

**Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Санкт-Петербургский университет
государственной противопожарной службы МЧС России»
Дальневосточная пожарно-спасательная академия**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОСНОВЫ СЕРВИСА БЕЗОПАСНОСТИ**

**специальность
20.05.01 Пожарная безопасность**

уровень специалитета

Владивосток

1. Цели и задачи дисциплины «Основы сервиса безопасности»

- формирование у обучающихся необходимых знаний, умений и навыков по организации и предоставлению услуг безопасности, необходимых для осуществления профессиональной деятельности в области сервиса безопасности.

В процессе освоения дисциплины «Основы сервиса безопасности» обучающийся формирует и демонстрирует обучающийся формирует и демонстрирует нормативно заданные компетенции (таблица 1).

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины «Основы сервиса безопасности»

Таблица 1

ОК-1	способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу
ОК-7	способностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала
ПК-12	способностью использовать знания основных норм правового регулирования в области пожарной безопасности

Задачи дисциплины «Основы сервиса безопасности»:

- изучение теоретических основ сервисной деятельности в сфере безопасности,
- овладение организационными основами сервисной деятельности по обеспечению безопасности граждан, трудовых и общественных коллективов, предприятий и организаций.

2. Перечень планируемых результатов обучения дисциплины «Основы сервиса безопасности», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Основы сервиса безопасности»	Планируемые результаты освоения образовательной программы
В результате изучения дисциплины «Основы сервиса безопасности» обучающийся должен демонстрировать способность и готовность	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен владеть компетенциями
анализ потребностей человека, предприятий и организаций в услугах безопасности.	ОК-1
использование творческого потенциала к видам и формам сервисной деятельности.	ОК-7

<i>В</i> <i>сервисно-эксплуатационной деятельности</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - эксплуатация средств противопожарной защиты и систем контроля пожарной безопасности; - эксплуатация пожарной, аварийно-спасательной и приспособленной техники, оборудования, снаряжения и средств связи; - контроль качества услуг и культура сервисной деятельности. - правовое регулирование при использовании средств противопожарной защиты и систем контроля пожарной безопасности. 	ПК-12

Задачи дисциплины «Основы сервиса безопасности»:

- изучение теоретических основ сервисной деятельности в сфере безопасности,
- овладение организационными основами сервисной деятельности по обеспечению безопасности граждан, трудовых и общественных коллективов, предприятий и организаций.

3. Место дисциплины «Основы сервиса безопасности» в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования (далее – ОПОП ВО)

Дисциплина «Основы сервиса безопасности» относится базовой части дисциплин ОПОП ВО по специальности 20.05.01 Пожарная безопасность, уровень специалитета.

4. Структура и содержание дисциплины «Основы сервиса безопасности»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

4.1 Объем дисциплины «Основы сервиса безопасности» и виды учебной работы

для очной формы обучения

Таблица 3

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		9
Общая трудоемкость дисциплины в часах	72	72
Общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах	2	2
Контактная работа (в виде аудиторной работы)	36	36
В том числе:		
Лекции	8	8
Практические занятия	28	28
Самостоятельная работа	36	36
Форма контроля - зачет		+

для заочной формы обучения

Таблица 4

Вид учебной работы	Всего часов	Курс
		6
Общая трудоемкость дисциплины в часах	72	72
Общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах	2	2
Контактная работа (в виде аудиторной работы)	12	12
В том числе:		
Лекции	4	4
Практические занятия	8	8
Самостоятельная работа	60	60
Форма контроля - зачет		+

**4.2 Разделы дисциплины «Основы сервиса безопасности»
и виды занятий**

Очная форма обучения

Таблица 5

№ п.п.	Наименование разделов и тем	Всего часов	Количество часов по видам занятий			Контроль	Самостоятельная Работа	Примечание
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия			
1	2	3	4		6	7	8	9
Раздел I Обеспечение безопасности как сервисная деятельность								
1	Тема 1. Потребности человека, предприятий и организаций в услугах безопасности	16	2		6		8	
2	Тема 2. Безопасность как сервис.	18	2		6		10	
Раздел II Теоретические основы сервисной деятельности в сфере безопасности								
3	Тема 3. Виды и формы сервисной деятельности возникновения, характеристика, превентивные меры.	16	2		6		8	
4	Тема 4. Качество услуг и культура сервисной деятельности	22	2		10		10	
	Зачет					+		
	Итого по дисциплине	72	8		28		36	

Заочная форма обучения

№ п.п.	Наименование разделов и тем	Всего часов	Количество часов по видам занятий			Контроль	Самостоятельная Работа	Примечание
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Раздел I Обеспечение безопасности как сервисная деятельность								
1	Тема 1 Потребности человека, предприятий и организаций в услугах безопасности	19	2		2		15	
2	Тема 2. Безопасность как сервис.	19	2		2		15	
Раздел II Теоретические основы сервисной деятельности в сфере безопасности								
3	Тема 3. Виды и формы сервисной деятельности возникновения, характеристика, превентивные меры.	15					15	
4	Тема 4. Качество услуг и культура сервисной деятельности	19			4		15	
	Зачет					+		
	Итого по дисциплине	72	4		8		60	

4.3 Содержание дисциплины «Основы сервиса безопасности»

Раздел I Обеспечение безопасности как сервисная деятельность

Тема 1. Потребности человека, предприятий и организаций в услугах безопасности.

