

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гунько Юлия Александровна

« ____ » _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

Б1.О.30 Основы санаторно-курортного дела

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>ОПК-7.2 Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности положений трудового законодательства Российской Федерации, регулирующих охрану труда и технику безопасности; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания</p>	<p>знает положения трудового законодательства, регулирующие охрану труда и технику безопасности; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания</p> <p>умеет применять положения трудового законодательства, регулирующих охрану труда и технику безопасности; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания</p> <p>владеет навыками обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности положений трудового законодательства, регулирующих охрану труда и технику безопасности; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания</p>
<p>ПК-1 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии</p>	<p>ПК-1.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства</p>	<p>знает принципы и методы создания системы контроля работы персонала департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства</p> <p>умеет осуществлять контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p>владеет навыками навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства, следить за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания, и обеспечения качества гостинично-ресторанного продукта; навыками организации контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников; навыками организации контроля исполнения персоналом принятых решений</p>

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Основы санаторно-курортного дела			
1.1.	Место санаторно-курортного комплекса в сфере услуг	7	ОПК-7.2	Устный опрос
1.2.	Рекреация и ее роль в санаторно-курортной деятельности	7	ОПК-7.2	Собеседование
1.3.	Гостиничный и санаторно-курортный продукт: понятие и сущность	7	ОПК-7.2	Контрольная работа
1.4.	Особенности организации санаторно - курортного дела	7	ОПК-7.2	Устный опрос
1.5.	Организация работы гостиницы и санатория в сопоставлении. Концепции маркетинга в управлении санаторно-курортной деятельностью	7	ОПК-7.2	Устный опрос
1.6.	Технология обслуживания клиентов в санаторно-курортном комплексе	7	ОПК-7.2	Контрольная работа
1.7.	Особенности обслуживания клиентов в гостиничном и санаторно-курортном деле	7	ОПК-7.2	Устный опрос
1.8.	Основные аспекты безопасности при осуществлении обслуживания клиентов в санаторно-курортных комплексах	7	ОПК-7.2	Собеседование
1.9.	Экзамен	7	ПК-1.1, ОПК-7.2	Собеседование
	Промежуточная аттестация			Эк

3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
Текущий контроль			
Для оценки знаний			
1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины

2	Устный опрос	Средство контроля знаний студентов, способствующее установлению непосредственного контакта между преподавателем и студентом, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных особенностей усвоения студентами учебного материала.	Перечень вопросов для устного опроса
Для оценки умений			
3	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
Для оценки навыков			
Промежуточная аттестация			
4	Экзамен	Средство контроля усвоения учебного материала и формирования компетенций, организованное в виде беседы по билетам с целью проверки степени и качества усвоения изучаемого материала, определить необходимость введения изменений в содержание и методы обучения.	Комплект экзаменационных билетов

4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Основы санаторно-курортного дела"

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

***Примерные оценочные материалы
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)
по итогам освоения дисциплины (модуля)***

Вопросы для собеседования

Тема: Место санаторно-курортного комплекса в сфере услуг.

1. Что означают понятия «курортное дело» и «курортология» и как они соотносятся?
2. Что означают понятия «курорт» и «лечебно-оздоровительная местность», каковы их типы и виды, особенности функционирования?
3. Что собой представляет санаторно-курортная услуга и каковы ее особенности и место среди туристских и других услуг?
4. Какие существуют природно-климатические факторы и каковы особенности их использования в условиях различных курортов?

5. Какие преформированные курортные факторы используют на курортах в оздоровительных технологиях?

Тема: Организация санаторно - курортного дела.

1. Перечислите принципы организации санаторно-курортного дела.
2. Дайте характеристику организационных уровней санаторно-курортного дела.
3. Дайте характеристику основных стратегических подходов к развитию курортов.
4. Каковы задачи маркетинговых исследований курортов?
5. Какие показатели определяют уровень спроса на санаторно-курортные услуги?

Тема: Организация работы санатория. Концепции маркетинга в управлении санаторно-курортной деятельности.

