организаций в РФ (санатории, пансионаты с лечением, санатории-профилактории и др.). Укажите их целевую аудиторию и специфику услуг.

### Вопросы закрытого типа (выберите один правильный ответ)

1. Какой фактор НЕ относится к естественным лечебным ресурсам курорта?
  - а) Минеральные воды
  - б) Лечебные грязи
  - в) Развитая инфраструктура
  - г) Климат
2. Какая целевая аудитория является основной для большинства санаториев РФ?
  - а) Молодёжь 18–25 лет
  - б) Семьи с детьми и пенсионеры
  - в) Бизнес-туристы
  - г) Иностранцы туристы
3. Что является ключевым отличием санаторно-курортной услуги от гостиничной?
  - а) Наличие питания
  - б) Наличие медицинских процедур и программ оздоровления
  - в) Более высокая цена
  - г) Расположение в курортной зоне

4. Какой документ регламентирует оказание медицинских услуг в санатории?
  - а) Лицензия на медицинскую деятельность
  - б) Сертификат соответствия услуг
  - в) Договор на оказание гостиничных услуг
  - г) Устав организации
  
5. Какой принцип лежит в основе курортного режима?
  - а) Максимальное разнообразие развлечений
  - б) Строгое соблюдение распорядка дня, включающего процедуры, питание и отдых
  - в) Свободный график посещения процедур
  - г) Минимизация контактов с персоналом

#### Ситуационное задание

**Ситуация:** Вы — менеджер по развитию санатория «Лесная поляна» (среднебюджетный сегмент, расположен в лесной зоне с минеральными источниками). Текущая заполняемость — 65 % в пиковый сезон и 30 % в межсезонье. Основные клиенты — семьи с детьми и пожилые люди, приезжающие на 14–21 день для оздоровления. Конкуренты предлагают аналогичные программы, но с акцентом на SPA и wellness.

**Задание:** Разработайте концепцию нового тематического пакета услуг для привлечения молодёжи 25–35 лет (активный отдых + оздоровление) продолжительностью 7 дней.

#### Что необходимо сделать:

1. Определите 2–3 ключевых элемента программы, сочетающих активный отдых и оздоровление.
2. Предложите название пакета и краткое описание (50–70 слов).
3. Укажите 2–3 канала продвижения для целевой аудитории.
4. Обозначьте 1–2 KPI для оценки успешности запуска пакета через 3 месяца.

**Формат ответа:** структурированный план с краткими пояснениями (общий объём — 200–300 слов)

### Вопросы открытого типа

1. Опишите основные этапы процесса бронирования и заселения гостей в санаторно-курортной организации. Какие особенности связаны с наличием лечебных программ?
2. Раскройте специфику управления персоналом в санаторно-курортной организации. В чём отличие от управления персоналом в обычной гостинице?
3. Перечислите ключевые показатели эффективности (KPI) для оценки работы различных подразделений санатория (медицинская служба, служба размещения, ресторан и т. д.). Приведите по 2–3 примера для каждого.
4. Охарактеризуйте особенности финансового планирования в санаторно-курортной организации с учётом сезонности спроса. Какие статьи расходов являются наиболее значимыми?
5. Опишите процесс внедрения системы менеджмента качества (на примере ISO 9001) в санаторно-курортной организации. Какие преимущества это даёт?

### *Вопросы закрытого типа (выберите один правильный ответ)*

1. Какой показатель НЕ относится к KPI службы размещения?
  - а) Среднее время заселения гостя
  - б) Количество жалоб на работу ресепшена
  - в) Заполняемость номеров
  - г) Количество проведённых лечебных процедур
2. Что является основной задачей службы питания в санатории?
  - а) Максимизация прибыли от продажи блюд
  - б) Обеспечение диетического питания в соответствии с медицинскими показаниями
  - в) Организация банкетных мероприятий
  - г) Расширение меню за счёт экзотических блюд
3. Какой метод ценообразования чаще всего применяется для пакетных предложений в санаториях?
  - а) Затратный метод (себестоимость + наценка)
  - б) Метод престижных цен

- в) Дискриминационное ценообразование
  - г) Метод на основе цен конкурентов
4. Что входит в обязанности менеджера по качеству в санатории?
- а) Непосредственное проведение лечебных процедур
  - б) Контроль соблюдения стандартов обслуживания и медицинских протоколов
  - в) Управление финансовыми потоками
  - г) Организация развлекательных мероприятий
5. Какой инструмент используется для автоматизации бизнес-процессов в СКО?
- а) CRM-система
  - б) Текстовый редактор
  - в) Калькулятор
  - г) Электронная таблица без специализированного ПО

#### *Ситуационное задание*

**Ситуация:** Вы — управляющий санатория «Горный воздух» (премиум-сегмент, расположен в горной местности). За последний год наблюдается рост жалоб гостей на качество обслуживания (медленное заселение, ошибки в назначении процедур, низкое качество питания). Текучесть кадров в службе размещения и медицинской службе составляет 25 % в год.

**Задание:** Разработайте план мероприятий по улучшению качества обслуживания и снижению текучести кадров на ближайшие 6 месяцев.

#### **Что необходимо сделать:**

1. Предложите 2–3 меры по оптимизации процесса заселения и назначения процедур.
2. Разработайте 2–3 инициативы по повышению мотивации персонала (материальная и нематериальная мотивация).
3. Укажите 2–3 способа контроля качества обслуживания после внедрения изменений.
4. Обозначьте 1–2 КРІ для оценки эффективности плана через 6 месяцев.

**Формат ответа:** структурированный план (можно в виде таблицы или нумерованного списка) с краткими пояснениями (общий объём — 250–350 слов).

5.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Дополнительные материалы и оборудование не требуются.

## **6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине**

### **6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Менеджмент санаторно-курортных организаций» (экзамен) проводится в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с заданиями, чистые маркированные листы бумаги для записей решения ситуационных заданий, затем приступает к решению. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

### **6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации**

Экзамен по дисциплине содержит 3 задания.

1 задание – ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом

2 задание – тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных.

3 задание – задание открытого типа: решение ситуационного задания

Задание 1. Вопрос открытого типа с развёрнутым ответом

**Вопрос:** Охарактеризуйте основные проблемы и вызовы, стоящие перед современным санаторно-курортным комплексом РФ. Предложите 3–4 стратегические меры по их преодолению с опорой на актуальные тенденции развития отрасли (персонализация услуг, цифровизация, wellness-направления и т. д.).

**Требования к ответу:**

- Развёрнутый ответ объёмом 250–400 слов.

- Чёткая структура: введение (кратко о состоянии отрасли), основная часть (проблемы + меры), заключение (прогноз).
- Упоминание не менее двух реальных примеров действующих санаторно-курортных организаций (СКО) или федеральных программ поддержки.
- Логичность, аргументированность, использование профессиональной терминологии.

Задание 2. Тестовые задания закрытого типа (выбор одного правильного ответа)

1. Какой нормативно-правовой акт регулирует основы охраны здоровья граждан, включая санаторно-курортное лечение в РФ?
  - а) Федеральный закон «О туризме»
  - б) Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» № 323-ФЗ
  - в) Трудовой кодекс РФ
  - г) Гражданский кодекс РФ
2. Что является ключевым фактором конкурентоспособности санаторно-курортной организации в современных условиях?
  - а) Количество номеров в гостинице
  - б) Наличие бассейна
  - в) Качество и персонализация лечебно-оздоровительных программ
  - г) Расположение в центре города
3. Какой метод ценообразования чаще всего применяется в СКО для пакетных предложений?
  - а) Затратный метод (себестоимость + наценка)
  - б) Метод на основе цен конкурентов
  - в) Метод престижных цен
  - г) Дискриминационное ценообразование
4. Какая система стандартов качества наиболее актуальна для внедрения в санаторно-курортной сфере?
  - а) ГОСТ Р ИСО 9001
  - б) ГОСТ Р 50681-2010
  - в) СанПиН 2.1.3678-20
  - г) Все перечисленные

5. Что из перечисленного НЕ относится к основным функциям менеджера С КО?
- а) Контроль качества медицинских услуг
  - б) Управление персоналом
  - в) Непосредственное проведение лечебных процедур
  - г) Разработка маркетинговых стратегий

Задание 3. Ситуационное задание открытого типа

**Ситуация:** Вы —

менеджер по развитию санатория «Солнечный берег» (среднебюджетный сегмент, расположен на Черноморском побережье). В последние 2 года наблюдается снижение заполняемости в межсезонье (осень/весна) на 30 % по сравнению с пиковым летним периодом. Основные клиенты — семьи с детьми и пенсионеры. Конкуренты предлагают аналогичные программы по схожим ценам.

**Задание:** Разработайте комплекс мер для повышения заполняемости в межсезонье.

**Что необходимо сделать:**

1. Определите 2 целевые аудитории, которых можно привлечь в межсезонье помимо текущих клиентов.
2. Предложите 2 новые программы/услуги, ориентированные на эти аудитории (с кратким описанием содержания).
3. Укажите 2–3 канала продвижения для каждой новой программы.
4. Обозначьте 2 КРІ (ключевых показателя эффективности), по которым можно будет оценить успех внедрения мер через 6 месяцев.

