|  |
| --- |
| Кафедра социально-культурного сервиса и туризмаУТВЕРЖДАЮПроректорпо учебно-методической работе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Большаков«\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ** **Б1.В.02.05 СЛУЖБА БЕЗОПАСНОСТИ В ГОСТИНИЦЕ****направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело****Направленность (профиль) Гостиничная деятельность**Санкт-Петербург 2019 |

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №пп | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | Индикатор |
|
| **1.** | УК-8 | Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций | УК-8.2 Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. |
| **2.** | ПК-2 | Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания | ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

**Цель преподавания дисциплины:**

формирование знаний, умений и навыков для координации и регулирования деятельности службы безопасности на гостиничных предприятиях.

**Задачами освоения дисциплины являются:**

* научить разрабатывать основы концепции безопасности для гостиниц, организовывать собственную службу безопасности, научить взаимодействию с другими структурными подразделениями гостиницы и службами гостиничного комплекса,
* приобрести представление о проблемах обеспечения безопасности для гостиниц разного класса, основах организации комплексной системы безопасности гостиницы, о типах и характеристиках оборудования для обеспечения безопасности, об особенностях службы безопасности гостиницы,
* формирование навыков по направленных на предотвращение возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.

**Место дисциплины**: Дисциплина входит в состав вариативной части основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, профиль подготовки Гостиничная деятельность.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **54** |
|  |  | Практическая подготовка |
| В том числе: |  |
| Лекции | 18 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | -/36 | -/4 |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **54** |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет)** | 0,25 |
| контактная работа | 0,25 |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | - |
| Общая трудоемкость час з.е. | 108/3 |

Заочная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  |  |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **24** |
| В том числе: |  |
| Лекции | 10 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия  | -/14 | -/4 |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **80** | **-** |
| Вид промежуточной аттестации (зачет ) | 4  | - |
| контактная работа | 0,25  | - |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | 3,75 | - |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | - |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - |
| Общая трудоемкость час з.е. | 108/3 |

**4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей**).**

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

Тема 1. Современные проблемы обеспечения безопасности в условиях глобального мира.

Тема 2. Нормативно-правовое регулирование безопасности деятельности гостиничных предприятий

Тема 3. Организация работы службы безопасности гостиничного предприятия

Тема 4. Безопасность гостиничного предприятия как система

Тема 5. Цели и значение защиты информации. внешние источники угроз безопасности информации.

**4.2. Примерная тематика курсовых проектов (работ)**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка\*.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Тема 3. Организация работы службы безопасности гостиничного предприятия | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |

**\***Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, **предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.**

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**5.1. Темы для творческой самостоятельной работы обучающегося**

Темы для творческой самостоятельной работы студента формулируются обучающимся самостоятельно, исходя из перечня тем занятий текущего семестра.

**5.2 Вопросы для подготовки к практическим занятиям :**

**Тема 1. Современные проблемы обеспечения безопасности в условиях глобального мира.**

1. Теоретические основы обеспечения безопасности в туризме. Международный туризм и безопасность.

2. Классификация чрезвычайных ситуаций природного характера.

3. Классификация чрезвычайных ситуаций техногенного характера.

4. Классификация чрезвычайных ситуаций социального характера.

**Тема 2. Нормативно-правовое регулирование безопасности деятельности гостиничных предприятий**

1. Уровни менеджмента безопасности: международный, государственный, оперативно-производственный.

2. Нормативно-правовое обеспечение безопасности в туризме и гостеприимстве.

**Тема 3. Организация работы службы безопасности гостиничного предприятия**

1. Примерная структура службы безопасности гостиницы, штатное расписание.

2. Регулирование деятельности службы безопасности гостиницы нормативно-правовыми документами.

3. Координация и контроль деятельности службы безопасности

**Тема 4. Безопасность гостиничного предприятия как система**

1. Классификация угроз безопасности отеля, инструкции, нормативы, содержащие стандарты работы.

2. Внутренние нормативные документы, способствующие обеспечению высокого качества работы подразделений гостиницы.

3. Административные и технические меры обеспечения безопасности в гостинице.

4. Медицинские аспекты безопасности. Оказание первой медицинской помощи пострадавшим гостям гостиничного предприятия.

**Тема 5. Цели и значение защиты информации. внешние источники угроз безопасности информации.**

1. Цели и значение защиты информации. внешние источники угроз безопасности информации.

2. Структура основных целей (мотивов) умышленных действий персонала, приведших к утрате и модификации информации.

