

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Нигматуллина Танзиля Алтафовна

Должность: Директор

Дата подписания: 11.02.2025 15:31:36

Уникальный программный ключ:

72a47dccb8777179e0c42366ed030bf219f69a



**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ПРОФСОЮЗОВ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«АКАДЕМИЯ ТРУДА И СОЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ»

**БАШКИРСКИЙ ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
(филиал)**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ТЕХНОЛОГИИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ КЛИЕНТОВ

**Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело**

**Профиль подготовки
Международный гостиничный бизнес**

**Квалификация выпускника
«Бакалавр»**

Оглавление

1.	ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	3
2.	ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	3
2.1	Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
2.2	Результаты освоения образовательной программы.....	6
3.	МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	6
4.	ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ.....	6
5.	СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	7
5.1	Содержание дисциплины (модуля)	7
5.2	Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий	8
6.	ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	8
7.	ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА	10
8.	ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И ИНТЕРНЕТ - РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	11
9.	ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ И УЧЕБНО- МЕТОДИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	11
10.	ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	11

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью изучения дисциплины является - анализ рисков безопасности и технологий, обеспечивающих безопасность клиентов с учетом современных требований общества и потребителей, а также содержание стратегий менеджмента, направленных на обеспечение безопасности клиентов.

Задачи изучения дисциплины:

- изучить основные понятия в сфере организации безопасности клиентов в РФ и за рубежом;
- проанализировать основные угрозы личной безопасности и способы защиты от них;
- сформировать у обучающихся представление о необходимости обеспечения безопасного пространства клиентов гостиничных предприятий, как основного требования современного общества;
- научиться применять современные технологии и средства, обеспечивающие безопасность клиентов гостиничных предприятий с учетом требований общества и индивидуальных предпочтений потребителей;
- знать, уметь разрабатывать и применять основные стратегии и тактические приемы гостиничного менеджмента в сфере обеспечения безопасности клиентов.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Изучение дисциплины «Технологии обеспечения безопасности клиентов» направлено на формирование следующих компетенций:

профессиональных компетенций и индикаторов их достижения

Задача профессиональной деятельности	Объект профессиональной деятельности или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижений профессиональной компетенции	Основание для включения ПК в образовательную программу (ПС, анализ рынка труда, консультации с работодателями)
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий				
<ul style="list-style-type: none"> - организация процесса оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; - ресурсное обеспечение деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - руководство персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания 	<p>гостиницы и иные средства размещения предприятия общественного питания; услуги организаций сферы гостеприимства и общественного питания, включающие в себя основные, дополнительные и сопутствующие услуги, а также технологии их формирования, продвижения и реализации; технологии обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства и общественного питания, технологическая документация и информационные ресурсы; первичные трудовые коллективы организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале. ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>ПС 33.007, трудовая функция В/01.6; ПС 33.007, трудовая функция В/02.6; ПС 33.008, трудовая функция В/03. 6; анализ рынка труда</p>
		ПК-2. Способен	ПК-2.1. Осуществляет	

		<p>обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	
--	--	--	---	--

2.2 Результаты освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основные понятия и требования в сфере организации безопасности клиентов в РФ и за рубежом;
- виды рисков безопасности клиентов гостиничного предприятия и технологии их минимизации;
- принципы организации, состав и функционал службы безопасности гостиничного предприятия;
- современные российские и зарубежные технологии обеспечения информационной, экологической, химической и др. видов безопасности клиентов.

Уметь:

- разрабатывать технологические решения с целью обеспечения безопасности клиентов на основе имеющегося российского и зарубежного опыта;
- осуществлять поиск и применять технологические инновации для обеспечения безопасности клиентов гостиниц и ресторанов.

Навыки и/или опыт деятельности:

- способность применять безопасные технологии обслуживания клиентов;
- навыки обеспечения безопасности при реализации гостиничных услуг;
- принимать управленческие решения, направленные на обеспечение безопасности клиентов и сотрудников гостиничных предприятий.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана дисциплин направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиля подготовки «Гостиничный и ресторанный бизнес».

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Объем дисциплины	Всего часов		
	Для очной формы обучения	Для очно-заочной формы обучения	Для заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины (зачетных единиц/часов)	4/144		
Контактная работа – аудиторные занятия:	26		
Лекции	8		
Семинары, практические занятия	16		
Лабораторные работы			
КтЗа, КтЭк, КонсЭ	2		
Самостоятельная работа обучающегося (всего с промежуточной аттестацией)	118		
Вид промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)	Зачет		

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Технологии обеспечения безопасности клиентов

Предмет и задачи курса, его структура, объем и особенности в социальной сфере. Технологии обеспечения безопасности клиентов – основные понятия и определения.

