

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ  
зав. кафедрой  
Э.Р. Салыкова  
Протокол заседания  
кафедры №  
от «17» 03 2026 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Наименование дисциплины	Менеджмент безопасности гостиничного предприятия
По направлению подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль подготовки	Гостиничная деятельность
Год набора	2023, 2024, 2025, 2026

Составитель:  
к.э. н., доц. Ибатуллова Ю.Т.

Казань

## Содержание

1. Цели и задачи дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Требования к результатам освоения дисциплины
4. Структура и содержание дисциплины
  - 4.1 Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций
  - 4.2 Содержание дисциплины по темам (разделам)
  - 4.3 Планы практических и семинарских занятий
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины
8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине

Приложение 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приложение 2. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

## 1. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью данной дисциплины является получение студентами необходимых знаний в сфере организации безопасности гостиничного предприятия, а также знаний об основных видах оборудования и материально-технических средствах обеспечения безопасности, используемых в средствах размещения.

### **Задачи дисциплины:**

- ознакомить с основами техники безопасности на рабочем месте;
- дать представление об особенностях функционирования службы безопасности гостиничного предприятия;
- изучить основные принципы работы оборудования службы безопасности;
- способствовать получению необходимых знаний в сфере обеспечения безопасности во время проживания в гостинице.

### **После освоения дисциплины студент должен:**

#### **Знать:**

- факторы вредного влияния элементов среды обитания, а также основы техники безопасности на рабочем месте;
- внешние и внутренние угрозы гостиничного предприятия; общие меры обеспечения комплексной безопасности гостиничного предприятия.

#### **Уметь:**

- проводить анализ факторов вредного влияния элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и социальных явлений);
- эксплуатировать помещения гостиницы с соблюдением правил охраны труда и техники безопасности; проводить мероприятия по профилактике происшествий в гостиничных предприятиях; использовать основные нормативные акты, направленные на обеспечение безопасности в отелях.

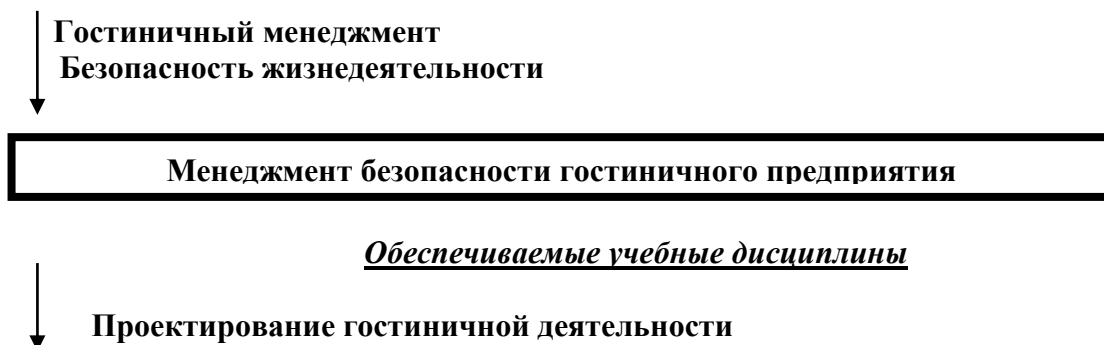
#### **Владеть:**

- навыками организации мероприятий по соблюдению техники безопасности на рабочем месте и в чрезвычайных ситуациях;
- навыками проведения мероприятий по предотвращению нарушений норм охраны труда и техники безопасности, контроля за их соблюдением.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Данная дисциплина относится к обязательной части Блока 1 учебного плана. До начала изучения дисциплины «Менеджмент безопасности гостиничного предприятия» у студента должны быть сформированы компоненты компетенций, полученных в результате изучения дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Гостиничный менеджмент». Дисциплина находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:

### **Обеспечивающие учебные дисциплины**



### **Обеспечиваемые учебные дисциплины**

Проектирование гостиничной деятельности

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Дисциплина участвует в формировании компетенции в соответствии с ФГОС ВО по направлению «Гостиничное дело»:

**ОПК-7: «СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИВАТЬ БЕЗОПАСНОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И СОБЛЮДЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН НА ОСНОВАНИИ ВЫПОЛНЕНИЯ НОРМ И ПРАВИЛ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ».**

После освоения дисциплины студент должен получить следующие образовательные результаты, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций.

#### Декомпозиция компетенций

Индикаторы	Результаты обучения по дисциплине
<b>Компетенция ОПК-7</b>	
<b>ОПК-7.1.</b> Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	<b>ОПК-7.1. 3.2</b> Знает внешние и внутренние угрозы гостиничного предприятия; общие меры обеспечения комплексной безопасности гостиничного предприятия
<b>ОПК-7.2.</b> Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.	<b>ОПК-7.2. У.3.</b> Умеет эксплуатировать помещения гостиницы с соблюдением правил охраны труда и техники безопасности; проводить мероприятия по профилактике происшествий в гостиничных предприятиях; использовать основные нормативные акты, направленные на обеспечение безопасности в отелях

### 4. Структура и содержание дисциплины.

#### 4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

Модульная разбивка учебной дисциплины					
Направление «Гостиничное дело»					
Дисциплина: «Менеджмент безопасности гостиничного предприятия»					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самосто ят. работа очное	Всег о часо в	Индикат оры компете нций
	Лекции очное	Практики очное			
Модуль 1					
Тема 1: Введение. Безопасность гостиничного предприятия.	2	2	7	11	ОПК-7.1 ОПК-7.2
Тема 2: Государственное регулирование обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства.	2	2	8	12	
Модуль 2					
Тема 3: Организация работы службы безопасности гостиничного предприятия.	2	2	8	12	ОПК-7.1 ОПК-7.2

*Тема 4: Технические средства обеспечения безопасности гостиничного предприятия.	2	4	8	14	ОПК-7
Тема 5: Пожарная безопасность в гостиницах.	4	2	8	14	
Модуль 3					
*Тема 6: Система комплексной безопасности гостиничного предприятия.	2	2	8	12	ОПК-7
Тема 7: Проектирование и эксплуатация гостиничных предприятий и прилегающих к ним территорий с учетом требований безопасности.	2	2	8	12	
*Тема 8: Персонал службы безопасности гостиничного предприятия.	2	2	7	11	
Подготовка к зачету			10	10	
ИТОГО	18	18	72	108	

\* Данная тема изучается с помощью интерактивных методов обучения.