1. Основные услуги, которые предлагаются отдыхающим и их характеристика?
2. Хозяйственная структура санатория?
3. Пять основных элементов комплекс курортного маркетинга?
4. Особенности подразделения маркетинга, которые определяют характер их организации, управления и функционирования?
5. Функции комплексности современного маркетинга?

Тема: Особенности обслуживания клиентов в санаторно-курортном продукте.

1. Функции еды в организме?
2. Четыре вида традиционного питания в санатории?
3. Охарактеризуйте контроль комиссии по доставке и реализации пищи в санатории?
4. Виды спортивно-оздоровительных процедур и его характеристики?
5. Виды лечебного массажа и его характеристики?

Тема: Анимационный сервис как новое направление в организации досуга отдыхающих.

1. Дайте определение понятия «анимационный сервис».
2. Расскажите структуру услуг анимационного типа.
3. Дайте определение понятию «аниматор».
4. Что позволяет анимационный сектор?
5. Охарактеризуйте формулу реализации анимационного проекта.
6. Назовите виды ежедневной анимационной программы.

Типовые вопросы тестов

Вариант I

1. Что такое преформированные курортные факторы:

- А) природные лечебные факторы;
- Б) искусственные физические факторы, применяемые в лечебной практике;
- В) лечебное использование нагретого песка;
- Г) лечебное использование радиоактивного элемента радона.

2. Что такое рекреационные занятия:

- А) правила и мероприятия, регламентирующие уклад жизни в санатории;
- Б) комплекс мероприятий, направленных на восстановление здоровья лиц, утративших его в результате заболевания;
- В) способы реализации различных видов рекреационной деятельности;
- Г) часть вне рабочего времени, не связанного с удовлетворением естественных потребностей.

3. Терренкур - это:

- А) организация, предназначенная для отдыха практически здоровых лиц;
- Б) маршрут дозированной ходьбы;
- В) временный выезд с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных и эвристических целях;

Г) лечебное использование электрической составляющей переменного электромагнитного поля высокой частоты.

4. Повышенная чувствительность организма к воздействию климатических факторов называется:

- А) метеопатическая реакция;
- Б) метеолабильность;
- В) адаптация;
- Г) реактивность.

5. К лечебному воздействию, связанному с использованием морских вод, относится:

- А) спелеотерапия;
- Б) талассотерапия;
- В) дарсонвализация;
- Г) амплипульстерапия.

6. Гелиотерапия относится к виду:

- А) климатотерапии;
- Б) ландшафтотерапии;
- В) акватерапии;
- Г) пелоидотерапии.

7. Свойствами курортно-рекреационных ресурсов являются:

- А) климато-ландшафтные характеристики;
- Б) потенциальный запас природных ресурсов;
- В) аттрактивность и экскурсионная значимость;
- Г) доступность и возможные способы использования;

Вариант II

1. Метод лечения нагретым песком в виде общих или местных ванн называется:

- А) ампелотерапия;
- Б) апитерапия;
- В) галотерапия;
- Г) псаммотерапия.

2. Что такое курорт:

А) освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях территория с природными лечебными ресурсами;

Б) лечебно-профилактическое учреждение, предназначенное для лечения, профилактики и медицинской реабилитации с использованием природных лечебных физических факторов;

В) место для отдыха, восстановления сил человека, израсходованных в процессе труда, расширенное воспроизводство физических, интеллектуальных и эмоциональных сил человека;

Г) обширный участок территории, выделенный для сохранения природы в рекреационных и эстетических целях, в интересах науки, культуры и просвещения.

3. Рапа - это:

- А) иловое отложение, преимущественно органического состава;
- Б) вид рекреационной услуги;
- В) рассол минеральных солёных озёр, лиманов и др. водоёмов;
- Г) лечебное использование магнитной составляющей переменного электромагнитного поля

низкой частоты.

4. Пребывание на курортах практически здоровых лиц, не нуждающихся в специальном медицинском уходе, врачебном наблюдении и лечении называется:

- А) оздоровительный туризм;

- Б) оздоровление;
- В) оздоровительный отдых;
- Г) курортный режим.