Обеспечение безопасности клиентов – роль и место в гостиничной сфере.

Сущность профессиональной деятельности в сфере обеспечения безопасности клиентов. Дополнительные определения (социально-экономические и организационно-правовые особенности идентификации).

Региональные факторы формирования безопасной деятельности в сфере гостиничного бизнеса.

Тема 2. Менеджмент в сфере обеспечения безопасности клиентов

Основные функции менеджмента: специфические и общие факторы их формирования и реализации (организация, планирование, мотивация, контроль) в сфере обеспечения безопасности клиентов.

Общие и специальные особенности менеджмента гостиничных предприятий по обеспечению безопасности клиентов.

Основные методологические положения разработки и реализации менеджмента на различных уровнях.

Методологические положения и порядок разработки показателей организации и планирования в сфере обеспечения безопасности.

Основные тенденции и современные концепции формирования и развития обеспечения безопасности (по видам рисков).

Тема 3. Региональные направления в обеспечении безопасности клиентов

Основные факторы и положения формирования, развития и стимулирования внутренних и межстрановых региональных направлений безопасности.

Отечественный и зарубежный опыт реализации безопасных технологий и организационных решений в области безопасности клиентов.

Пандемия COVID-19 как фактор повышения требований обеспечения безопасности клиентов в России и за рубежом.

Тема 4. Функциональные направления обеспечения безопасности клиентов

Безопасность услуг, предоставляемых гостиничным предприятием. Юридическое, физическое, техническое, информационное, психологическое и иные направления обеспечения безопасности. Разработка стратегий обеспечения безопасности в различных средствах размещения.

Основные показатели комплекса мер, связанных с обеспечением безопасности жизни и здоровья потребителя/исполнителя услуги, а также его имущества, с отсутствием негативного воздействия на окружающую природную среду в процессе оказания услуг. Цели разрабатываемого комплекса мер и размер финансирования.

Служба безопасности гостиницы. Принципы организации работы, состав, функционал и задачи.

Тема 5. Организационно-правовые аспекты в сфере безопасности клиентов

Законодательная и нормативная база обеспечения безопасности гостиничных услуг. Регламентация правил поведения персонала предприятия, отвечающего за безопасность. Выбор технологии осуществления обслуживания в гостинице. Закрепление правил организации порядка доступа к гостиничным номерам и служебным помещениям и их охраны. Правила доступа к коммерческой тайне и личным данным клиентов (обеспечение информационной безопасности). Утверждение порядка действий персонала в экстренных ситуациях.

5.2 Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий

Общая трудоемкость изучения дисциплины по учебному плану: З.Е. (часов) 4 (144)

Форма обучения	<u>Очная</u>	Вид контроля	<u>Зачет</u>
Форма обучения	<u>Очно - заочная</u>	Вид контроля	
Форма обучения	<u>Заочная</u>	Вид контроля	

№ п.п.	Порядковый номер темы в соответствии с разделом 5.1 РПД	Очная			Очно-заочная				Заочная			
		Аудиторная (контактная)			СРС	Аудиторная (контактная)			СРС	Аудиторная (контактная)		
		Л	Пр/С	ЛР		Л	Пр/С	ЛР		Л	Пр/С	ЛР
1.	Тема 1	1	2		14							
2.	Тема 2	1	2		14							
3.	Тема 3	2	4		20							
4.	Тема 4	2	4		36							
5.	Тема 5	2	4		34							
6.	Консультации (контактная)	0	2		0							
7.	Промежуточная аттестация (часов)	0	0		0							
	ВСЕГО ЧАСОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	8	18		118							

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Тема 1. Технологии обеспечения безопасности клиентов

Список литературы по теме. См. Раздел 7.

Задания для самостоятельной работы.

1. Проанализируйте российский и зарубежный технологический опыт обеспечения информационной/экологической/ пожарной безопасности.
2. Сравните основную направленность стратегии обеспечения безопасности гостиничной цепи и небольшого семейного отеля.
3. Выявите особенности обеспечения безопасности клиентов ресторана и гостиницы.

Тема 2. Менеджмент в сфере обеспечения безопасности клиентов

Список литературы по теме. См. Раздел 7.

Задания для самостоятельной работы.

1. Дайте определение безопасности гостиничной услуги.
2. Проанализируйте методы контроля обеспечения безопасности руководством гостиничной цепи 5* и апарт-отеля 2-3*.
3. Сформулируйте основные задачи обеспечения безопасности гостиницы на уровне руководства, среднего менеджмента и сотрудников подразделений.
4. Обоснуйте принципы планирования обеспечения безопасности гостиничного предприятия.

Тема 3. Региональные направления в обеспечении безопасности клиентов

Список литературы по теме. См. Раздел 7.

