

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ДВ.3.1 Эргономические основы сервисной деятельности»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2016

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

Протокол № 5 от "25" 01 2014.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

И.Н. Корабейников

Исполнители:

Старший преподаватель

должность

подпись

расшифровка подписи

И.П. Бобрешова

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

код - наименование

личная подпись

расшифровка подписи

Ж.А. Ермакова

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

Ю.Н. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации

© Бобрешова И.П., 2016
© ОГУ, 2016

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

Усвоение студентами теоретических основ и практических умений и навыков выработки и внедрения эффективных решений в области трудовой деятельности персонала на предприятии, организации труда, формирование знаний о эффективной, безопасной и комфортной трудовой деятельности человека в системе "человек-техника-среда".

Задачи:

- формирование у студентов представления о физиологических и психологических функциях человека в процессе труда, о закономерностях динамики работоспособности и проблеме утомления, об эргономических требованиях к орудиям труда и производственной обстановке, к проектированию рабочих мест и технических систем;
- усвоение концептуальных основ эргономики в будущей профессиональной деятельности;
- создание условий для активизации в процессе освоения дисциплины профессионально-личностного самоопределения и самосовершенствования студентов;
- обеспечить владение компетенциями применения полученных знаний, навыков и умений для успешной практической профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.9 Математика и информатика*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<u>Знать:</u> - компоненты труда, факторы условий труда, социально-психологические характеристики труда; - элементы и функции производственной обстановки. антропометрические и физиологические требования к орудиям труда и рабочему месту; - эргономические параметры рабочего места. <u>Уметь:</u> - выявлять факторы, влияющие на психо-физиологические функции человека в процессе труда.; - разрабатывать: меры по устранению вредных условий производства, снижению эмоционального напряжения работников и повышению трудовой мотивации; режимы труда и отдыха, устанавливать регламентированные перерывы и продолжительность трудового дня. <u>Владеть:</u> - методами эргономического анализа, оценки и проектирования рабочего места на предприятиях сферы сервиса.	ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	34,25	34,25
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - выполнение индивидуального задания (ИЗ); - написание реферата (Р); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю и т.п.)	73,75	73,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Предмет, цели, задачи и структура эргономики	13	2	2		9
2	Социально-психологическая сущность трудовой деятельности человека	13	2	2		9
3	Физиологические и психические функции человека в процессе труда	13	2	2		9
4	Закономерности динамики работоспособности и проблема утомления	13	2	2		9
5	Использование теории утомления при проектировании трудовых процессов	13	2	2		9
6	Подготовка работников к видам трудовой деятельности	15	4	2		9
7	Эргономические требования к орудиям труда и производственной обстановке	14	2	2		10
8	Эргономические требования к проектированию рабочих мест и технических систем	14	2	2		10
	Итого:	108	18	16		74
	Всего:	108	18	16		74

4.2 Содержание разделов дисциплины

№ 1 Предмет, цели, задачи и структура эргономики Основные вопросы эргономики. Содержание эргономики как науки. Проблемы возникновения и развития эргономики. Связь эргономики с другими науками, область ее использования. Основные цели эргономики. Система «человек-техника-среда». Эргономические показатели: антропометрический, гигиенический, физиологиче-

ский, психофизиологический, психологический. Направления развития эргономики (техническая эстетика, инженерная технология, производственная эргономика).

№ 2 Социально-психологическая сущность трудовой деятельности человека Понятие «труд» с экономической, социальной, психофизиологической точки зрения. Компоненты труда: предметы труда, средства труда, субъекты труда. Условия труда: социально-экономические, производственные. Классификация элементов условий труда. Социальные характеристики труда. Функции, обуславливающие содержание труда. Понятие «классификация содержания труда». Понятие и показатели характера труда. Отношение к труду как признак характера труда. Понятие и основные показатели отношения к труду.

№ 3 Физиологические и психические функции человека в процессе труда Трудовые функции, выполняемые работниками в условиях современных организаций. Факторы, влияющие на физиологические функции человека в процессе труда. Взаимосвязь физического и умственного труда. Взаимосвязь физического и умственного труда. Психические функции в трудовой деятельности работников. Психическое состояние человека в процессе труда. Процессы психической деятельности работника: восприятие, внимание, мышление, память, эмоции.

№ 4 Закономерности динамики работоспособности и проблема утомления Тяжесть труда (работы). Степень тяжести работы. Комбинированная оценка тяжести труда. Условия труда: санитарно-гигиенические, психофизиологические, производственные. Методы субъективной оценки функциональных состояний человека. Категории тяжести, их характеристика. Интегральная оценка категорий тяжести труда. Сущность, факторы, показатели и динамика работоспособности. Методы измерения работоспособности. Влияние изменения уровня работоспособности на производительность труда. Основные понятия утомления. Показатели и причины повышенного производственного утомления. Виды напряжения. Классификация утомления

№ 5 Использование теории утомления при проектировании трудовых процессов Психофизиологические основы теории утомления. Особенности проектирования теории трудовых процессов, различные эмоциональные воздействия на человека. Планировка рабочих мест и рационализация оснащения. Разработка мер по устранению вредных условий производства, снижению эмоционального напряжения работников и повышению трудовой мотивации. Режим труда и отдыха. Регламентированные перерывы и продолжительность трудового дня. Активный отдых. Пассивный отдых. Содержание и способы организации внутрисменного отдыха, их особенности и назначение.

№ 6 Подготовка работников к видам трудовой деятельности Особенности организации трудовой деятельности. Профессиограмма, ее характеристика. Профессиональные признаки трудовой деятельности. Профессиональные требования к личности. Взаимная адаптация человека и технических систем. Профессиональные ориентация и консультация. Профессиональный отбор, его цель и сущность. Принципы проведения психофизиологического профотбора и система его проведения. Основные направления, методы и показатели профессионального отбора. Требования, предъявляемые к процессам обучения и тренировки. Содержание и процесс обучения. Организация процесса обучения. Формы и методы производственного обучения.

№ 7 Эргономические требования к орудиям труда и производственной обстановке Взаимодействие человека и орудий труда. Элементы и функции производственной обстановки. Антропометрические и физиологические требования к орудиям труда и рабочему месту. Понятие «рабочее место». Классификация трудовых движений. Физиологические особенности двигательного аппарата человека. Психологические требования к орудиям труда. Построение информационной модели процесса управления. Санитарно-гигиенические условия жизнедеятельности и работоспособности в системе «человек-машина-среда» (вибрация, шум, загрязнение воздуха). Эстетические и социально-психологические требования к производственной обстановке. Социально-психологический климат в коллективе, влияние на производительность труда.

№ 8 Эргономические требования к проектированию рабочих мест и технических систем Понятие «рабочее место». Эргономический анализ, оценка и проектирование рабочего места. Организация рабочего места. Эргономические параметры рабочего места. Факторы, определяющие организацию рабочего места: положение тела, рабочая поза, рабочие движения, темп движений, зоны деятельности. Правила расчета параметров рабочих мест. Анализ пространственной компоновки рабочих мест. Стандартизация в эргономике. Подготовка кадров в области эргономики.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Предмет, цели, задачи и структура эргономики	2
2	2	Социально-психологическая сущность трудовой деятельности человека	2
3	3	Физиологические и психические функции человека в процессе труда	2
4	4	Закономерности динамики работоспособности и проблема утомления	2
5	5	Использование теории утомления при проектировании трудовых процессов	2
6	6	Подготовка работников к видам трудовой деятельности	2
7	7	Эргономические требования к орудиям труда и производственной обстановке	2
8	8	Эргономические требования к проектированию рабочих мест и технических систем	2
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1 Эргономика [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.В. Адамчук, Т.П. Варна, В.В. Воротникова и др. ; ред. В.В. Адамчук. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 254 с. - ISBN 5-238-00086-3 – Режим доступа <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119534>

2 Курбацкая, Т.Б. Эргономика [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.Б. Курбацкая ; Министерство образования и науки Республики Татарстан, Казанский (Приволжский) федеральный университет, Набережночелнинский институт (филиал). - Казань: Издательство Казанского университета, 2013. - Ч. 1. Теория. - 172 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=353494>

3 Курбацкая, Т.Б. Эргономика [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.Б. Курбацкая ; Министерство образования и науки Республики Татарстан, Казанский (Приволжский) федеральный университет, Набережночелнинский институт (филиал). - Казань : Издательство Казанского университета, 2013. - Ч. 2. Практика. - 185 с. : ил., схем. - Библиогр. в кн.; – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=353495>

5.2 Дополнительная литература

1 Экономика и социология труда: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 062100 "Управление персоналом" / под ред. А. Я. Кибанова. - Москва : ИНФРА-М, 2013. - 584 с. - ISBN 978-5-16-003458-4.

2 Занько, Н. Г. Безопасность жизнедеятельности: учебник / Н. Г. Занько, К. Р. Малаян, О. Н. Русак. - 14-е изд., стер. - Санкт-Петербург : Лань, 2012. - 672 с. - ISBN 978-5-8114-0284-7.

3 Ефремова, О. С. Охрана труда. Справочник специалиста / О. С. Ефремова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Альфа-Пресс, 2014. - 800 с - ISBN 978-5-94280-621-7.

5.3 Периодические издания

1 Безопасность труда в промышленности : журнал. - Москва : Агентство «Роспечать» 2015 - 2016 гг.

5.4 Интернет-ресурсы

1. <http://window.edu.ru> - Единое окно доступа к образовательным ресурсам, представляющее собой библиотеку учебно-методических материалов для студентов, преподавателей и пр. в свободном доступе; каталог ссылок на образовательные порталы.
2. <http://ecsocman.edu.ru> - Федеральный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Представлено информационное обеспечение образовательного сообщества России учебными и методическими материалами по образованию в области экономики, социологии и менеджмента.

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Операционная система Microsoft Windows;
2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access);
3. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2016]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ <\\fileserver1\!CONSULT\cons.exe>
4. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. - Москва, [1990–2016]. – Режим доступа <\\fileserver1\GarantClient\garant.exe> в локальной сети ОГУ.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кафедра «Управление персоналом, сервиса и туризма» для построения эффективного учебного процесса располагает следующими материально-техническими средствами, которые используются в процессе изучения дисциплины:

- ученическая доска;
- комплектами ученической мебели;
- персональные компьютеры, подключенные к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ;
- экран для проектора на треноге;
- мультимедийный проектор.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.
- Методические указания по подготовке обучающихся к самостоятельной работе по дисциплине.

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины (модуля)

«Б.1.ВДВ.3.1 Эргономические основы сервисной деятельности»

Направление подготовки (специальность): 43.03.01 Сервис
код и наименование

Направленность (профиль), специализация: Социально-культурный сервис

Год набора 2016

Форма обучения очная

Дополнения и изменения к рабочей программе на 2017/2018 учебный год рассмотрены и
утверждены на заседании кафедры управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от "09" 01 20 17 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры



Е.В. Шестакова

расшифровка подписи

Исполнители:

Старший преподаватель

должность



подпись

И.П. Бобрешова

расшифровка подписи

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.3 Периодические издания

1. Безопасность труда в промышленности : журнал. - Москва : Агентство «Роспечать» 2017 г.

5.5 Программное обеспечение профессиональной базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Гарант [Электронный ресурс]: справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – Москва, [1990–2017]. – Режим доступа \fileserver1\GarantClient\garant.exe в локальной сети ОГУ.
2. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2017]. – Режим доступа: в локальной сети ОГУ \fileserver1\CONSULT\cons.exe

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки


личная подпись

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета


личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи