

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Горбунов Алексей Александрович

Должность: Заместитель начальника университета по учебной работе

Дата подписания: 18.07.2024 16:29:21

Уникальный программный ключ:

286e49ee1471d400cc1f45539d51ed7bbf0e9cc7

**ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России»**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Сервис безопасности**

**Магистратура по направлению подготовки**

**40.04.01 Юриспруденция**

**Направленность (профиль)**

**«Правовое обеспечение безопасности жизнедеятельности»**

## 1. Цели и задачи дисциплины

### Цель освоения дисциплины:

- формирование у обучающихся способности организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

### Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины

Компетенции	Содержание
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

### Задачи дисциплины:

- 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, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине.
УК-3.1. Знает эффективную стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели, этические нормы взаимодействия, особенности поведения и общения разных людей	Знает сущность и классификацию потребностей человека, опасности и угрозы, обуславливающие потребности людей в безопасности
УК-3.2. Умеет учитывать особенности поведения и общения разных людей, планировать последовательность шагов для достижения поставленной цели	Учитывает потребности людей в сфере безопасности, средства и методы обеспечения безопасности и защиты человека, предприятий и организаций, опыт, проблемы и перспективы развития сервиса безопасности в России
УК-3.3. Владеет способами установления различных видов коммуникации для руководства командой и достижения поставленных целей, эффективно взаимодействовать с членами команды, соблюдать этические нормы	Владеет навыками разработки правил сервисной деятельности, управления системой сервиса безопасности, с учетом правила взаимоотношений с клиентами, партнерами, органами власти, физическими и юридическими лицами

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

Дисциплина относится к факультативным дисциплинам основной профессиональной образовательной программы магистратуры по направлению подготовки 40.04.01 Юриспруденция, направленность (профиль) «Правовое обеспечение безопасности жизнедеятельности».

#### 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

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

##### для очной формы обучения

Вид учебной работы	Трудоемкость		
	з.е.	час.	по курсам
			1
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	<b>2</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
Контактная работа, в том числе:		<b>10</b>	<b>10</b>
<b>Аудиторные занятия</b>		<b>10</b>	<b>10</b>
Лекции (Л)		4	4
Практические занятия (ПЗ)		6	6
<b>Самостоятельная работа (СРС)</b>		<b>62</b>	<b>62</b>
<b>Зачет</b>		+	+

##### для заочной формы обучения

Вид учебной работы	Трудоемкость		
	з.е.	час.	по курсам
			1
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	<b>2</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
Контактная работа, в том числе:		<b>6</b>	<b>6</b>
<b>Аудиторные занятия</b>		<b>6</b>	<b>6</b>
Лекции (Л)		2	2
Практические занятия (ПЗ)		4	4
<b>Самостоятельная работа (СРС)</b>		<b>66</b>	<b>66</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 заочной формы обучения

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	Количество часов по видам занятий			Консультация	Контроль	Самостоятельная работа
			Лекции	Практические/ Семинарские занятия	Лабораторные работы			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Потребности человека, предприятий и организаций в услугах безопасности	20	4					16
2	Безопасность как сервис.	16						16
3	Виды и формы сервисной деятельности возникновения, характеристика, превентивные меры.	16						16
4	Качество услуг и культура сервисной деятельности	20		6				14
	<b>Зачет</b>	+					+	
	<b>Итого</b>	<b>72</b>	<b>4</b>	<b>6</b>				<b>62</b>

**для заочной формы обучения**

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	Количество часов по видам занятий			Консультация	Контроль	Самостоятельная работа
			Лекции	Практические/ Семинарские занятия	Лабораторные работы			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Потребности человека, предприятий и организаций в услугах безопасности	20	2					18
2	Безопасность как сервис.	16						16
3	Виды и формы сервисной деятельности возникновения, характеристика, превентивные меры.	16						16
4	Качество услуг и культура сервисной деятельности	20		4				16
	<b>Зачет</b>	+					+	
	<b>Итого</b>	<b>72</b>	<b>2</b>	<b>4</b>				<b>66</b>

### **4.3. Содержание учебной дисциплины «Сервис безопасности» 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.

Анализ потребностей людей в безопасности и защищенности.

**Самостоятельная работа:** 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.

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**

**Самостоятельная работа:** 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. Разработка правил обслуживания потребителей в сфере безопасности.

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:** Основы обеспечения качества услуг. Основы эффективности сервисной деятельности. Зарубежный опыт организации эффективной сервисной деятельности и предоставления качественных услуг. 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]

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.

Анализ потребностей людей в безопасности и защищенности.

**Самостоятельная работа:** 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.

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**

**Самостоятельная работа:** 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. Разработка правил обслуживания потребителей в сфере безопасности.

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:** Основы обеспечения качества услуг. Основы эффективности сервисной деятельности. Зарубежный опыт организации эффективной сервисной деятельности и предоставления качественных услуг. 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]

Дополнительная [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.

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. Потребности людей в услугах безопасности.
2. Потребность безопасности как движущая сила развития сервиса безопасности.
3. Индивидуальные потребности в услугах безопасности.
4. Потребности безопасности, удовлетворяемые в коммерческих структурах.
5. Сущность и содержание сервиса 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 отечественного производства:

- Astra Linux Common Edition релиз Орел – ПО-25В-603 [Лицензионное] (отечественного производства);
- МойОфис Образование – ПО-41В-124 [Свободно распространяемое] (отечественного производства).

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

Онлайн-версия КонсультантПлюс: Студент [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<https://student2.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=home;rnd=0.9258940621605433>,  
свободный доступ

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/>, доступ только после самостоятельной регистрации

Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/>, доступ только после самостоятельной регистрации

Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pravo.gov.ru>, свободный доступ

Сайт Министерства юстиции Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pravo.minjust.ru/>, свободный доступ

Справочная правовая система «КонсультантПлюс: Студент» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://student.consultant.ru/>, свободный доступ

Информационно-правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>, свободный доступ

Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации «Консорциум КОДЕКС» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>, доступ только после самостоятельной регистрации

Интернет-портал «Российской газеты» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rg.ru/>, свободный доступ.

### 7.3. Литература

#### **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, 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:**

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 магистратуры, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: автоматизированное рабочее место преподавателя, маркерная доска, мультимедийный проектор, посадочные места обучающихся;

компьютерный класс оборудован компьютерной техникой для проведения практических занятий.

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

**Автор:** к.в.н., доцент Рева Ю.В.