

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра туризма и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский
(подпись)

04 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ В СРЕДСТВАХ
РАЗМЕЩЕНИЯ»

По направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Профиль: «Гостиничная деятельность»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Обеспечение качества и безопасности в средствах размещения» по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело «Гостиничная деятельность» – 30 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Обеспечение качества и безопасности в средствах размещения» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 515, с изменениями и дополнениями от 15.06.2021).

СОСТАВИТЕЛЬ:

старший преподаватель Негода А.А.
ассистент Соколовская Е.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры туризма и гостиничного дела «21» 03 2023 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой
туризма и гостиничного дела  Свиридова Н.Д.

Переутверждена: « » _____ 2023 г., протокол № _____

Согласована (для обеспечивающей кафедры):

Переутверждена: « » _____ 2023 года, протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы «12» 04 2023 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической
комиссии института

 Резник А.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – формирования компетентностной базы знаний и навыков, необходимых для организации системы обеспечения безопасности гостей и их имущества на территории гостиничного комплекса, а также приобретение и практическое применение теоретических знаний в сфере управления качеством услуг в индустрии гостеприимства

Программа составлена с учетом принципов единства общекультурных и профессиональных ценностей, личностно ориентированного образования.

Задачами данной дисциплины является получение студентами:

изучение терминологии менеджмента качества;

освоение прикладных методов анализа качества гостиничных услуг;

развитие навыков самостоятельной работы по изучению нормативных документов, устанавливающих требования к гостиничным услугам и системам менеджмента качества в гостиничных предприятиях;

формирование системы знаний о теоретических и законодательных основах обеспечения безопасности на территории гостиничного комплекса;

формирование системы знаний специфических особенностей оценки соответствия;

условий обеспечения безопасности законодательно установленным правилам и нормативам;

формирование системы знаний должностных полномочий и практических аспектов деятельности специалистов службы безопасности и других структур, работа которых оказывает воздействие на безопасность;

формирование умений и навыков оценки эффективности принимаемых мер в области совершенствования системы охраны безопасности гостей на территории предприятий гостиничного бизнеса;

формирование навыков оценки систем безопасности и их поддержания в рабочем состоянии.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Обеспечение качества и безопасности в средствах размещения» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана. Необходимыми условиями для освоения дисциплины Обеспечение качества и безопасности в средствах размещения являются: знание основных понятий и определений, используемых в сфере безопасности индустрии гостеприимства, основные виды опасностей и рисков, возникающих в гостиничной деятельности; способы обеспечения безопасности во время проживания гостей; правила организации процесса обслуживания потребителей туристических услуг

Содержание дисциплины «Обеспечение качества и безопасности в средствах размещения» основывается на базе дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Культура индустрии гостеприимства».

Знания и навыки, получаемые студентом в результате освоения дисциплины «Обеспечения качества и безопасности в средствах размещения» необходимы для освоения курсов: «Управление гостиничной деятельностью», «Технология гостиничной деятельности» «Материально-техническая база гостиниц» «Информационные системы и технологии в управленческой деятельности» и др.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-4. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб) отделов организации сферы гостеприимства и общественного питания;	ПК-4.2. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;	знать: формы и методы контроля бизнес-процессов организаций сферы гостеприимства и общественного питания уметь: определять и применять формы и методы контроля бизнес-процессов подразделений (служб) организаций и предприятий сферы гостеприимства владеть: навыками контроля бизнес-процессов организаций сферы гостеприимства и общественного питания

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	36	10
Лекции	18	4
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	18	6
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	108	134
Форма аттестации	экзамен	экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления. Понятие качества. Качество как социально-экономическая категория. Аспекты качества. Значение повышения качества. Качество как объект управления.

Тема 2. Управление качеством услуг в гостиничном предприятии. Характеристика и особенности гостиничных услуг. Качество услуги как объект управления. Оценка качества гостиничного обслуживания. Стандартизация услуг.

Тема 3. Правовые и нормативные документы, регламентирующие безопасное функционирование гостиничных предприятий. Проблемы безопасности предпринимательства Российской Федерации. Факторы, усиливающие активизацию угроз безопасности предпринимательства. Межгосударственный уровень безопасности в сфере гостиничного бизнеса и роль ВТО. Менеджмент безопасности на государственном уровне в Российской Федерации.

