МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра безопасности жизнедеятельности и адаптивной физической культуры

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП



О.Н. Рябова

«22» июня 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

БЕЗОПАСНОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Уровень высшего образования:	бакалавриат
Квалификация выпускника:	бакалавр
Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) образовательной программы:	Сервис в торговле

Шуя

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Безопасность обслуживания потребителя» является подготовка кадров нового типа, востребованных на рынке труда, обладающих высоким уровнем сформированности профессиональных компетенций в области сервиса и качества подготовки высококвалифицированного и конкурентоспособного бакалавра в области сервиса.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Безопасность обслуживания потребителя» является дисциплиной по выбору; относится к формируемой участниками образовательных отношений части блока дисциплин Б1, входит в предметно-методический модуль

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности обучающихся к освоению дисциплин: Бизнес-процессы торговых предприятий, Материально-техническая база и оформление предприятий сервиса в торговле, Теория и практика продаж, Реклама в торговле, Электронная торговля, Электронные платежные системы и их использование в торговле; прохождению производственных практик – организационно-управленческой практики, сервисной практики, преддипломной практики; подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена, выполнению и защите выпускной квалификационной работы.

Студент, приступающий к изучению данной дисциплины, должен:

Знать:

– основные опасности и характер их воздействия на человека и окружающую среду;

– современные угрозы, опасности и риски в киберпространстве;

– правила безопасного поведения и методы защиты от опасных и чрезвычайных ситуаций в процессе жизнедеятельности;

– превентивные мероприятия по обеспечению безопасности в образовательной организации;

– теорию современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;

– ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса.

Уметь:

– оценивать факторы риска и выстраивать алгоритм безопасного поведения в условиях чрезвычайных ситуаций;

– выстраивать алгоритм безопасного поведения в киберпространстве;

– применять различные методы защиты в опасных и чрезвычайных ситуациях;

– формировать у детей и подростков мотивацию к здоровому образу жизни и культуру безопасного поведения;

– использовать здоровьесберегающие технологии в организации образовательного пространства;

– организовывать и проводить работу с учащимися, родителями (законными представителями) обучающихся и персоналом образовательных организаций по формированию навыков безопасного поведения при возникновении опасных и чрезвычайных ситуаций;

– выявлять признаки неотложных состояний;

– оказывать первую помощь при неотложных состояниях и чрезвычайных ситуациях;

– проводить профилактические мероприятия по предупреждению детского травматизма;

– анализировать и оценивать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг;

– разрабатывать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

Владеть:

– приемами организации безопасной и комфортной образовательной среды;

– навыками оказания первой помощи в чрезвычайных ситуациях;

– методами формирования культуры безопасного и ответственного поведения;

– приемами и технологиями проведения мероприятий по санитарно-гигиеническому воспитанию;

– навыками выбора и использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;

– навыками систематизации информации о современных сервисных технологиях в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

3.1. Компетенции, формированию которых способствует данная дисциплина

При реализации дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

а) универсальные компетенции (УК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Разработка и реализация проектов	УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	УК.8.1. Оценивает факторы риска, умеет обеспечивать личную безопасность и безопасность окружающих. УК.8.2. Использует методы защиты в чрезвычайных ситуациях, формирует культуру безопасного и ответственного поведения.

б) общепрофессиональные компетенции (ОПК) и индикаторы их достижения:

–

в) профессиональные компетенции (ПК) и индикаторы их достижения:

Код и наименование профессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
Тип задач профессиональной деятельности: педагогический		
ПК-2 Способен к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей	ПК- 2.1. Использует теоретические знания и практические приемы современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг. ПК-2.2. Разрабатывает процесс предоставления услуги сервиса. ПК-2.3. Совершенствует технологии обслуживания потребителей.	Анализ отечественного и зарубежного опыта 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса 33.008 Руководитель предприятия питания 07.002 Специалист по организационному и

		документационному обеспечению управления организацией 07.005 Специалист административно-хозяйственной деятельности

3.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения формируемых компетенций

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

– основные опасности и характер их воздействия на человека и окружающую среду (УК-8 (индикаторы – 1, 2);

– современные угрозы, опасности и риски в киберпространстве (УК-8 (индикаторы – 1, 2);

– правила безопасного поведения и методы защиты от опасных и чрезвычайных ситуаций в процессе жизнедеятельности (УК-8 (индикаторы – 1, 2);

– теорию современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3);

– ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса (ПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3).

