

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Горбунов Алексей Александрович

Должность: Заместитель начальника университета по учебной работе

Дата подписания: 27.08.2024 15:56:48

Уникальный программный ключ:

286e49ee1471d400cc1f45539d51ed7bbf0e9cc7

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Санкт-Петербургский университет  
Государственной противопожарной службы МЧС России»**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОСНОВЫ СЕРВИСА БЕЗОПАСНОСТИ**

**Специалитет по специальности  
20.05.01 «Пожарная безопасность»  
направленность (профиль) «Пожаротушение»**

Санкт-Петербург

## **1. Цели и задачи дисциплины**

### **Цели освоения дисциплины:**

- формирование у обучающихся способностей поддерживать в повседневной жизни и профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций.

### **Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины**

| <b>Компетенции</b> | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УК - 8</b>      | Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов. |

### **Задачи дисциплины:**

-формирование знаний в изучении теоретических основ сервисной деятельности в сфере безопасности;

-формирование умений по организационным основам сервисной деятельности в обеспечении безопасности граждан, трудовых и общественных коллективов, предприятий и организаций.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения дисциплины, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Индикаторы достижения компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Тип задачи профессиональной деятельности: организационно-управленческий</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>Знает причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности, телефоны служб спасения; меры оказания первой помощи пострадавшим от опасных факторов пожара УК-8.1</p> <p>Умеет выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности для населения и территорий и принимать меры по ее предупреждению; оказывать первую помощь УК-8.2.</p> <p>Владеет методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности; навыками оказания первой помощи в зависимости от патологии УК-8.3.</p> | <p>Знает основы управления системой сервиса безопасности в рыночных условиях.</p> <p>Умеет проектировать системы управления в сфере безопасности.</p> <p>Владеет навыками в проведении расчетов и анализе коммерческих услуг в сфере безопасности</p> |

## 3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам обязательной части основной профессиональной образовательной программы специалитета по специальности 20.05.01 «Пожарная безопасность» специализация «Пожаротушение»

## 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

#### 4.1 Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ по семестрам и формам обучения

##### для очной формы обучения

| Вид учебной работы                              | Трудоемкость |           |              |
|-------------------------------------------------|--------------|-----------|--------------|
|                                                 | з. е.        | час.      | по семестрам |
|                                                 |              |           | 9            |
| Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану | <b>2</b>     | <b>72</b> | <b>72</b>    |
| Контактная работа, в том числе:                 |              | <b>36</b> | <b>36</b>    |
| <b>Аудиторные занятия</b>                       |              | <b>36</b> | <b>36</b>    |
| Лекции (Л)                                      |              | 8         | 8            |
| Практические занятия (ПЗ)                       |              | 28        | 28           |
| <b>Самостоятельная работа (СРС)</b>             |              | <b>36</b> | <b>36</b>    |
| <b>Зачет</b>                                    |              | +         | +            |

##### для заочной формы обучения

| Вид учебной работы                              | Трудоемкость |           |           |           |
|-------------------------------------------------|--------------|-----------|-----------|-----------|
|                                                 | з. е.        | час.      | по курсам |           |
|                                                 |              |           | 5         | 6         |
| Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану | <b>2</b>     | <b>72</b> | <b>36</b> | <b>36</b> |
| Контактная работа, в том числе:                 |              |           |           |           |
| <b>Аудиторные занятия</b>                       |              | <b>8</b>  | <b>2</b>  | <b>6</b>  |
| Лекции (Л)                                      |              | 2         | 2         |           |
| Практические занятия (ПЗ)                       |              | 6         |           | 6         |
| <b>Самостоятельная работа (СРС)</b>             |              | <b>64</b> | <b>34</b> | <b>30</b> |
| <b>Зачет</b>                                    |              | +         |           | +         |

**4.2. Тематический план, структурированный по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**для очной формы обучения**

| №<br>п/п | Наименование<br>тем                                                            | Всего часов | Количество часов по<br>видам занятий |                         |                        | Контроль | Самостоятельная<br>работа |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------------------|------------------------|----------|---------------------------|
|          |                                                                                |             | Лекции                               | Практические<br>занятия | Лабораторные<br>работы |          |                           |
| 1        | Тема №1.Потребности человека, предприятий и организаций в услугах безопасности | 16          | 2                                    | 6                       |                        |          | 8                         |
| 2        | Тема №2.Безопасность как сервис.                                               | 16          | 2                                    | 6                       |                        |          | 8                         |
| 3        | Тема №3.Виды и формы сервисной деятельности.                                   | 18          | 2                                    | 6                       |                        |          | 10                        |
| 4        | Тема №4.Качество услуг и культура сервисной деятельности                       | 22          | 2                                    | 10                      |                        |          | 10                        |
|          | <b>Зачет</b>                                                                   |             |                                      |                         |                        | +        |                           |
|          | <b>Итого</b>                                                                   | <b>72</b>   | <b>8</b>                             | <b>28</b>               |                        | +        | <b>36</b>                 |