**Формат ответа:** структурированный план (можно в виде таблицы или нумерованного списка) с краткими пояснениями (общий объем — 200–350 слов).

### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает	90-100

дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59

### Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации

№ п/п	Тип задания	Максимальное количество баллов
Задание 1	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	30
Задание 2	Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	20
Задание 3	Решение ситуационного задания	50
	Итого	100

Для получения общей итоговой оценки по дисциплине нужно вычислить среднее арифметическое оценок по текущей работе и промежуточной аттестации

*Критерии оценивания заданий открытого типа с развернутым ответом*

Оценка «30-25 баллов» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;

3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «14-5 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «4-0 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

#### *Критерии оценивания тестовых заданий*

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 4 балла

#### *Критерии оценивания решения ситуационного задания*

Оценка «50-45 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по проблеме, поставленной в задании, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной в задаче ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «44-35 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «34-25 баллов» ставится, если обучающийся правильно провел анализ ситуации, допустив не более 3 ошибок, проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих задания; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов расчетов и написании выводов.

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся при решении задания провел не полный анализ ситуации, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Оценка «14-0 баллов» ставится, если обучающийся при решении задачи неправильно провел анализ, выводы сделаны неполные и недостаточно аргументированные

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Для выполнения задания промежуточной аттестации по дисциплине (при необходимости) обучающемуся разрешается использование калькулятора

## **7. Методические материалы по освоению дисциплины**

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

– предварительно изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

– при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся включает в себя:

– доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

– повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

## **8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### **8.1. Основная литература**

1. Чудновский, А. Д., Жукова, М. А. Управление индустрией туризма : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. — 5-е изд. — Москва : КНОРУС, 2021. — 448 с. — ISBN 978-5-406-08231-3.

2. Ветитнев, А. М. Маркетинг санаторно-курортных услуг : учебное пособие / А. М. Ветитнев. — Москва : КноРус, 2020. — 288 с. — ISBN 978-5-406-07654-1.

3. Барчуков, И. С. Санаторно-курортное дело : учебное пособие / И. С. Барчуков. — Москва : Юнити-Дана, 2015. — 303 с. : схем., ил. — ISBN 5-238-01100-8.

4. Ветитнев, А. М., Журавлёва, Л. Б. Курортное дело : учебное пособие / А. М. Ветитнев, Л. Б. Журавлёва. — 2-е изд., стер. — Москва : КНОРУС, 2019. — 424 с. — ISBN 978-5-406-06845-4.

5. Комарова, Л. К., Феденева, И. Н., Нехорошков, В. П. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для академического бакалавриата / под ред. В. П. Нехорошкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2018. — 298 с. — ISBN 978-5-534-03215-3.

: учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. – 432 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-00091-514-1. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2186892> (дата обращения: 22.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

## 8.2. Дополнительная литература

1. Астахова, Н. И., Москвитин, Г. И. Управление качеством услуг в туризме и сервисе : монография / под общ. ред. Н. И. Астаховой, Г. И. Москвитина. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 184 с. — (Научная мысль). — ISBN 978-5-16-016877-9.

2. Биржаков, М. Б. Введение в туризм : учебник / М. Б. Биржаков. — 12-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербург : Герда, 2020. — 640 с. — ISBN 978-5-94125-243-0.

3. Дурович, А. П. Маркетинг в туризме : учебное пособие / А. П. Дурович. — 8-е изд., стереотип. — Минск : Новое знание, 2021. — 496 с. — ISBN 978-985-475-742-1

3. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. – 400 с. – (Высшее образование). - ISBN 978-5-8199-0945-4. – Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2019771> (дата обращения: 22.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

## 8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма» от 24 декабря 2021г. N 2439: Постановление: [Утверждена

Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. N 2439]. – Текст: электронный // Правительство Российской Федерации: официальный сайт. – Москва, 2026. – Загл. с титул. экрана. – URL: <http://government.ru/docs/all/138661/>

2. Об утверждении государственной программы Донецкой Народной Республики «Развитие туризма» от 24 декабря 2025г. N 130-3: Постановление: [Утверждена Постановлением Правительства Донецкой Народной Республики от 24 декабря 2025 г. No 130-3]. – Текст: электронный // Правительство Донецкой Народной Республики: официальный сайт. – Донецк, 2026. – Загл. с титул. экрана. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/8000202512260032>

#### 8.4. Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»  
<https://cyberleninka.ru/>

2. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

3. Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru>

### **9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

1. Специализированные аудитории для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; интерактивная доска

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».