Уметь:

– выстраивать алгоритм безопасного поведения в киберпространстве (УК-8 (индикаторы – 1, 2);

– применять различные методы защиты в опасных и чрезвычайных ситуациях (УК-8 (индикаторы – 1, 2);

– анализировать и оценивать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг (ПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3);;

– разрабатывать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3).

Владеть:

– методами формирования культуры безопасного и ответственного поведения (УК-8 (индикаторы – 1, 2);

навыками выбора и использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3);

- навыками систематизации информации о современных сервисных технологиях в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3).

4. Объём и содержание дисциплины

Очная форма обучения

Объём дисциплины составляет 3 зачётных единицы (81час.)

Контактная работа 27,25 час.

Самостоятельная работа 53,75 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	5 сем.	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	13,5	53,75
Практические занятия	13,5	
Зачёт	0,25	-
Всего	27,25	53,75

Заочная форма обучения

Объём дисциплины составляет 3 зачётных единицы (81час.)
Контактная работа 9,25 час.
Самостоятельная работа 71,75 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	5 сем.	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	4,5	69
Практические занятия	4,5	
Зачёт	0,25	2,75
Всего	9,25	71,75

4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и объемом учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	**Раздел (тема) дисциплины**	**Семестр**	**Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)**				**Формы текущего контроля успеваемости** **Формы промежуточной аттестации**
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		

1.	Теоретические основы безопасности обслуживания потребителя	5	1,5	-	1,5	13	Контрольная работа
2.	Потребность в безопасности потребителя	5	4,5	-	4,5	13	Контрольная работа
3.	Жизненный цикл безопасности обслуживания потребителя	5	3	-	3	13	Контрольная работа
4.	Аспекты безопасности потребителя	5	4,5		4,5	14,75	Контрольная работа
ИТОГО			13,5	-	13,5	53,75	Зачёт

Заочная форма обучения

№ п/п	**Раздел (тема) дисциплины**	**Курс**	**Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)**				**Формы текущего контроля успеваемости** **Формы промежуточной аттестации**
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1.	Теоретические основы безопасности обслуживания потребителя	3	1,5	-	-	18	
2.	Потребность в безопасности потребителя	3	1,5	-	1,5	18	
3.	Жизненный цикл безопасности обслуживания потребителя	3	1,5	-	1,5	18	
4.	Аспекты безопасности потребителя	3	-	-	1,5	15	
ИТОГО			4,5	-	4,5	69	Зачёт

4.2. Развернутое описание содержания учебного материала по разделам (темам)

Тема 1. Теоретические основы безопасности обслуживания потребителя

Терминологический аппарат (термины по безопасности обслуживания потребителя: опасность, безопасность, потребитель). Сущность жизнедеятельности человека. Основные опасности. Характеристики основных опасностей. Характер воздействия основных опасностей на человека – потребителя. Понятие безопасность жизнедеятельности. Современный комплекс проблем безопасности, компетентность в области безопасности жизнедеятельности.

Тема 2. Потребность в безопасности потребителя

Социологическая структура потребителя. Мотивационный механизм потребителя. Потребности в мотивации поведения потребителя. Потребность в безопасности потребителя в структуре потребностей (по иерархии потребностей А. Маслоу). Факторы, активизирующие потребности в безопасности потребителя.

Тема 3. Жизненный цикл безопасности обслуживания потребителя

Этапы жизненного цикла безопасности обслуживания потребителя. Деятельность организации по обеспечению безопасности обслуживания потребителя. Эффективность деятельности организации по обеспечению безопасности потребителя.

Тема 4. Аспекты безопасности потребителя

Эксплуатационно-техническая безопасность. Экологическая безопасность. Информационная безопасность. Правовая безопасность. Финансовая безопасность. Имущественная безопасность. Психологическая безопасность. Закон «О защите прав потребителей».

5. Образовательные технологии, в том числе перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При реализации различных видов учебных занятий предусматривается использование следующих образовательных технологий: технология проблемного обучения, технология развития критического мышления, проектная технология, рейтинговой технологии, технология учебной дискуссии, активные методы и формы обучения.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: мультимедиа технологии, технологии смешанного обучения, поисковые системы.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине осуществляется в следующих формах:

1) доклады и сообщения по тематике семинаров;

2) выполнение контрольных работ.

Полностью весь методический материал по обеспечению самостоятельной работы студентов приводится в приложении 1 к рабочей программе. Доступ к методическим материалам осуществляется через сайт Шуйского филиала ИвГУ, в том числе через ЭБС Шуйского филиала ИвГУ на платформе «Руконт».

7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Для текущего контроля успеваемости используются контрольные работы, подготовка к семинарским занятиям, которые выполняются самостоятельно. На зачете по дисциплине «Безопасность обслуживания потребителя» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются тестами и собеседованием, используется смешанная форма проведения зачета, а также рейтинговая (накопительная) система оценивания результатов обучения (для очной формы обучения).

Максимальное количество баллов, которое возможно получить на зачете – 30 баллов.

Тестирование проводится на зачете в течение 15 минут. Тест-билет содержит 10 заданий в тестовой форме.

Критерии оценки:

Каждое правильно выполненное задание оценивается 1 балла, максимальное количество баллов – 10.

Собеседование осуществляется по билетам, состоящим из 2 вопросов.

Ответ на каждый вопрос оценивается 10 баллами. При оценивании учитываются следующие критерии:

10 баллов – вопрос раскрыт полностью;

8 баллов – вопрос раскрыт полностью, но ответ содержит незначительные неточности;

6 баллов – вопрос раскрыт полностью, но ответ содержит значительные неточности;

4 балла – вопрос раскрыт не полностью, но ответ содержит незначительные неточности;

2 балл – вопрос раскрыт не полностью, но ответ содержит значительные неточности;

0 баллов – вопрос не раскрыт.

Максимум за собеседование – 20 баллов.

Очная форма обучения

Оценка результатов освоения дисциплины при рейтинговой системе оценивания формируется по 100-балльной шкале из результатов текущего контроля успеваемости и результатов, полученных на зачете.

Оценка на зачете выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Безопасность обслуживания потребителя» при рейтинговой системе оценивания

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
зачтено	зачтено	зачтено	не зачтено
85-100 баллов	71-84 балла	61-70 баллов	60 и менее баллов

Заочная форма обучения

Оценка на зачѐте выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Безопасность обслуживания потребителя»

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
зачтено	зачтено	зачтено	не зачтено
26-30 баллов	21-25 баллов	17-20 баллов	менее 17 баллов

Фонд оценочных средств по дисциплине «Безопасность обслуживания потребителя» в полном объѐме представлен в Приложении 2 к рабочей программе.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Учебная и учебно-методическая литература:

– основная литература:

1. Безопасность жизнедеятельности : учебник / А.А. Солдатов, Н.П. Кириллов, М.Ю. Мартынова и др. ; Российский государственный социальный университет. – Москва : Российский государственный социальный университет, 2019. – 556 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574155. – ISBN 978-5-7139-1383-0. – Текст : электронный.
2. Безопасность жизнедеятельности : учебник / Э. А. Арустамов, А. Е. Волощенко, Н. В. Косолапова, Н. А. Прокопенко ; под ред. Э. А. Арустамова. – 23-е изд., пересмотр. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 446 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621846. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04381-9. – Текст : электронный.
3. Безопасность жизнедеятельности : учебник / Э.А. Арустамов, А.Е. Волощенко, Н.В.

Косолапова, Н.А. Прокопенко ; под ред. Э.А. Арустамова. – 21-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 446 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496098. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02972-1. – Текст : электронный.

4. Дашков, Л. П. Организация и управление коммерческой деятельностью : учебник / Л. П. Дашков, О. В. Памбухчиянц. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 400 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621857. – ISBN 978-5-394-04467-0. – Текст : электронный.

– дополнительная литература:

1. Артемов, А.В. Информационная безопасность : курс лекций / А.В. Артемов ; Межрегиональная Академия безопасности и выживания. – Орел : Межрегиональная академия безопасности и выживания, 2014. – 257 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428605. – Текст : электронный.
2. Безопасность жизнедеятельности : учебник / под ред. Е.И. Холостовой, О.Г. Прохоровой. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 453 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573161. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03216-5. – Текст : электронный.
3. Безопасность жизнедеятельности : учебное пособие / ред. Л.А. Муравей. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 431 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119542. – ISBN 5-238-00352-8. – Текст : электронный.
4. Быкадоров, В.А. Техническое регулирование и обеспечение безопасности : учебное пособие / В.А. Быкадоров, Ф.П. Васильев, Казюлин Владимир Александрович ; под ред. Ф.П. Васильева. – Москва : Юнити-Дана : Закон и право, 2015. – 639 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446481. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02537-7. – Текст : электронный.
5. Васничук, Р. Л. Защита прав потребителей в сфере оказания услуг / Р. Л. Васничук. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 112 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=96900 . – ISBN 978-5-905855-98-6. – Текст : электронный.
6. Дубровин, И. А. Поведение потребителей : учебное пособие / И. А. Дубровин. – 5-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 310 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684486. – ISBN 978-5-394-04606-3. – Текст : электронный.
7. Памбухчиянц, О.В. Технология розничной торговли : учебник / О.В. Памбухчиянц. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 288 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=116036. – ISBN 978-5-394-01131-3. – Текст : электронный.

Интернет-ресурсы:

1. Безопасность. – URL: https://ru.wikipedia.org/wiki
2. Безопасность жизнедеятельности. – URL: https://sibsau.ru/sveden/edufiles/120059/
3. Безопасность, угрозы и опасности. – URL: http://www.grandars.ru/shkola/bezopasnost-zhiznedeyatelnosti/bezopasnost-turistov.html
4. Безопасность услуги: Свойства услуги, показатели. – URL: http://www.mainmarketing.ru/mcobs-309-1.html

5. Закон о безопасности. – URL: https://base.garant.ru/10136200/1cafb24d049dcd1e7707a22d98e9858f/
6. Закон "О защите прав потребителей". – URL: http://base.garant.ru/10106035/
7. Исследование качества обслуживания потребителей услуг: проблемы и методология. . – URL: https://cyberleninka.ru/article/n/issledovanie-kachestva-obsluzhivaniya-potrebiteley-uslug-problemy-i-metodologiya
8.Качество и безопасность услуг общественного питания. – URL: https://studref.com/579867/turizm/kachestvo_bezopasnost_uslug_obschestvennogo_pitaniya
9. Классификация опасностей. – URL: http://automationlab.ru/index.php/bgd/97-1
10. Классификация опасностей и угроз. – URL: https://studfile.net/preview/1958932/page:5/
11. Общество защиты прав потребителей. – URL: http://ozpp.ru/consumer/comments/n38.html
12. Опасность: суть термина, виды, классификация, признаки и дерево причин опасностей. – URL: https://fireman.club/statyi-polzovateley/opasnost-sut-termina-vidyi-priznaki/
13. Основы сервиса безопасности. – URL: https://socio-mom.ru/d/trufanovd.o.osnovyservisabezopasnosti.chast1.2014..pdf
14. Потребитель https://ru.wikipedia.org/wiki
15. Услуга. – URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Услуга

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» http://www.biblioclub.ru/ по паролю;

Коллекция Шуйского филиала ИвГУ на национальном цифровом ресурсе «Руконт» http://www.rucont.ru/;

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://window.edu.ru/ свободный.

Консультант Плюс http://www.consultant.ru/

Российское образование: Федеральный образовательный портал [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.edu.ru/ свободный.

Программное обеспечение:

В процессе изучения дисциплины «Безопасность обслуживания потребителя» используются офисные пакеты Microsoft Office, Open Office, программа для просмотра и чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader DC, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах Adobe Flash Player, вэб-обозреватели Google Chrome, Opera, Антивирус Касперского, 1С университет.

Информационно-поисковые системы сети Интернет, в том числе Yandex, Google, Rambler, Yahoo!, и другие; электронные каталоги и ресурсы web-сайтов отечественных и зарубежных библиотек.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

3. Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

4. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

5. Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации: электронные презентации.

Автор (ы) рабочей программы дисциплины: Л.П. Кислякова, доцент кафедры безопасности жизнедеятельности и адаптивной физической культуры, кандидат технических наук, доцент.

Программа рассмотрена на заседании кафедры безопасности жизнедеятельности и адаптивной физической культуры «27» февраля 2020 г., протокол № 8

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 11 от «11» июня 2021 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 6 от «21» февраля 2022 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 10 от «22» июня 2023г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Приложение 1.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Практическое занятие № 1

Теоретические основы безопасности обслуживания потребителя

Основные вопросы:

Подготовьтесь к обсуждению на занятии следующих вопросов:

Терминологический аппарат (термины по безопасности обслуживания потребителя).

Сущность жизнедеятельности человека.

Основные опасности.

Характеристики основных опасностей.

Характер воздействия основных опасностей на человека – потребителя.

Понятие безопасность жизнедеятельности.

Современный комплекс проблем безопасности.

Компетентность в области безопасности жизнедеятельности.

Практическое занятие № 2

Потребность в безопасности потребителя

Основные вопросы:

Подготовьтесь к обсуждению на занятии следующих вопросов:

Социологическая структура потребителя.

Мотивационный механизм потребителя.

Потребности в мотивации поведения потребителя.

Потребность в безопасности потребителя в структуре потребностей (по иерархии потребностей А. Маслоу).

Факторы, активизирующие потребности в безопасности потребителя.

Практическое занятие № 3

Жизненный цикл безопасности обслуживания потребителя

Основные вопросы:

Подготовьтесь к обсуждению на занятии следующих вопросов:

Этапы жизненного цикла безопасности обслуживания потребителя.

Деятельность организации по обеспечению безопасности обслуживания потребителя.

Эффективность деятельности организации по обеспечению безопасности потребителя.

Практическое занятие № 4

Аспекты безопасности потребителя

Основные вопросы:

Подготовьтесь к обсуждению на занятии следующих вопросов:

Эксплуатационно – техническая безопасность.

Экологическая безопасность.

Информационная безопасность.

Правовая безопасность.

Финансовая безопасность.

Имущественная безопасность.

Психологическая безопасность.

Сферы обслуживания потребителя.

Безопасность обслуживания потребителя.

ПОДГОТОВКА И ЗАЩИТА КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Примерные темы контрольной работы 1

1. Воздействия основных опасностей на человека – потребителя.
2. Потребность в безопасности в мотивации поведения потребителя.

Примерная тема контрольной работы 2

Безопасности потребителя в сфере обслуживания (Выбирается конкретная сфера обслуживания. Безопасность потребителя рассматривается в конкретной сфере обслуживания с учетом аспектов безопасности)

Контрольная работа – письменная работа, служащая для определения уровня знаний по различным темам учебных дисциплин. Контрольная работа представляет собой задание с одним вопросом. Главная задача контрольной работы – это полностью раскрыть содержание вопроса, относящегося к изучаемой дисциплине, продемонстрировать знание теории и понимание практического применения. Для грамотного формулирования ответа применяется сравнительно-аналитический метод.

Объем – 30-35 страниц.

Источники: использовать в контрольной работе не менее 20 источников (ссылки на эти источники обязательны!).

Структура контрольной работы

1. Титульный лист
2. Содержание
3. Введение
4. Основная часть

4.1…..

4.2…..

5. Заключение
6. Список литературы
7. Приложение

Критерии формирования оценки и шкала оценивания:

Критерии оценивания:

1. Новизна контрольной работы: актуальность проблемы и темы; новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.

2. Степень раскрытия сущности проблемы: соответствие плана теме контрольной работы; соответствие содержания теме и плану контрольной работы; полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; обоснованность способов и методов работы с материалом; умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.

3. Обоснованность выбора источников: круг, полнота использования литературных источников по проблеме; привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

4. Соблюдение требований к оформлению: правильное оформление ссылок на используемую литературу; грамотность и культура изложения; владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; соблюдение требований к объему контрольной работы; культура оформления: выделение абзацев.

5. Грамотность: отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; литературный стиль.

6. Устная защита контрольной работы: быстрый, четкий, аргументированный, полный ответ на основные и дополнительные вопросы; ориентация в материале; презентация к контрольной работе; грамотность речи.

После проверки преподавателем работы обучающегося, преподаватель беседует с обучающимся по теме контрольной работы.

Каждая позиция оценивается максимально в 2 балла.

Критерии оценки:

2 балла – задание выполнено полностью;

1,4 балла – задание выполнено полностью, но с неточностями;

0,7 баллов – задание выполнено не полностью;

0 баллов – задание не выполнено.