**для заочной формы обучения**

| №<br>п/п | Наименование<br>тем                                                                      | Всего часов | Количество часов по<br>видам занятий |                         |                        | Контроль | Самостоятельная<br>работа |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------------------|------------------------|----------|---------------------------|
|          |                                                                                          |             | Лекции                               | Практические<br>занятия | Лабораторные<br>работы |          |                           |
| 5 курс   |                                                                                          |             |                                      |                         |                        |          |                           |
|          | Тема №1.Потребности чело-<br>века, предприятий и органи-<br>заций в услугах безопасности | 36          | 2                                    |                         |                        |          | 34                        |
|          | Итого                                                                                    | 36          | 2                                    |                         |                        |          | 34                        |
| 6 курс   |                                                                                          |             |                                      |                         |                        |          |                           |
| 1        | Тема №1.Потребности чело-<br>века, предприятий и органи-<br>заций в услугах безопасности | 4           |                                      | 2                       |                        |          | 2                         |
| 2        | Тема №2.Безопасность как<br>сервис.                                                      | 10          |                                      |                         |                        |          | 10                        |
| 3        | Тема №3.Виды и формы сер-<br>висной деятельности.                                        | 10          |                                      |                         |                        |          | 10                        |
| 4        | Тема №4.Качество услуг и<br>культура сервисной<br>деятельности                           | 12          |                                      | 4                       |                        |          | 8                         |
|          | Зачет                                                                                    |             |                                      |                         |                        | +        |                           |
|          | Итого                                                                                    | 36          |                                      | 6                       |                        | +        | 30                        |
|          | Всего                                                                                    | 72          | 2                                    | 6                       |                        | +        | 64                        |

## 4.3 Содержание дисциплины для обучающихся:

### очной формы обучения

#### **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 [1,2,]

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 [1,2]

Дополнительная [1]

### **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 [2]

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 [1,2]

Дополнительная [1,2]

### **заочной формы обучения**

### **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 [1,2,]

Дополнительная [1-2]

**Тема 2. Безопасность как сервис**

**Самостоятельная работа:** 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. Анализ коммерческих услуг в сфере безопасности.

**Рекомендуемая литература:**

Основная [1,2]

Дополнительная [1]

**Тема 3. Виды и формы сервисной деятельности**

**Самостоятельная работа:** 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 [2]

Дополнительная [2]

**Тема 4. Качество услуг и культура сервисной деятельности**

**Практическое занятие.** Проектирование системы управления в сфере безопасности.

**Самостоятельная работа:** 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 [1,2]

## **5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

При реализации программы дисциплины используются лекционные и практические занятия.

Общими целями занятий являются:

- обобщение, систематизация, углубление, закрепление теоретических знаний по конкретным темам дисциплины;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализация единства интеллектуальной и практической деятельности;
- выработка при решении поставленных задач профессионально значимых качеств: самостоятельности, ответственности, точности, творческой инициативы.

Целями лекции являются:

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

В ходе практического занятия обеспечивается процесс активного взаимодействия обучающихся с преподавателем; приобретаются практические навыки и умения. Цель практического занятия: углубить и закрепить знания, полученные на лекции, формирование навыков использования знаний для решения практических задач; выполнение тестовых заданий по проверке полученных знаний и умений.

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 занятиям.

## **6. Оценочные материалы по дисциплине**

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины, проводится в соответствии с содержанием дисциплины по видам занятий в форме опроса.

Промежуточная аттестация обеспечивает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине, проводится в форме зачета.

### **6.1. Примерные оценочные материалы:**

#### **6.1.1. Текущего контроля**

##### **Типовые вопросы для опроса:**

1. Сущность и классификация (структура) потребностей человека.
2. Опасности и угрозы, обуславливающие потребности людей в безопасности.
3. Сущность и содержание сервиса безопасности.
4. Средства и методы обеспечения безопасности и защиты человека, предприятий и организаций.
5. Опыт, проблемы и перспективы развития сервиса безопасности в России.
6. Действующие нормативные правовые акты по организации оказания услуг и производства продукции в области безопасности.

