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 Заочная

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

M	S 5 32	10		65 (8)	
Кафедра управлени	я персоналом, сер	рвиса и туриз наименова	ма ние кафедры		
гротокол № 5	OT " 09" O1	2017.			
porokon ne	_01	20741			
Заведующий кафедр	ой			.В. Шестакова	2
Кафедра управлени наименование кафедры		виса и туриз	ма Е	.В. Шестакова	
		поапись	/ расшифром	nos momuna	
Исполнители:	4000.m.V	5-1		И.П. Бобрешова	
Старший преподава	тель	nodnuge	расшифро	вка подписи	
должн	асть	подпись	расшифро	вка подписи	
5					
согласовано:					
Председатель метод	цической комисси	и по направл	ению подг	отовки Е.В. Шестакова	
43.03.01 Сервис	код наименован	же же	и подпась	расшифровка подписи	
Заведующий отдело	м комплектовани	я научной би	блиотеки		
заведующий отдело	6H	a naj mon on	omo remi	Н.Н. Грицай	
L	личная подпись	P	асшифровка под		
Уполномоченный п	качеству факули	тета_			
	C	gue.		Ю. В. Рожкова	
	личная подпись	p	асшифровка под	миси	
№ регистрации _.					
0.00					
100					
ž-					
1					
			- 2		
i i					
8 7					
14 7					
Ž.					

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
	ПІ/ 1
<u>Знать:</u>	ПК-1 готовностью к
- компоненты труда, факторы условий труда, социально-	организации контактной
психологические характеристики труда;	зоны предприятия сервиса
- элементы и функции производственной обстановки.	
антрометрические и физиологические требования к орудиям труда и	
рабочему месту;	
- эргономические параметры рабочего места.	
Уметь:	
- 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.	
Владеть:	
- методами эргономического анализа, оценки и проектирования	
рабочего места на предприятиях сферы сервиса.	

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

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

	Трудоемкость,		
Вид работы	академических часов		
	5 семестр	всего	
Общая трудоёмкость	108	108	
Контактная работа:	12,5	12,5	
Лекции (Л)	6	6	
Практические занятия (ПЗ)	6	6	
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5	
Самостоятельная работа:	95,5	95,5	
- выполнение контрольной работы (КонтрР);	+		
- выполнение индивидуального задания (ИЗ);			
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и			
материала учебников и учебных пособий;			
- подготовка к практическим занятиям			
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный	зачет		
зачет)			

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре

	Наименование разделов	Количество часов				
№ раздела		всего	аудиторная работа		внеауд. работа	
1	Предмет, цели, задачи и структура эргономики	13	Л 0,5	П3 0,5	ЛР	12
2	Социально-психологическая сущность трудовой деятельности человека	13	0,5	0,5		12
3	Физиологические и психические функции человека в процессе труда	13	0,5	0,5		12
4	Закономерности динамики работоспособности и проблема утомления	13	0,5	0,5		12
5	Использование теории утомления при проектировании трудовых процессов	14	1	1		12
6	Подготовка работников к видам трудовой деятельности	14	1	1		12
7	Эргономические требования к орудиям труда и производственной обстановке	14	1	1		12
8	Эргономические требования к проектированию рабочих мест и технических систем	14	1	1		12
	Итого:	108	6	6		96
	Всего:	108	6	6		96

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 «человектехника-среда». Эргономические показатели: антропометрический, гигиенический, физиологический, 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. Антрометрические 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	0,5
1	2	Социально-психологическая сущность трудовой деятельности	0,5
		человека	
1	3	Физиологические и психические функции человека в процессе	0,5
		труда	
1	4	Закономерности динамики работоспособности и проблема	0,5
		утомления	
2	5	Использование теории утомления при проектировании трудо-	1
		вых процессов	
2	6	Подготовка работников к видам трудовой деятельности	1
3	7	Эргономические требования к орудиям труда и производствен-	1
		ной обстановке	
3	8	Эргономические требования к проектированию рабочих мест и	1
		технических систем	
		Итого:	6

4.4 Контрольная работа (5 семестр)

Контрольная работа предусматривает комплексное практическое задание на разработку проекта организации рабочего места любой категории персонала. Проект организации рабочего места включает в себя следующие составные элементы:

- 1. Введение.
- 2. Назначение и характеристика рабочего места (указывается наименование рабочего места и наименование профессии по тарифно-квалификационным справочникам, вид и тип производства, где возможно применение проекта, роль данного рабочего места в производственном процессе).
- 3. Оснащение рабочего места (дается спецификация средств оснащения, представляющая подробный их перечень с указанием точных наименований всех предметов оснащения, их моделей, технических характеристик).
- 4. Пространственная организация рабочего места (схема внешней планировки рабочего места с увязочными и габаритными размерами основного и вспомогательного оборудования, организационной оснастки с необходимыми обоснованиями: положение рабочего места в подразделении по отношению к другим рабочим местам, проходам, проездам; схемы внутренней планировки всей территории рабочего места и по отдельным его блокам вплоть до порядка размещения технологической оснастки в ложементах. Возможно предложение нескольких вариантов планировки).
- 5. Формы, методы и приемы труда (приводится их описание, излагается содержание труда, обязанности работника, его основные и вспомогательные функции).
- 6. Организация обслуживания рабочего места (указываются формы и регламент обслуживания, степень участия работника в осуществлении обслуживания).
- 7. Условия труда на рабочем месте (санитарно-гигиенические факторы, психофизиологические факторы, требования безопасности и охраны труда).
 - 8. Основные требования к работнику (профессиональные и психофизиологические).

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 [Текст]: 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 [Текст]: 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» 2017.

5.4 Интернет-ресурсы

1 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.

- 2 http://www.stplan.ru Стратегическое управление и планирование, материалы по экономике и управлению, сайт посвящен вопросам теории и практики реализации стратегического менеджмента в компаниях. На сайте представлены теоретические и практические статьи.
- 3. http://www.prohotel.ru/ информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, интернет-журнал про гостиницы: новости, аналитика, инновации в области гостиничного дела.
- 4 http://www.aup.ru/management Административно-управленческий портал. Подборка публикаций по вопросам экономики и управления на предприятии (учебные, научные, методические и аналитические материалы по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу).
 - 5 https://openedu.ru/ «Открытое образование»;
 - 6 https://universarium.org/ «Универсариум».

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. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. Электрон. дан. Москва, [1990—2017]. Режим доступа \fileserver1\GarantClient\garant.exe в локальной сети ОГУ.
- 4. 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

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 дисциплине:

- 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 «Эргономические основы сервисной деятельности».
- Методические указания по подготовке обучающихся к самостоятельной работе по дисциплине «Эргономические основы сервисной деятельности».

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины (модуля)

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

Fагравление подготовки (специальност	гь): <u>43.03.01 Сервис</u>	
Паправленность (профиль), специализа	ция: <u>Социально-культурный</u>	сервис
Год набора <u>2017</u>		
Форма обучения заочная		
Дополнения и изменения к рабо утверждены на заседании кафедры <u>упра</u>		
	наименование кафедры	
протокол № <u>5</u> от " 09 " о	20 16 r.	
Зав дующий кафедрой	af	Е.В. Шестакова
наименование кафедры	noôntics	расшифровка подписи
Исполнители:	I	WILL EDS
cs. managaraters	Shower	И.П. Бобрешова расшифровка подписи
1 Безопасность труда в промыш 2019 гг. 5.5 Программное обеспечение в в эчные системы		
Электрон. дан. – Москва, [1990–201 кальной сети ОГУ.	[18]. – Режим доступа \fileserктронный ресурс]: справочнн. – Москва, [1992–2018]. – F	о-правовая система / Компани
СОГЛАСОВАНО:		
Ззведующий отделом коминектования	научной библиотеки	
	Н.Н. Грицай расшифровка подписи	
militar phonucs		
Уполномоченный по качеству факульта	ета Ю.В. Рожкова	
annual rodnics	расшифровка подписи	
The second		