

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»**

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель начальника
университета по учебной работе
полковник внутренней службы

А.А. Горбунов

« 27 » мая 20 20 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОСНОВЫ СЕРВИСА БЕЗОПАСНОСТИ**

Специальность

**40.05.01 Правовое обеспечение национальной безопасности
специализация № 1 «Уголовно-правовая»**

уровень специалитета

Санкт-Петербург

1. Цели и задачи дисциплины «Основы сервиса безопасности»

Цели освоения 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.

При изучении дисциплины в университете обеспечиваются специальные условия инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья. В процессе освоения дисциплины «Основы сервиса безопасности» обучающийся формирует и демонстрирует нормативно заданные компетенции.

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

Компетенции	Содержание
ПК-2	способность юридически правильно квалифицировать факты, события и обстоятельства
ПК-21	способность применять методы проведения прикладных научных исследований, анализа и обработки их результатов

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.
- формирование навыков юридически правильной квалификации фактов, событий и обстоятельств
- формирование навыков применения методов проведения прикладных научных исследований, анализа и обработки их результатов

2. Перечень планируемых к результатам 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 освоения дисциплины «Основы сервиса безопасности» обучающийся должен демонстрировать способность и готовность	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен владеть компетенциями
В правоприменительной деятельности:	
обоснование и принятие в пределах должностных обязанностей решений, а также совершение действий, связанных с реализацией правовых норм;	ПК-2

В научно-исследовательской деятельности:	
проведение научных исследований в соответствии с профилем профессиональной деятельности;	ПК-21

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

Дисциплина «Основы сервиса безопасности» относится к вариативной части дисциплин по выбору ОПОП ВО по специальности 40.05.01 Правовое обеспечение национальной безопасности специализация № 1 «Уголовно-правовая» (уровень специалитета).

4. Структура и содержание дисциплины «Основы сервиса безопасности»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часа).

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

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		8
Общая трудоемкость дисциплины в часах	108	108
Общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах	3	3
Контактная работа	54	54
В том числе:		
Лекции	24	24
Практические занятия	30	30
Самостоятельная работа	54	54
Форма контроля – зачет		+

4.2 Разделы дисциплины «Основы сервиса безопасности» и виды занятий

№ п.п.	Наименование разделов и тем	Всего часов	Количество часов по видам занятий		Самостоятельная Работа	Контроль
			Лекции	Практические занятия		
1	2	3	4	5	6	7
8 семестр						

Раздел I Обеспечение безопасности как сервисная деятельность		64	12	16	26	
1	Тема 1. Потребности человека, предприятий и организаций в услугах безопасности	28	6	8	14	
2	Тема 2. Безопасность как сервис.	26	6	8	12	
Раздел II Теоретические основы сервисной деятельности в сфере безопасности		54	12	14	28	
3	Тема 3. Виды и формы сервисной деятельности	28	6	8	14	
4	Тема 4. Качество услуг и культура сервисной деятельности	26	6	6	14	
Зачет						+
Всего по дисциплине		108	24	30	54	

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. Опасности и угрозы, обуславливающие потребности людей в безопасности. 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 [1-3]

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. 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. 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 [1-3]

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. Организационные основы сервисной деятельности. Основы управления системой сервиса безопасности в рыночных условиях. Сервисная услуга в безопасности – общая характеристика. 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 [1-3]

Дополнительная [1-3]

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. Зарубежный опыт организации эффективной сервисной деятельности и предоставления качественных услуг. 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 [1-3]

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

При реализации программы дисциплины используются такие виды занятий: лекция и практическое занятие.

Лекция составляет основу теоретического обучения и должна давать систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывать состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрировать внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулировать их активную познавательную деятельность и способствовать формированию творческого мышления.

Практическое занятие проводится в целях: выработки практических умений и приобретения навыков, закрепления пройденного материала по соответствующей теме дисциплины.

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

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

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

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

6.1. Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, 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.
29. Необходимость создания и развития сервиса безопасности.
30. Сущность потребностей человека.
31. Классификация (структура) потребностей человека.
32. Опасности и угрозы, обуславливающие потребности людей в безопасности.
33. Дать определение понятию «потребность».
34. Потребности людей в услугах безопасности.

35. Потребность безопасности как движущая сила развития сервиса безопасности.

