

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан СПФ

«23» мая 2022 г.

Т.В. Поштарева



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Организация и нормирование труда на предприятиях сервиса

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы: Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе
Квалификация выпускника – бакалавр
Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2022

Разработана
Кандидат экономических наук
Доцент кафедры ИЯТ
_____ Д.В. Гришин

Согласована
Зав. выпускающей кафедрой ИЯТ
_____ Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры ИЯТ
от «23» мая 2022 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой _____ Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «23» мая 2022 г.
протокол № 9
Председатель УМК _____ Т.В. Поштарева

Ставрополь 2022 г.

Содержание

1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине.....	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	4
5. Содержание и структура дисциплины	5
5.1. Содержание дисциплины	5
5.2. Структура дисциплины.....	6
5.3. Занятия семинарского типа	7
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)	7
5.5 Самостоятельная работа	7
6. Образовательные технологии	8
7. Фондооценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	8
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	9
8.1. Основная литература	9
8.2. Дополнительная литература.....	9
8.3. Программное обеспечение	9
8.4. Профессиональные базы данных.....	9
8.5. Информационные справочные системы	9
8.6. Интернет-ресурсы	9
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	9
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	12
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	13
Приложение к рабочей программе дисциплины	Ошибка! Закладка не определена.
Дополнения и изменения к рабочей программе	

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Организация и нормирование труда на предприятиях сервиса» являются:

- формирование у студентов знаний по организации труда на предприятиях сервиса по различным ее элементам;
- формирование у обучающихся умений по организации и нормированию труда на предприятиях сервиса;
- формирование у обучающихся навыков рациональной организации и оптимальной оплаты труда работников предприятий сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Б.1.В.13 «Организация и нормирование труда на предприятиях сервиса» относится к дисциплинам базовой части блока «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы.

Для освоения дисциплины студент должен знать основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса; особенности услуг и сервисной деятельности; функции менеджмента; уметь анализировать статистические данные, осуществлять поиск информации, оценивать эффективность используемых ресурсов, организовывать контактную зону.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Экспертиза и диагностика предприятий сервиса	Управление человеческим капиталом
Логистика	Управление персоналом на предприятиях сервиса
Бизнес-планирование социокультурной деятельности	Рынок труда и трудовые отношения на предприятии сервиса
Организация документооборота на предприятиях социокультурного сервиса	Трудовое право

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	ПК-2.1. Осуществляет управление человеческими и материальными ресурсами предприятия социокультурного сервиса.	Знает , как определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.
		Умеет осуществлять руководство трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделения, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия.

		Владеет навыками осуществления руководства трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделениями, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия.
	ПК-2.2. Осуществляет контроль и оценку эффективности деятельности подразделения предприятия социокультурного сервиса.	Знает , как определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.
		Умеет осуществлять руководство трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделения, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия.
		Владеет навыками осуществления руководства трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделениями, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

Вид учебной работы	Всего часов		Триместр	
	очная	заочная	очная	заочная
			8	9
Контактная работа (всего)	32,5	16,5	32,5	16,5
в том числе:				
1) занятия лекционного типа (ЛК)	10	6	10	6
из них				
-лекции			10	6
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	20	10	20	10
из них				
-семинары (С)				
-практические занятия (ПР)			20	10
-лабораторные работы (ЛР)				
3) групповые консультации	2		2	
4) индивидуальная работа				
5) промежуточная аттестация			0,5	0,5
Самостоятельная работа (всего) (СР)	75,5	91,5	75,5	91,5
в том числе:				
Курсовой проект (работа)				
Расчетно-графические работы				

Вид учебной работы	Всего часов		Триместр	
	очная	заочная	очная	заочная
			8	9
Контрольная работа				
Реферат				
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, и т.д.)	49	83	49	83
Подготовка к аттестации	26,5	8,5	26,5	8,5
Общий объем, час	108	108		
Форма промежуточной аттестации			экзамен	экзамен

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	Сущность, задачи и содержание организации труда	Понятие труда и его организации. Содержание и принципы организации труда. Сущность, задачи и основы научной организации труда
2	Рабочее время и методы его изучения	Рабочее время и его структура. Характеристика способов и методов исследования рабочего времени
3	Проектирование трудовых процессов	Трудовой процесс и его структура. Сущность, необходимость и методы проектирования трудовых процессов. Изучение и рационализация приемов и методов труда. Специальные методы проектирования приемов и методов труда
4	Разделение и кооперация труда	Виды и границы разделения и кооперации труда. Категории персонала и показатели численности работников. Формы и разновидности разделения труда на предприятии. Современные формы организации труда. Анализ и проектирование разделения и кооперации труда
5	Организация и обслуживание рабочих мест	Виды рабочих мест и задачи их рациональной организации. Элементы организации рабочих мест и требования к их проектированию. Анализ и проектирование организации рабочих мест. Задачи, принципы и функции обслуживания рабочих мест. Системы, формы и проектирование организации обслуживания рабочих мест.
6	Условия труда	Факторы, формирующие условия труда, показатели условий труда. Работоспособность, ее показатели и динамика. Методы оценки условий труда. Проектирование режимов труда и отдыха
7	Подготовка и повышение квалификации персонала	Сущность и значение роста квалификационного уровня рабочих. Влияние НТП и рынка труда на содержание, характер труда и профессиональную подготовку рабочих. Подготовка и повышение квалификации рабочих на производстве.
8	Нормирование труда	Задачи и виды норм труда. Функции и роль норм труда в управлении производством. Сущность и методы научного обоснования норм труда. Организация работы

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
		по нормированию труда на предприятии.
9	Нормирование труда различных видов работ на предприятиях сферы обслуживания	Порядок определения нормы времени по категориям затрат. Нормирование ручных и машинно-ручных работ. Установление норм выработки, обслуживания и численности. Понятие и классификация нормативов по труду. Требования к разработке и этапы разработки нормативов по труду.

5.2. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	...	СР
1	Сущность, задачи и содержание организации труда	9	2		2			5
2	Рабочее время и методы его изучения	9	2		2			5
3	Проектирование трудовых процессов	9	2		2			5
4	Разделение и кооперация труда	9	2		2			5
5	Организация и обслуживание рабочих мест	9	2		2			5
6	Условия труда	8			2			6
7	Подготовка и повышение квалификации персонала	8			2			6
8	Нормирование труда	8			2			6
9	Нормирование труда различных видов работ на предприятиях сферы обслуживания	10			4			6
	Консультация	2						2
	Аттестация	27						27
	Общий объем	108	10		20			78

заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	...	СР
1	Сущность, задачи и содержание организации труда	11	2					9
2	Рабочее время и методы его изучения	11			2			9
3	Проектирование трудовых процессов	11	2					9

№	Наименование	Количество часов						
4	Разделение и кооперация труда	11			2			9
5	Организация и обслуживание рабочих мест	11	2					9
6	Условия труда	11			2			9
7	Подготовка и повышение квалификации персонала	11			2			9
8	Нормирование труда	12			2			10
9	Нормирование труда различных видов работ на предприятиях сферы обслуживания	12						10
	Аттестация	9						9
	Общий объем	108	6		10			92