Тема 4. Теоретические основы организации и функционирования системы безопасности. Основные понятия и определения систем безопасности. Внешние и внутренние угрозы безопасности.

Тема 5. Основы организации системы безопасности. Цели, задачи и структура системы безопасности гостиничного предприятия. Техническая база системы безопасности гостиничного предприятия. Система пожарной безопасности. Система пожаротушения. Система вентиляции и дымоудаления. Система разблокировки выходов. Система тревожно вызывной сигнализации. Система оперативной связи. Система управления экстренной эвакуацией из гостиницы гостей, специалистов и персонала в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

Тема 6. Обеспечение безопасности коммерческой тайны и конфиденциальной информации Воздушные технические каналы утечки информации. Вибрационные технические каналы утечки информации. Электроакустические каналы утечки информации. Оптико-электронный технический канал утечки информации.

Тема 7. Квалификационные требования к сотрудникам службы безопасности. Кадровые аспекты подбора сотрудников безопасности гостиничного предприятия.

Тема 8. Проектирование мер по обеспечению финансово-экономической безопасности гостиниц. Объекты обеспечения финансово-экономической безопасности гостиницы. Угрозы для финансово-экономической безопасности гостиницы. Основные меры и средства обеспечения финансово-экономической безопасности отеля от угроз

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Качество как социально-экономическая категория и объект управления.	2	2
2.	Управление качеством услуг в гостиничном предприятии.	2	
3.	Правовые и нормативные документы, регламентирующие безопасное функционирование гостиничных предприятий.	2	
4.	Теоретические основы организации и функционирования системы безопасности.	2	
5.	Основы организации системы безопасности.	4	2
6.	Обеспечение безопасности коммерческой тайны и конфиденциальной информации	2	
7.	Квалификационные требования к сотрудникам службы безопасности.	2	
8.	Проектирование мер по обеспечению финансово-экономической безопасности гостиниц	2	
Итого:		18	4

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Качество как социально-экономическая категория и объект управления.	4	2
2.	Управление качеством услуг в гостиничном предприятии.	4	
3.	Правовые и нормативные документы, регламентирующие безопасное функционирование гостиничных предприятий.	4	
4.	Теоретические основы организации и функционирования системы безопасности.	4	
5.	Основы организации системы безопасности.	6	4
6.	Обеспечение безопасности коммерческой тайны и конфиденциальной информации	6	
7.	Квалификационные требования к сотрудникам службы безопасности.	4	
8.	Проектирование мер по обеспечению финансово-экономической безопасности гостиниц	4	
Итого:		18	6

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1.	Качество как социально-экономическая категория и объект управления.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	12	16
2.	Управление качеством услуг в гостиничном предприятии.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	12	16
3.	Правовые и нормативные документы, регламентирующие безопасное функционирование гостиничных предприятий.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	14	16
4.	Теоретические основы организации и функционирования системы безопасности.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	14	18
5.	Основы организации системы безопасности.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	14	16

6.	Обеспечение безопасности коммерческой тайны и конфиденциальной информации	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	14	18
7.	Квалификационные требования к сотрудникам службы безопасности.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	14	18
8.	Проектирование мер по обеспечению финансово-экономической безопасности гостиниц	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	14	16
Итого:			108	134

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Обеспечение качества и безопасности в средствах размещения» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет

реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

2. Управление качеством [Электронный ресурс] / Кузнецова Н.В. - М. : ФЛИНТА, 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976507319.html>

3. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг [Электронный ресурс] / Гулиев Н.А. - М. : ФЛИНТА, 2017. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501119.html>

4. Зорин И.В., Энциклопедия туризма: Справочник / И.В.Зорин, В.А. Квартальной. - М. : Финансы и статистика, 2004. - 368 с. - ISBN 5-279-02264-0 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279022640.html>

5. Сенин В.С., Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учеб. пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2007. - 144 с. - ISBN 5-279-02880-0 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279028800.html>

б) дополнительная литература

1. Федеральный закон от 27.12.2002 г. №184 –ФЗ «О техническом регулировании» (с изм. от 28.11.2018 г.).

2. Федеральный закон от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. от 18.07.2019 г.).

3. ГОСТ Р 50690-2017 «Туристические услуги. Общие требования».

4. ГОСТ 1.3.- 2002 «Межгосударственная система стандартизации. Правила методы принятия международных и региональных стандартов в качестве межгосударственных стандартов» (с изм. от. 12.09.2018 г.).