36. Индивидуальные потребности в услугах безопасности.

37. Сервис безопасности и его социальная значимость.

38. Потребности безопасности, удовлетворяемые в коммерческих структурах.

39. Дать определение понятию «опасность».

40. Дать определение понятию «угроза».

41. Дать определение понятию «безопасность».

42. Дать определение понятию «сервис безопасности».

43. В чем заключается классификация (структура) потребностей человека по Абрахаму Маслоу.

44. Характеристики первичных потребностей человека.

45. Характеристики вторичных потребностей человека.

46. Опасности и угрозы, исходящие от окружающей среды.

47. Опасности, исходящие от людей.

48. Стрессоры и поражающие факторы по В. Г. Воловичу.

49. Потребности людей в услугах безопасности.

50. Физиологические потребности человека.

51. Социальные потребности человека.

52. Эстетические потребности человека.

53. Влияние внешних условий на приоритетность потребностей человека.

54. Цель сервиса безопасности и его значимость.

55. Сущность и содержание сервиса безопасности.

56. Форма продукта сервиса безопасности.

57. Общая структура сервисной деятельности.

58. Зарубежный опыт развития сервиса безопасности.

59. Опыт развития сервиса безопасности в России.

60. Общий перечень услуг в сфере безопасности.

61. Перечень услуг безопасности, предоставляемых в промышленности.

62. Перечень услуг безопасности, предоставляемых в туризме.

63. Перечень услуг безопасности, предоставляемых в яхтинге, активном отдыхе на акваториях.

64. В каких услугах обеспечения безопасности может нуждаться человек?

65. В каких услугах обеспечения безопасности может нуждаться организация?

66. Какие потребности в безопасности удовлетворяются Государством?

67. Какие потребности в безопасности могут удовлетворяться коммерческими структурами?

68. Идеальные и реальные услуги в сервисе безопасности.

69. Материальные и нематериальные услуги в сервисе безопасности.

70. Жизненный цикл услуги безопасности.

71. Содержание процесса обслуживания.

72. Условия обслуживания в сервисе безопасности и их влияние на качество услуг.
73. Приведите виды услуг по безопасности, учтенные ОКУН.
74. Услуги в области физической охраны человека и имущества.
75. Услуги в сфере пожарной безопасности.
76. Услуги в сфере информационной безопасности.
77. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг в сфере безопасности.
78. Проблемы и перспективы развития сервиса безопасности в России.
79. Понятия «система», «организация».
80. Принципы структурирования систем.
81. Организационные основы сервисной деятельности.
82. Сервисная услуга в безопасности – общая характеристика.
83. Субъекты сервисной деятельности.
84. Цели сервисной деятельности, целевое программирование.
85. Средства сервисной деятельности.
86. Предметы сервисной деятельности.
87. Сервисное действие и его результат.
88. Особенности сервисной деятельности в сфере безопасности.
89. Принципы организации сервисной деятельности.
90. Виды сервисной деятельности в сфере безопасности.
91. Формы сервисной деятельности в сфере безопасности.
92. Что входит в понятие оказание услуги в сфере безопасности?
93. Подходы к повышению эффективности сервисной деятельности.
94. Применимость рекламы в сфере сервиса безопасности.
95. Нормативно-правовое регулирование сервиса безопасности.
96. Коммерческое управление в сервисе безопасности.
97. Роль системы страхования в сервисе безопасности.
98. Кто имеет право оказывать услуги в сфере безопасности?
99. Какие требования предъявляются к лицу, оказывающему услуги в сфере безопасности?
100. Обязательные реквизиты, которые должен декларировать участник рынка сервиса в сфере безопасности.
101. Требования нормативных правовых актов к соблюдению конфиденциальности служебной информации.
102. Требования нормативных правовых актов к соблюдению законных интересов третьих лиц.
103. Основные статьи договора на услуги в сфере безопасности.
104. Специфика предоставления услуг безопасности.
105. Основы обеспечения качества услуг.
106. Основы эффективности сервисной деятельности.
107. Выявление опасностей и угроз, обуславливающих потребности людей в безопасности.
108. Оценка качества услуг безопасности.