5.3. Занятия семинарского типа

очная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Тема	Количество часов
1	1	Сущность, задачи и содержание организации труда	2
2	2	Рабочее время и методы его изучения	2
3	3	Проектирование трудовых процессов	2
4	4	Разделение и кооперация труда	2
5	5	Организация и обслуживание рабочих мест	2
6	6	Условия труда	2
7	7	Подготовка и повышение квалификации персонала	2
8	8	Нормирование труда	2
9	9	Нормирование труда различных видов работ на предприятиях сферы обслуживания	4

заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Тема	Количество часов
1	2	Рабочее время и методы его изучения	2
2	4	Разделение и кооперация труда	2
3	6	Условия труда	2
4	7	Подготовка и повышение квалификации персонала	2
5	8	Нормирование труда	2

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)– не предусмотрено

5.5 Самостоятельная работа

очная форма обучения

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов

1-9	Изучение литературы по темам дисциплины и составление конспектов	17
2-8	Решение практических задач	16
2-8	Подготовка к практическим занятиям	16
	Итого	49

заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов
1-9	Изучение литературы по темам дисциплины и составление конспектов	28
2-8	Решение практических задач	27
2-8	Подготовка к практическим занятиям	28
	Итого	83

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:

- сбор, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов учебной деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных библиотечных ресурсов и баз данных;
- использование электронной почты, социальных сетей для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем, консультаций.

Интерактивные и активные образовательные технологии

очная форма обучения

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов
3	ПЗ	Кейс-стади	2
5	ПЗ	Кейс-стади	2
8	ПЗ	Кейс-стади	2

заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов
2	ПЗ	Кейс-стади	2
4	ПЗ	Кейс-стади	2
6	ПЗ	Кейс-стади	2

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине приводится в приложении.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Бевзюк, Е. А. Регламентация и нормирование труда : учебное пособие для бакалавров / Е. А. Бевзюк, С. В. Попов. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 211 с. — ISBN 978-5-394-03565-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90238.html>
2. Васильева Е.А. Маркетинг в сервисе [Электронный ресурс] : практикум / Е.А. Васильева, А.В. Васильева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-4486-0141-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72806.html>
3. Иванов, И. Н. Организация труда на промышленных предприятиях : учебник для вузов / И. Н. Иванов, А. М. Беляев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 305 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11376-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456956>

8.2. Дополнительная литература

1. Гелета, И. В. Экономика и социология труда [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. В. Гелета, А. В. Коваленко. — Электрон. текстовые данные. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2016. — 249 с. — 978-5-222-26906-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59461.html>
2. Гришин, Д. В. Организация и нормирование управленческого труда : учеб. пособие / Д. В. Гришин. - Ставрополь : НОУ ВПО СКСИ, 2011. - 105 с.

8.3. Программное обеспечение

Программа Microsoft PowerPoint для демонстрации презентаций, ноутбук с программой для демонстрации файлов с расширением AVI, GoogleChrome браузер с возможностью выхода в интернет в режиме on-line (действующий WiFi).

8.4. Профессиональные базы данных

Единая общероссийская справочно-информационная система по охране труда <http://akot.rosmintrud.ru/>

8.5. Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» – <http://www.consultant.ru/>

8.6. Интернет-ресурсы

Портал открытых данных – <https://data.gov.ru/>

Административно-управленческий портал – www.aup.ru

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Методические рекомендации по ведению конспектов лекций

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации.

Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

Методические указания по подготовке к устному опросу

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

Методические указания по подготовке к практическому занятию

В процессе подготовки к практическому занятию студент знакомится с рабочей программой дисциплины, темами и планами практических (семинарских) занятий, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины, проводит анализ основной нормативно-правовой и учебной литературы, после чего работает с рекомендованной дополнительной литературой.

Формы организации практических занятий определяются в соответствии со специфическими особенностями учебной дисциплины и целями обучения. Ими могут быть: выполнение упражнений, решение типовых задач, решение ситуационных задач, занятия по моделированию реальных условий, деловые игры, игровое проектирование, имитационные занятия, выездные занятия в организации (предприятия), занятия-конкурсы и т.д.

При устном выступлении по контрольным вопросам семинарского занятия студент должен излагать (не читать) материал выступления свободно. Необходимо концентрировать свое внимание на том, что выступление должно быть обращено к аудитории, а не к преподавателю, т.к. это значимый аспект профессиональных компетенций выпускника.

По окончании семинарского занятия студенту следует повторить выводы, сконструированные на семинаре, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе. Для этого студенту в течение семинара следует делать пометки. Более того, в случае неточностей и (или) непонимания какого-либо вопроса пройденного материала студенту следует обратиться к преподавателю для получения необходимой консультации и разъяснения возникшей ситуации.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студента

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие

проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий); выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ (в часы, предусмотренные учебным планом); прохождение и оформление результатов практик (руководство и оценка уровня сформированности профессиональных умений и навыков); выполнение выпускной квалификационной работы (руководство, консультирование и защита выпускных квалификационных работ) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительно, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

Методические указания по подготовке к тестированию

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Для формирования заданий использована как закрытая, так и открытая форма. У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников.

Если какие-то вопросы вынесены преподавателем на самостоятельное изучение, следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Также при подготовке к тестированию следует просмотреть конспект практических занятий и выделить в практические задания, относящиеся к данному разделу. Если задания на

какие-то темы не были разобраны на занятиях (или решения которых оказались не понятными), следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Полезно самостоятельно решить несколько типичных заданий по соответствующему разделу

Методические указания по подготовке к экзамену

Подготовка студентов к экзамену включает три стадии:

- самостоятельная работа в течение учебного года (семестра);
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену;
- подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билете.

Подготовку к экзамену необходимо целесообразно начать с планирования и подбора источников и литературы. Прежде всего, следует внимательно перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки к экзамену, чтобы выделить из них наименее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего программного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на программные вопросы, выносимые на экзамен. Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать, так как в процессе записи включаются дополнительные моторные ресурсы памяти.

Предложенная методика непосредственной подготовки к экзамену может быть и изменена. Так, для студентов, которые считают, что они усвоили программный материал в полном объеме и уверены в прочности своих знаний, достаточно беглого повторения учебного материала. Основное время они могут уделить углубленному изучению отдельных, наиболее сложных, дискуссионных проблем.

Литература для подготовки к экзамену указана в программе курса.

Однозначно сказать, каким именно учебником нужно пользоваться для подготовки к экзамену нельзя, потому что учебники пишутся разными авторами, представляющими свою, иногда отличную от других, точку зрения по различным научным проблемам. Поэтому для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников (учебных пособий). Студент сам вправе придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от позиции преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации. Наиболее оптимальны для подготовки к экзамену учебники и учебные пособия по экологическому праву, рекомендованные Министерством образования и науки.

Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций. Учебный материал в лекции дается в систематизированном виде, основные его положения детализируются, подкрепляются современными фактами и нормативной информацией, которые в силу новизны, возможно, еще не вошли в опубликованные печатные источники. Правильно составленный конспект лекций содержит тот оптимальный объем информации, на основе которого студент сможет представить себе весь учебный материал.

Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других.

В ходе подготовки к экзамену студентам необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания категорий. А это достигается не простым заучиванием, а усвоением прочных, систематизированных знаний, аналитическим мышлением. Следовательно, непосредственная подготовка к экзамену должна в разумных пропорциях сочетать и запоминание, и понимание программного материала.

В этот период полезным может быть общение студентов с преподавателями по дисциплине на групповых и индивидуальных консультациях.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к материально-техническому обеспечению дисциплины по типам занятий:

- для проведения занятий лекционного типа:
специальное помещение, учебная мебель, техническое оснащение.
- для проведения занятий семинарского типа:
специальное помещение, учебная мебель, техническое оснащение.

- для проведения промежуточной аттестации:

специальное помещение, учебная мебель, техническое оснащение.

Для самостоятельной работы студентов необходимо помещение, оборудованное персональными компьютерами, имеющими выход в сеть Интернет.

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Организация и нормирование труда»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В
ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Описание показателей оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства.

Показатели оценивания и оценочные средства для оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)		
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация	
ПК-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	ПК-2.1. Осуществляет управление человеческими и материальными ресурсами предприятия социокультурного сервиса.	Знает , как определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.	Устный опрос, Тестирование, Практические задания	Экзамен	
		Умеет осуществлять руководство трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделения, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия.			Устный опрос, Тестирование, Практические задания
		Владет навыками осуществления руководства трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделениями, хозяйственными и финансово-			

		экономическими процессами сервисного предприятия.		
	ПК-2.2. Осуществляет контроль и оценку эффективности деятельности подразделения предприятия социокультурного сервиса.	Знает, как определять цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка.	Устный опрос, Тестирование, Практические задания	Экзамен
		Умеет осуществлять руководство трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделения, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия.	Устный опрос, Тестирование, Практические задания	Экзамен
		Владеет навыками осуществления руководства трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделениями, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия.	Устный опрос, Тестирование, Практические задания	Экзамен

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

Методическое описание подготовки и проведения устного опроса

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Перечень вопросов для проведения устных опросов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения тестирования

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения практических заданий

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с заданиями. Время решения задания указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация - экзамен

Промежуточная аттестация проводится в форме устного экзамена по билетам. Билеты содержат 1 теоретический вопрос из перечня вопросов к экзамену и 1 практическое задание из перечня практических заданий к экзамену. Преподаватель не менее чем за неделю до экзамена формирует экзаменационные билеты. Экзаменационные билеты подписываются заведующим кафедрой и хранятся на кафедре до начала экзамена.

В начале экзамена преподаватель (экзаменатор) раскладывает в аудитории билеты таким образом, чтобы экзаменуемому была обеспечена возможность взять любой из них, при этом содержание билетов не должно быть видно. Студент берет билет методом случайного выбора, знакомится с его содержанием в течение 5 минут и уточняет у преподавателя возникшие вопросы. На подготовку ответов на вопросы и задания билета отводится 40 минут. При выполнении заданий разрешается пользоваться рабочей программой дисциплины. Иными источниками информации, в том числе средствами связи, во время проведения экзамена пользоваться запрещено. В помещении, где проводится экзамен может одновременно находиться не более 6-ти экзаменуемых.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы экзаменационного билета. На ответ студента по билету отводится, как правило, 10 минут.

Ответ на экзамене выстраивается следующим образом. Вначале студент называет номер билета и номер вопроса или задания в билете, на который будет дан ответ. Далее студент зачитывает вопрос или задание и излагает ответ по нему.

После ответа студента преподаватель может задать дополнительные (уточняющие) вопросы в пределах предметной области экзаменационного вопроса, в том числе по практическому применению теоретического материала.

Преподаватель на основании устного ответа студента по установленным критериям оценивания выставляет оценку. Выставленная оценка объявляет студенту сразу после завершения его ответа.

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ

3.1. Типовые задания для текущего контроля успеваемости

Критерии оценивания устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждого семинарского занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы. Критерии оценки: – правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «отлично» ставится, если студент: 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Критерии оценки работы студентов при выполнении практического задания

1. Оценка «отлично» ставится, если студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления; правильно выполняет анализ ошибок.

2. Оценка «хорошо» ставится, если студент выполнил требования к оценке «5», но допущены 2-3 недочета.

3. Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

4. Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов;

Методические указания по подготовке к экзамену

Подготовка студентов к экзамену включает три стадии:
самостоятельная работа в течение учебного года (семестра);
непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену;
подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билете.

Подготовку к экзамену необходимо целесообразно начать с планирования и подбора источников и литературы. Прежде всего, следует внимательно перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки к экзамену, чтобы выделить из них наименее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего программного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на программные вопросы, выносимые на экзамен. Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать, так как в процессе записи включаются дополнительные моторные ресурсы памяти.

Предложенная методика непосредственной подготовки к экзамену может быть и изменена. Так, для студентов, которые считают, что они усвоили программный материал в полном объеме и уверены в прочности своих знаний, достаточно беглого повторения учебного материала. Основное время они могут уделить углубленному изучению отдельных, наиболее сложных, дискуссионных проблем.

Литература для подготовки к экзамену указана в программе курса.

Однозначно сказать, каким именно учебником нужно пользоваться для подготовки к экзамену нельзя, потому что учебники пишутся разными авторами, представляющими свою, иногда отличную от других, точку зрения по различным научным проблемам. Поэтому для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников (учебных пособий). Студент сам вправе придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от позиции преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации. Наиболее оптимальны для подготовки к экзамену учебники и учебные пособия по экологическому праву, рекомендованные Министерством образования и науки.

Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций. Учебный материал в лекции дается в систематизированном виде, основные его положения детализируются, подкрепляются современными фактами и нормативной информацией, которые в силу новизны, возможно, еще не вошли в опубликованные печатные источники. Правильно составленный конспект лекций содержит тот оптимальный объем информации, на основе которого студент сможет представить себе весь учебный материал.

Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других.

В ходе подготовки к экзамену студентам необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания категорий. А это достигается не простым заучиванием, а усвоением прочных, систематизированных знаний, аналитическим мышлением. Следовательно, непосредственная подготовка к экзамену должна в разумных пропорциях сочетать и запоминание, и понимание программного материала.

В этот период полезным может быть общение студентов с преподавателями по дисциплине на групповых и индивидуальных консультациях.

Типовые тестовые задания

Вопрос 1: Что понимается под организацией труда:

- действия по установлению или изменению порядка осуществления трудового процесса и связанных с ним производственных взаимодействий работников со средствами производства и друг с другом
- мероприятия по установлению и развитию системы взаимодействия работников в процессе их трудовой деятельности
- система производственных взаимосвязей работников со средствами производства и друг с другом, образующая определенный порядок осуществления трудового процесса

Вопрос 2: К элементам организации труда относятся:

- производительность труда
- планирование и учет труда
- организация рабочих мест
- автоматизация труда
- нормирование труда

Вопрос 3: Что характерно для научной организации труда?