5. К лечебному воздействию, связанному с использованием постоянного электрического поля высокого напряжения, относится:

- А) электростимуляция;
- Б) франклинизация;
- В) дарсонвализация;
- Г) амплипульстерапия.

6. Эротерапия относится к виду:

- А) климатотерапии;
- Б) диетотерапии;
- В) бальнеотерапии;
- Г) пелоидотерапии.

7. Основными типами оценки природных ресурсов являются:

- А) медико-биологический;
- Б) геолого-минералогический;
- В) психолого-эстетический;
- Г) технологический.

Типовая практико-ориентированная задача

Задача №1.

Проведите сегментацию рынка потребителей санаторно-курортных услуг по следующим группам критериев

- демографические (возраст, пол, состав семьи и т.д.);
- социально-экономические (уровень дохода, образование, профессия и т.д.);
- географические (территория проживания, особенности климата, транспортные ограничения и т.д.);
- психографические (характер, темперамент, национальные и религиозные особенности и т.д.).

Выделите и опишите наиболее перспективные сегменты потребителей санаторно-курортных услуг (на выбор конкретного курорта, санаторно-курортного комплекса, санатория), расположенных в вашем регионе.

Задача №2.

1. Проведите оценку одного из лечебных ресурсов (минеральная вода, грязи и т.д.) по следующему плану: ресурс; тип; запасы и степень их разработки; основные месторождения; состав; особенности применения в лечебных целях; санаторно-курортные учреждения, функционирующие на базе месторождений

2. Составьте маркетинговый портрет современного потребителя услуг и программ SPA. Оцените имеющиеся потребности в таких услугах, а также перспективы развития SPA отрасли в регионе.

Типовые контрольные работы для студентов заочной формы обучения

Контрольная работа (вариант № 1).

Теоретический вопрос (оценка знаний):

Сущность и задачи курортного дела (5 баллов).

Практико-ориентированные задания:

Типовое задание репродуктивного уровня (оценка умений):

Экономическая сущность рекреационно - туристского продукта (4 балла).

Типовое задание реконструктивного уровня (оценка умений, навыков):

Что собой представляет рынок лечебного туризма, каковы отличительные особенности российских и мировых курортов (6 баллов).

Типовое задание творческого уровня (оценка навыков):

Проведите оценку рекреационного потенциала региона своего проживания по одной из изученных методик. Оцените природные условия своего региона по следующему плану: орографические условия; водные объекты и системы; флористические и фаунистические ресурсы; климатические условия и ресурсы; природные лечебные ресурсы; особо охраняемые при-родные территории; неблагоприятные явления природы; ландшафты и их комплексная оценка. (5 баллов).

Контрольная работа (вариант № 2).

Теоретический вопрос (оценка знаний):

Принципы планирования санаторно-курортной деятельности. (5 баллов).

Практико-ориентированные задания:

Типовое задание репродуктивного уровня (оценка умений):

Концепция маркетинга в управлении санаторно-курортной деятельностью (4 балла).

Типовое задание реконструктивного уровня (оценка умений, навыков):

Оценка факторов риска и неопределенности в санаторно-курортной деятельности (6 баллов).

Типовое задание творческого уровня (оценка навыков):

Составьте маркетинговый портрет современного потребителя услуг и программ SPA. Оцените имеющиеся потребности в таких услугах, а также перспективы развития SPA отрасли в регионе (5 баллов)

Контрольная работа № 3.

Теоретический вопрос (оценка знаний):

Особенности обслуживания в питании санаторно-курортного продукта (5 баллов).

Практико-ориентированные задания:

Типовое задание репродуктивного уровня (оценка умений):

Анимационный сервис как новое направление в организации досуга отдыхающих (4 балла).

Типовое задание реконструктивного уровня (оценка умений, навыков):

Курортная инфраструктура, особенности ее функционирования, конкретные примеры деятельности (6 баллов).