Лекция. Сущность и классификация (структура) потребностей человека. Опасности и угрозы, обуславливающие потребности людей в безопасности. Потребности людей в услугах безопасности.

Практическое занятие. Анализ потребностей людей в безопасности и защищенности.

Самостоятельная работа: Изучить: положения раскрывающие сущность потребностей человека их классификацию (структуру). Опасности и угрозы, обуславливающие потребности людей в безопасности. Значение, роль и место потребностей человека в безопасности. Современное состояние безопасности общества, предприятий и человека. Порядок исследования (анализа) потребностей людей в безопасности и защищенности.

Рекомендуемая литература:

Основная [1-3]

Дополнительная [1,2]

Тема 2. Безопасность как сервис.

Лекция. Потребности безопасности, удовлетворяемые в коммерческих структурах. Сущность и содержание сервиса безопасности. Опыт, проблемы и перспективы развития сервиса безопасности в России. Действующие нормативные правовые акты по организации оказания услуг и производства продукции в области безопасности. Методы исследования потребностей в продукции и услугах по обеспечению безопасности человека, предприятий и организаций.

Практическое занятие. Анализ коммерческих услуг в сфере безопасности.

Самостоятельная работа: Изучить: потребности в сфере безопасности, удовлетворяемые в коммерческих структурах. Сущность и содержание сервиса безопасности. Средства и методы обеспечения безопасности и защиты человека, предприятий и организаций. Опыт, проблемы и перспективы развития сервиса безопасности в России. Действующие нормативные правовые акты по организации оказания услуг и производства продукции в области безопасности. Методы исследования потребностей в продукции и услугах по обеспечению безопасности человека, предприятий и организаций и анализа коммерческих услуг в сфере безопасности.

Рекомендуемая литература:

Основная [1-3]

Дополнительная [1,2]

Раздел II. Теоретические основы сервисной деятельности в сфере безопасности

Тема 3. Виды и формы сервисной деятельности.

Лекция. Организационные основы сервисной деятельности. Основы управления системой сервиса безопасности в рыночных условиях. Сервисная услуга в безопасности – общая характеристика. Особенности сервисной деятельности в сфере безопасности. Виды и формы сервисной деятельности в сфере

Практическое занятие. Разработка правил обслуживания потребителей в сфере безопасности.

Самостоятельная работа: Изучить: организационные основы сервисной деятельности. Основы управления системой сервиса безопасности в рыночных условиях. Характеристику сервисной услуги в безопасности. Особенности сервисной деятельности в сфере безопасности. Виды и формы сервисной деятельности в сфере безопасности. Основные правила обслуживания потребителей.

Рекомендуемая литература:

Основная [1]

Дополнительная [2]

Тема 4. Качество услуг и культура сервисной деятельности.

Лекция. Основы обеспечения качества услуг. Основы эффективности сервисной деятельности. Зарубежный опыт организации эффективной сервисной деятельности и предоставления качественных услуг.

Практическое занятие. Проектирование системы управления в сфере безопасности.

Самостоятельная работа: Изучить: Основы обеспечения качества услуг. Основы эффективности сервисной деятельности. Организацию обслуживания потребителей в сфере безопасности. Основы проектирования системы менеджмента в сфере безопасности. Зарубежный опыт организации эффективной сервисной деятельности и предоставления качественных услуг.

Рекомендуемая литература:

Основная [1-3]

Дополнительная [1,2]

5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины «Основы сервиса безопасности»

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

Лекции, которые являются одним из важнейших видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки обучающихся. Цели лекционных занятий:

- дать систематизированные научные знания по дисциплине, акцентировав внимание на наиболее сложных вопросах дисциплины;
- стимулировать активную познавательную деятельность обучающихся, способствовать формированию их творческого мышления.

Практические занятия. Цели практических занятий:

- углубить и закрепить знания, полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы обучающихся с учебной и научной литературой.
- главным содержанием этого вида занятий является работа каждого обучающегося по овладению практическими умениями и навыками профессиональной деятельности

Самостоятельная работа обучающихся. Направлена на углубление и закрепление знаний, полученных на лекциях и других занятиях, выработку навыков самостоятельного активного приобретения новых, дополнительных знаний, подготовку к предстоящим учебным занятиям и промежуточному контролю.

6. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Основы сервиса безопасности»

Оценочные средства дисциплины «Основы сервиса безопасности» включает в себя следующие разделы:

1. Типовые контрольные вопросы для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения дисциплины.
2. Методика оценивания персональных образовательных достижений обучающихся.

6.1. Типовые контрольные вопросы для оценки знаний, умений и навыков характеризующих формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

Примерный перечень вопросов, выносимых на зачет

1. Сущность потребностей человека.
2. Классификация (структура) потребностей человека.
3. Опасности и угрозы, обуславливающие потребности людей в безопасности.

