

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 28.09.2023 17:23:56
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b146

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета
экономики и управления



/А.В. Назаренко/

_____ 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**«МЕТОДЫ ОЦЕНКИ И ИЗМЕРЕНИЯ КАЧЕСТВА
ТРУДОВЫХ ПРОЦЕССОВ»**

Направление подготовки
27.04.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
Профиль «Стратегическое управление трудовыми процессами»

Квалификация выпускника
магистр

Форма обучения:
Очная, заочная (2022 год приема)

Москва 2022

1. Цели и задачи освоения дисциплины.

Цель изучения дисциплины:

формирование комплексного представления о методах оценки и измерения качества трудовых процессов.

Задачи изучения дисциплины:

- знакомство с теоретическими основами измерения качества трудовых процессов.
- освоение методов измерения качества HR-процессов;
- приобретение навыков разработки технологий оценки и измерения качества трудовых процессов.

2. Место дисциплины в структуре ООП магистратуры.

Предмет «Методы оценки и измерения качества трудовых процессов» относится к дисциплинам учебного плана подготовки магистров по направлению 27.04.02 Управление качеством в части, формируемой участникам образовательной программы.

Дисциплина «Методы оценки и измерения качества трудовых процессов» взаимосвязана логически и содержательно-методически с другими дисциплинами учебного плана, формирующими универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции будущих магистров по направлению 27.04.02 «Управление качеством».

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) у обучающихся формируются следующие компетенции и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующих компетенций:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-3	Способен проводить измерение качества человеческих ресурсов и оценку эффективности трудовых процессов	ИПК 3.1.2 Знает: основные подходы и документы метрологического обеспечения производства качественной продукции (работ, услуг); основы современных подходов к организации и нормированию труда ИПК-3.2.1 Умеет: проводить анализ рабочих мест с использованием основных положений эргономики труда; применять современные методы и средства метрологического обеспечения качества продукции (работ, услуг) ИПК-3.3.1. Владеет: навыками разработки и реализации мероприятий по нормированию труда и совершенствованию организации трудовых процессов; разработки системы метрологического обеспечения качества продукции (работ, услуг) в организации

4. Структура и содержание дисциплины.

Очная форма:

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, т.е. 144 академических часа (из них 112 часов – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины изучаются на 4 семестре: лекции – 16 часов, семинарские занятия – 16 часов, форма контроля – зачет.

Заочная форма:

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, т.е. 144 академических часа (из них 128 часов – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины изучаются на 4 семестре: лекции – 8 часов, семинарские занятия – 8 часов, форма контроля – зачет.

Содержание разделов дисциплины.

Тема 1. Сущность организации и нормирования трудовых процессов

Сущность организации труда: понятие термина «организация труда», задачи, элементы, принципы и функции, факторы, определяющие характер организации труда персонала. Основные научные направления совершенствования организации труда. Исторические подходы, определяющие развитие организации труда персонала, характеристика основных школ научного управления. Основные направления гуманизации труда.

Тема 2. Научная организация труда: понятие, задачи, содержание, принципы и функции

Понятие, сущность, содержание, цели, принципы и задачи НОТ. Система НОТ. Факторы, образующие систему НОТ. Проблемы, основы формирования и развития научной организации труда. Основные задачи организации труда в условиях рыночных отношений. Элементы организации труда в условиях рыночных отношений. Функции НОТ. Принципы научной организации труда.

Тема 3. Анализ рабочих мест

Организация, устройство рабочих мест. Оснащение рабочих мест. Существующие признаки для классификации рабочих мест. Организация рабочих мест. Технические, экономические и эргономические требования к организации рабочих мест. Общепринятые правила, рекомендуемые соблюдать при распределении помещений. Объекты обслуживания рабочего места, функции их обслуживания. Принципы обслуживания рабочих мест. Централизованное обслуживание рабочих мест. Метрологическое обеспечение качества рабочих мест.

Тема 4. Планировка и оснащение рабочего места

Концепции планировки рабочих мест. Обслуживание рабочих мест. Исходные данными для определения планируемого количества рабочих мест. Плановое количество мест в основном производстве предприятия. Основные этапы проектирования рабочего места. Внешняя планировка рабочего места. Сущность основных концепций внешней планировки рабочих мест. Внутренняя планировка рабочего места. Планировка разных элементов оснащения рабочего места. Требования к оснащению рабочего места пользователей. Требования к рабочим зонам в горизонтальной и вертикальной плоскостях. Требования к оснащению рабочего места технологической оснасткой. Последовательность оснащения рабочего места организационной оснасткой.