Типовое задание творческого уровня (оценка навыков):

Какие основные мероприятия можно рекомендовать для улучшения положения дел в курортной сфере (5 баллов).

Вопросы к экзамену

1. Сущность и задачи курортного дела. Предмет и основные понятия курортологии.
2. Место санаторно-курортного комплекса в сфере оказания услуг населению Российской Федерации. Взаимосвязь курортного дела с другими видами деятельности.
3. Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях.
4. Лечебный и оздоровительный туризм. Основные типы курортов.
5. Курортно-рекреационные ресурсы, понятие, свойства, состав и основные характеристики.
6. Рекреационное районирование, рекреационные зоны, особенности и возможности использования.
7. Понятие рекреационно - туристского продукта и его экономическая сущность.
8. Организация отбора больных для направления на санаторно-курортное лечение и использование его услуг.
9. Принципы планирования санаторно-курортной деятельности.
10. Экономика санаторно-курортного дела.
11. Организация работы санатория.
12. Концепция маркетинга в управлении санаторно-курортной деятельностью.
13. Особенности реализации санаторно-курортного продукта.
14. Основы электронной коммерции.

15. Организация продаж санаторно-курортного продукта в сети.
16. Рекомендации по использованию Интернета для продвижения санаторно-курортного услуг в сети.
17. Особенности обслуживания в питании санаторно-курортного продукта.
18. Особенности обслуживания клиентов в осуществление спортивно-оздоровительных процедурах в СКП.
19. Особенности обслуживания клиентов и оказание лечебно-профилактических услуг в СКП.
20. Общая характеристика санаторно-курортных комплексов.
21. Методы лечения в современных курортных комплексах.
22. Типы курортов в зависимости от ведущего природного лечебного фактора.
23. Функции курортной деятельности.
24. Виды деятельности человека во время отдыха.
25. Свойства курортно-рекреационных ресурсов.
26. Типы рекреационной деятельности.
27. Сущность рекреационного районирования как комплексного явления.
28. Что должна предусматривать программа развития санаторно-курортной системы на уровне страны или региона.
29. Модели маркетинговых исследований развития санаторно-курортной системы.
30. Основные услуги, которые предлагаются отдыхающим в санатории.
31. Пять объединённых универсальных диетических рационов питания.
32. Документация для правильного контроля за качеством питания на пищеблоке.
33. Лечебная физическая культура: роль и особенности в оказании услуг.
34. Санаторий-профилакторий понятие. Функции санатория-профилактория.
35. Медицинские возможности санатория: особенности и значение.
36. Основные виды процедур при санаторно-курортном лечении.
37. Понятия «курортное дело» и «курортология» их основная сущность
38. Понятия «курорт» и «лечебно-оздоровительная местность», их типы и виды, особенности функционирования.
39. Охарактеризуйте санаторно-курортную услугу, ее особенности и место среди туристских и других услуг.
40. Существующие природно-климатические факторы и особенности их использования в условиях различных курортов.
41. Рынок лечебного туризма: отличительные особенности российских и мировых курортов.
42. Понятие «рекреация».
43. Различия и сходства рекреации и отдыха.
44. Дайте определение понятиям «рекреационное районирование».
45. Раскройте понятие рекреационно-туристского продукта.
46. Перечислите показатели, определяющие уровень спроса на санаторно-курортные услуги.
47. Факторы влияющие на ценообразование курортных услуг.
48. Планирование и прогнозирование курортно-рекреационного развития.
49. Основные услуги, которые предлагаются отдыхающим и их характеристика.
50. Дайте понятие «лечебный туризм».
51. Дайте классификацию курортных учреждений и охарактеризуйте ее.
52. Дайте полное определение санаторно-курортных услуг.
53. Назовите четыре вида традиционного питания в санатории.
54. Охарактеризуйте контроль комиссии по доставке и реализации пищи в санатории.
55. Виды спортивно-оздоровительных процедур и его характеристики.
56. Роль анимационной деятельности в работе санаторно-курортного учреждения.
57. Характеристика санаторно-курортных организаций на современном туристском российском рынке, занимающихся лечебным туризмом.
58. Природная среда как лечебно-оздоровительный ресурс для санаторно-курортной деятельности.
59. Назовите основные формы курортной деятельности в России.