#### **6.1.2. Промежуточной аттестации**

##### **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. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок**

Система оценивания включает:

| Форма контроля | Показатели оценивания         | Критерии выставления оценок                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Шкала оценивания |
|----------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| зачет          | правильность и полнота ответа | дан правильный, полный ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; могут быть допущены недочеты, исправленные самостоятельно в процессе ответа; дан правильный, недостаточно полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи; могут быть допущены недочеты, исправленные с помощью преподавателя; дан недостаточно правильный и полный ответ; логика и последовательность изложения имеют нарушения; в ответе отсутствуют выводы. | зачтено          |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                       |            |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  |  | ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу; присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения; дополнительные и уточняющие вопросы не приводят к коррекции ответа на вопрос. | не зачтено |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|

## **7. Ресурсное обеспечение дисциплины**

### **7.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение**

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

- Microsoft Windows 7 Professional – ПО-ВЕ8-834 [Лицензионное] (инострannого производства);
- Microsoft Windows 8 Professional – ПО-842-573 [Лицензионное] (инострannого производства);
- Microsoft Office 2007 Standard – ПО-D86-664 [Лицензионное] (инострannого производства);
- Microsoft Office Standard 2010 – ПО-413-406 [Лицензионное] (инострannого производства);
- Microsoft Office Standard 2013 – ПО-3C0-218 [Лицензионное] (инострannого производства);
- Adobe Acrobat Reader – ПО-F63-948 [Свободно распространяемое] (инострannого производства);
- 7-Zip – ПО-F33-948 [Свободно распространяемое] (инострannого производства);
- Adobe Flash Player – ПО-765-845 [Свободно распространяемое] (инострannого производства);
- Apache OpenOffice – ПО-ЕВ7-115 [Свободно распространяемое] (инострannого производства);
- Google Chrome – ПО-F2C-926 [Свободно распространяемое] (инострannого производства);
- LibreOffice – ПО-СВВ-979 [Свободно распространяемое] (инострannого производства);
- Альт Образование 8 – ПО-534-102 [Свободно распространяемое-1912] (отечественного производства).

### **7.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Информационная справочная система — Сервер органов государственной власти Российской Федерации <http://россия.рф/> (свободный доступ); профессиональные базы данных — Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru/> (свободный доступ); федеральный портал «Российское обра-

зование» <http://www.edu.ru> (свободный доступ); система официального опубликования правовых актов в электронном виде <http://publication.pravo.gov.ru/> (свободный доступ); федеральный портал «Совершенствование государственного управления» <https://ar.gov.ru> (свободный доступ); электронная библиотека университета <http://elib.igps.ru> (авторизованный доступ); электронно-библиотечная система «ЭБС IPR BOOKS» <http://www.iprbookshop.ru> (авторизованный доступ).

### 7.3. Литература

#### Основная литература:

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, 2017.– 124с. Режим доступа <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. Режим доступа: <http://elib.igps.ru/?34&type=card&cid=ALSFR-f3458354-52be-4674-8c49-4c2bc7b605e8&remote=false>

#### Дополнительная литература:

1. Рева Ю.В. Основы сервиса безопасности: сборник планов семинарских занятий по специальности 20.05.01 "Пожарная безопасность" / Ю. В. Рева ; МЧС России. - СПб. : СПбУ ГПС МЧС России, 2017. - 92 с. Режим доступа: <http://elib.igps.ru/?36&type=card&cid=ALSFR-9eeff2e1-b41b-44f3-9e40-b5c71e57e6e3&remote=false>
- 2.Троянов О.М., Рева Ю.В. Основы сервиса безопасности: Учебное пособие/Под общ. ред. проф. В.П. Крейтора – СПб: Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России, 2015.– 148с. Режим доступа <http://elib.igps.ru/?6&type=card&cid=ALSFR-8d0f6042-07e3-42a2-ae2c-6abeacf6f2fc&remote=false>

### 7.4. Материально-техническое обеспечение

Для проведения и обеспечения занятий используются помещения, которые представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой специалитета, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: автоматизированное рабочее место преподавателя, маркерная доска, мультимедийный проектор, документ-камера, посадочные места обучающихся.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде университета.

**Авторы:** кандидат военных наук, доцент Рева Ю.В.