5. ГОСТ Р 1.4. «Стандартизация в РФ. Стандарты организаций. Общие положения»(с изм. от 10.10.2018 г.).

6. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме: учеб. /Л.В. Баумгартен. – М.: Дашков и Ко, 2009. – 350 с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.

7. Баумгартен Л.В., Стандартизация и сертификация в туризме / Баумгартен Л.В. - М. : Дашков и К, 2009. - 352 с. - ISBN 978-5-394-00296-0 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394002960.html>

в) интернет-ресурсы

1.Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) www.russiatourism.ru

2.Национальная академия туризма www.nat-moo.ru

3. Российский союз туриндустрии www.rustourunion.ru
 4. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии www.ratanews.ru
 5. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы» www.tpnews.ru
 6. Журнал «Гостиница и ресторан: управление и бизнес» www.prohotel.ru
 7. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) www.gost.ru

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>
3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Обеспечение качества и безопасности в средствах размещения» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	FirefoxMozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	MozillaThunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	FarManager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Обеспечение качества и безопасности в средствах размещения»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций
на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ПК-4. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб) отделов организации сферы гостеприимства и общественного питания;	Пороговый	знать: формы и методы контроля бизнес-процессов организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Основной		Базовый	уметь: определять и применять формы и методы контроля бизнес-процессов подразделений (служб) организаций и предприятий сферы гостеприимства
Заключительный		Высокий	владеть: навыками контроля бизнес-процессов организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижения компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-4.	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб) отделов организации сферы гостеприимства и	ПК-4.2. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Тема 1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления. Тема 2. Управление качеством услуг в гостиничном	4

		общественного питания	и общественного питания	<i>предприятия</i> Тема 3. <i>Правовые и нормативные документы, регламентирующие безопасное функционирование гостиничных предприятий</i> Тема 4. <i>Теоретические основы организации и функционирования системы безопасности.</i> Тема 5. <i>Основы организации системы безопасности.</i> Тема 6. <i>Обеспечение безопасности коммерческой тайны и конфиденциальной информации</i> Тема 7. <i>Квалификационны е требования к сотрудникам службы безопасности.</i> Тема 8. <i>Проектирование мер по обеспечению финансово- экономической безопасности гостиниц</i>	
--	--	--------------------------	----------------------------	--	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	ПК-4. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов в (служб) отделов организации сферы гостеприимства и общественного питания;	ПК-4.2. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;	знать: формы и методы контроля бизнес-процессов организаций сферы гостеприимства и общественного питания уметь: определять и применять формы и методы контроля бизнес-процессов подразделений (служб) организаций и предприятий сферы гостеприимства владеть: навыками контроля бизнес-процессов организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Тема 1. <i>Качество как социально-экономическая категория и объект управления.</i> Тема 2. <i>Управление качеством услуг в гостиничном предприятии</i> Тема 3. <i>Правовые и нормативные документы, регламентирующие безопасное функционирование гостиничных предприятий</i> Тема 4. <i>Теоретические основы организации и функционирования системы безопасности.</i> Тема 5. <i>Основы организации системы безопасности.</i> Тема 6. <i>Обеспечение безопасности коммерческой тайны и конфиденциальной информации</i> Тема 7. <i>Квалификационные требования к сотрудникам службы безопасности.</i> Тема 8. <i>Проектирование мер по обеспечению финансово-экономической безопасности гостиниц.</i>	тестовые задания, информационно-аналитическая работа, практическое (прикладное задание)

1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Основные функции управления безопасностью
 - а). равномерное распределение обязанностей среди сотрудников службы безопасности;
 - б). организация, регулирование, строгое и четкое выполнение плановых мероприятий;
 - в). планирование, контроль выполнения решений совета безопасности;
 - г). выполнение плановых мероприятий, контроль выполнения пропускного режима;
 - д). целесообразность принимаемых решений, строгое и четкое выполнение плановых мероприятий;
 - е). прогнозирование, планирование, организация, регулирование, мотивация и контроль;
2. Методы управления службой безопасности
 - а). экономический, организационно - распорядительный, социально - психологический;
 - б). научный, непрерывный, законодательный, социально - распределительный;
 - в). перспективный, плановый, стратегический, нормативно - правовой;
 - г). социально - распределительный, организационно - распорядительный, правовой;
 - д). экономический, организационно - распорядительный, гуманитарный;
 - е). экономический, организационно - распорядительный, репрессивный;
3. Пропускные документы их классификация.
 - а). удостоверения (для персонала), пропуска (для посетителей), карты гостя;
 - б). пропуска постоянные, пропуска долговременные, пропуска кратковременные, карты гостя;
 - в). пропуска с фотокарточкой, пропуска без фотокарточки, карты гостя;
 - г). VIP- карта, магнитные карты, удостоверения;
 - д). карты гостя, постоянные и временные пропуска;
 - е). удостоверения (для персонала), VIP- карта, удостоверения;
4. Конфиденциальная информация это
 - а). информация, разглашение которой влечет за собой административное наказание;
 - б). документированная информация, разглашение которой влечет за собой материальную ответственность;
 - в). информация доступная определенному кругу лиц, разглашение которой влечет за собой уголовное наказание;
 - г). ограниченная информация, перечень которой утвержден Указом Президента РФ;
 - д). документированная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - е). информация доступная определенному кругу лиц, разглашение которой влечет за собой административное наказание;
5. Основные преимущества систем видеонаблюдения перед другими средствами безопасности:
 - а) автоматическое обнаружение и видео контролирование событий

б) мгновенное обнаружение несанкционированного проникновения на охраняемую территорию

в) исключение ложных срабатываний за счет интеллектуальной обработки поступающих информационных потоков

г) наглядное отображение всей обрабатываемой информации, возможность тесной интеграции с другими подсистемами безопасности

д) неограниченный радиус действия

е) простая установка и настройка

ж) о возникновении чрезвычайной ситуации оповещает сирена

6. Основными критериями систем видеонаблюдения при их разработке являются

а) надежность, информативность, достоверность и своевременность

б) осуществление полного контроля за целостностью канала без применения дополнительных технических средств

в) не так сильно реагирует на возникновение электромагнитных помех

7. Основным критерий для оператора системы и работников службы безопасности объекта на котором установлена система видеонаблюдения

а) достоверность

б) объективность

в) фактурность

г) целенаправленность

8.обеспечивает прямой доступ авторизованных лиц к видеоархивам, показ предыстории событий

а) своевременность

б) быстродействие

в) пунктуальность

г) педантичность

9. Системы телевизионного наблюдения включают следующие функциональные части:

а) черно-белые или цветные телекамеры

б) черно-белые или цветные мониторы

в) пульты управления

г) коммутаторы

д) переходники

е) переноски

ж) сетевые фильтры

10. Выбор состава системы телевизионного наблюдения необходимо производить с учетом следующих факторов:

а) сила и скорость ветра

б) финансовые возможности

в) целевое назначение

г) скорость реакции системы

д) простота управления и возможность работы в ведомом режиме

е) надежность

ж) гибкость

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

2. Типовые контрольные задания

(базовый уровень)

1. Провести сравнительный анализ нормативно-правовых актов, регламентирующих обеспечение качества и безопасности в средствах размещения (в виде таблицы).
2. Выделить особенности обеспечения инженерной безопасности в кемпингах, отелях, ботелях (в виде таблицы).
3. Предложить рекомендации по проведению работ по оснащению гостиницы комплексом безопасности.
4. Составьте анкету, цель которой – выявить качество обслуживания в гостинице. (минимум 10 вопросов)

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«контрольное задание»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Работа представлена на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Работа представлена на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Работа представлена на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Работа представлена на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

3. Практическое (прикладное) задание

(заключительный уровень)

Практическое задание 1.

В современных условиях перед предприятиями особо остро встает задача сохранения как материальных ценностей, так и информации, в том числе и сведений,

составляющих коммерческую или государственную тайну. Беззастенчивая кража предприятиями и организациями интеллектуальной собственности друг друга стала почти массовым процессом. К этому следует добавить целенаправленные действия по сманиванию или подкупу рабочих и служащих предприятий конкурента с целью завладения секретами их коммерческой и производственной деятельности.

Для защиты коммерческих секретов предприятия создают собственные службы безопасности, важной предпосылкой создания которых является разработка их структуры, состава, положений о подразделениях и должностных инструкций для руководящего состава и сотрудников.

Служба безопасности является одной из важнейших структурных единиц в любой организации. К ее основным функциям относится:

- Организация личной безопасности всех сотрудников компании;
- Контроль сохранности коммерческой тайны;
- Проверка персонала при приеме на работу;
- Проверка деловых партнеров и контрагентов;
- Предотвращение несанкционированного доступа на промышленные объекты.

В зависимости от особенностей производственного процесса и численности персонала организации служба безопасности может выполнять также некоторые другие задачи.

Структура службы безопасности

В составе отдела безопасности присутствуют следующие подразделения:

Отдел режима и охраны. Данная структура является самостоятельной единицей и подчиняется начальнику охранного отдела. Подразделение выполняет задачи по обеспечению личной безопасности сотрудников компании, контроль за соблюдением пропускного режима, урегулирование внештатных ситуаций, организацию наружной и внутренней охраны помещений;

Отдел защиты информации. В функции данного подраздела входит разработка системы электронного документооборота, контроль доступа к конфиденциальной информации и предотвращение ее утечки, обучение персонала правилам использования коммерческой информации;

Инженерно-технический отдел. В задачи инженерно-технической группы входит обеспечение безопасности рабочего процесса при помощи технических средств, выявление каналов возможной утечки информации и оценка их опасности, разработка и проведение мероприятий с целью предотвращения утечки информации путем использования технических средств;

Подразделение внешней защиты. Данная группа осуществляет контроль за деятельностью конкурентов, регулирует взаимодействие с деловыми партнерами и клиентами организации.

Работники службы безопасности должны быть хорошо обученными и квалифицированными профессионалами, так как их первичная обязанность – охрана и обеспечение безопасности гостей и сохранность ценностей гостей и предприятия.

Работники службы безопасности гостиницы занимается следующими проблемами:

- разработкой процедур реагирования на чрезвычайные происшествия;
- повседневной безопасностью гостевых комнат;
- контролем ключей;
- предотвращением краж, контролем за замками;
- контролем доступа в здание гостиницы;

системой охранной сигнализации;
контролем территории;
наружным освещением;
системой наблюдения с помощью телемониторов;
сейфами и несгораемыми шкафами;
сбором и хранением информации

Методические указания

Структура является неотъемлемой подсистемой организации. Структура организации должна быть такой, чтобы обеспечить реализацию ее стратегии, достижение ее целей и эффективное решение стоящих перед организацией задач.

Организационная структура управления состоит из структуры аппарата управления предприятия и его производственной структуры

Классификация структур управления по наличию и преобладанию связей: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональные и целевые структуры.

По одной из предложенных к рассмотрению точек зрения существующие типы организационных структур управления отличаются друг от друга способом реализации и преобладанием линейных или функциональных взаимосвязей. В соответствии с этим выделяют следующие типы структур: линейные; функциональные; линейно-функциональные; дивизиональные; целевые.

В линейных структурах преобладает линейная форма связей. В функциональных структурах преобладают функциональные связи, которые характеризуются выделением специалистов и подразделений, хорошо знающих конкретные области производства и управления и принимающих в этих областях обоснованные решения

Задание: составить организационную структуру управления в гостинице «Н» и ответить на вопросы.

Сколько уровней управления имеет гостиница.

Как осуществляется система безопасности в данной гостинице. Разработать структурную схему службы безопасности в гостинице «Н».

Практическое задание 2.

Продажа любых услуг, в том числе и гостиничных, отличается от продажи товаров, прежде всего тем, что услуга неотделима от персонала, ее предоставляющего. Поэтому умению общаться с клиентами в гостиничном бизнесе уделяется особое внимание. Весь персонал и в особенности те, которые постоянно общаются с клиентами, проходят специальное обучение: персонал учат, как общаться с разными клиентами, говорить по телефону, выслушивать жалобы, стоять, общаясь с клиентом. Отдельно для каждой категории персонала разрабатываются подробные инструкции (для службы приема, барменов, официантов), в которых поэтапно описана их работа (например, подойти, улыбнуться, поздороваться, предложить напитки и т.д.)

Из общих правил для персонала можно отметить следующие:

сотрудник отеля должен быть всегда готов оказать клиенту услугу тогда, когда эта услуга нужна гостю, а не тогда, когда это удобно сотруднику;

ни один работник отеля не имеет права спорить с гостем, даже по пустякам;

сотрудник должен демонстрировать позитивное отношение к клиенту: показывать уважение, вести беседу безукоризненно вежливо, дружелюбным тоном, ни в коем случае не повышая голоса, не выказывая своего недовольства, если,

например, гость приходит в самом конце рабочего дня сотрудника, сохранять выдержку со вздорными, агрессивными, бестолковыми, пьяными гостями, всячески демонстрировать клиенту, что сотрудник озабочен его проблемой;

если гость сообщает что-нибудь сотруднику, то он должен продемонстрировать максимальное желание понять клиента, кивать головой, вставлять слова «понятно», «хорошо», а если ему не очень ясно, что хочет клиент, то задавать вопросы типа «если я Вас правильно понял, Вы хотите...»;

нужно уметь полностью и аккуратно информировать гостя и сообщать ему даже неприятные новости, например, что гость должен что-то доплатить;

проблемы гостя нужно решать быстро и безотлагательно. Если сотрудник не может сам решить проблему, он должен направить гостя (а лучше сопроводить его) к менеджеру, который способен решить вопрос. Необходимо обеспечить абсолютную надежность выполнения пожеланий клиента, в особенности таких, как побудка в желаемое время;

сотрудник должен демонстрировать уверенность и компетентность и соответствовать ожиданиям клиента.

Особое внимание уделяется внешнему виду служащих отелей.

Методические указания

Обслуживание гостей по телефону требует определенных правил и этикета. Стандарты упрощают работу сотрудникам, обеспечивая их четкими рекомендациями, позволяют быстрее реагировать на звонки гостей и больше уделять внимание эмоциональной стороне обслуживания (улыбаться, поддерживать доброжелательную интонацию голоса и пр.).

Стандарты телефонного этикета разрабатываются с учетом правил международного этикета и специфики каждой конкретной гостиницы. При этом существуют общепринятые правила ведения деловой телефонной беседы в гостиничном бизнесе.

Главное правило — разговаривать нужно четко, вежливо, доброжелательно и не допуская искажения информации. Ниже приведены правила телефонного общения:

Что необходимо делать в телефонном общении:

быть дружелюбным — улыбка «передается» и по телефону;

говорить прямо в трубку, отчетливо и не слишком быстро. Не кричать — громко сказанные слова, проходя через телефон, становятся менее разборчивыми, да и сам голос — менее приятным;

недопустимо раздражаться — это является грубым нарушением этики межличностного и делового общения;

внимательно слушать;

обращаться к собеседнику по имени или называть его звание (профессор и т. п.);

если, в разговоре встречаются названия городов, фамилии или другие имена собственные, которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить по слогам или даже передавать по буквам.

Что нельзя делать в телефонном общении:

вести посторонние разговоры;

что-то есть, пить, курить, шуршать бумагой, жевать резинку;

перебивать собеседника, если в этом нет острой необходимости;

часто прерывать беседу и делать долгие паузы;

класть трубку на твердую поверхность с шумом;
резко бросать трубку на рычаги, щелкать по трубке, кашлять в телефонную трубку;

заставлять собеседника ждать. Следует предупредить его о том, что придется подождать. Предложить ему перезвонить или сделать это самому сотруднику, условившись о времени;

выяснять номер телефона, если сотрудник попадает не туда. Можно уточнить: «Это номер 257?», услышав отрицательный ответ, извиниться и положить трубку;

спросить звонящего: «Кто звонит?» в том случае, если звонят не сотруднику.

В деловом телефонном разговоре допускается уточнять, насколько хорошо клиент слышит сотрудника, можно попросить повторить, гостя свои пожелания, извиниться, если клиента плохо слышно и т. д.

Нормы телефонной коммуникации:

Исходящий звонок (порядок действий может варьироваться):

всегда держать под рукой блокнот и ручку; готовясь к телефонному разговору, составить перечень вопросов, которые необходимо обсудить. Повторный Звонок с извинениями, что что-то упущено, оставляет неприятное впечатление и допустим только в крайнем случае;

дать телефону позвонить 5-6 раз. Возможно, человек, которому адресован звонок, находится в другом конце кабинета — необходимо дать ему возможность подойти до телефона и услышать голос, а не короткие гудки отбоя;

поздороваться;

назвать свой отель;

назвать себя;

сообщить причину звонка;

всегда интересоваться — в удобное ли время осуществляется звонок, если существует вероятность продолжительного разговора;

если абонент не представился, вежливо спросить: «Позвольте узнать, с кем я разговариваю»;

если нужного человека нет, поинтересоваться, когда удобнее перезвонить;

в конце разговора поблагодарить за предоставленную информацию или услугу;

при звонке на сотовый номер помнить, что разговор должен быть еще более кратким, чем обычный деловой звонок, поскольку тариф, как правило, высок;

звонок по служебному телефону для личного (домашнего) разговора может быть оправдан только серьезной причиной.