#### 4.2. Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций для заочной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

Модульная разбивка учебной дисциплины					
Направление «Гостиничное дело»					
Дисциплина: «Менеджмент безопасности гостиничного предприятия»					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самосто ят. работа очное	Всег о часо в	Индикат оры компете нций
	Лекции очное	Практики очное			
Модуль 1					
Тема 1: Введение. Безопасность гостиничного предприятия.	0,5	0,5	12	13	ОПК-7.1 ОПК-7.2
Тема 2: Государственное регулирование обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства.	0,5	0,5	12	13	
Модуль 2					
Тема 3: Организация работы службы безопасности гостиничного предприятия.	0,5	0,5	12	13	ОПК-7.1 ОПК-7.2
*Тема 4: Технические средства обеспечения безопасности гостиничного предприятия.	0,5	0,5	12	13	
Тема 5: Пожарная безопасность в гостиницах.	0.5	0.5	12	13	
Модуль 3					

<b>*Тема 6:</b> Система комплексной безопасности гостиничного предприятия.	0,5	0,5	12	13	ОПК-7.1 ОПК-7.2
<b>Тема 7:</b> Проектирование и эксплуатация гостиничных предприятий и прилегающих к ним территорий с учетом требований безопасности.	0,5	0,5	12	13	
<b>*Тема 8:</b> Персонал службы безопасности гостиничного предприятия.	0,5	0,5	12	13	
<b>Подготовка к зачету</b>			10	10	
<b>ИТОГО</b>	6	6	96	108	

\* Данная тема изучается с помощью интерактивных методов обучения.

### Пояснительная записка с этапами формирования компетенций

Данный модульный курс состоит из 3-х модулей, порядок освоения которых выстраивает траекторию и этапы формирования заявленных компетенций.

**Модуль 1** включает в себя две учебные темы.

В результате прохождения первого модуля студент должен

Знать внешние и внутренние угрозы гостиничного предприятия; общие меры обеспечения комплексной безопасности гостиничного предприятия.

Уметь эксплуатировать помещения гостиницы с соблюдением правил охраны труда и техники безопасности; проводить мероприятия по профилактике происшествий в гостиничных предприятиях; использовать основные нормативные акты, направленные на обеспечение безопасности в отелях.

Владеть навыками проведения мероприятий по предотвращению нарушений норм охраны труда и техники безопасности, контроля за их соблюдением.

**Модуль 2** включает в себя три учебные темы.

В результате прохождения второго модуля студент должен:

Знать факторы вредного влияния элементов среды обитания, знать основы техники безопасности на рабочем месте.

Уметь проводить анализ факторов вредного влияния элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и социальных явлений).

Уметь выявлять проблемы связанные с нарушением техники безопасности на рабочем месте, разрабатывать мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций.

Владеть навыками организации мероприятий по соблюдению техники безопасности на рабочем месте и в чрезвычайных ситуациях.

**Модуль 3** включает в себя три учебные темы.

Знать внешние и внутренние угрозы гостиничного предприятия; общие меры обеспечения комплексной безопасности гостиничного предприятия.

Знать факторы вредного влияния элементов среды обитания, знать основы техники безопасности на рабочем месте.

Уметь эксплуатировать помещения гостиницы с соблюдением правил охраны труда и техники безопасности; проводить мероприятия по профилактике происшествий в гостиничных предприятиях; использовать основные нормативные акты, направленные на обеспечение безопасности в отелях.

Уметь проводить анализ факторов вредного влияния элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и социальных явлений).

Уметь выявлять проблемы связанные с нарушением техники безопасности на рабочем месте, разрабатывать мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций.

Владеть навыками организации мероприятий по соблюдению техники безопасности на рабочем месте и в чрезвычайных ситуациях.

Владеть навыками проведения мероприятий по предотвращению нарушений норм охраны труда и техники безопасности, контроля за их соблюдением.

## **4.2. Содержание дисциплины по темам (разделам)**

### **Тема 1. Введение. Безопасность гостиничного предприятия**

Значение и содержание дисциплины «Организация службы безопасности» и связь ее с другими дисциплинами общепрофессионального и специального циклов дисциплин. Определение безопасности и менеджмента безопасности в туризме и гостеприимстве. Характеристики угроз и компонентов безопасности гостиничного предприятия.

Определение и виды угроз гостиничного предприятия. Внешние угрозы: политические, экономические, природные, климатические, экологические и др. Внутренние угрозы: материальная база и внутренняя инфраструктура ТП, финансово-экономические, кадровые, правовые (юридические), информационные и др. Виды ЧП в гостиницах.

Виды компьютерных преступлений и борьба с ними. Средства и меры по обеспечению информационной безопасности электронных платежей.

### **Тема 2. Государственное регулирование обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства**

Теоретические основы безопасности в гостиничном бизнесе. Основные нормативные акты, направленные на обеспечение безопасности в отелях, их содержание.

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

Понятие и функции службы безопасности. Задачи службы. Взаимодействие службы безопасности с другими подразделениями гостиницы. Взаимодействие службы безопасности с местными отделениями милиции.

### **Тема 4. Технические средства обеспечения безопасности гостиничного предприятия**

Классификация технических средств. Технические средства охраны и ограничения доступа. Технические средства обеспечения информационной безопасности. Системы охранной сигнализации. Системы телевизионного наблюдения.

### **Тема 5. Пожарная безопасность в гостиницах**

Правила пожарной безопасности для отелей. Системы пожарной сигнализации. Системы пожаротушения. Планы эвакуации. Негорящий текстиль для гостиниц.

### **Тема 6. Система комплексной безопасности гостиничного предприятия**

Подсистемы пожарной, медико-санитарной, экологической, безопасности гостиниц и туркомплексов.

### **Тема 7. Проектирование и эксплуатация гостиничных предприятий и прилегающих к ним территорий с учетом требований безопасности**

Эксплуатация помещений гостиницы с соблюдением правил безопасности. Организация эвакуации в чрезвычайных ситуациях. Основные происшествия в гостиницах. Профилактика происшествий.

### **Тема 8. Персонал службы безопасности гостиничного предприятия**

Особенности управления персоналом гостиничного предприятия. Численность и половозрастной состав персонала. Профессиональные и личностные качества сотрудников службы безопасности. Требования к физической подготовке сотрудников службы безопасности.

### **4.3. Планы практических и семинарских занятий**

#### **Тема 1: Введение. Безопасность гостиничного предприятия**

##### *Семинар №1*

Подготовка презентаций с докладами. Примерная тематика: Определение и виды угроз гостиничного предприятия. Внешние угрозы: политические, экономические, природные, климатические, экологические и др. Внутренние угрозы: материальная база и внутренняя инфраструктура ТП, финансово-экономические, кадровые, правовые (юридические), информационные и др. Виды ЧП в гостиницах.

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Перечислите основные виды угроз гостиничного предприятия
2. Какие существуют политические угрозы безопасности гостиничному предприятию?
3. Какие существуют экологические угрозы безопасности гостиничному предприятию?
4. Какие существуют экономические угрозы безопасности гостиничному предприятию?
5. Какие существуют внутренние угрозы безопасности гостиничному предприятию?

#### **Тема 2: Государственное регулирование обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства**

##### *Семинар №2*

Уровни менеджмента безопасности в индустрии гостеприимства: международный, государственный, оперативно-производственный. Основные документы по вопросам международной безопасности: Хартия туризма, декларация Гаагской Межпарламентской конференции по туризму и др. Основные задачи государственного уровня менеджмента безопасности. Законодательство по вопросам безопасности в РФ. Нормативная документация в области обеспечения инженерно-технической, строительно-планировочной и санитарно-эпидемиологической безопасности гостиницы. Стратегические задачи производственного уровня менеджмента безопасности.