- 109. Классификация видов сервисной деятельности в сфере безопасности.
- 110. Классификация форм сервисной деятельности в сфере безопасности
- 111. Основные положения теории организации обслуживания потребителей
- 112. Петля качества и её элементы.
- 113. Какие мероприятия планируются в целях обеспечения качества продукции и услуг?
- 114. Методы управления качеством.
- 115. Тактические мероприятия по обеспечению качества.
- 116. Систематические мероприятия по обеспечению качества.
- 117. Что входит в подготовительные мероприятия по обеспечению качества?
- 118. Основные элементы производственного процесса предоставления заказчику качественной продукции и услуг.
- 119. Сопровождение эксплуатации продукции, обеспечивающей безопасность, сервисное обслуживание клиентов, работа с рекламациями и предложениями клиентов.
- 120. Последовательность внедрения системы качества.
- 121. Принципы построения системы управления качеством сервиса безопасности в организациях, для которых сервис безопасности является рыночным продуктом.
- 122. Принципы построения системы управления качеством сервиса безопасности в организациях, для которых сервис безопасности является необходимым условием успешной деятельности при производстве собственной продукции (услуг).
- 123. Основные направления деятельности при построении системы качества в сфере сервиса безопасности.
- 124. Набор элементов системы качества, характеризующих ответственность руководства.
- 125. Набор элементов системы качества, характеризующих ориентацию на потребителя.
- 126. Набор элементов системы качества, характеризующих ориентацию на сотрудников.
- 127. Набор элементов системы качества, характеризующих ориентацию на процессы.
- 128. На какой нормативной правовой базе строится система качества.
- 129. Роль стандартов предприятия в создании системы качества.

6.2. Методика оценивания персональных образовательных достижений обучающихся.

В процессе изучения дисциплины процедурой оценивания образовательных достижений обучающихся является зачет.

Критериями оптимального усвоения знаний, умений и навыков при проведении **зачета** являются объем, системность, осмысленность, прочность и действенность знаний обучающихся.

Оценка - не зачтено

- 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.

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.

Оценка - зачтено

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;
- усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;
- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, формулировках правовых норм, исправленные после нескольких наводящих вопросов.

Обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа правоотношений.

Данные требования минимальны для получения зачета.

7. Ресурсное обеспечение дисциплины «Основы сервиса безопасности»

7.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

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, 2016.– 124с.
<http://elibrigps.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://elibrigps.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 литература:

1. Основы сервиса безопасности [Электронный ресурс] : учебное пособие для курсантов и слушателей высших учебных заведений МЧС России / Д. В. Савочкин, М. В. Кунах, Д. О. Труфанов [и др.] ; под ред. Д. В. Савочкин. — Электрон. текстовые данные. — Железногорск : Сибирская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2017. — 156 с. — 978-5-904314-98-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66920.html>

2. Основы сервиса безопасности. Часть 2: Правовые и практические аспекты сервиса безопасности [Электронный ресурс] : учебное пособие для курсантов и слушателей высших учебных заведений МЧС России / М. В. Кунах, Д. О. Труфанов, О. И. Антипина, В. А. Горбунов ; под ред. Д. В. Савочкин. — Электрон. текстовые данные. — Железногорск : Сибирская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2017. — 136 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66921.html>

3 . 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.– 149с.
<http://192.168.0.15/?4&type=card&cid=ALSFR-8d0f6042-07e3-42a2-ae2c-6abeacf6f2fc>

7.2 Программное обеспечение, в том числе лицензионное:

1. Microsoft Windows Professional, Russian – Системное программное обеспечение. Операционная система. [Коммерческая (Volume Licensing)]; ПО-BE8-834

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

4. 7-Zip – Файловый архиватор [Бесплатная]; ПО-F33-948

7.3 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. Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pravo.gov.ru>, свободный доступ
4. Сайт Министерства юстиции Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pravo.minjust.ru/>, свободный доступ
5. Справочная правовая система «КонсультантПлюс: Студент» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://student.consultant.ru/>, свободный доступ
6. Информационно-правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>, свободный доступ

7.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Для материально-технического обеспечения дисциплины используются:

- лекционные учебные аудитории, оснащенные компьютером, проектором и экраном;
- учебные аудитории для проведения практических занятий и промежуточной аттестации;
- аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет».

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по специальности 40.05.01 Правовое обеспечение национальной безопасности (уровень специалитета).

Авторы: к.воен.н., доцент Рева Ю.В.