4. Потребности людей в услугах безопасности.
5. Потребность безопасности как движущая сила развития сервиса безопасности.
6. Индивидуальные потребности в услугах безопасности.
7. Потребности безопасности, удовлетворяемые в коммерческих структурах.
8. Сущность и содержание сервиса безопасности.
9. Опыт развития сервиса безопасности в России.
10. Проблемы и перспективы развития сервиса безопасности в России.
11. Организационные основы сервисной деятельности.
12. Сервисная услуга в безопасности – общая характеристика.
13. Особенности сервисной деятельности в сфере безопасности.
14. Виды сервисной деятельности в сфере безопасности.
15. Формы сервисной деятельности в сфере безопасности.
16. Основные правила обслуживания потребителей.
17. Специфика предоставления услуг безопасности.
18. Основы обеспечения качества услуг.
19. Основы эффективности сервисной деятельности.
20. Зарубежный опыт организации эффективной сервисной деятельности.
21. Зарубежный опыт предоставления качественных услуг безопасности.
22. Выявление опасностей и угроз, обуславливающих потребности людей в безопасности.
23. Порядок классификации потребностей в сфере безопасности;
24. Оценка эффективности сервисной деятельности.
25. Оценка качества услуг безопасности.
26. Классификация видов сервисной деятельности в сфере безопасности.
27. Классификация форм сервисной деятельности в сфере безопасности
28. Основные положения теории организации обслуживания потребителей в сфере безопасности.

6.2 Методика оценивания персональных образовательных достижений обучающихся

Промежуточная аттестация: зачёт

Достигнутые результаты освоения дисциплины	Критерии оценивания	Шкала оценив.
Обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; не способен аргументированно и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом.	<ul style="list-style-type: none"> – не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. 	«не зачтено»
Обучающийся освоил знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнил все задания, предусмотренные учебным планом; правильно, аргументировано ответил на все вопросы, с приведением примеров; при ответе продемонстрировал глубокие систематизированные знания, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов.	<ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя. 	«зачтено»

7. Требования к условиям реализации. Ресурсное обеспечение дисциплины «Основы сервиса безопасности»

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная

1. Крейтор В.П., Троянов О.М., Рева Ю.В. Основы сервиса безопасности: Учебное пособие/Под общ. ред. Э.Н. Чижикова – СПб: Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России, 2016.– 124с.
<http://elib.igps.ru/?36&type=card&cid=ALSFR-94f29cc3-52d3-43d8-b235-a418b32ad183&remote=false>

2. Рева Ю. В. Основы сервиса безопасности: курс лекций /под общ. ред. Э.Н. Чижикова – СПб.: СПбУ ГПС МЧС России, 2017. - 127 с. -
<http://elib.igps.ru/?34&type=card&cid=ALSFR-f3458354-52be-4674-8c49-4c2bc7b605e8&remote=false>. -

3. Основы сервиса безопасности: сборник планов семинарских занятий по напр. подготовки 20.05.01 "Пожарная безопасность" / Ю. В. Рева ; МЧС России. - СПб. : СПбУ ГПС МЧС России, 2017. - 92 с.
<http://elib.igps.ru/?36&type=card&cid=ALSFR-9eeff2e1-b41b-44f3-9e40-b5c71e57e6e3&remote=false>.

Дополнительная

1. Сервис безопасности в России: опыт, проблемы, перспективы: Материалы научно-практической конференции. Том I. Санкт-Петербург, 23–24 апреля 2008 года. / Сост. В.С. Артамонов, Н.И. Уткин, Г.Ф. Архипов, О.Е. Евсеев, Ю.А. Волкова – СПб.: Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России, 2008. – 270с.

2. Сервис безопасности в России: опыт, проблемы, перспективы: Материалы научно-практической конференции. Том II. Санкт-Петербург, 23–24 апреля 2008 года. / Сост. В.С. Артамонов, Н.И. Уткин, Г.Ф. Архипов, Ю.А. Волкова, О.Е. Евсеев – СПб.: Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России, 2008. – 167с.

Программное обеспечение, в том числе лицензионное:

1. Microsoft Windows Professional, Russian – Системное программное обеспечение. Операционная система. [Коммерческая (Volume Licensing)]; ПО-ВЕ8-834

2. Microsoft Office Standard (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) – Пакет офисных приложений [Коммерческая (Volume Licensing)]; ПО-D86-664

3. Adobe Acrobat Reader DC – Приложение для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF [Бесплатная]; ПО-F63-948

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/>, доступ только после самостоятельной регистрации
2. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/>, доступ только после самостоятельной регистрации
3. Справочная правовая система «КонсультантПлюс: Студент» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://student.consultant.ru/>, свободный доступ
4. Информационно-правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>, свободный доступ

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для материально-технического обеспечения дисциплины используются:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий и промежуточной аттестации оснащенные (компьютером, мультимедийный проектором, экраном).
- помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с ФГОС по специальности 20.05.01 Пожарная безопасность, (уровень специалитета).