- научный анализ трудовых процессов и условий их выполнения
- внедрение мер организации труда на базе достижений современной науки и передового опыта
- проведение расчетов эффективности внедряемых мер по организации труда
- использование научных методов в организации труда

Вопрос 4: Укажите основные направления научной организации труда:

- улучшение организации рабочих мест и их обслуживания;
- рационализацию приемов и методов труда;
- исследование условий труда;
- совершенствование нормирования труда;
- установление форм материального стимулирования

Вопрос 5: Выделите элементы организации труда, характерные для управленческого персонала:

- повышение квалификации
- обслуживание рабочих мест
- организация личного труда
- организация труда в коллективе
- использование средств вычислительной техники

Вопрос 6: Какая задача организации труда состоит в создании условий для целесообразного использования техники, материалов и сырья:

- социальная
- экономическая
- психофизиологическая

Вопрос 7: Какая задача организации труда направлена на повышение степени удовлетворенности людей трудом, создание условий, обеспечивающих рост их профессиональных знаний:

- социальная
- экономическая
- психофизиологическая

Вопрос 8: Какая задача организации труда связана с созданием наиболее благоприятных условий труда, обеспечивающих безопасность людей, поддержание высокого уровня их работоспособности:

- социальная
- экономическая
- психофизиологическая

Вопрос 9: Какая функция организации труда проявляется в обеспечении полного соответствия уровня организации труда прогрессивному уровню технического вооружения производства:

- ресурсосберегающая
- оптимизирующая
- трудощающаяся
- воспитательная
- функция возвышения труда

Вопрос 10: Какая функция организации труда проявляется в создании благоприятных, безопасных и здоровых условий труда

- ресурсосберегающая
- оптимизирующая
- трудощающаяся
- воспитательная
- функция возвышения труда

Вопрос 11: Какая функция организации труда состоит в искоренении рутинных и примитивных трудовых процессов, обеспечении разнообразия труда:

- ресурсосберегающая
- оптимизирующая
- трудощающаяся
- воспитательная
- функция возвышения труда

Вопрос 12: Какая функция организации труда состоит в осуществление на научной основе профессиональной ориентации и профессионального отбора работников, их обучения, систематического повышения квалификации:

- активизирующая
- формирования эффективного работника
- трудощающаяся
- воспитательная
- функция возвышения труда

Вопрос 13: Сопоставьте характеристики с элементами организации труда:

Укажите соответствие между первым и вторым вариантами, проставив номер в первом варианте справа

Вариант 1

Порядок

расстановка работников по рабочим местам и закрепление за ними определенных обязанностей

установление системы производственной взаимосвязи между работниками

установление правил и порядка на производстве, а также требование их исполнения

анализ и разработка всех частей трудового процесса, включая построение и координацию движений, выбор удобной рабочей позы, способа владения инструментом и управления машинами и механизмами

Вариант 2

Порядок

разделение труда	1
воспитание дисциплины труда	2
кооперация труда	3
установление рациональных методов и приемов труда	4

Критерии и шкала оценки тестовых заданий

Тестовые задания оцениваются с помощью коэффициента усвоения $KY = A:P$, где А - число правильных ответов в тесте, Р - общее число ответов

Коэффициент, КУ	Оценка
0,08-1	отлично
0,68-0,86	хорошо
05,-0,67	удовлетворительно
Меньше 0,5	неудовлетворительно

Типовые практические задания

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1 СУЩНОСТЬ, ЗАДАЧИ И СОДЕРЖАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ТРУДА

Контрольные вопросы:

1. Опишите аспекты проявления трудовой деятельности.
2. Сформулируйте понятие организации труда и ее видов.
3. Какие элементы составляют процесс организации труда на предприятии?
4. Что понимается под термином «научная организация труда»?
5. Назовите основные задачи НОТ.
6. Охарактеризуйте содержание и назначение направлений организации труда.
7. Знания каких дисциплин составляют научные основы совершенствования организации труда?
8. Перечислите показатели эффективности труда.
9. Что должна обеспечивать научная организация труда на предприятии?
10. Какие задачи решает научная организация труда?

Задания:

Задание 1.

Определите, к какой группе задач организации труда относятся нижеперечисленные:

- а) экономия ресурсов;
- б) оздоровление производственной среды;
- в) обеспечение полноценной оплаты труда;
- г) повышение качества продукции;
- д) повышение престижности труда;
- е) рост результативности производства;
- ж) снижение тяжести и нервно-психической напряженности труда.

Задание 2.

Заполните нижеприведенную таблицу, установив для каждой характеристики понятия «труд» соответствующий аспект, с точки зрения которого трактуется данный термин:

Трактовка термина «труд»	Аспект трактовки
в процессе труда человек расходует мышечную и нервно-психическую энергию, в результате чего в его организме возникают функциональные изменения	
система обеспечения взаимосвязи человека со средствами производства и окружающей средой и как система разделения функций в единстве с кооперацией участников совместного труда	

процесс целесообразной общественной деятельности, направленный на создание материальных или культурных ценностей (продукции, услуг)	
процесс последовательного осуществления различных операций по преобразованию предмета труда, их обслуживанию и обеспечению с использованием технических средств, обусловленных принятой технологией	

Задание 3.

Заполните нижеприведенную таблицу, установив для каждой характеристики принципов НОТ соответствующее его наименование:

Характеристика принципа	Наименование принципа
планирование мероприятий по рациональному использованию рабочего времени и отчетности по их выполнению	
установление конкретных лиц, ответственных за внедрение мероприятий по совершенствованию организации труда	
осуществление мероприятий по НОТ по всем направлениям организации труда, на всех уровнях производства во взаимосвязи с совершенствованием производства и управления	
обеспечение максимальной эффективности мероприятий по НОТ при минимальных затратах средств и времени на их реализацию	
ориентирует на применение в работе по НОТ типовых проектов, нормативов, стандартов и т.д.	

Задание 4.

Составьте схему элементов организации труда, сгруппировав их по следующим основаниям: 1) материальные условия; 2) экономические условия; 3) социальные условия; 4) методы и способы труда.

Основание	Элементы организации труда
материальные условия	
экономические условия	
социальные условия	
методы и способы труда	

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2 РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ И МЕТОДЫ ЕГО ИЗУЧЕНИЯ

Контрольные вопросы:

1. Дайте понятие рабочего времени. Какова нормальная продолжительность рабочего времени в соответствии с действующим трудовым законодательством? Какие категории работников имеют право на сокращенную продолжительность рабочего времени?
2. Раскройте нормируемые категории затрат рабочего времени.
3. Укажите назначение классификаций затрат рабочего времени. По отношению к каким субъектам и объектам классифицируют рабочее время?
4. Перечислите признаки классификаций затрат рабочего времени и методов его исследования.
5. Назовите общие этапы работы по изучению затрат рабочего времени.
6. Рассмотрите особенности, задачи и последовательность проведения фотографии рабочего времени.
7. Рассмотрите особенности, задачи и последовательность проведения метода моментных наблюдений.
8. Рассмотрите особенности, задачи и последовательность проведения хронометража.

Задания:

Задание 1.

В таблице 1 приведены данные о затратах рабочего времени на выполнение отдельных видов работ и операций коммерческого директора, полученные в результате проведения самофотографий рабочего дня.

Таблица 1 – Наблюдательный лист фотографии рабочего дня коммерческого директора

Действия	Продолжительность, мин.	Индекс
Подготовка к работе	8	
Разбор корреспонденции	24	
Ответы на письма	27	
Подготовка к совещанию	19	
Ожидание приема у директора	12	
Участие в совещании	65	
Выдача заданий подчиненным	23	
Отдых	56	
Контроль исполнения заданий подчиненными	22	
Подписание документов	12	
Разговор по телефону с женой	12	
Телефонные переговоры с клиентами и поставщиками	38	
Прием посетителей	49	
Анализ отчетов по продажам	37	
Разработка плана продаж на следующий месяц	31	
Посторонние разговоры	17	
Завершение работы	8	
Неиспользованное время (уход с работы раньше окончания рабочего дня)	20	
ИТОГО:	480	

На основании данных таблицы провести анализ затрат рабочего времени коммерческого директора:

Методические указания по выполнению задания

Предварительно в карте против записи затрат времени необходимо проставить их индексы (буквенные обозначения) в соответствии с принятой классификацией затрат рабочего времени. Затем все затраты времени, имеющие одинаковый индекс, надо объединить в группы и составить сводку одноименных затрат времени, которые характеризуют фактические затраты времени на выполнение работы. Общая продолжительность итоговых данных сводки одноименных затрат должна быть равна продолжительности всего периода наблюдения (табл.2).

Таблица 2 – Сводка одноименных затрат рабочего времени

№ п/п	Индекс (категория затрат рабочего времени)	Продолжительность, мин	Число случаев	Средняя продолжительность случая, мин
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
	<i>Итого</i>	480	-	-

На основе данных наблюдательного листа составляется баланс рабочего времени (табл. 3) и рассчитываются следующие показатели (2.1-2.5):

Таблица 3 – Дневной баланс рабочего времени

№ п/п	Категории затрат рабочего времени	Фактическое время	
		мин	%
1	Подготовительно-заключительное		
2	Оперативная работа		
3	Обслуживание рабочего места		
4	Отдых и личные надобности		
5	Потери времени по организационно-техническим причинам		
6	Нарушение трудовой дисциплины		
7	Непроизводительная работа		
8	...		
	ИТОГО	480	100

1. Коэффициент фактического использования рабочего времени $K_{исп}$;

$$K_{исп} = (T_{пз} + T_{оп} + T_{обс} + T_{отлн} + T_{нт}) / T_{см}, \quad (2.1)$$

где $T_{пз}$ – подготовительно-заключительное время на смену;

$T_{оп}$ – оперативное время на смену;

$T_{обс}$ – время организационного и технического обслуживания на смену;

$T_{отлн}$ – перерывы на отдых и личные надобности на смену, по норме;

$T_{нт}$ – время неустранимых перерывов, предусмотренных технологией и организацией производственного процесса на смену;

$T_{см}$ – продолжительность сменного времени.

2. Коэффициент перерывов рабочего времени, вызванных нарушением нормального течения производственного процесса $K_{омп}$:

$$K_{омп} = T_{омп} / T_{см}. \quad (2.2)$$

3. Коэффициент перерывов рабочего времени, вызванных нарушением трудовой дисциплины $K_{нтд}$.

$$K_{нтд} = T_{нтд} / T_{см} \quad (2.3)$$

Сумма трех перечисленных показателей (2.1-2.3) должна составлять единицу.

4. Обобщающим показателем использования рабочего времени является коэффициент возможного уплотнения рабочего дня за счет ликвидации потерь и непроизводительных затрат рабочего времени $K_{упл}$:

$$K_{упл} = \frac{\sum t_{н.з} + \sum t_{п}}{T_{см}} \quad (2.4)$$

где $\sum t_{н.з}$ – суммарное время всех непроизводительных затрат в течение времени наблюдения, мин;

$\sum t_{п}$ – суммарное время всех потерь, как по вине рабочего, так и по организационно-техническим причинам за время наблюдения, мин.

После расчета показателей 2.1-2.4 предложите мероприятия, позволяющие устранить отмеченные недостатки, составить рациональный (нормальный) баланс рабочего времени, определить возможный рост производительности труда за счет устранения потерь и непроизводительных затрат рабочего времени.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3 ПРОЕКТИРОВАНИЕ ТРУДОВЫХ ПРОЦЕССОВ

Контрольные вопросы:

1. Раскройте сущность проектирования трудовых процессов.
2. Назовите причины, вызывающие необходимость организационного проектирования трудовых процессов.
3. Перечислите последовательность анализа и совершенствования отдельных элементов организации труда.

4. Рассмотрите содержание работы по рационализации приемов и методов труда.
5. Охарактеризуйте методики специальных методов проектирования приемов и методов труда.

Задания:

Задание 1.

Распределите по соответствующим графам табл.1 следующие элементы трудового процесса:

- 1) установить деталь в приспособление;
- 2) сжать пальцы;
- 3) взять деталь;
- 4) включить электродвигатель;
- 5) протянуть правую руку;
- 6) покрыть деталь слоем лака;
- 7) произвести отвод инструмента из зоны обработки;
- 8) закрепить деталь на оборудовании;
- 9) нажать кнопку включателя;
- 10) отвести руку от кнопки;
- 11) повернуть корпус влево;
- 12) распилить брус на две заготовки;
- 13) взять брус из стопки;
- 14) положить заготовку в тару;
- 15) разжать пальцы;
- 16) снять деталь с оборудования;
- 17) произвести остановку механической подачи инструмента;
- 18) произвести контрольный замер;
- 19) повернуть голову налево;
- 20) уложить брус на распиловочный стол;
- 21) взять заготовки;
- 22) разжать пальцы.

Таблица 1 – Элементы трудового процесса

Операции	Приемы	Действия	Движения

Задание 2.

Проведите классификацию следующих трудовых движений:

- 1) опустить руку после выполнения действия;
- 2) опустить руку на заготовку для последующего его захвата;
- 3) опустить руку с гаечным ключом на гайку;
- 4) опустить руку для нажатия кнопки остановки двигателя;
- 5) протянуть руку для нажатия одной из многих кнопок управления;
- 6) открутить кнопку флакона со смесью: 6.1) движение левой руки; 6.2) движение правой руки;
- 7) выпрямить спину после наклона к предмету;
- 8) движение руки с отверткой к шурупу;
- 9) разжать пальцы после установки заготовки на стол;
- 10) движение рук в броске при произвольном складировании заготовок.

Результаты представьте в виде таблицы:

Таблица – Характеристика трудовых движений

№ п/п	Содержание движений	Характеристика			
		По виду	По технологическому назначению	По активности	По сложности

Дополнительная информация:

По виду трудовые движения бывают:

- хватательные, направленные на то, чтобы взять или захватить пальцами рук тот или иной предмет или отдельные части орудий труда,
- переместительные для выполнения хватательного движения, а также движения рук, ног, корпуса, совершаемые для перемещения предмета труда или отдельной части орудия труда /протянуть руку, переместить руку с предметом или части орудия труда, в т.ч. передвинуть, повернуть, поднять, опустить, совместить/;
- поддерживающие движения, направленные на сохранение на некоторое время положение предмета относительно других предметов или частей оборудования и т.п. /поддержать, удержать/;
- освободительные движения, направленные на то, чтобы освободить руку работника от находящейся в ней предмета или части орудий труда /освободить, отпустить, отнять руку/.

По технологическому назначению движения делят на:

- основные, в результате которых происходит обработка предмета труда, и
- вспомогательные, которые сопутствуют основным движениям и создают условия для их осуществления.

Чем меньше вспомогательных движений, тем эффективнее результаты труда при прочих равных условиях.

По признаку активности движения подразделяют на:

- активные (рабочие);
- пассивные (холостые).

Активные движения имеют целевую направленность. В результате этих движений выполняется какой-либо элемент операции. Пассивные движения сопутствуют активным, но не продвигают процесс обработки предмета труда. Например, чтобы включить станок, нужно выполнить не менее трех движений: протянуть руку к рубильнику, включить рубильник и опустить руку. Первые два движения являются активными, а последнее - пассивным. При организации процесса труда стремятся преобразовать пассивные движения в активные, т. е. исключить холостые движения. Так, после включения рубильника рабочий может не опускать руку, а протянуть ее, чтобы взять деталь или инструмент, необходимый для дальнейшего хода процесса труда. В этом случае пассивное движение (опустить руку) будет исключено из трудового процесса.

В зависимости от сложности движения делят на:

- приоровительные;
- решительные (свободные).

Руки рабочего или его корпус в конце приоровительного движения должны занять определенное положение или место, вследствие чего оно выполняется в несколько замедленном темпе, так как требует определенного контроля со стороны исполнителя. Решительные (свободные) движения не требуют контроля, осторожности и аккуратности, поэтому выполняются значительно быстрее. По мере механизации и совершенствования процессов труда в операциях увеличивается число решительных движений, в результате чего снижается трудоемкость изготовления продукции и повышается производительность труда.

Задание 3.

Для технологического цикла «Текущая - ежедневная уборка номеров», выполняемого горничной в гостинице, укажите состав выполняемых операций (какие операции должна выполнить горничная при текущей - ежедневной уборке номеров).

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4
РАЗДЕЛЕНИЕ И КООПЕРАЦИЯ ТРУДА**

Контрольные вопросы:

1. Раскройте сущность разделения труда и его видов.
2. Охарактеризуйте кооперацию труда и ее виды.
3. Рассмотрите факторы, обуславливающие степень разделения и кооперации труда.
4. Назовите показатели, оценивающие экономические, психофизиологические и социальные границы разделения труда.
5. Охарактеризуйте показатели численности работников, поясните их отличительные особенности.
6. Обоснуйте принципы технологического разделения труда на предприятии.
7. Укажите преимущества и недостатки разделения труда по принципу технологической однородности и последовательности обработки.
8. Дайте характеристику функционального разделения труда на предприятии.
9. В чем проявляется эффективность пооперационного разделения труда?
10. Рассмотрите сущность профессионально-квалификационного разделения труда.
11. Перечислите предпосылки организации производственных бригад.
12. Рассмотрите признаки организации производственных бригад.
13. Поясните сущность совмещения профессий и функций и условия целесообразного его использования.
14. Рассмотрите формы организации труда и их разновидности в рыночной экономике.
15. Исследуйте условия эффективности форм организации труда.
16. Укажите показатели, оценивающие уровень разделения и кооперации труда.

Задания:

Задание 1.

Изучите нижеприведенную информацию.

Разделение и кооперация труда работников залов ресторанов

Разделение и кооперация труда – главное направление НОТ. Разделение труда заключается в обособлении различных видов труда. Кооперация труда заключается в объединении работников бригады.

Форма обслуживания потребителей – организационный приём, представляющий собой разновидность методов обслуживания потребителей продукцией общественного питания.

Формы обслуживания официантами могут быть индивидуальными, звеньевыми и бригадными.

При индивидуальной форме обслуживания каждый официант на отведенном ему участке (3-4 столика) выполняет все операции, связанные с обслуживанием:

- прием заказа,
- досервировка,
- подача блюд, изделий, напитков,
- расчет с посетителем.

В этом случае большую часть времени официант находится вне зала и поэтому он не может дополнительно принять заказ, дать консультацию, предъявить вовремя счет и рассчитаться.

Это нередко вызывает справедливые замечания посетителей о качестве обслуживания.

Звеньевая и бригадная формы обслуживания являются наиболее прогрессивными. При такой форме происходит четкое разделение труда между официантами, имеющими разные квалификационные разряды. Звеньевым назначают наиболее квалифицированного официанта. Обязанности распределены следующим образом:

- звеньевой встречает гостя, предлагает меню, принимает заказы, уточняет сервировку в соответствии с принятым заказом, подает закуски и блюда, разливает напитки, выписывает счет и рассчитывается с посетителем;

- члены звена выполняют заказ: один официант получает продукцию из буфета и холодного цеха, пополняет запас чистой посуды, приборов, столового белья, относит в моечную использованную посуду. Другой официант получает горячие закуски и блюда, при необходимости раскладывает их на подсобном столике. Звено состоит из трёх человек и обслуживает 40 мест. По зонам зала звенья (бригады) распределяет метрдотель. Он делает это ежедневно, т.к. надо обеспечивать равные условия работы официантов.

Преимущества:

- в зале постоянно находится более квалифицированный работник, и распределение труда позволяет ускорить процесс обслуживания;
- официанты высшей квалификации освобождены от выполнения второстепенных работ и операций;
- более рационально используется рабочее время;
- повышается ответственность работников, т.к. срыв одного из членов звена приводит к срыву работы всего звена, а члены звена спросят с каждого;
- повышается культура обслуживания.

Вопросы по представленной информации:

1. Насколько, по вашему мнению, данная форма разделения и кооперации труда применима на предприятиях общественного питания? Во всех ли типах предприятий общественного питания применима данная форма разделения и кооперации труда?

2. На каких еще предприятиях сферы сервиса бригадная форма обслуживания будет являться наиболее прогрессивной? Ответ обоснуйте.

Задание 2.

Укажите какие формы разделения труда используются в следующих организациях *(на выбор по двум организациям)*:

- 1) образовательные организации;
- 2) гостиницы;
- 3) бани, сауны;
- 4) музеи;
- 5) салоны красоты;
- 6) фитнес-центров;
- 7) турагентства;
- 8) рестораны.

Задание 3.

