

# АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б1.В.ОД.18 Сервисная эргономика

**Семестр:** 7

**Количество часов:** 72

**Количество зачетных единиц:** 2

**Промежуточная аттестация:** зачет

## **Место дисциплины в структуре ООП:**

Дисциплина «Сервисная эргономика» относится к циклу профессиональных дисциплин и является вариативной частью общепрофессиональных дисциплин. Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин «Сервисная деятельность», «Сервисология». Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при изучении следующих дисциплин: «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Профессиональная этика и этикет», «Технологии сервиса на производстве», «Этика бизнеса и управление в сервисе».

**Цель и задачи освоения дисциплины:** Целью освоения дисциплины является формирование теоретических основ общих положений о приспособленности труда к физиологическим возможностям человека, формирование определенного механизма управления в сервисе; содержание, принципы и стили управленческой деятельности.

Задачи курса: изучение условий обеспечения эффективной работы на производстве, не создающей угрозы для здоровья человека при минимальной затрате биологических ресурсов; восстановление сил людей работающих в сервисе на различных уровнях в секторе сферы услуг; изучение основных черт, характерных физиологическим особенностям.

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности:

- *в области сервисной деятельности:*

создавать комфортные условия рабочих мест в соответствии с требованиями эргономики

- *в области производственно-технологической деятельности:*

методы повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса

- *в области организационно-управленческой деятельности:*

проводить контроль параметров на их соответствие санитарным нормам и правилам

- *в области научно-исследовательской деятельности:*

исследовать и применять новые методики эргономики в

производственном сервисе

### **Содержание дисциплины:**

Понятие эргономики. История становления эргономики. Возникновение и тенденции развития эргономики. Структура эргономики, основные понятия эргономики. Объект, предмет и задачи эргономики.

Основные методологические принципы эргономики. Системный подход в эргономике. Деятельность в эргономике. Понятие эргатической системы. Динамические характеристики деятельности человека - оператора в эргатических системах. Пропускная способность человека – оператора.

Общая характеристика методов. Методы наблюдения и опроса. Профессиографирование. Методы моделирования в эргономике. Математическое и имитационное моделирование в эргономике.

Методы оценки функциональных состояний. Антропометрические методы в эргономике. Методы алгоритмического описания деятельности человека. Классификация факторов среды. Характеристика факторов окружающей среды. Адаптация организма человека к условиям среды.

Организация эргономических требований при проектировании системы « человек – техника – среда». Факторы сложности техники и подход к автоматизации. Принципы распределения функций между человеком и автоматикой.

Сущность труда и его признаки. Социальные характеристики труда. Социальные факторы труда. Психофизиологические характеристики труда.

Нервная система человека и ее роль в осуществлении трудовой деятельности. Функции жизнеобеспечения человеческого организма в процессе трудовой деятельности. Биохимические основы трудовых действий и приемов.

Трудовые функции, выполняемые работниками в условиях современного производства. Физиологические и психические функции в трудовой деятельности работников.

Сущность, факторы, показатели и динамика работоспособности персонала производств. Производственное утомление, характеристика видов утомления, причины утомления. Использование положений теории утомления при проектировании трудовых процессов. Психофизиологическое обоснование режимов труда и отдыха.

Особенности организации производственной деятельности на современном этапе. Профессиональные признаки трудовой деятельности. Профессиональный отбор, принципы и система проведения.

Основные направления. Методы и показатели психофизиологического отбора. Требования, предъявляемые к процессам обучения и тренировки в производственном сервисе. Формы и методы обучения в производственном сервисе.

Правила эргономики рабочего места. Эргономические требования к рабочему месту. Эргономические параметры рабочего места в производственном сервисе. Эргономика работы за компьютером и

компьютерным монитором.

Эргономика ресторанов и баров. Основные требования эргономических параметров рабочего места в ресторанном сервисе.

**В результате освоения учебной дисциплины** обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями: ПК-12.

### **Образовательные технологии:**

Дисциплина предполагает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: деловая игра; коллоквиум; доклад, сообщение; поисковую работу в Интернете.

Краткое описание указанных технологий:

#### *Деловая игра*

Данная форма используется с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Деловая игра проводится по окончании изучения темы «Эргономика рабочего места» Студентам выдается задание и план подготовки. Участники игры разбиваются на группы по 3-4 человека. Составляют план задания и предоставляют группе для обсуждения.

#### *Коллоквиум*

Данная форма используется как средство усвоения учебного материала по темам дисциплины. Проведение организовано как учебное занятие в виде собеседования преподавателя со студентами.

#### *Доклад, сообщение*

Данная форма используется как продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по предоставлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской темы. В заключении проводится обсуждение по теме доклада. Доклады и сообщения предлагаются по всем темам дисциплины.

#### *Поисковая работа в Интернете*

Данная форма используется при изучении студентами тем курса «Сервисная эргономика»

(студенты самостоятельно находят и обрабатывают необходимый материал по заданной теме, готовят медиа-презентации, включая видеоматериалы, и представляют для обсуждения в группе), при проведении успешными студентами мини-исследований по какой-либо проблеме с целью презентации результатов исследований на ежегодных внутривузовских студенческих научно-практических конференциях.

**Составитель:** Н.И. Рыжова, кафедра социально-культурного сервиса и туризма