Звонок на автоответчик:

текст необходимо тщательно сформулировать — он должен быть кратким, конкретным и ясным;

после тонового сигнала поздороваться и представиться;

назвать дату и время звонка;

оставить краткое сообщение;

при необходимости сообщить время своего следующего звонка и свой номер телефона.

Входящий звонок:

по телефону может отвечать любой сотрудник, находящийся недалеко;

поднять трубку не позже второго звонка: первое впечатление об отеле складывается уже от того, как долго приходится ждать ответа;

назвать отель, назвать службу, представиться по имени;
поздороваться («Доброе утро/день/вечер»);
держат трубку аккуратно, говорить непосредственно в микрофон;
улыбаться во время телефонного разговора, тогда голос будет звучать более дружелюбно;

говорить четко, не торопясь;
постараться свести к минимуму фоновый шум, не делать лишних движений;
никогда не перебивать звонящего,
внимательно выслушать, прежде чем ответить;
выяснить, какая помощь требуется собеседнику и что можно для него сделать;
на заданный вопрос дать корректный вежливый ответ;
не говорить слишком долго, позволить сказать и другой стороне;
называть собеседника по имени, если это возможно;
выразить сожаление, если желание или просьба собеседника не могут быть выполнены;

избегать специальных терминов, или объяснить их подробно; проверить правильность понимания собеседника, используя технику переформулировки;

когда сотруднику необходимо ответить на другой телефонный звонок или срочно отвлечься, следует извиниться перед собеседником и спросить — может ли он подождать, получить его ответ и действовать сообразно его разрешения;

если звонящий хочет говорить с кем-либо другим, то следует ответить: «Одну минуту, я сейчас передам трубку»; следует избавить клиента от необходимости повторять то, что он уже сказал. Кратко изложить суть вопроса сотруднику, которому переадресован звонок;

заканчивая телефонный разговор:

- поблагодарить собеседника за звонок;
- дать понять, что все обещания, которые были даны, будут выполнены.

Завершение телефонного разговора:

если линию разъединили, перезванивает тот человек, который звонил до разъединения;

завершает телефонный разговор тот, кто первый позвонил. Если разговор был со старшим по возрасту или социальному статусу, то инициатива завершения разговора остается за ним;

беседа по телефону учтиво завершается, если приходит посетитель — следует извиниться и, кратко назвав причину, договориться о звонке: «Простите, ко мне пришел посетитель, я перезвоню вам примерно через час». Обязательно выполните свое обещание. Чем дольше идет беседа по телефону в присутствии гостя, тем скорее он почувствует себя обойденным вниманием;

если необходимо прервать разговор каким-либо приемлемым для данного случая объяснением: «Хорошо, я не хочу больше отнимать у вас время» или «Спасибо за то, что вы нашли время поговорить со мной. Я знаю, что Вы очень заняты, поэтому...»;

существуют стандартные фразы, с помощью которых можно закончить разговор или отделить один вопрос от другого:

«Итак, по этому вопросу мы договорились?»;

«Могу ли я считать, что по этому вопросу мы достигли соглашения?»;

разговор по каждой теме должен заканчиваться вопросом, требующим однозначного ответа. В деловом разговоре следует избегать некоторых выражений обычной разговорной речи.

Правила поведения в конфликтных ситуациях:

1. для того, чтобы коллектив мог выполнять стоящие перед ним задачи и являлся командой единомышленников, он должен формироваться и развиваться в обстановке благоприятного психологического климата, что предполагает сочетание взаимного доверия с высокими требованиями членов группы друг к другу. При этом допускается критика, свободное выражение мнения, исключается давление руководства на подчиненных;

2. сотрудники признают деловые отношения, построенные на взаимных правах и обязанностях работников и руководства компании;

3. сотрудники понимают свои и задачи коллектива и поэтому включаются в решение сложных проблем, принимая на себя ответственность за их решение.