60. Использование минеральных вод на бальнеологических курортах.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОСНОВЫ САНАТОРНО-КУРОРТНОГО ДЕЛА»

1. Организационно-правовые основы создания санаторно-курортных комплексов.
2. Использование национальных факторов в развитии российского курортного дела.
3. Достижения научно-технического прогресса и его роль в организации санаторно-курортных комплексов.
4. Информационно-компьютерное обеспечение работы санаторно-курортных комплексов.
5. Анализ состояния курортного дела Северо-Кавказского региона и тенденции к ее развитию.
6. Значение дизайнерских решений в санаторно-курортных комплексах.
7. Государственная политика в сфере курортного дела.
8. Современные формы и методы функционирования различных курортов.
9. Реабилитационный потенциал и системы реабилитации в условиях современного курорта.
10. Курорты Российской Федерации в общей системе здравоохранения и туризма.
11. Система рекреационных организаций в современных условиях.
12. Организация оздоровления детей на современном курорте.
13. Социально-экономическая эффективность санаторно-курортного оздоровления.
14. Курортная инфраструктура, особенности ее функционирования.
15. Перспективы оздоровительного отдыха на курортах Российской Федерации.
16. Экологический режим на курортах.
17. Организация и принципы использования физических факторов в курортном деле.
18. Лечебное и оздоровительное питание в современной санаторно-курортной сфере.
19. Экономическое районирование и зонирование курортно-рекреационного потенциала Российской Федерации.
20. Современные требования и особенности функционирования детских курортов.
21. Медико-климатические воздействия на организм человека в курортных и в некурортных условиях.
22. Факторы здоровья и работоспособности человека в санитарно-курортном оздоровлении различных возрастных групп населения.
23. Государственная охрана здоровья и роль санаторно-курортной отрасли.
24. История зарождения основ использования естественных сил природы и первые подходы к обоснованию водолечения, диеттики и народного врачевания.
25. Управление лечебно-профилактической деятельностью курортных организаций.
26. Современный санаторий – качество и экономические проблемы, проблемы лечебно-профилактических мероприятий.
27. Принципиальные подходы к лечению, реабилитации и оздоровлению хронически больных и практически здоровых лиц в курортных учреждениях.
28. Приморские курорты России: перспективы развития, использование естественных факторов в современных оздоровительных технологиях.
29. Горноклиматические курорты России: перспективы развития, использование естественных факторов в современных оздоровительных технологиях.
30. Бальнеологические курорты России: перспективы развития, использование естественных факторов в современных оздоровительных технологиях.
31. Грязевые курорты России: перспективы развития, использование естественных факторов в современных оздоровительных технологиях.
32. Курорты России с особыми природными факторами: перспективы развития, использование естественных факторов в современных оздоровительных технологиях.
33. Система физической терапии в курортной рекреации и реабилитации.
34. Факторы риска заболеваний и использование интегрированных программ профилактики в условиях курорта.

35. Специализированные курорты и специализированные курортные учреждения Российской Федерации в современных условиях.
36. Организация активного отдыха для различных слоев населения на современном курорте.
37. Современные требования и особенности обслуживания лиц пожилого возраста в условиях курорта.
38. Социальные программы в современном курортном деле Российской Федерации.
39. Добыча, кондиционирование. Транспортировка и использование природных минеральных вод.
40. Курорты России как центры оздоровительного отдыха.
41. Развитие курортного дела на американском континенте.
42. Этапы оздоровления и лечения в Российской Федерации.
43. Курортный комплекс Российской Федерации, составляющие. Характеристика, потребности населения Российской Федерации в курортном оздоровлении.
44. Природные лечебные ресурсы Российской Федерации, понятия, особенности.
45. Анимационный сервис как новое направление в организации досуга отдыхающих.
46. По выбору