

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института истории и культуры

*Климова*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.О.04.06 Безопасность обслуживания потребителей**

**Направление подготовки:** 43.03.01 *Сервис*

**Направленность (профиль):** *Событийный, анимационный сервис и event-менеджмент*

**Квалификация (степень):** *бакалавр*

**Форма обучения:** *очная*

**Институт:** истории и культуры

**Кафедра:** кафедра туризма и гостиничного дела

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	III		
Семестр/триместр	6		

Лекции	26		
Лабораторные занятия	-		
Практические (семинарские) занятия	26		
в т. ч. практическая подготовка	-		
Форма(ы) промежуточной аттестации	Экзамен - 0,3		
Контроль	9		
Иные формы работы	-		
Самостоятельная работа	46,7		

**Всего часов: 108**

**Трудоемкость: 3 зачетных единицы.**

Разработчик(и) рабочей программы:

*Кандидат филологических наук, доцент Стрельникова М.А.*

## I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

**Цель изучения дисциплины:** продемонстрировать студентам феномен безопасности как условия, в которых находится объект, когда действие внешних и внутренних факторов не влечёт действий, считающихся отрицательными по отношению к данному объекту в соответствии с существующими на данном этапе потребностями, знаниями и представлениями. Освоение обучающимися теоретических знаний о человеке и его потребностях, основных законов и положений сервисной деятельности и ее роли в безопасном процессе удовлетворения потребностей

**Задачи изучения дисциплины:**

- познакомить с институтом сервиса как средой, обеспечивающей безопасное предоставление услуг;
- проанализировать специфику услуги с точки зрения допустимости и возможности появления различных рисков в процессе ее предоставления;
- сформировать навыки проектирования и организации системы мероприятий, направленных на обеспечение безопасности объектов и субъектов сервисной деятельности.

**Место дисциплины в структуре ОПОП:** реализуется в рамках базовой (обязательной) части блока Б1. Дисциплины (модули).

**Планируемые результаты обучения по дисциплине:**

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-8	Знать: – факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания; – алгоритмы действий при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов; – правила техники безопасности на рабочем месте	Знает: – факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания; – алгоритмы действий при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов; – правила техники безопасности на рабочем месте
	Уметь: – идентифицировать опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности, создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности	Умеет: – идентифицировать опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности, создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности
	Владеть: – действиями по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте и осуществлению спасательных и	Владеет: – действиями по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте и осуществлению

	неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.	спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.
ОПК-7	Знать: требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	Знает: требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности
	Уметь: - соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности; - обеспечивать безопасность обслуживания потребителей услуг предприятий сервиса	Умеет: - соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности; - обеспечивать безопасность обслуживания потребителей услуг предприятий сервиса
	Владеть: - навыками соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности; - навыками обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг	Владеет: - навыками соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности; - навыками обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг

## II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам.раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
1.	Тема 1. Безопасность в сервисе, нормативно-правовое регулирование безопасности в сфере сервиса	22	6	6	-	10
2.	Тема 2. Классификация и оценка рисков безопасности	18	4	4	-	10
3.	Тема 3. Требования к event-компаниям по обеспечению безопасности потребителей	18	4	4	-	10

4.	Тема 4. Обеспечение безопасности при проведении массовых мероприятий	12	4	4	-	4
5.	Тема 5. Обеспечение безопасности проведения конгрессно-выставочных мероприятий	14	4	4	-	6
6.	Тема 6. Международный опыт обеспечения безопасности	14,7	4	4	-	6,7
	<i>Форма отчетности: экзамен</i>	<i>0,3</i>				
	<i>Контроль</i>	<i>9</i>				
	<i>Итого за 6 семестр</i>	<i>108</i>				
	в т.ч. практическая подготовка	-				
	<b>ИТОГО:</b>	<b>108</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>-</b>	<b>46,7</b>

**Очно-заочная форма обучения не реализуется**

**Заочная форма обучения не реализуется**

### **III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Текущая аттестация проводится в форме тестирования

#### **Типовой вариант теста**

##### **Часть А.**

#### **А.1. Метеорологические ЧС природного характера**

- а) землетрясения
- б) снежные бури
- в) сели

#### **А. 2. Одна из самых серьезных опасностей при пожаре**

- а) огонь
- б) высокая температура
- в) ядовитый дым

#### **А.3. Катастрофа – это ...**

- а) любое скачкообразное изменение
- б) резкое скачкообразное изменение разрушительного характера любой реальной системы
- в) эволюционный процесс

#### **А.4. Чрезвычайная ситуация – это ...**

- а) обстановка на определенной территории, которая может повлечь за собой человеческие жертвы и нарушение условий жизнедеятельности людей
- б) чрезвычайное положение в отдельных местностях РФ
- в) наиболее экстремальное природное явление

#### **А.5. Работодатель обязан:**

- а) не реже 1 раза в 3 года проводить учебу по охране труда руководителей подразделений с регистрацией учебы в специальном журнале
- б) не допускать к работе лиц, имеющих медицинские противопоказания к данной работе
- в) не допускать к работе лиц, которые не приобрели полагающуюся по типовым нормам спецодежду.

### **Часть В.**

**В.1.** Распространение опасных химических веществ в окружающей природной среде в концентрациях или количествах, создающих угрозу для людей, сельскохозяйственных животных и растений в течение определенного времени – это...

**В.2.** Опасные изменения состояния суши, воздушной среды, гидросферы и биосферы по сфере возникновения относятся к ... ЧС.

**В.3.** Аварии, пожары, взрывы на предприятиях, транспорте и коммунально-энергетических сетях по сфере возникновения относятся к ... ЧС.

**В.4.** Состояние готовности органов управления и сил единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций к ликвидации чрезвычайной ситуации – это ...?

**В.5.** Обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей – это...?

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме экзамена с использованием следующих оценочных материалов:

#### **Вопросы к экзамену (6 семестр, очная форма обучения)**

1. Основные понятия сервисной деятельности
2. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа процессов
3. Организация обслуживания потребителей
4. Теория организации качественного и безопасного обслуживания

5. Система предоставления безопасных услуг
6. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности
7. Требования к персоналу «контактной зоны»
8. Основные методы обслуживания потребителей услуг event-компаний
9. Формы безопасного обслуживания потребителей услуг event-компаний
10. Качество и безопасность услуг в организации выставочной деятельности
11. Методы организации и обеспечения безопасности концертных мероприятий
12. Понятие источника опасности. Источники повышенной опасности.
13. Механизм действия источников опасности.
14. Типы негативного (вредоносного) воздействия источников опасности на объекты безопасности.
15. Результаты воздействия источников опасности.
16. Классификация источников опасности.
17. Источники опасности природного характера.
18. Источники опасности техногенного характера.
19. Источники опасности социального (антропогенного) характера.
20. Конфликты как источники опасности социального характера.
21. "Культурный шок" как конфликт культур.
22. Болезни (заболевания) как источники опасности.
23. Преступность и транснациональная преступность.
24. Менеджмент безопасности на уровне event-компаний.
18. Система комплексной безопасности event-компаний, концертной организации и ее составляющие.
19. Менеджмент безопасности выставочных предприятий, его функции и задачи.
20. Распределение функций по менеджменту безопасности среди event-компаний и предприятий, участвующих в обслуживании потребителя.

## **IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Основная литература**

1. Северцев, Н. А. Введение в безопасность : учебное пособие для вузов / Н. А. Северцев, А. В. Бецков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05710-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468288> (дата обращения: 01.09.2021).
2. Суворова, Г. М. Безопасность в туризме : учебник для вузов / Г. М. Суворова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14404-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477538> (дата обращения: 01.09.2021).

### **4.2. Дополнительная литература**

1. Беляков, Г. И. Охрана труда и техника безопасности : учебник для вузов / Г. И. Беляков. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 360 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13591-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469912> (дата обращения: 01.09.2021).

## **V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

<b>№ пп</b>	<b>Ссылка на информационный ресурс</b>	<b>Наименование разработки в электронной форме</b>	<b>Доступность</b>
1.	<a href="https://russia.travel/">https://russia.travel/</a>	Национальный туристический портал	Свободный доступ
2.	<a href="https://www.atorus.ru/">https://www.atorus.ru/</a>	Ассоциация туроператоров	Свободный доступ
3.	<a href="https://eventcatalog.ru/">https://eventcatalog.ru/</a>	Event Каталог - профессиональный сайт для организаторов мероприятий, прокатных компаний, артистов, площадок и агентств.	Свободный доступ
4.	<a href="https://securportal.ru/">https://securportal.ru/</a>	Информационный портал по системам безопасности	Свободный доступ

## **VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

1.	<a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a>	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	<a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a>	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	<a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
4.	<a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a>	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ

## **VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOfficeидр.

## **VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.