Разрешение конфликтов во многом зависит от того, насколько благоприятна психологическая обстановка в коллективе. В благоприятной обстановке быстрее решаются возникающие проблемы и их легче предотвратить. В конфликтной ситуации в обязанности руководителя входит:

1. Выяснение причины конфликта. Руководителю необходимо:
определить, какие интересы затронуты в конфликте;
установить, что является истинной причиной конфликта, а что — лишь поводом для его возникновения именно в данный момент;

проанализировать предшествующие отношения участников конфликта;
выявить объективные истинные противоречия и отделить от них сопутствующие эмоциональные факторы.

2. Анализ конфликта. Руководитель выясняет:
вызван ли конфликт практическими действиями, связанными с работой, или направлен на разбор личных отношений?

имеет ли место перенос деловых разногласий на сферу личных отношений (или наоборот)?

какова степень объективности возникшего конфликта?

кто является активной, а кто — пассивной стороной?

каковы цели инициатора конфликта и его участников?

Проанализировав ситуацию, руководитель обязан обозначить способы выхода из конфликта. При необходимости наказать инициаторов сложившейся ситуации, мешающей нормальной работе сотрудников и функционированию службы гостиницы.

В обязанности каждого сотрудника гостиницы входит соблюдение основных правил бесконфликтного общения:

1. проявлять интерес к собеседнику;

2. делать как можно больше благожелательных посылов. Говорить о том, что интересует собеседников, и уметь их слушать;

3. избавляться от стремления к превосходству. Указывать на ошибки других не в грубой форме, не прямо, а косвенно. Учиться помогать своим коллегам;

4. сдерживать агрессию, находя конструктивные способы решения назревших проблем;

5. преодолевать эгоизм. Поступая эгоистично и достигая каких-либо благ за счет других людей. Человек при этом теряет значительно больше — свою добрую репутацию, из-за чего в дальнейшем его потери увеличатся.

Выполните задание.

Заполните таблицу:

Требования к помещениям	Инструкция для персонала	Правила для проживающих	Правила поведения

Практическое задание 3

Решить ситуационное задание

1. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья - молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception.

При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей - близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется и переживает. Горничная давно знает эту семью; они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

2. Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в номере ключ. Он обращается к горничной, убирающей соседний номер, с просьбой открыть дверь.

3. Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ, а самое главное - сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они могут умереть. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер.

Как поступить горничной в этих ситуациях?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Понятие качества. Качество как социально-экономическая категория.
2. Качество как объект управления. Аспекты качества. Значение повышения качества.
3. Характеристика и особенности гостиничных услуг.

4. Качество услуги как объект управления.
5. Оценка качества гостиничного обслуживания.
6. Стандартизация услуг гостиничного предприятия.
7. Правовые и нормативные документы, регламентирующие безопасное функционирование гостиничных предприятий.
8. Проблемы безопасности предпринимательства Российской Федерации.
9. Факторы, усиливающие активизацию угроз безопасности предпринимательства.
10. Межгосударственный уровень безопасности в сфере гостиничного бизнеса и роль ВТО.
11. Менеджмент безопасности на государственном уровне в Российской Федерации.
12. Основные понятия и определения систем безопасности.
13. Внешние и внутренние угрозы безопасности.
14. Цели, задачи и структура системы безопасности гостиничного предприятия.
15. Техническая база системы безопасности гостиничного предприятия.
16. Система пожарной безопасности.
17. Система пожаротушения.
18. Система вентиляции и дымоудаления.
19. Система разблокировки выходов.
20. Система тревожно вызывной сигнализации.
21. Система оперативной связи.
22. Система управления экстренной эвакуацией из гостиницы гостей, специалистов и персонала в случае возникновения чрезвычайной ситуации.
23. Воздушные технические каналы утечки информации.
24. Вибрационные технические каналы утечки информации.
25. Электроакустические каналы утечки информации.
26. Оптико-электронный технический канал утечки информации.
27. Кадровые аспекты подбора сотрудников безопасности гостиничного предприятия.
28. Объекты обеспечения финансово-экономической безопасности гостиницы.
29. Угрозы для финансово-экономической безопасности гостиницы.
30. Основные меры и средства обеспечения финансово-экономической безопасности отеля от угроз

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточный контроль (экзамен)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)