Сгруппируйте и разнесите по соответствующим графам следующие факторы совмещения профессий (заполните таблицу):

- рациональное использование рабочего времени, обучение вторым профессиям;
- территориальная близость рабочих мест, монотонность и низкая содержательность труда;
- общность характера выполняемых работ;
- неполная загрузка оборудования;
- сокращения численности рабочих;
- неэффективное использование рабочего времени;
- повышение содержательности труда;
- материальное поощрение за совмещение профессий;
- рост производительности труда;
- повышение технического уровня рабочих;
- снижение монотонности труда;
- рост заработной платы;
- несовпадение работ по времени.

факторы, вызывающие необходимость совмещения	производственные предпосылки совмещения	социально-экономические предпосылки и условия	результаты совмещения профессий

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5 ОРГАНИЗАЦИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЕ РАБОЧИХ МЕСТ

Контрольные вопросы:

1. Раскройте содержание понятия «рабочее место» и аспекты его рассмотрения.
2. Назовите факторы, определяющие организацию рабочего места.
3. Каковы основные задачи в области организации рабочих мест.
4. Перечислите основные классификационные группы оснащения рабочих мест и требования НОТ к их проектированию.
5. Рассмотрите виды планировки рабочих мест и требования к их проектированию.
6. Какие показатели используются для оценки организации рабочих мест?
7. Укажите последовательность аналитически-исследовательских работ при проектировании организации рабочих мест.
8. Раскройте причины потерь рабочего времени из-за неудовлетворительного обслуживания рабочих мест.
9. Рассмотрите требования к организации обслуживания рабочих мест.
10. Поясните содержание функций обслуживания.
11. Какие функции обслуживания объективно отсутствуют при использовании ручных производственных процессов?
12. Определите сущность понятия системы обслуживания и их виды.
13. Какие формы обслуживания рабочих мест применяются в различных типах производства?
14. В чем проявляются особенности обслуживания рабочих мест на предприятиях сферы обслуживания?
15. Перечислите последовательность осуществления работ по проектированию организации обслуживания рабочих мест.
16. Что такое регламентация процессов обслуживания, и какие различают ее формы?
17. Какие факторы учитываются при составлении графика планово-предупредительного обслуживания?

Задания:

Задание 1.

Классифицируйте рабочее место портье гостиницы по различным признакам и выявите особенности его организации.

Задание 2.

На основании выписки из должностной инструкции (приложение 1) разработайте проект оснащения рабочего места менеджера ресторана, указав состав необходимого оборудования и оснастки. Предложите рациональный способ организации обслуживания рабочего места.

Задание 3.

Разработайте проект планировки рабочего места менеджера ресторана в соответствии с требованиями эргономики.

Задание 4.

Укажите, какие автоматизированные рабочие места используются в деятельности персонала предприятий социально-культурного сервиса. Какие функции выполняют указанные автоматизированные рабочие места?

Задание 5.

А. Из предложенного списка выберите рабочее место работника предприятия сервиса:

- 1) косметолог салона красоты;
- 2) портье в гостинице;
- 3) повар горячего цеха в ресторане;
- 4) кондитер;
- 5) парикмахер;

- 6) бармен в ресторане;
- 7) ди-джей ночного клуба.

Б. Найдите в сети «Интернет» должностные обязанности выбранного работника.

В. На основании должностных обязанностей определите состав необходимого оборудования и оснастки рабочего места выбранного работника.

Выписка из должностной инструкции менеджера ресторана

2. Должностные обязанности менеджера ресторана

Менеджер ресторана выполняет следующие должностные обязанности:

- 2.1. Планирует, организует и контролирует работу ресторана (организация взаимодействия всех структурных подразделений ресторана; рациональная организация труда персонала ресторана; обеспечение и контроль наличия необходимых запасов товарно-материальных ресурсов; контроль технического состояния технологического оборудования; ведение учетной и отчетной документации; соблюдение правил охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, санитарных правил и гигиенических нормативов).
- 2.2. Планирует и рационально организует рабочее время персонала (составление графиков и расписания работы; использование методов и принципов научной организации труда).
- 2.3. Рассчитывает потребности ресторана в продуктах и иных товарно-материальных ценностях, планирует и организует его материально-техническое обеспечение (анализирует потребности ресторана в ресурсах с учетом состояния и тенденций развития рынка ресторанных услуг и потребительского спроса; маркетинговый анализ рынка поставщиков; контроль сроков, объемов и качества приобретаемой продукции; анализ соотношения «цена – качество товара»).
- 2.4. Контролирует качество обслуживания посетителей ресторана.
- 2.5. Управляет персоналом (прием и расстановка кадров; распределение обязанностей и делегирование полномочий; повышение трудовой мотивации на основе использования современных социально-психологических методов управления и совершенствования системы материального стимулирования; планирование, организация и контроль эффективности обучения персонала, в т. ч. на рабочих местах; развитие внутрикорпоративной культуры и служебной этики; аттестация персонала ресторана).
- 2.6. Организует делопроизводство, своевременное и качественное оформление документации и статистической отчетности (разработка и совершенствование нормативной и технологической документации, включая внутренние стандарты, инструкции, правила и т. д.; сбор, компьютерная обработка и анализ производственной информации; подготовка статистических отчетов, информационных материалов и т. д.).
- 2.7. Планирует, организует и контролирует эффективность рекламных мероприятий.
- 2.8. Обеспечивает прибыльность ресторана на основе грамотной маркетинговой политики и наиболее полного удовлетворения потребностей посетителей.
- 2.9. Оптимизирует расходы при ведении бизнеса.
- 2.10. Формирует положительный имидж ресторана (повышение и контроль качества и культуры обслуживания посетителей ресторана; создание приятной и дружелюбной атмосферы; изучение потребительских предпочтений посетителей ресторана; подготовка предложений и их реализация по улучшению обслуживания посетителей; установление и расширение связей с общественностью и средствами массовой информации; учет и анализ жалоб, претензий и пожеланий посетителей; устранение недостатков в работе ресторана; соблюдение правил протокола и этикета).

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 6
УСЛОВИЯ ТРУДА*****Контрольные вопросы:***

1. Назовите факторы, формирующие состояние производственной обстановки.
2. Раскройте понятие условий труда.
3. Перечислите группы элементов и показателей условий труда.
4. Отметьте условия, определяющие работоспособность работающего.
5. Охарактеризуйте динамику работоспособности в течение дня.
6. По каким показателям можно оценить затраты, связанные с компенсацией неблагоприятного воздействия условий труда?
7. Какие методы оценки условий труда Вы знаете? Как эти методы используются в организации и управлении производством?
8. Дайте понятия режима труда и отдыха и назовите его виды.

9. Перечислите требования, учитываемые при разработке режимов труда и отдыха на предприятии.

Задания:

Задание 1.

Для работника (работников) предприятия сервиса (определяется студентом самостоятельно) необходимо определить оптимальные условия труда по гигиеническим факторам микроклимата и освещенности производственных помещений.

Для определения оптимальных условий труда используются следующие нормативные документы:

- 1) СанПиН 2.2.4.548-96 «Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений»;
- 2) СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий».