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Дайте определение менеджмента безопасности и назовите три уровня менеджмента безопасности в туристской деятельности.
2. Перечислите основные документы, в которых нашли отражение вопросы международной безопасности в туризме. Кратко охарактеризуйте эти документы.
3. Каким образом осуществляется менеджмент безопасности на государственном уровне, и каковы его основные задачи?
4. Дайте краткую характеристику законам Российской Федерации, регулирующим вопросы безопасности туристской отрасли.
5. Перечислите основные задачи производственного уровня менеджмента безопасности.

#### **Тема 3: Организация работы службы безопасности гостиничного предприятия**

##### *Семинар №3*

Посещение гостиницы Казани. Контроль службы безопасности за обеспечением безопасности гостиницы. Порядок изучения объекта охраны и его особенностей. Разработка концепции безопасности современной гостиницы. Основные элементы



концепции. Типовая структура службы безопасности гостиницы. Положение о создании службы безопасности. Классификация функций управления безопасностью гостиницы.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Каким образом осуществляется контроль службы безопасности за обеспечением безопасности гостиницы? Дайте характеристику основным мероприятиям.
2. Что необходимо соблюдать при организации патрулирования гостиничного предприятия?
3. Что необходимо делать при плановых проверках гостиничного предприятия службой безопасности?
4. Как проводится изучение объектов охраны в гостиничном предприятии службой безопасности?
5. Какие вопросы решаются с администрацией гостиничного предприятия?

**Тема 4: Технические средства обеспечения безопасности гостиничного предприятия**

*Семинар №4*

Основные зоны охраняемой территории. Простые технические средства охраны: двери, замки и т.д. Их. преимущества и недостатки. Технические каналы утечки информации. Системы контроля и ограничения доступа, функции систем контроля и ограничения доступа. Подсистема информационной безопасности и её составляющие. Основные меры и средства обеспечения информационной безопасности. Подсистема финансово-экономической безопасности и её составляющие. Внутренние и внешние угрозы финансово-экономической безопасности. Основные меры и средства по обеспечению финансово-экономической безопасности гостиницы.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Какие зоны охраны могут выделяться на территории гостиничного предприятия?
2. Перечислите технические средства, используемые при обеспечении безопасности гостиничных предприятий.
3. Какие замки могут быть использованы в гостиничных предприятиях? Назовите их преимущества и недостатки.
4. Где могут быть установлены сейфы в гостиницах?
5. Охарактеризуйте технические каналы утечки информации.
6. Назовите средства и меры защиты информации от утечек по техническим каналам.
7. Расскажите о назначении технических систем обеспечения безопасности гостиничного предприятия.
8. Что такое система контроля и ограничения доступа? Её назначение и состав.
9. Приведите примеры наиболее распространенных систем контроля и ограничения доступа.
10. Дайте определение подсистемы финансово-экономической безопасности гостиничного предприятия. Из каких элементов состоит подсистема финансово-экономической безопасности?
11. Перечислите основные внешние и внутренние угрозы финансово-экономической безопасности.
12. Назовите меры и средства борьбы с внутренними и внешними угрозами.

**Тема 5: Пожарная безопасность в гостиницах.**

Подготовка презентаций с докладами. Примерная тематика: Технические средства пожарной безопасности в отелях

**Тема 6: Система комплексной безопасности гостиничного предприятия.**

Анализ гостиничных предприятий Казани.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Проанализируйте гостиничные предприятия Казани с точки зрения системы комплексной безопасности.
2. Перечислите принципы обеспечения комплексной безопасности в гостиницах города.
3. Назовите современные критерии оценки эффективности функционирования комплексной системы безопасности гостиницы.
4. Какие фирмы на сегодняшний день обслуживают КСБ в гостиницах Казани?»

**Тема 7: Проектирование и эксплуатация гостиничных предприятий и прилегающих к ним территорий с учетом требований безопасности.**

*Семинар №5*

Санитарные требования к планировке зданий гостиниц. Санитарные требования к прилегающей к гостинице территории. Планы действий персонала и постояльцев в чрезвычайных ситуациях. Порядок разработки плана эвакуации. Виды планов эвакуации.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Перечислите основные действия персонала и постояльцев гостиницы в случае возникновения чрезвычайной ситуации.
2. Дайте определения понятиям: план эвакуации, эвакуационный выход, аварийный выход, путь эвакуации.
3. Назовите и охарактеризуйте основные виды планов эвакуации.
4. Каковы основные требования к содержанию плана эвакуации?
5. Перечислите основные нормативные акты, в которых отражаются санитарные требования к планировке здания гостиницы и прилегающей к ней территории.
6. Назовите основные санитарные требования к планировке зданий гостиницы, к оборудованию и содержанию помещений гостиницы.

**Тема 8: Персонал службы безопасности гостиничного предприятия.**

**«Анализ должностных инструкций сотрудников службы безопасности»**

Состав службы безопасности. Должностные инструкции сотрудников службы безопасности гостиницы: начальника службы безопасности, охранника, инспектора, специалиста. Подготовка примерных должностных инструкций для сотрудников службы безопасности.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Проанализируйте основные положения должностных инструкций сотрудников службы безопасности.
2. Назовите основные права и обязанности начальника службы безопасности.
3. Назовите основные права и обязанности охранника.
4. Назовите основные права и обязанности инспектора службы безопасности.
5. Назовите основные права и обязанности специалиста службы безопасности.

**5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

Самостоятельная работа студентов регламентируется Положением об организации самостоятельной работы студентов.

Основными видами учебных занятий для студентов по данному курсу учебной дисциплины являются: лекции, семинарские занятия и самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов является составной частью их учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков, поиск и приобретение новых знаний.

Самостоятельная работа студентов включает в себя освоение теоретического материала на основе лекций, основной и дополнительной литературы; подготовку к семинарским занятиям в индивидуальном и групповом режиме. Советы по самостоятельной работе с точки зрения использования литературы, времени, глубины

проработки темы и др., а также контроль за деятельностью студента осуществляется во время семинарских занятий.

Целью преподавателя является стимулирование самостоятельного, углублённого изучения материала курса, хорошо структурированное, последовательное изложение теории на лекциях, отработка навыков решения задач и системного анализа ситуаций на семинарских занятиях, контроль знаний студентов.

При подготовке к семинарским занятиям и выполнении контрольных заданий студентам следует использовать литературу из приведенного в данной программе списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя.