Задания для самостоятельной работы.

1. Проанализируйте возможные последствия рисков/угроз техногенного, экологического характера, риска хищения, риска пожарной безопасности, информационной безопасности в зависимости от региона расположения средства размещения.
2. Сформулируйте основные положения информативной и понятной инструкции по использованию технических средств безопасности клиентами (включает в себя правила поведения во внештатной ситуации).
3. Проведите сравнительный анализ стоимости обеспечения безопасности типового отеля при условии его местонахождения в районе Крайнего Севера/ЦФО/на Дальнем Востоке.

Тема 4. Функциональные направления обеспечения безопасности клиентов

Список литературы по теме. См. Раздел 7.

Задания для самостоятельной работы.

1. Сформулируйте основные задачи службы безопасности гостиничного предприятия.
2. Задачи линейного персонала по обеспечению безопасности клиентов гостиничного предприятия.
3. Охарактеризуйте мероприятия по обеспечению пожарной безопасности отеля/ресторана.
4. Приведите примеры мероприятий по обеспечению экологической безопасности гостиницы/ресторана.

Тема 5. Организационно-правовые аспекты в сфере безопасности клиентов

Список литературы по теме. См. Раздел 7.

Задания для самостоятельной работы.

1. Разработайте положения инструкции, регламентирующей действия персонала при возможных нештатных ситуациях и регламент ознакомление с ней сотрудников.

2. Предложите план организации повышения квалификации сотрудников службы безопасности гостиничного предприятия.
3. Сформулируйте 10 вопросов тестов для проведения тестирования на уровень профессиональных знаний в области безопасности.
4. Набросайте схему организации внутренней инженерной службы гостиничного предприятия, занимающейся техобслуживанием автоматизированной аппаратуры.

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

№ п/п	Автор	Название	Издательство	Год	Наличие в ЭБС*
1.	Демина Н.В.	Применение технологий кадрового менеджмента для повышения эффективности системы экономической безопасности на современном предприятии	ИД «Гребенников»	2019	https://grebennikon.ru/article-keql.html
2.	Алешин А.П.	Техническое обеспечение безопасности бизнеса (2-е издание)	Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2017	http://www.iprblookshop.ru/57143.html
3.	Романович Ж. А.	Сервисная деятельность : учеб	М. : Дашков и К,	2015	ISBN 978-5-394-01274-7
4.	Соломанидина Т.О., Соломанидин В.Г.	Как управлять кадровой безопасностью современной компании	ИД «Гребенников»	2018	https://grebennikon.ru/article-ym47.html
5.	Паренти Т., Домет Дж.	Киберзащита компаний: нетехнологические факторы эффективности	ИД «Гребенников»	2021	https://grebennikon.ru/article-7cnl.html
6.	Куршакова Н.Б.	Кадровая безопасность как часть экономической безопасности бизнеса	ИД «Гребенников»	2008	https://grebennikon.ru/article-9ldp.html

*ЭБС – электронно - библиотечная система

Дополнительная литература

№ п/п	Автор	Название	Издательство	Год	Наличие в ЭБС
1.	Погодина И.В.	Кадровая безопасность как часть корпоративной	ИД «Гребенников»	2014	https://grebennikon.ru/article-4jza.html

		культуры компании			
2.	Анисимов А.А.	Менеджмент в сфере информационной безопасности	Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ)	2016	http://www.iprbookshop.ru/52182
3.	Котикова А.А.	Связь организационной культуры компании с кадровой безопасностью	ИД «Гребенников»	2014	https://grebennikon.ru/article-fn14.html

8. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И ИНТЕРНЕТ - РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

НЕ ПРЕДУСМОТРЕНЫ

9. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения, в которых проводятся занятия, представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий. Данные аудитории оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Компьютеры, информационно-телекоммуникационные сети, аппаратно-программные и аудиовизуальные средства, находящиеся в учебных аудиториях:

- ноутбук Lenovo B50 (для преподавателя) с выходом в сеть интернет;
- проектор EPSON EB-W22 (проектор SANYO PRO xtrax);
- акустическая система Microlab;
- экран для проектора;
- доска маркерная (ученическая доска);

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой и имеют возможность подключения к сети интернет и обеспечивают доступ к электронной информационно-образовательной среде академии.

10. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

1. Стандартные методы обучения:

- лекции;
- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- письменные или устные домашние задания;

- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение указанных выше письменных/устных заданий, работа с литературой.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- интерактивные лекции;
- компьютерные симуляции;
- анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода и имитационных моделей;
- деловые и ролевые игры;
- круглые столы;
- групповые дискуссии и проекты;

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№п/п	Подразделение	Фамилия	Подпись	Дата
1	Библиотека			