Результаты выполненной работы необходимо представить в виде таблицы:

Показатели	Значение
Должность (профессия)	
Характер (содержание) работы	
Категория работ по интенсивности энерготрат организма	
Тип производственного помещения	
Оптимальная температура воздуха: – в холодный период года – в теплый период года	
Оптимальная температура поверхностей: – в холодный период года – в теплый период года	
Оптимальная относительная влажность воздуха: – в холодный период года – в теплый период года	
Оптимальная скорость движения воздуха: – в холодный период года – в теплый период года	
Оптимальная интенсивность теплового облучения: – в холодный период года – в теплый период года	
Естественное освещение, КЕО e_n , %: – при верхнем или комбинированном освещении – при боковом освещении	
Совмещенное освещение, КЕО e_n , %: – при верхнем или комбинированном освещении – при боковом освещении	
Искусственное освещение: – освещенность, лк при комбинированном освещении всего при комбинированном освещении от общего при общем освещении – показатель дискомфорта M , не более – коэффициент пульсации освещенности, K_p , % не более	

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 7
ПОДГОТОВКА И ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА**

Контрольные вопросы:

1. Рассмотрите влияние квалификации работников на результаты производства.
2. Перечислите изменения содержания и характера труда рабочих происходящие под влиянием научно-технического прогресса.

3. Назовите требования к квалификации и умениям работника в современных условиях.
4. Дайте характеристику формам специального профессионального образования рабочих.
5. Охарактеризуйте формы профессионально-квалификационного продвижения рабочих на предприятии.
6. Укажите функции управления, реализующие систему профессионально-квалификационного продвижения рабочих на предприятии.

Задания:

Задание 1.

Определите возможное наименование должности, должностные обязанности и требования к знаниям, умениям и личным качествам работника, занятого организацией и развитием процесса обслуживания на предприятии сервиса.

Задание 2

После окончания обучения в институте Вас приняли на работу в одной из предприятий сферы сервиса. Через месяц работы Вы поняли, что одной из проблем, мешающих предприятию стабильно функционировать и развиваться, является недостаточное понимание персоналом предприятия важности формирования устойчивых взаимоотношений с клиентами за счет качественного обслуживания и учета их потребностей. Для решения сложившейся проблемы Вы хотите предложить руководителю предприятия провести повышение квалификации работников на тему «Основы клиентоориентированного сервиса».

Прежде чем представить руководству свои рекомендации, Вам необходимо подготовить программу повышения квалификации:

- обосновать необходимость проведения такого повышения квалификации;
- определить цель обучения;
- определить категории работников, с которыми проводить обучение;
- определить содержание обучения (темы, знания, умения, которые получают работники в результате обучения).

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 8 НОРМИРОВАНИЕ ТРУДА

Контрольные вопросы:

1. Назовите задачи нормирования труда в управлении производством.
2. Рассмотрите классификацию норм труда.
3. Охарактеризуйте факторы, учитываемые при установлении норм труда.
4. Поясните функции норм труда в регулировании социально-трудовых отношений.
5. Опишите отличия аналитического и опытно-статистического методов нормирования труда.
6. Укажите принципы, используемые при обосновании норм труда.
7. Перечислите состав работ по организации и нормированию труда.
8. Изложите последовательность и содержание работ по анализу нормирования труда.

Задания:

Задание 1.

Соотнесите следующие норма труда с их видами

Норма труда	Вид нормы труда
Дневная выручка массажиста 3000 руб.	
Количество обслуживаемых столиков официанта 4 столика	
Количество подчиненных у начальника службы приема и размещения 15 чел.	
Время на маникюр на 1 человека 30 мин.	
Количество пошитой обуви бригадой работников за смену 20 пар	
Соотношение вспомогательного персонала к	

основным работникам 0,4	
Количество работников, занимающихся управлением кадрами в гостинице, 2 чел.	
Предельная масса груза, переносимого работником вручную, 10 кг	
Время на текущую уборку одного стандартного двухместного номера в гостинице 40 мин.	

Виды норм труда: норма длительности; норма времени; норма численности; нормы тяжести труда; норма выработки; нормированное задание; норма обслуживания; норма управляемости; норма соотношений численности работников.

Задание 2.

Определите, каким методом была установлена каждая из нижеприведенных норм труда:

Описание процесса установления нормы труда	Метод нормирования
Нормы времени на уборку номеров в гостинице были установлены на основе результатов проведенного хронометража и фотографии рабочего времени	
Мастер производственного участка по опыту работы установил нормы на влажно-тепловую обработку брюк	
По результатам работы работников в предыдущие периоды были установлены нормы выработки бригады по пошиву обуви	
По нормативам времени на выполнение работ по документационному обеспечению управления с учетом конкретных организационно-технических условий были рассчитаны нормы времени на обработку входящей и исходящей корреспонденции	

Задание 3.

Укажите, какие виды норм могут быть использованы при нормировании труда:

- руководителей и специалистов (например: начальника отдела кадров, специалиста по маркетингу и т.д.);
- служащих (например, секретаря-референта; бухгалтера).

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 9 НОРМИРОВАНИЕ ТРУДА РАЗЛИЧНЫХ ВИДОВ РАБОТ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СЕРВИСА

Контрольные вопросы:

- Что такое нормы труда?
- Какие задачи решает нормирование труда?
- Охарактеризуйте виды норм затрат и результатов труда.
- Что представляют собой нормы обслуживания и нормы управляемости?
- Охарактеризуйте функции норм труда.
- Что такое метод нормирования труда? Какие методы нормирования труда могут использоваться на предприятии?
- Что такое нормативы по труду? Какие виды нормативов по труду выделяют?

Задания:

Задание 1. Нормирование численности управленческого персонала по функциям управления

Для гостиницы категории ****, имеющей 250 койко-мест и 210 чел. списочной численности работающих определить нормативную численность руководителей, специалистов и

служащих, при этом учесть, что загрузка гостиницы составляет 80%. Для определения нормативной численности необходимо использовать "Рекомендации по нормированию и оплате труда работников гостиничного, банно-прачечного хозяйств и ритуального обслуживания населения", утв. Приказом Минстроя РФ от 15.11.1994 г. № 11 (приложение 1).

Задание 2. Определение трудоемкости выполняемых управленческих работ

В таблице приведены вид и объем работ специалистов по документационному обеспечению управления

Таблица – Вид и объем работ специалистов по ДООУ

№ п/п	Вид работы, ед. изм.	Объем работы за год
1	Составление и ведение номенклатуры дел структурного подразделения (организации), количество позиций в номенклатуре дел	26
2	Обработка поступающих документов, документов	21000
3	Обработка отправляемых документов, документов	19000
4	Контроль исполнения документов, документов	9500
5	Формирование дел временного (до 10 лет) хранения, составление заголовков, оформление дел (управленческая документация), дел	12
6	Формирование дел по личному составу организации, составление заголовков, оформление дел, дел	5
7	Передача дел в архив организации из структурного подразделения, дел	14

По исходным данным необходимо:

- 1) рассчитать нормы времени по каждому виду работ;
- 2) определить общую нормируемую трудоемкость работ;
- 3) определить ненормируемую трудоемкость работ (принять равной 1% от нормируемой трудоемкости);
- 4) определить общую трудоемкость работ.
- 5) определить необходимую численность делопроизводственного персонала.