Перед каждым семинарским занятием студент изучает план семинарского занятия с перечнем тем и вопросов, списком литературы и домашним заданием по вынесенному на семинар материалу.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к семинарскому занятию и выполнению домашних заданий:

- проработать конспект лекций;
- проанализировать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу (модулю);
- решить заданные домашние задания;
- при затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

В конце каждого практического занятия студенты получают «домашнее задание» для закрепления пройденного материала. Домашние задания необходимо выполнять к каждому семинарскому занятию. Сложные вопросы можно вынести на обсуждение на семинар или на индивидуальные консультации. Контрольные работы состоят из вопросов и задач, аналогичным задачам домашних заданий. Они оцениваются по 100 балльной системе в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации учебного процесса и оценки успеваемости студентов, и выполняются в учебные часы по расписанию в виде письменного решения индивидуальных контрольных заданий. Выше по разделам приводились примерные варианты контрольных заданий.

На семинарских занятиях приветствуется способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективное решение поставленных проблем.

Контроль над ходом и результатами самостоятельной работы студентов может осуществляться в сплошной, индивидуальной, выборочной формах.

### **Методические указания по выполнению контрольной работы**

Выполнение студентами контрольной работы по дисциплине «Организация службы безопасности» способствует изучению данного курса и служит средством контроля усвоения курса. Выполнение контрольной работы предусмотрено в рамках итогового дифференцированного зачета.

Перед выполнением контрольной работы рекомендуется ознакомиться с программой курса, изучить ее в соответствии со списком литературы, предлагаемом в методических указаниях.

Ответы на вопросы должны быть краткими по форме и полными по существу.

#### **Вариант 1.**

1. Российское законодательство по вопросам обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе.
2. Виды простых технических средств охраны и ограничения доступа.

#### **Вариант 2.**

1. Формальности безопасности в международном туризме. Правовое регулирование международного туризма. Международные документы по вопросам безопасности.
2. Основные задачи производственного уровня менеджмента безопасности.

#### **Вариант 3.**

1. Уровни менеджмента безопасности в индустрии гостеприимства.

2. Основные зоны охраняемой территории в отеле.

#### **Вариант 4.**

1. Меры обеспечения информационной безопасности в отеле
2. Характеристика современных систем контроля доступа в помещения гостиницы.

#### **Вариант 5.**

1. Правила поведения и меры безопасности на курортах (морских, горнолыжных). Обеспечение безопасности при проживании в отеле.
2. Внутренние и внешние угрозы финансово-экономической безопасности.

#### **Вариант 6.**

1. Действия персонала и постояльцев гостиницы в чрезвычайных ситуациях.
2. Безопасность питания туристов.

#### **Вариант 7.**

1. Порядок разработки плана эвакуации. Виды планов эвакуации.
2. Должностные инструкции сотрудников службы безопасности гостиницы

#### **Вариант 8.**

1. Санитарные требования к планировке зданий гостиниц и к прилегающей территории.
2. Виды чрезвычайных происшествий в отелях.

#### **Вариант 9.**

1. Классификация угроз гостиничного предприятия.
2. Средства обеспечения пожарной безопасности в отелях.

#### **Вариант 10.**

1. Система комплексной безопасности гостиничного предприятия.
2. Правила пожарной безопасности для отелей.

### **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

#### **Основная:**

1. Милешко, Л. П. Экономика и менеджмент безопасности : учебное пособие для вузов / Л. П. Милешко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 99 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13764-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519758>

2. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514810>

#### **Дополнительная литература:**

1. Беляков, Г. И. Охрана труда и техника безопасности : учебник для вузов / Г. И. Беляков. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 360 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13591-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512041>

2. Карнаух, Н. Н. Охрана труда : учебник для вузов / Н. Н. Карнаух. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 343 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15940-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510309>

#### **Интернет ресурсы:**

1. ЭБС [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)
2. ЭБС Юрайт. — URL: <https://urait.ru>

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебная аудитория, кабинет для самостоятельной работы студентов, видеопроекторное оборудование, компьютер, оснащенный типовым пакетом системного и офисного ПО, в соответствии с Реестром материально-технического обеспечения аудиторного фонда Университета управления «ТИСБИ».

#### **8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине**

Для оценки результатов обучения рекомендуется использовать модульно-рейтинговую систему оценивания знаний, умений и навыков студентов по окончании изучения каждого Модуля в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации образовательного процесса. Итоговая оценка (в баллах) складывается из баллов, набранных по каждому Модулю (семестровая оценка) и баллов, набранных, непосредственно на экзамене.

Расчет набранных баллов по дисциплине осуществляется в следующей последовательности:

$$C = \frac{M_1 + M_2 + \dots M_n}{n} \times 0,6, \text{ где } M - \text{ количество баллов по модулю; } n - \text{ количество}$$

модулей

$$З = K \times 0,4, \text{ где } K - \text{ количество баллов на экзамене (зачете);}$$

$$И = C + З + П, \text{ где } П - \text{ поощрительные баллы (от 1 до 5).}$$

Уровень сформированности компетенций и их основные признаки оцениваются по следующим таблицам:

**Оценка уровня сформированности компетенции ОПК-7  
СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИВАТЬ БЕЗОПАСНОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И СОБЛЮДЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ  
СТОРОН НА ОСНОВАНИИ ВЫПОЛНЕНИЯ НОРМ И ПРАВИЛ ОХРАНЫ ТРУДА  
И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ**

**в части дисциплины «Менеджмент безопасности гостиничного предприятия»**

<b>№ п/п</b>	<b>Уровни сформированности компетенции</b>	<b>Основные признаки уровня</b>	<b>Инструменты оценки сформированности уровня</b>
1	<b>Пороговый уровень (как минимально допустимый)</b> (обязательный для всех студентов- выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Знает внешние и внутренние угрозы гостиничного предприятия; общие меры обеспечения комплексной безопасности гостиничного предприятия;</li> <li>– Умеет эксплуатировать помещения гостиницы с соблюдением правил охраны труда и техники безопасности; проводить мероприятия по профилактике происшествий в гостиничных предприятиях; использовать основные нормативные акты, направленные на обеспечение безопасности в отелях.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Выступление на семинаре Реферат Презентация Зачет</p>
2	<b>Базовый уровень (относительно порогового уровня)</b> (От 71 до 85 баллов)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Знает внешние и внутренние угрозы гостиничного предприятия; общие меры обеспечения комплексной безопасности гостиничного предприятия;</li> <li>– Умеет эксплуатировать помещения гостиницы с соблюдением правил охраны труда и техники безопасности; проводить мероприятия по профилактике происшествий в гостиничных предприятиях; использовать основные нормативные акты, направленные на обеспечение безопасности в отелях.</li> <li>– Владеет навыками проведения мероприятий по предотвращению нарушений норм охраны труда и техники безопасности, контроля за их соблюдением</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Выступление на семинаре Презентация Выполнение практических заданий Зачет</p>
3	<b>Повышенный уровень (относительно порогового уровня)</b> (От 86 до 100 баллов)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Знает внешние и внутренние угрозы гостиничного предприятия; общие меры обеспечения комплексной безопасности гостиничного предприятия;</li> <li>– Умеет эксплуатировать помещения гостиницы с соблюдением правил охраны труда и техники безопасности; проводить мероприятия по профилактике происшествий в гостиничных предприятиях; использовать основные нормативные акты, направленные на обеспечение безопасности в отелях.</li> <li>– Владеет навыками проведения мероприятий по предотвращению нарушений норм охраны труда и техники безопасности, контроля за их соблюдением.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Выступление на семинаре Презентация Выполнение практических заданий Реферат Зачет</p>

## Приложение 1

### **Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Студентам на первом занятии необходимо ознакомиться с Рабочей программой дисциплины, где прописаны цели, задачи и трудоемкость дисциплины. Перед началом изучения дисциплины необходимо повторить учебный материал обеспечивающих учебных дисциплин предшествующих курсов, которые дают основу для изучения дисциплины Менеджмент безопасности гостиничного предприятия.

Затем необходимо ознакомиться с порядком изучения дисциплины, т.е. модульно-тематическим планом и пояснительной запиской с указанием этапов формирования заявленных компетенций.

И, наконец, ознакомиться с порядком оценивания результатов обучения, для чего необходимо изучить следующие документы: Положение о модульно-рейтинговой системе оценивания и Принципы оценки уровня знаний, умений и навыков (характеристика ответа).

Студент должен внимательно изучить перечень основной (дополнительной) литературы и взять необходимые учебники в библиотеке.

При сдаче модулей упор делается на анализ тенденций современного этапа развития транспортной деятельности и знание технологических особенностей обслуживания потребителей на транспорте.

При подготовке к семинарскому занятию необходимо уточнить план проведения занятий, подготовить необходимую документацию.

Практические занятия проводятся после лекционного изучения темы.

При изучении данного курса преподавателем используются интерактивные методы обучения, что помогает эффективнее сформировать заявленные компетенции. При проведении занятий с помощью интерактивных технологий группа разбивается на команды.

Интерактивные формы обучения обеспечивают высокую мотивацию, прочность знаний, творчество, коммуникабельность, командный дух, ценность индивидуальности, свободу самовыражения, акцент на деятельность, взаимоуважение и демократичность. В рамках дисциплины проводятся обзорные экскурсии в гостиницы Казани.

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**  
Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

Фонд оценочных средств  
для проведения текущей и промежуточной  
аттестации по дисциплине:  
**«Менеджмент безопасности гостиничного предприятия»**  
направление подготовки: Гостиничное дело  
профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Казань



## Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля
  - 2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля.
    - 2.1.1 Выступление на семинаре
    - 2.1.2 Презентация
    - 2.1.3 Реферат
    - 2.1.4 Выполнение практических заданий
  - 2.2 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля.
    - 2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к зачету)
    - 2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задачи к зачету)

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

<b>Формы контроля</b>  <b>Формируемые компетенции и их индикаторы</b>	<b>ОПК-7</b>	
	<b>ОПК-7.1</b>	<b>ОПК-7.2</b>
Выступление на семинаре	3.2	У3
Презентация	32,	У3
Выполнение практических заданий	32,	У3
Реферат		У3
зачет	3.2	У3

## 2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля

### 2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля

#### 2.1.1. Выступление на семинаре

Выступление на семинаре является формой контроля для оценки уровня освоения компетенций, применяемой на семинарских занятиях. Выступление на семинаре может проводиться с использованием форм устного опроса, обсуждения докладов, эссе, выполненных индивидуальных заданий и проблемных вопросов. Выступление на семинаре, таким образом, включает обязательную для всех студентов оценку текущего контроля теоретических знаний в виде устного опроса, а также умений студентов проводить анализ факторов вредного влияния элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и социальных явлений); выявлять проблемы связанные с нарушением техники безопасности на рабочем месте, разрабатывать мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций.

#### Примерная тематика докладов выступлений на семинаре:

1. Понятие безопасности и угрозы.
2. Принципы и средства для построения системы безопасности предприятия.
3. Объекты охраны и выбор способов охранной деятельности.
4. Особенности обеспечения безопасности в гостиницах.
5. Закон РФ «О частной детективной и охранной деятельности», Закон РФ «Об оружии» как правовые основы деятельности службы безопасности гостиницы.
6. Понятие частного детектива и охранника.
7. Виды услуг, предоставляемых в целях сыска и охраны. Лицензирование частной детективной и охранной деятельности.
8. Ограничения в деятельности частных детективов и охранников.
9. Применение специальных средств и служебного оружия сотрудниками службы безопасности.
10. Социальные и психологические свойства и навыки.
11. Профессиональные знания и навыки.
12. Правовые знания.
13. Основы криминологических и криминалистических знаний.
14. Сущность задержания.

15. Методика проведения задержания.
16. Правовая регламентация оснований для осуществления фактического задержания сотрудниками службы безопасности.
17. Порядок осуществления фактического задержания сотрудниками частной охраны.
18. Особенности передачи задержанного милиции и документирования событий.
19. Санкции при отсутствии оснований и за несоблюдение порядка осуществления фактического задержания.
20. Права охранника на задержание.
21. Применение физической силы, специальных средств и огнестрельного оружия при задержании.
22. Неправомерное использование охранником силы.
23. Ненужное использование силы.
24. Чрезмерное использование силы.
25. Прием сигнала об угрозе взрыва.
26. Действия дежурного службы безопасности при поступлении сигнала об угрозе взрыва.
27. Выставление постов около здания.
28. Задачи постовых.
29. Эвакуация персонала и граждан из угрожаемой зоны.
30. Ожидание прибытия саперов.
31. Законность видеонаблюдения и производства видеозаписи в гостинице.
32. Примерный круг лиц, в отношении которых гостиница может использовать в качестве доказательств материалы видеозаписей.
33. Видеозаписи и их использование за рубежом.
34. Необходимые действия в гостиницах в связи с установкой систем видеонаблюдения. Возможные проблемы.
35. Понятие и составляющие компоненты системы контроля и управления доступом в гостиничном предприятии.
36. Контроллеры, считыватели, магнитные карты и их виды, шлагбаумы, ограждения. Комбинация элементов СКУД в различных гостиницах.
37. Управление системой СКУД службой безопасности.
38. Кадровая безопасность гостиничного предприятия.
39. Взаимодействие службы безопасности гостиницы с отделом персонала.
40. Проверка и отбор кандидатов на работу.
41. Группы риска среди персонала в организации.
42. Соглашение о конфиденциальности.
43. Особенности трудового договора и должностной инструкции с точки зрения обеспечения безопасности гостиницы.
44. Проведение внутреннего служебного расследования в гостинице.
45. Общие рекомендации иностранным гражданам, находящимся на территории России. Ответственность иностранных граждан на территории РФ.
46. Соблюдение правил безопасности в РФ.
47. Безопасность в автотранспорте.
48. Безопасность при утере документов.
49. Информирование иностранных граждан о мерах по безопасному пребыванию в России.
50. Понятие концепции безопасности гостиничного предприятия.
51. Выбор объекта охраны.
52. Определение наиболее уязвимых мест.
53. Сценарии возможных криминальных действий.
54. Формирование подсистем общей системы безопасности гостиницы.
55. Мероприятия по реализации мер безопасности.

56. Критерии и показатели обеспеченности безопасности гостиничного предприятия.
57. Опыт зарубежных стран по защите коммерческой информации.
58. Понятие коммерческой тайны.
59. Методика отнесения сведений к коммерческой тайне.
60. Организация мер по защите коммерческой информации.
61. Ведение секретного делопроизводства.
62. Охрана интеллектуальной собственности.
63. Электронные средства промышленного шпионажа.
64. Меры ответственности за нарушение коммерческой тайны.

#### **Критерии оценивания выступления на семинаре**

Результат	Балл
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса, логично и последовательно отвечает на вопрос. Дает развернутый ответ с практическими примерами	100-90
Дает полный и логически правильный ответ на вопрос, но сформулировать примеры по рассматриваемому вопросу не может	80-89
Демонстрирует частичное понимание сути вопроса, способен охарактеризовать суть финансового явления.	70-79
Способен сформулировать определения терминов, привести классификацию, перечислить формы, методы и т.п., но не может дать их характеристику	60-69
Демонстрирует непонимание вопроса, отвечает с наличием грубых ошибок в ответе либо не отвечает на вопросы	Менее 60

#### **2.1.2. Презентация**

В процессе прохождения курса студенты выполняют расчетно-графическое задание в виде презентации. Основной ее целью является разработка системы безопасности исследуемого ими средства размещения. Современная мультимедийная презентация – это один из самых перспективных инструментов, позволяющий сочетать самые разнообразные средства представления информации, одновременно задействовать графическую, текстовую и аудиовизуальную информацию. Преимущества мультимедийных презентаций – информационная емкость, компактность, наглядность, мобильность, эмоциональная привлекательность.

Эффективность использования мультимедийных технологий в современном образовательном процессе зависит от качества подготовки мультимедийных материалов. Особое внимание при использовании мультимедийных презентаций в учебном процессе следует обратить на возможность объективно оценить их эффективность. Оценка должна быть основана на четких критериях.

#### **Задание для презентации:**

1. Охарактеризуйте средство размещения (гостиницу) по основным параметрам:
  - местонахождение;
  - номерной фонд;
  - концепция гостиницы и сегментация потребителей;
  - основные услуги гостиницы;
  - организационная структура управления гостиницей;
  - характеристика службы безопасности как основного подразделения.
2. Выявите основные опасности и угрозы для исследуемой гостиницы.

3. Разработайте программу противодействия угрозам по основным направлениям использования методов безопасности:

- технические;
- режимные;
- охранные;
- организационно-управленческие;
- кадровые;
- юридические;
- экономические и др.

4. Разработайте основные документы, регламентирующие безопасность в гостинице (правила безопасности в гостинице, положение о службе безопасности в гостинице и т.д.).

#### Критерии оценки творческого задания

<b>Баллы</b>	<b>90-100</b>	<b>89-90</b>	<b>69-80</b>	<b>Менее 60</b>
<b>Содержание</b>	Работа полностью завершена	Почти полностью сделаны наиболее важные компоненты работы	Не все важнейшие компоненты работы выполнены	Работа сделана фрагментарно
	Работа демонстрирует глубокое понимание описываемых процессов	Работа демонстрирует понимание основных моментов, но не все детали уточняются	Работа демонстрирует неполное понимание	Работа демонстрирует минимальное понимание
	Даны интересные дискуссионные материалы. Грамотно используется научная лексика	Имеются некоторые материалы дискуссионного характера. Научная лексика используется иногда не корректно.	Дискуссионные материалы есть в наличии, но не способствуют пониманию проблемы. Научная терминология или используется мало или используется некорректно.	Минимум дискуссионных материалов. Минимум научных терминов
<b>Дизайн</b>	Дизайн логичен и очевиден. Имеются постоянные элементы дизайна. Дизайн подчеркивает содержание.	Дизайн есть. Имеются постоянные элементы дизайна. Дизайн соответствует содержанию.	Дизайн случайный. Нет постоянных элементов дизайна. Дизайн может и не соответствовать содержанию.	Дизайн не ясен. Элементы дизайна мешают содержанию, накладываясь на него.

	Все параметры шрифта хорошо подобраны (текст хорошо читается)	Параметры шрифта подобраны. Шрифт читаем.	Параметры шрифта недостаточно хорошо подобраны, могут мешать восприятию	Параметры не подобраны. Делают текст трудночитаемым
<b>Графика</b>	Хорошо подобрана, соответствует содержанию, обогащает содержание	Графика соответствует содержанию	Графика мало соответствует содержанию	Графика не соответствует содержанию
<b>Грамотность</b>	Нет ошибок: ни грамматических, ни синтаксических	Минимальное количество ошибок	Есть ошибки, мешающие восприятию	Много ошибок, делающих материал трудночитаемым

### 2.1.3. Реферат

Реферат является одним из этапов в формировании компетенций обучающегося. Реферат как форма оценочного средства предполагает краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются формирование умений в соответствии с Паспортом компетенций и углубление теоретических знаний по изучаемому предмету.

#### Примерные темы для рефератов

1. Террористические угрозы и криминальные угрозы: действия персонала при возникновении угроз.
2. Система финансово-экономической безопасности.
3. Система информационной безопасности гостиницы.
4. Система кадровой безопасности гостиницы.
5. Система медицинской и санитарно-эпидемиологической безопасности гостиницы.
6. Система безопасности и охраны труда.
7. Организация работы службы безопасности гостиницы.
8. Назначение и структура паспорта безопасности гостиницы.
9. Стандарты безопасности гостиничного предприятия.
10. Автоматические системы противопожарной защиты.
11. Санитарно-гигиенические угрозы. Медицинское обеспечение гостиничного сервиса.
12. Экологическое сопровождение гостиничного сервиса: создание оптимальной воздушной среды в помещении, использование экологически безопасных материалов, моющих средств и др.
13. Контроль за психологическим климатом в коллективе гостиницы.
14. Организация безопасности VIP гостей гостиницы.
15. Виды компьютерных преступлений и борьба с ними.
16. Разработка и организация действий службы безопасности при несанкционированном проникновении в номер, взломе, потере ключей, пропаже ценностей в сейфах, пропаже вещей в гостинице.
17. Организация видеонаблюдения в гостинице.
18. Разработка обязанностей обслуживающего персонала и охраны по организации эвакуации людей и другим действиям на случай возникновения пожара в гостинице.
19. Современные средства спасения и пожаротушения гостиниц.

20. Требования к сбрасываемым водам гостиничных предприятий, способы очистки.
21. Требования безопасности к устройству и содержанию предприятий питания.
22. Энергосберегающие технологии гостиниц.
23. Координация деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения.
24. Взаимодействие гостиницы с региональным управлением МЧС.
25. Разработка концепции безопасности гостиницы.
26. Обеспечение безопасности здоровья гостей в гостинице в местах общего пользования: сауна, солярий, баня, бассейн, аквапарк.
27. Использование современных информационных и коммуникационных технологий в гостиничной деятельности, в том числе по безопасности жизнедеятельности.
28. Концепция «интеллектуального дома», «умной гостиницы» - Smart Hotel.

### **Критерии оценивания**

Критериями оценки реферата являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению. Новизна текста определяет, прежде всего, самостоятельностью в постановке проблемы, формулированием нового аспекта известной проблемы, наличие авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений.

Одним из критериев оценки работы является анализ использованной литературы. Определяется, привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

Степень раскрытия сущности вопроса – наиболее важный критерий оценки работы студента над рефератом. В данном случае определяется: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) обоснованность способов и методов работы с материалом, способность его систематизировать и структурировать; г) полнота и глубина знаний по теме; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). Также учитывается соблюдение требований к оформлению: насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; оценка грамотности и культуры изложения; владение терминологией; соблюдение требований к объёму реферата.

<b>Критерии оценивания</b>	<b>Баллы</b>
В реферате обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.	90-100
Основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.	80-89
В работе имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.	60-79
Реферат представлен, но тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	Менее 60

#### **2.1.4. Выполнение практических заданий**

Практические задачи направлены на освоение конкретных знаний, умений и навыков студентов в соответствии с Паспортом компетенций, что позволяет установить

связь между содержанием образовательного процесса и реальными событиями, происходящими в окружающем мире.

**Задание 1.** Специалист службы безопасности заметил на одном из этажей предприятия подозрительного незнакомого человека. Опишите его дальнейшие действия?

**Задание 2.** Из номера гостиницы у клиентки неизвестные лица похитили золотые серьги. В каком размере возмещается стоимость похищенных из номера ювелирных украшений? Опишите алгоритм действий по возмещению ущерба.

**Задание 3.** Предложите свой вариант выхода из данной конфликтной ситуации и меры по предотвращению подобных ситуаций.

Сергей работал служащим на парковке. Однажды одна клиентка пожелала забрать свою машину, и он подогнал ее к центральному выезду по запросу из гаража. У клиентки оказалась претензия к состоянию машины – царапина на пассажирской двери. Такой тип жалоб необычен, так как водитель редко видит пассажирские двери своей машины (он садится в автомобиль с другой стороны).

В стандартную оперативную процедуру парковки машин входят проверка машины и запись всех ее повреждений на обороте парковочного билета перед тем, как поставить ее в гараж. В этом случае служащий, который парковал данную машину, выполнил свою работу весьма тщательно и сделал соответствующую запись. Сергей увидел и продемонстрировал клиентке записи на обороте билета, пытаясь избежать конфликта. Гостя выхватила ключи и отправилась к машине, но быстро вернулась. На этот раз жалоба состояла в том, что счетчик машины показывает намного больше километров, чем до того, как она оставила ее на парковке, и что машина пропахла пиццей. Клиентка стала обвинять Сергея в том, что он пользовался ее машиной для поездки за пиццей. Никаких свидетельств, опровергающих эту претензию, не было.

**Задание 4.** Составьте план основных мероприятий по обеспечению безопасности предприятия сферы обслуживания (по выбору).

**Задание 5.** Разработайте должностную инструкцию для начальника службы безопасности предприятия сферы обслуживания (по выбору).

#### Критерии оценки решения практических задач

Критерии оценивания	Баллы
комплексная оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей; полный ответ на вопрос к иллюстративному материалу, правильный выбор тактики действий; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций.	90-100
комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы; неполный ответ на вопрос к иллюстративному материалу, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций.	80-89
затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, в том числе на вопрос к иллюстративному материалу, требующий наводящих вопросов педагога; выбор тактики действий в соответствии с ситуацией, возможен при наводящих вопросах педагога, правильное, последовательное, но неуверенное выполнение манипуляций.	66-79
неверная оценка ситуации; неправильный ответ на вопрос к иллюстративному материалу; неправильно выбранная тактика действий,	60-65



## **2.2 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля**

### **2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний/умений**

#### **Вопросы к зачету**

1. Источники и факторы угроз безопасности гостиничного предприятия.
2. Безопасность при проведении массовых мероприятий в гостинице (выставки, конференции, прием представителей иностранных государств).
3. Современные проблемы экономической безопасности предприятия в России (экономический кризис, передел собственности, криминогенная обстановка, теневая экономика, финансовые проблемы и т. п.).
4. Источники и факторы угроз безопасности гостиничного предприятия социально-экономического, техногенного и природного характера.
5. Законодательство Российской Федерации в области обеспечения безопасности гостиничного и туристского бизнеса.
6. Мероприятия по предотвращению хищений в гостинице, ресторане, баре и других службах.
7. Российское законодательство в области безопасности гостиничного бизнеса и туризма.
8. Глобальные источники угроз и безопасность туризма и гостиничного бизнеса.
9. Основы и общие принципы обеспечения безопасности в гостиничных предприятиях.
10. Частная охранная деятельность и гостиничное предприятие.
11. Организационные вопросы формирования и функционирования службы безопасности в гостинице.
12. Структура системы безопасности гостиничного предприятия. Основные задачи и функции сотрудников службы безопасности.
13. Методика разработки и внедрения концепции безопасности в гостинице.
14. Технические решения обеспечения безопасности в гостинице.
15. Планирование работы службы безопасности гостиничного предприятия.
16. Паспорта безопасности гостиничного предприятия. Структура и содержание основных разделов.
17. Формы и методы управления службой безопасности гостиничного предприятия.
18. Принципы организация, участники взаимодействия при создании службы безопасности, алгоритм создания службы безопасности, выбор организационной модели службы безопасности.
19. Кадровые меры обеспечения безопасности.
20. Взаимодействие управления, ресепшн, службы безопасности в обеспечении комплексной системы безопасности гостиницы.
21. Нормативно-правовые требования к организации безопасности деятельности гостиничного предприятия.
22. Зоны безопасности гостиницы и классификация технических средств охраны.
23. Система охраны гостиничных комплексов.
24. Схема действий службы безопасности при несанкционированном проникновении в номер, взломе, потере ключей, пропаже ценностей в сейфах и вещах.
25. Общая характеристика и содержание единой интегрированной системы безопасности гостиницы.
26. Роль АСУ в обеспечении гостиничного производства.
27. Организация системы предупреждения чрезвычайных ситуаций в гостинице. Извещение, спасение, эвакуация, профилактика.
28. Технические и технологические системы безопасности в гостиничных предприятиях.

29. Направления развития систем повышения уровня безопасности гостиничных предприятий.
30. Технические средства обеспечения безопасности гостиничного предприятия: периметра (подступы, на проходной, въезды, береговая полоса, требования к насаждениям), здания, внутренних помещений здания.
31. Особенности в обеспечении безопасности отеля, мотеля, ботеля, кемпинга и других средств размещения.
32. Система контроля доступа в здание и помещения.
33. Аудит систем безопасности гостиниц.
34. Безопасность номера (двери, замки – on- и off-line, место хранения ключей, извещатели, сейфы, окна, балконы и лоджии).
35. Терроризм и проблемы обеспечения гостиничного предприятия.
36. Видеонаблюдение и видеозапись. Требования к материалам видеонаблюдения, представляемые в судебные и правоохранительные органы.
37. Направления развития систем повышения уровня безопасности гостиничных предприятий.
38. Технические средства обеспечения безопасности гостиничного предприятия: периметра (подступы, на проходной, въезды, береговая полоса, требования к насаждениям), здания, внутренних помещений здания.
39. Роль ФМС РФ в обеспечении безопасности в гостиничном предпринимательстве.
40. Организация противопожарной службы в гостинице. Средства пожаротушения.
41. Международное сотрудничество в области совершенствования систем безопасности гостиничных предприятий.
42. Безопасность технических систем гостиничного предприятия (безопасность эксплуатации машин и оборудования в гостинице, ответственные службы, инструкции).

## **2.2.2. Фонд оценочных средств для проверки умений/навыков**

### **Примерные практические задания**

**Задание 1.** Процесс обеспечения безопасности лежит в широком диапазоне: от полностью автоматизированного до абсолютно персонализированного. Определите в указанном диапазоне место приложения основных усилий по решению проблем безопасности услуг предприятия сферы обслуживания. Задача требует аналитического решения. Ключевые слова: гостеприимство, безопасность, человеческий фактор, система управления безопасностью.

**Задание 2.** В холле гостиницы эконом-класса (город N) висит объявление «Администрация не несет ответственности за сохранность вещей постояльцев». Пользуясь положениями Гражданского кодекса РФ и правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, объясните ошибку администрации гостиницы.

**Задание 3.** На предприятии В открылась вакантная должность специалиста службы безопасности. При приеме на работу требуется уточнить персональные сведения, характеризующие личность кандидата и уровень его производственной квалификации. Сформулируйте вопросы для кандидатов на вакантную должность:

- о прежнем месте работы;
- об отношении к работе;
- о трудовой дисциплине;
- об опыте работы;
- дополнительная информация.

Назовите ответы, которые, на Ваш взгляд, будут здесь наиболее удачными.

**Задание 4.** Убирая номер после выезда проживающего, горничная обнаружила забытые им вещи. Опишите алгоритм последующих действий.

**Задание 5.** В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица и совершили кражу. Опишите алгоритм последующих действий работников службы безопасности.

**Задание 6.** Специалист службы безопасности заметил на одном из этажей предприятия подозрительного незнакомого человека. Опишите его дальнейшие действия?

**Задание 7.** Из номера гостиницы у клиентки неизвестные лица похитили золотые серьги. В каком размере возмещается стоимость похищенных из номера ювелирных украшений? Опишите алгоритм действий по возмещению ущерба.

**Задание 8.** Предложите свой вариант выхода из данной конфликтной ситуации и меры по предотвращению подобных ситуаций.

Сергей работал служащим на парковке. Однажды одна клиентка пожелала забрать свою машину, и он подогнал ее к центральному выезду по запросу из гаража. У клиентки оказалась претензия к состоянию машины – царапина на пассажирской двери. Такой тип жалоб необычен, так как водитель редко видит пассажирские двери своей машины (он садится в автомобиль с другой стороны).

В стандартную оперативную процедуру парковки машин входят проверка машины и запись всех ее повреждений на обороте парковочного билета перед тем, как поставить ее в гараж. В этом случае служащий, который парковал данную машину, выполнил свою работу весьма тщательно и сделал соответствующую запись. Сергей увидел и продемонстрировал клиентке записи на обороте билета, пытаясь избежать конфликта. Гостя выхватила ключи и отправилась к машине, но быстро вернулась. На этот раз жалоба состояла в том, что счетчик машины показывает намного больше километров, чем до того, как она оставила ее на парковке, и что машина пропахла пиццей. Клиентка стала обвинять Сергея в том, что он пользовался ее машиной для поездки за пиццей. Никаких свидетельств, опровергающих эту претензию, не было.

**Задание 9.** Составьте план основных мероприятий по обеспечению безопасности предприятия сферы обслуживания (по выбору).

**Задание 10.** Разработайте должностную инструкцию для начальника службы безопасности предприятия сферы обслуживания (по выбору).

*Макет должностной инструкции*

Наименование организации (1)	Утверждаю (2)
Должностная инструкция	(директор, должностное лицо, уполномоченное утверждать должностную инструкцию)
00.00.0000 г. №00	
(наименование должности) (3)	(подпись) (ФИО) 00.00.0000 г.
1. Общие положения (4)	
1.	
2...	
2. Должностные обязанности (5)	
1.	
2...	
3. Права (6)	
1.	
2...	
4. Ответственность (7)	
1.	
2...	
Должностная инструкция разработана в	

соответствии с \_\_\_\_\_  
(8)  
Руководитель структурного подразделения (9)

\_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО)  
00.00.0000 г.

**Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам зачета**

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформированности компетенций
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос зачетного билета, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном ориентировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. При ответе на зачетный билет студент демонстрирует применение знаний к реальным профессиональным ситуациям, объясняет решение задачи на уровне анализа, синтеза и дает свою оценку решения проблемы. Причем студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания и правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических заданий.</p>	<b>A</b>	<b>100-96</b>	<b>зачет</b>	<b>Повышенный уровень сформированности компетенций</b>
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Задание выполнено правильно и с обоснованием принятого решения. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.</p>	<b>A</b>	<b>95-91</b>	<b>зачет</b>	
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая</p>	<b>A</b>	<b>90-86</b>	<b>зачет-</b>	

сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Задание выполнено верно, правильно. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.				
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	<b>B</b>	<b>85-81</b>	<b>зачет</b>	<b>Базовый уровень сформированности компетенций</b>
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.	<b>C</b>	<b>80-76</b>	<b>зачет</b>	
Студент демонстрирует достаточные теоретические и практические знания. Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий или выполнении заданий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	<b>C</b>	<b>75-71</b>	<b>зачет</b>	
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент испытывает затруднения при выполнении практических заданий и не может связать теорию с практикой.	<b>D</b>	<b>70-66</b>	<b>зачет</b>	<b>Пороговый уровень сформированности компетенций</b>
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений,	<b>E</b>	<b>65-61</b>	<b>зачет</b>	

вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Испытывает затруднения при выполнении практических заданий. Речевое оформление требует поправок, коррекции.				
Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя	<b>Е</b>	<b>60</b>	<b>зачет</b>	
Студент испытывает значительные трудности в ответе на зачетные вопросы. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений экономической теории. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает. Задания не выполнены.	<b>Ф</b>	<b>Менее 60</b>	<b>незачет</b>	<b>Компетенции не сформированы</b>