Тема 5. Оценка условий труда

Факторы условий труда, влияющие на работоспособность человека. Режимы труда и отдыха. Понятие «условия труда», смысл факторов его определяющие. Компоненты, которые входят в санитарно-гигиенические, психофизиологические и социально-психологические условия труд. Смысл понятия «эстетические условия труда. Виды режимов труда и отдыха. Нерабочие праздничные дни в РФ. Рабочее место, аттестованное по условиям труда.

Тема 6. Организация процессов труда по управлению коллективом

Формирование трудового коллектива. Организация управленческого труда. Направления организации процессов труда по управлению коллективом. Классификация коллективов. Роль руководителя в коллективе. Объект, предмет и продукт управленческого труда. Управленческие операции. Группы операций управленческого труда по функционально-технологическому признаку. Служебно-коммутиационные управленческие операции. Классы ин-

формационно-технологических управленческих операций. Управленческие операции. Аспекты в организации труда работника управления. Особенности оценки управленческого труда.

Тема 7. Организация умственного труда

Особенности и факторы производительности умственного труда. Методы и средства выполнения управленческих операций. Виды трудовой деятельности относятся к умственному труду. Виды умственного труда и разьясните их сущность. Факторы производительности и эффективности умственного труда выделены в модели П. Друкера. Основные затраты времени руководителя в течение дня. Основная оргтехника, направленная на повышение эффективности управленческого труда. Основные требования к организации умственного труда. Организационно-распорядительная деятельность управленческого аппарата. Основные процедуры системы персонального менеджмента. Концепции делегирования полномочий. Элементы технологии делегирования полномочий.

Тема 8. Экономическая эффективность научной организации труда

Экономический, психологический и социальный эффекты научной организации труда, показатели экономической эффективности мероприятий НОТ. Расчет показателей экономической эффективности мероприятий НОТ. Экономический эффект экономической эффективности научной организации труда. Психофизиологический эффект экономической эффективности научной организации труда. Социальный эффект экономической эффективности научной организации труда. Показатели для расчёта экономической эффективности НОТ.

5. Образовательные технологии.

Методика преподавания дисциплины «Методы оценки и измерения качества трудовых процессов» и реализация компетентностного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм проведения групповых, индивидуальных, аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

- лекции-дискуссии;
- диалог;
- работа в малых группах;
- подготовка и обсуждение докладов;
- организация и проведение текущего контроля знаний студентов в форме бланкового тестирования.

Образцы тестовых заданий для контрольной работы, тем для выполнения докладов, контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля, приведены в приложении.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определен главной целью образовательной программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины «Анализ качества трудовых процессов» и в целом по дисциплине составляет 50% аудиторных занятий.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно - методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций:

Оценочные средства текущего контроля успеваемости включают выступление с докладом, написание контрольной работы в виде бланкового тестирования

6.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

6.1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующая компетенция:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать
ПК-3	Способен проводить измерение качества человеческих ресурсов и оценку эффективности трудовых процессов

В процессе освоения образовательной программы данные компетенции, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения учащимися дисциплин (модулей), практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

6.1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых по итогам освоения дисциплины (модуля), описание шкал оценивания.

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимся планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).

ПК-3 Способен проводить измерение качества человеческих ресурсов и оценку эффективности трудовых процессов				
Показатель	Критерии оценивания			
	2	3	4	5
знать: основные подходы и документы метрологического обеспечения производства качественной продукции (работ, услуг); основы современных подходов к организации и нормированию труда	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: основные подходы и документы метрологического обеспечения производства качественной продукции (работ, услуг); основы современных подходов к организации и нормированию труда	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: основные подходы и документы метрологического обеспечения производства качественной продукции (работ, услуг); основы современных подходов к организации и нормированию труда	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: основные подходы и документы метрологического обеспечения производства качественной продукции (работ, услуг); основы современных подходов к организации и нормированию труда	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: основные подходы и документы метрологического обеспечения производства качественной продукции (работ, услуг); основы современных подходов к организации и нормированию труда
уметь: проводить анализ рабочих мест с использованием основных положений эргономики труда; применять современные методы и средства метрологического обеспечения качества продукции (работ, услуг)	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет проводить анализ рабочих мест с использованием основных положений эргономики труда; применять современные методы и средства метрологического обеспечения качества продукции (работ, услуг)	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: проводить анализ рабочих мест с использованием основных положений эргономики труда; применять современные методы и средства метрологического обеспечения качества продукции (работ, услуг)	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: проводить анализ рабочих мест с использованием основных положений эргономики труда; применять современные методы и средства метрологического обеспечения качества продукции (работ, услуг)	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: проводить анализ рабочих мест с использованием основных положений эргономики труда; применять современные методы и средства метрологического обеспечения качества продукции (работ, услуг)
владеть: навыками разработки и реализации мероприятий по нормированию труда и совершенствованию организации трудовых процессов;	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками разработки и реализации мероприятий по нормированию труда и совершенствованию организации трудовых процессов;	Обучающийся владеет навыками разработки и реализации мероприятий по нормированию труда и совершенствованию организации трудовых процессов;	Обучающийся частично владеет навыками разработки и реализации мероприятий по нормированию труда и совершенствованию организации трудовых процессов;	Обучающийся в полном объеме владеет навыками разработки и реализации мероприятий по нормированию труда и совершенствованию организации трудовых процессов;

разработки системы метро-логического обеспечения качества продукции (работ, услуг) в организации	ванию организации трудо-вых процессов; разработки системы метро-логического обеспечения качества продукции (работ, услуг) в организации	разработки системы метро-логического обеспечения качества продукции (работ, услуг) в организации	процессов; разработки системы метро-логического обеспечения качества продукции (работ, услуг) в организации	трудо-вых процессов; разработки системы метро-логического обеспечения качества продукции (работ, услуг) в организации
--	---	--	---	---

Форма промежуточной аттестации: зачёт

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю) методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине.

Шкала оценивания	Описание
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Фонд оценочных средств представлен в приложении 1 к рабочей программе.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

а) основная литература:

1. Экономика и организация труда : учебное пособие : [16+] / Е. А. Кипервар, А. Е. Мрачковский, Е. В. Яковлева, А. И. Чумаков ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 124 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683223>

2. Шапкин А. С. , Шапкин В. А. Математические методы и модели исследования операций: учебник. - М: Дашков и К°, 2019. - 398с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=573373

б) дополнительная литература:

1. Основы метрологии, стандартизации и сертификации: контрольно-обучающие тесты : учебное пособие : [16+] / Е. В. Усова, А. Ю. Краснова, О. Н. Моисеев [и др.] ; под общ. ред. Е. В. Усовой. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 278 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602453>

2. Макрусев В. В. Основы системного анализа. - С-Пб: Троицкий мост, 2022. - 250с. - Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=619040

в) программное обеспечение и интернет - ресурсы:

Используемое программное обеспечение:

Наименование ПО	№ договора
Операционная система, Windows 7 (или ниже) - Microsoft Open License	Лицензия № 61984214, 61984216, 61984217, 61984219, 61984213, 61984218, 61984215
Офисные приложения, Microsoft Office 2013(или ниже) - Microsoft Open License	Лицензия № 61984042

Интернет-ресурсы:

Каждый студент обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронным библиотекам университета (elib.mgup; lib.mami.ru/lib/content/elektronyy-katalog), к электронным каталогам вузовских библиотек и крупнейших библиотек Москвы (<http://window.edu.ru>), к электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам).

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Аудитории, оснащенные учебной мебелью и переносным (стационарным) мультимедийным комплексом (проектор, ноутбук (компьютер)).

9. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов.

В процессе изучения дисциплины используются такие виды учебной работы по отношению к обучающемуся, как лекции, семинары, ситуационные практикумы, а также различные виды самостоятельной работы по заданию преподавателя. В рамках данного курса используются такие активные и интерактивные формы работы, как:

Методические указания для обучающихся при работе над конспектом во время проведения лекции.

Лекция – систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. При подготовке лекции преподаватель руководствуется рабочей программой дисциплины. В процессе лекций рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к экзамену. Следует также обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Выводы по лекции подытоживают размышления преподавателя по учебным вопросам. Преподаватель приводит список используемых и рекомендуемых источников для изучения конкретной темы. В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции. При чтении лекций по дисциплине преподаватель использует электронные мультимедийные презентации. Обучающимся предоставляется возможность копирования презентаций для самоподготовки и подготовки к промежуточной аттестации.

Методические указания для обучающихся при работе на семинаре.

Семинары реализуются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины. В ходе подготовки к семинарам обучающемуся рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом следует учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Рекомендуется также дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу, обучающийся может обращаться за методической помощью к преподавателю. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу).

Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В ходе семинара обучающийся может выступать с заранее подготовленным докладом. Также он должен проявлять активность при обсуждении выступлений и докладов сокурсников. Поскольку активность обучающегося на семинарских занятиях является предметом контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к семинарским занятиям требует ответственного отношения. Не допускается выступление по первоисточнику – необходимо иметь подготовленный письменный доклад, оцениваемый преподавателем наряду с устным выступлением. Не допускается также и распределение вопросов к семинару среди обучающихся группы, в результате которого отдельный обучающийся является не готовым к конструктивному обсуждению «не своего» вопроса. Все вопросы к семинару должны быть письменно проработаны каждым обучающимся.

Методические рекомендации для подготовки к контрольной работе.

Контрольная работа является одной из составляющих учебной деятельности студента. Целью контрольной работы является определения качества усвоения учебного материала. Задачи, стоящие перед студентом при подготовке и написании контрольной работы:

1. закрепление полученных ранее теоретических знаний;
2. выработка навыков самостоятельной работы;
3. выяснение подготовленности студента к будущей практической работе.

Контрольные выполняются студентами в аудитории, под наблюдением преподавателя. Тема контрольной работы известна и проводится она по сравнительно недавно изученному материалу.

Преподаватель готовит задания либо по вариантам, либо индивидуально для каждого студента. По содержанию работа может включать теоретический материал, задачи, тесты, расчеты и т.п. выполнению контрольной работы предшествует инструктаж преподавателя.

Ключевым требованием при подготовке контрольной работы выступает творческий подход, умение обрабатывать и анализировать информацию, делать самостоятельные выводы, обосновывать целесообразность и эффективность предлагаемых рекомендаций и решений проблем, четко и логично излагать свои мысли. Подготовку контрольной работы следует начинать с повторения конспектов лекций, соответствующего раздела учебника и учебных пособий по данной теме.

Методические рекомендации на составление и выступления с докладом.

Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить. При написании доклада по заданной теме студенту необходимо составлять план, подобрать основные источники. Как правильно, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников. В процессе работы с источниками систематизировать полученные сведения, сделать выводы и обобщения. Общая тематика докладов определяется преподавателем, но в определении конкретной темы инициативу должен проявить студент. Прежде чем выбрать тему доклада, автору необходимо выявить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить. Каждый доклад должен начинаться с введения. Введение - это вступительная часть научно - исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть ее практическую значимость. В основной части доклада раскрывается его содержание. Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов. В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции автора. В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента. В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д. В заключении подводятся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам.

При подготовке устного выступления нужно учитывать его регламент - не более 10 минут.

Методические рекомендации студентам для подготовки к зачету.

Подготовка студентов включает три стадии:

- самостоятельная работа в течение учебного года (семестра);

- непосредственная подготовка в дни, предшествующие аттестации;
- подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билете.

Подготовку к экзамену необходимо целесообразно начать с планирования и подбора нормативно-правовых источников и литературы. Прежде всего, следует внимательно перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки, чтобы выделить из них наиболее 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 обычно рекомендуется преподавателем. Она также указана в учебной программе дисциплины. 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 учебники и учебные пособия, рекомендованные Министерством образования и науки.

Основным источником подготовки 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 и реальных юридических проблем. 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 консультациях.

10. Методические рекомендации для преподавателя.

Дисциплина «Методы оценки и измерения качества трудовых процессов» занимает важное место среди курсов, читаемых в рамках подготовки специалистов по управлению качеством.

В процессе подготовки к семинарскому занятию желательно ознакомиться не только с материалом основной литературы, но и обратить внимание на литературу, рекомендуемую дополнительно, а также самостоятельно подобрать материал из профессиональных журналов.

Так как качество освоения курса зависит, прежде всего, от того, насколько точно и полно студент владеет его понятийным аппаратом, то при подготовке к занятиям рекомендуется посмотреть глоссарий, содержащий анализ основных терминов изучаемой дисциплины, материал лекции по изучаемой теме и, конечно, ответить на вопросы теста, позволяющего проконтролировать уровень освоения, как теоретического материала проблемы, так и ее основного понятийного аппарата.

Современные технологии обучения большое внимание уделяют формированию умения студента самостоятельно работать с информацией, четко формулировать собственные мысли, аргументировать свою позицию, что является основой становления профессионализма молодого со-

трудника. Один из важных способов достижения этой цели – анализ альтернативных точек зрения. Предлагаемая в рабочей программе литература позволяет выявить специфику подходов к той или иной проблеме, поэтому при подготовке к занятию необходимо посмотреть по конкретному вопросу материал нескольких рекомендуемых учебников, а не ограничиваться одним учебником.

Наиболее полно продемонстрировать умение работать с литературой студент должен в докладе, который, как раз и предполагает сравнительный анализ имеющихся в теории вопроса точек зрения. Предлагаемая тематика докладов и презентаций позволяет каждому студенту выбрать для изучения такой вопрос курса, который будет именно данному студенту интересен и полезен. Материалы представленного доклада и презентации может стать частью будущей выпускной квалификационной работы студента.

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки магистров **27.04.02 «Управление качеством»**.

Программу составил:

доцент, к.э.н.



/Е.М. Киселева/

Программа утверждена на заседании кафедры «Управление персоналом» «29» августа 2022 г., протокол № 1.

Заведующий кафедрой
д.э.н., профессор



/М.М. Крекова/

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

Направление подготовки: 27.04.02 «Управление качеством»
ОП: «Стратегическое управление трудовыми процессами»
Форма обучения: очная, заочная
2022 год набора

Кафедра: «Управление персоналом»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
«Методы оценки и измерения качества трудовых процессов»

Состав: 1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Описание оценочных средств:

- темы для докладов;
- примерные вопросы для контрольной работы в формате бланкового тестирования;
- вопросы по темам дисциплины;
- вопросы для подготовки к экзамену

Составитель:
к.э.н., доцент Киселева Елена Михайловна

Москва, 2022 г.

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Управление интеллектуальным капиталом					
ФГОС ВО 27.04.02 «Управление качеством»					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технология формирования компетенций	Форма оценочного средства**	Степени уровней освоения компетенций
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ПК-3	Способен проводить измерение качества человеческих ресурсов и оценку эффективности трудовых процессов	<p>ИПК 3.1.2 Знает: основные подходы и документы метрологического обеспечения производства качественной продукции (работ, услуг); основы современных подходов к организации и нормированию труда</p> <p>ИПК-3.2.1 Умеет: проводить анализ рабочих мест с использованием основных положений эргономики труда; применять современные методы и средства метрологического обеспечения качества продукции (работ, услуг)</p> <p>ИПК-3.3.1. Владеет: навыками разработки и реализации мероприятий по нормированию труда и совершенствованию организации трудовых процессов; разработки системы метро-логического обеспечения качества продукции (работ, услуг) в организации</p>	лекции, самостоятельная работа, семинарские занятия	УО, ДС, К/Р (Т), К-3 Экзамен	<u>Пороговый уровень.</u> Способен ориентироваться в современных подходах к организации и нормированию труда

**.- Сокращения форм оценочных средств см. в приложении 2 к РП.

Перечень тем для подготовки доклада по учебной дисциплине «Методы оценки и измерения качества трудовых процессов»

Доклад направлен на оценку уровня освоения знаний и умений, полученных в рамках профессиональных компетенции ПК-3.

Критерии оценки доклада

При определении оценки указанные условия должны выполняться полностью. Условие, выполняемое частично, считается невыполненным.

Оценка «отлично» при выполнении следующих условий:

1. В докладе раскрыты следующие вопросы:
 - суть рассматриваемого аспекта и причина его рассмотрения,
 - описание существующих для данного аспекта проблем и предлагаемые пути их решения
2. Соблюдение регламента при представлении доклада
3. Представление, а не чтение материала
4. Использование актуальных нормативных, монографических и периодических источников литературы
5. Четкость дикции
6. Правильность и своевременность ответов на вопросы

Оценка «хорошо» при выполнении следующих условий: невыполнение любых двух из указанных условий.

Оценка «удовлетворительно» при выполнении следующих условий: невыполнение любых трех из указанных условий.

Оценка «неудовлетворительно»: невыполнение любых четырех из указанных условий.

1. НОТ как предшественница науки «Организация труда персонала». Ее теоретические предпосылки возникновения в России. Работы А.А.Богданова и П.М. Есманского.
2. Основные научные центры НОТ в России. Их научные направления и достижения. А.К. Гастев как ученый и организатор науки «НОТ»
3. Зарубежные исследования в области организации труда: направления, персоналии, работы. Этапы развития науки организация и нормирование труда. Современные направления.
4. «Школа человеческих отношений» за рубежом и в России.
5. Организация труда как наука: особенности ее предмета, отношение с сопряженными научными и учебными дисциплинами (НОТ, нормирование труда, рационализация труда, менеджмент, управление, управление трудом)
6. Понятие труда (основные определения, соотношение понятий «труд» и «деятельность»). Труд как важнейшая социальная ценность.
7. Показатели и учетные документы, характеризующие трудовой процесс на предприятии.
8. Защита здоровья работников как направление организации труда персонала.
9. Кадровая служба как организатор трудовых отношений на предприятии: понятие, типология.
10. Перечень обязательных документов по учету кадров на предприятии: структура, обоснование значения, требования к составлению.
11. Приказ: роль на предприятии, правила оформления и хранения.
12. Штатное расписание на предприятии: структура и роль документа
13. Трудовая книжка работника: роль и место хранения.
14. Производительность труда: определение и показатели измерения.
15. Рабочее место: определение и основные характеристики (технологические и санитарно-гигиенические)
16. Аттестация рабочего места: цель и направления. Понятие конгруэнтности работника и рабочего места.
17. Психофизиологические характеристики рабочего места: цель, основные параметры (характеристики условий и режима труда)
18. Кадры персонала: основные группировки
19. Структура рабочего времени персонала
20. Безопасность труда: понятие, способы контроля.
21. Хронометраж рабочего времени как метод изучения эффективности его использования: современная оценка роли метода, сужение сферы его применения.

22. Нормирование труда: понятие, задачи, область применения, основные методы.
23. Дисциплина труда как научный феномен: понятие, генезис взглядов. М. Фуко и П. Сорокин о дисциплине и наказании
24. Методы контроля и поддержания дисциплины труда на предприятии. Документы кадровой службы, организующие и оценивающие дисциплину.
25. Понятие и формы мотивации труда на предприятии. Материальное и моральное поощрение: формы и методы.
26. Организация труда руководителя: особенности рабочего места и распорядка дня.
27. Особенности организации труда на частной фирме. Понятие стратегии управления, корпоративной культуры и миссии фирмы.
28. Особенности организации и оплаты труда на предприятиях государственного сектора. (ПК-5)
29. Особенности организации труда в некоммерческом секторе
30. Использование метрологии в обеспечении качества рабочих мест.

Примерные вопросы для контрольной работы в формате бланкового тестирования по дисциплине

Контрольная работа в формате бланкового тестирования направлена на оценку уровня освоенности знаний по дисциплине «Анализ качества трудовых процессов», получаемых в ходе освоения компетенции ПК-3. Каждому студенту предлагается комплект тестовых заданий. Критерии оценки используются следующие:

*«отлично» - 90% правильных ответов,
«хорошо» - 75% правильных ответов,
«удовлетворительно» 60% правильных ответов,
«не удовлетворительно» менее 60% правильных ответов.*

Механизм управления профессиональной ориентацией и адаптацией осуществляется:

- через формирование, развитие и совершенствование системы органов управления и образования различного уровня;
- через формирование и развитие системы органов контроля различного уровня;
- через сокращение текучести рабочей силы;
- через формирование органов образования;
- через формирование и развитие системы органов управления различного уровня.

К факторам, влияющим на санитарно-гигиеническую адаптацию, относят:

- правила трудового распорядка;
- степень готовности рабочего места к трудовому процессу;
- состояние производственной и технологической дисциплины;
- нормы взаимоотношений в коллективе;
- профессиональная структура коллектива.

Организация труда - организационная система, имеющая своей целью достижение наилучших результатов использования в процессе производства...

- неквалифицированного труда; - живого труда;
- квалифицированного труда; - вспомогательного труда;
- научного труда.

К задачам, решаемым в рамках организации труда персонала относятся:

- управление мотивацией трудового поведения;

- изучение затрат рабочего времени и содержания труда работников;
- введение в должность и адаптация новых работников;
- делегирование полномочий; - разделение труда.

Процесс материального производства представляет собой единство трех факторов:

- процесс труда, результаты труда, трудящийся;
- труд, предметы труда, трудящийся;
- средства труда, трудовые отношения, результаты труда;
- труд, предметы труда, орудия труда;
- труд, орудия труда, средства производства.

Научная организация труда решает три основные задачи: экономическую, психофизиологическую и...

- политическую; - научную; - организационную; - социальную;
- общественную.

Одна из задач научной организации труда состоит в создании условий для целесообразного использования техники, материалов и сырья, что обеспечивает рациональное использование живого и овеществленного труда на производство единицы продукции. Это задача:

- организационная; - экономическая; - психофизиологическая;
- технологическая; - политическая.

Основными принципами, которыми руководствуются при решении вопросов проектирования и внедрения научной организации труда являются:

- иерархичность; - комплексность;
- системность; - регламентация; - стабильность.

Разделение труда означает:

- обособление различных видов труда и закрепление их за участниками производственного процесса;
- обеспечение организации планирования и эффективного внедрения всех элементов управления;
- осуществление мер контроля за повышением производительности труда;
- обеспечение необходимой взаимозаменяемости работников на основе овладения ими смежными профессиями;
- использование персонала в соответствии с его профессией и квалификацией.

Разделение труда, осуществляемое с учетом специальности работников и сложности выполняемых ими работ, это - :

- предметное разделение труда;
- профессионально – квалификационное разделение труда;
- пооперационное разделение труда;
- пропорциональное разделение труда;
- функциональное разделение труда.

Форма разделения труда, обусловленная расчленением процесса изготовления изделия на составные части, выполняемые различными работниками, называется:

- пооперационное разделение труда;
- предметное разделение труда; - пропорциональное разделение труда;
- функциональное разделение труда;
- профессионально - квалификационное разделение труда.

Кооперация в рамках научной организации труда понимается как:

- обеспечение полной ответственности каждого за выполнение своей работы;
- объединение отдельных исполнителей или их групп в одном или нескольких, но связанных между собой процессах труда;
- обеспечение необходимой взаимозаменяемости работников на основе овладения ими смежными профессиями;
- оптимальное размещение персонала в зависимости от выполняемой работы;
- определение вида работ, которые необходимо выполнять совместно.

Первичный трудовой коллектив - форма кооперированного труда, который оснащен материально-техническими средствами производства, связан совместно выполняемой работой и несет коллективную ответственность за ее результаты называется:

- подряд - отряд - рабочая группа - бригада - комиссия

Зона трудовой деятельности одного или нескольких исполнителей характеризует:

- рабочий стол - рабочее место - рабочий кабинет
- рабочую зону - рабочую комнату.

К группе факторов, определяющих условия труда относятся:

- санитарно-гигиенические, эстетические, психофизиологические, социально-психологические
- этические, правовые, психологические, социологические
- физиологические, экологические, этические, социальные
- эстетические, экономические, социальные
- санитарно-гигиенические, этические, правовые, организационные

Наиболее полному определению понятия «нормирование» соответствует:

- создание в организации таких условий, при которых работа будет выполняться наиболее быстро
- создание в организации наиболее благоприятных психологических условий труда
- создание в организации таких условий, при которых работа будет выполняться наиболее качественно
- проектирование и создание в организации таких условий, при которых конкретная работа будет выполняться наиболее производительно
- создание в организации таких условий, при которых работа будет выполняться согласно плану

Термин «дисциплина» имеет следующее значение:

- обязательное для всех членов трудового коллектива подчинение установленному порядку, правилам;
- обязательное ежедневное посещение рабочего места сотрудниками организации;
- обязательное регулярное исполнение заданий руководителя подразделения
- обязательное содержание рабочего места в порядке
- следование нормам и правилам, установленным в Трудовом кодексе РФ

Трудовую дисциплину характеризует:

- соблюдение установленного распорядка работы, выполнение закрепленных за работником обязанностей и распоряжение вышестоящих руководителей
- обязательное соблюдение всех технологических операций, предусмотренных производственным процессом
- своевременное выполнение производственных заданий, соблюдение правил эксплуатации оборудования

- соблюдение норм расхода сырья, правил охраны труда и техники безопасности
- рациональное использование производственных мощностей, своевременное и качественное обслуживание рабочих мест

Технологическая дисциплина — это:

- соблюдение норм расхода сырья, правил охраны труда и техники безопасности
- соблюдение установленного распорядка работы, выполнение закрепленных за работником обязанностей и распоряжение вышестоящих руководителей
- обязательное соблюдение всех технологических операций, предусмотренных производственным процессом
- своевременное выполнение производственных заданий, соблюдение правил эксплуатации оборудования
- рациональное использование производственных мощностей, своевременное и качественное обслуживание рабочих мест

Управленческий труд — это:

- вид трудовой деятельности, включающий систему операций, процедур, приемов установления социальных фактов, их систематизация и выбор средств анализа
- вид трудовой деятельности конкретного руководителя по организации работы его коллектива
- совокупность внутриорганизационных принципов, моральных и административных норм и правил, оказывающих влияние на персонал;
- вид трудовой деятельности по выполнению функций управления в организации, назначением которого является обеспечение целенаправленной и скоординированной деятельности трудового коллектива по решению стоящих перед ним задач
- вид трудовой деятельности, направленной на достижение желательных перемен в социальной среде организации

Объектом управленческого труда является:

- организация, структурное подразделение; - территория
- информация о состоянии персонала и о необходимых изменениях в его функционировании и развитии
- управленческие решения и практические действия -функциональные обязанности

Предмет управленческого труда - это информация о:

- состоянии управленческого звена организации - способах и методах руководства
- состоянии объекта и необходимых изменениях в его функционировании и развитии
- сотрудниках организации и результатах их труда
- критериях принятия решения руководителем

Продукт управленческого труда - это:

- информация о состоянии объекта и о необходимых изменениях в его функционировании и развитии
- организационная и вычислительная техника, уровень и полнота использования которых, определяют культуру и эффективность управления в организации
- организация, структурное подразделение, территория
- предварительное прогнозирование, управленческие решения и практические действия, необходимые для обеспечения функционирования объекта в требуемом режиме
- управленческие решения и практические действия, необходимые для обеспечения функционирования объекта в требуемом режиме

Эвристический труд — это:

- труд по исследованию, анализу и разработке различных вопросов
- непосредственное управление деятельностью и поведением людей, координация деятельности отдельных участников и трудовых коллективов.
- труд по выполнению стереотипных (постоянно повторяющихся) операций предопределенного характера.

Результаты труда управленческого персонала

- оцениваются качественно
- оцениваются индивидуально
- не оцениваются
- оцениваются количественно
- оцениваются косвенно

К категории специалистов относятся должности:

- кассиры
- инженеры
- секретари
- бухгалтеры
- техники

По функционально-технологическому признаку трудовые операции подразделяются на:

- ручные
- конструктивные
- машинно-ручные
- первично-счетные и учетные
- машинные

Служебно-коммуникационные операции обеспечивают:

- служебные взаимосвязи работников
- доведение до исполнителей принятых руководителем решений
- контроль своевременности и качества выполнения функций
- изучение информации, специальной литературы, опыта разных предприятий и собственно анализ тех или иных показателей, ситуаций
- обработка информации и ее носителей (документов) для информационного и документационного обеспечения аппарата управления

Доведение до исполнителей принятых руководителем решений обеспечивается посредством _____ операций

- служебно-коммуникационных
- аналитико-конструктивных
- распорядительных и координационных
- информационно-технических
- контрольно-оценочных

Содержание элемента управленческого труда "слушание" включает:

- чтение чертежей
- контроль выполнения задания
- оперативные указания, задания, доклады, выступления
- обмен мнениями
- текстовка документов

Установление и строгое соблюдение определенных правил, инструкций, нормативов, основанных на объективных закономерностях, присущих научной организации труда характеризует _____ труда

- специализацию
- регламентацию
- целенаправленность
- профессиональную ориентацию
- разделение

Под рабочим местом работника управленческого труда понимается

- пространство, в пределах которого работник, не перемещаясь, выполняет возложенную на него работу
- зона трудовой деятельности работника, оснащенная необходимыми средствами труда
- описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда
- служебное место, связанное с исполнением определенных служебных обязанностей и определенной ответственностью

- часть помещения, в котором совершается трудовая деятельность

Наиболее удобными для трудовой деятельности считаются комнаты прямоугольной формы с соотношением сторон:

- 1:1 или 1:1,5 - 2:3 или 2:3,5 - 1:1 или 2:2 - 2:1 или 3:1 - 1:2 или 2:2,5

Минимальная площадь одного рабочего места действующими санитарными нормами в нашей стране установлена в:

- 8 кв. м. - 4 кв. м. - 7,5 кв. м. - 10 кв. м. - 33 кв. м.

Нормальная рабочая зона:

- в горизонтальной плоскости ограничивается воображаемой дугой, очерчиваемой концами пальцев рук, согнутых в локтевом суставе при свободно опущенном плече
- в горизонтальной плоскости ограничивается воображаемой дугой, очерчиваемой концами пальцев полностью вытянутых рук
- в вертикальной плоскости ограничивается воображаемой дугой, очерчиваемой концами пальцев рук, согнутых в локтевом суставе при свободно опущенном плече
- представляет собой часть помещения, в котором совершается трудовая деятельность

Условия труда — это:

- совокупность факторов производственной среды и трудового процесса, оказывающих влияние на функциональное состояние организма человека
- совокупность факторов, показывающих как различные задачи и виды деятельности в организации связаны между собой
- внешние по отношению к человеку раздражители, которые, если они соответствуют его потребностям, побуждают человека к определенному поведению

По степени суммарного воздействия на организм работающих, то есть по тяжести труда, различают следующие группы условий труда:

- неблагоприятные - санитарно-гигиенические - комфортные
- психофизиологические - соответствующие нормативам условий труда

Основное (оперативное) время — это время на:

- выполнение подготовительно-заключительных операций, выполнение основной работы и выполнение обслуживания рабочего места
- трудовые действия, связанные с началом или завершением какого-либо вида работ, т. е. время на получение задания, документации, консультацию, ознакомление с нормативно-справочной документацией и т. п.
- выполнение тех функций и задач, ради которых введена соответствующая должность
- решение организационных вопросов управления деятельностью людей и на выполнение других работ, относящихся к административному труду
- выполнение аналитической работы, проектирования, планирования, поиска оптимальных решений, т. е. время эвристического труда

Для установления структуры затрат рабочего времени на протяжении запланированного периода наблюдений используется:

- наблюдения - опросы - анкеты - собеседования

Под делегированием понимается:

- передача подчиненному задачи или деятельности из сферы действий руководителя
- проект будущей трудовой деятельности на предстоящий временной период
- это синтез средств и способов подготовки управленческих решений и организация их выполнения
- передача управленческой ответственности подчиненным.

Вопросы по темам учебной дисциплины

«Методы оценки и измерения качества трудовых процессов»

Перечень контрольных вопросов для оценки на семинарских занятиях уровня знаний по дисциплине, получаемых в ходе освоения компетенции ПК-3.

Тема 1. Сущность организации и нормирования трудовых процессов

1. Необходима ли точная формулировка понятия «организация труда» и почему?
2. