

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.31 Дизайн и эргономика сервисной среды»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2026

2295705

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.Б.31 Дизайн и эргономика сервисной среды» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 7 от "13" марта 2026г.

И.о. заведующего кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры



подпись

Н.А. Четверикова

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент

должность



подпись

О.В. Солдаткина

расшифровка подписи

должность

подпись

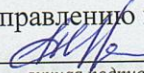
расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

код наименование



личная подпись

Н.А. Четверикова

расшифровка подписи

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов

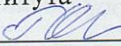


личная подпись

С.А. Биктасhev

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству института



личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации _____

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 об 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 дизайна и 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 базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.7 Право, Б1.Д.Б.19 Экономика предприятий в сфере услуг*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.В.7 Профессиональная этика и стандарты обслуживания, Б1.Д.В.9 Транспортное обслуживание, Б1.Д.В.12 Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха, Б1.Д.В.14 Организация и обслуживание на предприятиях питания, Б1.Д.В.Э.3.1 Корпоративная социальная ответственность, Б1.Д.В.Э.3.2 Мотивация трудовой деятельности*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8-В-1 Формирует культуру безопасного и ответственного поведения в повседневной жизни и профессиональной деятельности, обеспечивая безопасные и/или комфортные условия жизнедеятельности, труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты УК-8-В-2 Использует приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов УК-8-В-3 Идентифицирует угрозы (опасности) природного	Знать: - 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; - особенности планирования зоны обслуживания клиентов путем интеграции дизайна и эргономики в сервисные процессы. Уметь:

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
	и техногенного происхождения для жизнедеятельности человека и природной среды УК-8-В-4 В случае возникновения чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов применяет методы защиты жизнедеятельности человека, принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях	- выявлять факторы, влияющие на психофизиологические 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.
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7-В-1 Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности ОПК-7-В-2 Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности	<u>Знать:</u> - нормативно-правовую базу безопасности и охраны труда, основы технологии управления безопасности труда, основы оптимизации режимов труда и отдыха с учетом требований психофизиологии, эргономики и эстетики труда для различных категорий персонала, - эргономические параметры рабочего места. <u>Уметь:</u> - выявлять факторы, влияющие на психофизиологические функции человека в процессе труда; - разрабатывать: меры по устранению вредных условий производства, снижению эмоционального напряжения работников и повышению трудовой мотивации; - оптимизировать режимы труда и отдыха с учетом требований психофизиологии, дизайна, эргономики и эстетики труда для различных категорий персонала. <u>Владеть:</u> - технологиями управления безопасностью труда персонала; - методами эргономического анализа, оценки и проектирования рабочего места на предприятиях.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

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

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	50,25	50,25
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - выполнение реферата; - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий; - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю и т.п.)	57,75	57,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	зачет

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Предмет, цели, задачи и структура дизайна и эргономики сервисной среды	8	2	2		4
2	Эргономика и антропометрия в сфере сервиса	14	4	4		8
3	Физиологические и психические функции человека в процессе труда	14	4	2		8
4	Закономерности динамики работоспособности и проблема утомления	12	6	4		4
5	Эргономические требования к орудиям труда и производственной обстановке	16	4	2		10
6	Эргономические требования к проектированию рабочих мест и технических систем	16	4	2		10
	Итого:	108	34	16		58
	Всего:	108	34	16		58

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 раздел. Предмет, цели, задачи и структура дизайна и эргономики сервисной среды. 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». Принципы и методы эргономики. Эргономические показатели: антропометрический, гигиенический, физиологический, психофизиологический, психологический. Методы эргономического анализа. Методы эргономической оценки. Направления развития эргономики (техническая эстетика, инженерная технология, производственная эргономика).

2 раздел. Эргономика и антропометрия в сфере сервиса. Статические и динамические характеристики тела человека. Проектирование мебели, оборудования и сервисных стоек с учетом антропометрических данных. Зоны досягаемости. Восприятие пространства, объемов, текстур. Психологический комфорт клиента при потреблении услуг (персональное пространство, приватность). Оптимизация трудовых движений, снижение утомляемости. Организация офисных мест, рабочих мест мастеров (салоны красоты, ателье), администраторов (стойки Reseption).

3 раздел. 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 раздел. 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. 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.

5 раздел. 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.

6 раздел. 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 дизайна и эргономики сервисной среды	2
2,3	2	Эргономика и антропометрия в сфере сервиса	4
4	3	Физиологические и психические функции человека в процессе труда	2
5,6	4	Закономерности динамики работоспособности и проблема утомления	4
7	5	Эргономические требования к орудиям труда и производственной обстановке	2
8	6	Эргономические требования к проектированию рабочих мест и технических систем	2
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

1 Эргономика : учебное пособие / В. В. Адамчук, Т. П. Варна, В. В. Воротникова [и др.] ; под ред. В. В. Адамчук. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 263 с. : ил., табл., граф. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615851> (дата обращения: 05.04.2026). – Библиогр. в кн. – ISBN 5-238-00086-3. – Текст : электронный.

2 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.

5.2 Дополнительная литература

1 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.

2 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. Управление развитием персонала: журнал. - М. : Агентство "Роспечать". 2026 г.
2. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать". 2026 г.
3. Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2026 г.
4. Кадровик : журнал. – М. : Агентство "Роспечать", 2026 г.
5. Кадровое дело : журнал. – М. : Агентство "Роспечать", 2026 г.
6. Директор по персоналу. – М. : Агентство "Роспечать", 2026 г.
7. Справочник кадровика. – М. : Агентство "Роспечать", 2026 г.

5.4 Интернет-ресурсы

1. <https://openedu.ru/> - «Открытое образование»;
2. <https://universarium.org/> - «Универсариум»;
3. <https://www.lektorium.tv/> - «Лекториум»;
4. <https://hr-portal.ru> – HR-Portal

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Операционная система РЕД ОС.
2. Пакет офисных приложений «МойОфис Образование»
3. Для работы с ресурсами Интернет - веб-браузер Яндекс <https://yandex.ru/>..
4. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ <http://garant.net.osu.ru>
5. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - <http://aist.osu.ru>.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Все виды учебных занятий по дисциплине *«Эргономика»*, проходят в аудиториях, оборудованных проектами, экранами, учебными досками, стендами, наглядными пособиями, компьютерами, и также техническими средствами обучения:

- персональные ЭВМ с доступом в Интернет, электронной библиотеке ВУЗа и к информационно-справочным системам (Гарант, Консультант);
- проекционное оборудование (проектор, экран);
- компьютерный класс с доступом к Автоматизированной интерактивной системе сетевого тестирования «АИСТТ», электронным курсам «Moodle» и др.