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №пп | № и наименование блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Современные проблемы обеспечения безопасности в условиях глобального мира | Устный опрос. |
| 2 | Нормативно-правовое регулирование безопасности деятельности гостиничных предприятий | Устный опрос. |
| 3 |  Организация работы службы безопасности гостиничного предприятия | Устный опрос. |
| 4 | Безопасность гостиничного предприятия как система | Устный опрос. |
| 5 | Цели и значение защиты информации. внешние источники угроз безопасности информации. | Устный опрос. Тестовое задание. |

**6.2. Примеры оценочных средств для текущего контроля по дисциплине**

***Вопросы для устного опроса***

Представлены в п. 5.1

***Пример тестового задания.***

1. Коллективные средства размещения:

1) дома отдыха

2) спортивные базы

3) комнаты в квартирах

4) дома

5) коттеджи

6) квартиры

2. Индивидуальные средства размещения:

1) мотели

2) пансионаты

3) конгресс-центры

4) лагеря труда и отдыха

5) круизные суда

6) квартиры

3.В административную службу входит:

1)отдел бронирования

2)телефонная служба

3)поэтажная служба

4)главный инженер

5)секретариат

6)отдел кадров

4.Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

1)организация экскурсионного обслуживания

2) услуги переводчиков

3)кофе брейки

4)заказ билетов в театр

5)визовая поддержка

6)предоставление информации о достопримечательностях

5.Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

1)от 12.00 до 24.00 часов текущих суток

2)не более 6 часов после расчетного часа

3)при проживании не более суток (первые сутки)

4)от 6.00 до 12.00 часов текущих суток

5)при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)

6) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

6.Основные функции службы приема и размещения:

1)поддержка необходимого санитарного состояния номеров

2)предоставление услуг химчистки

3)контроль систем теплоснабжения

4)контроль технического оборудования

5)обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами

6)регистрация и размещение гостей

7. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда (АХС):

1)обслуживание гостей в номерах

2)бронирование номеров

3)организация конференц-мероприятий

4)оказание услуг справочной службы

5)изучение и анализ потребности клиентов

6)прием, регистрация и размещение туристов по номерам

8. Основные функции службы общественного питания:

1)оказание услуг связи

2)оказание бытовых услуг

3)организация и обслуживание банкетов

4)анализ состояния гостиничного рынка

5)обслуживание туристов в номерах

6)контроль за работой системы кондиционирования

9. Основные функции финансовой службы:

1)прием гостей

2)оказание бытовых услуг

3)анализирует результаты хозяйственной деятельности гостиницы

4)ремонт и строительство

5)оказание транспортных услуг

6)контроль за работой системы кондиционирования

10. Основные функции инженерно-технической службы:

1)услуги парикмахерской

2)создание условий для функционирования электротехнических устройств

3)услуги тренажерного зала

4)услуги портного

5)услуги торговых киосков

6)контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности

11. Основные функции коммерческой службы:

1)оперативное и стратегическое планирование

2) услуги косметического кабинета

3) услуги спортивно-оздоровительного центра

4) услуги массажа

5)прием и размещение гостей

6)бронирование

12. Основные функции вспомогательных служб:

1)изучение потребностей клиентов

2)создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования

3) услуги тренажерного зала

4)услуги прачечной

5)контроль за соблюдением норм и правил по охране труда

6)регистрация гостей

13. Основные функции дополнительной службы :

1)анализирует результаты финансовой деятельности гостиницы

2)услуги бизнес-центра

3)вопросы правового обеспечения

4)визовая поддержка

5)противопожарная безопасность

6)расчет клиента и выезд гостя

14. Жилые помещения в гостинице:

1)вестибюль

2)административные помещения

Загрузка...

3)помещения общественного значения

4)номера всех категорий

5)хозяйственные помещения

6)складские помещения

15.Вспомогательные помещения в гостинице:

1)кладовые

2)вестибюль

3)отдел кадров

4)склады

5)зимний сад

6)лифт

16.Административные помещения в гостинице:

1) кухня

2)бельевые

3)починочные

4)поэтажные холлы

5)бухгалтерия

6)отдел кадров

17. К вертикальным коммуникациям в гостинице относятся:

1)этаж

2)балкон

3)лестницы

4)лифты

5)рестораны

6)веранда

18.Обслуживающие помещения:

1)переходы

2)галереи

3)холлы

4)буфеты

5)бары

6) коридоры

19.Уборочные работы по назначению:

1)текущая уборка

2)уборка внутренних помещений

3)уборка жилых помещений

4)генеральная уборка

5)уборка забронированного номера

6)промежуточная уборка

20.Виды уборочных работ по виду:

1)уборка мест общественного пользования

2)уборка санузлов общественного пользования

3)уборка после выезда гостя

4)ежедневная уборка

5)уборка забронированного номера

6)промежуточная уборка

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие |
| печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1 | Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие | Ушаков Р. Н. , Авилова Н. Л. | М., Берлин: Директ-Медиа,  | 2016 |  | <http://biblioclub.ru/> |
| 1. | Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование | Михеева Н.А. | Спб: Троицкий мост | 2013 | + |  |
| 2. | Туризм : макроэкономика и микроэкономика | Быстров С.А. | М.;СПб. : Герда |  2008 | + |  |
| 3. | Сервисная деятельность | Карнаухова В.К. | М. : ИКЦ "МарТ" | 2008 | + |  |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм). – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>

Официальный сайт Российской гостиничной Ассоциации. – Режим доступа: <http://rha.ru/>

Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>

Портал про гостиничный бизнес. – Режим доступа: <http://prohotel.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. – Режим доступа: [http://www.frontdesk.ru/](http://www.frontdesk.ru/vetka.cgi?vetkaid=39)

Все об отелях. – Режим доступа: <http://www.city-of-hotels.ru/>

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE». – Режим доступа: http://biblioclub.ru/

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Не используются

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).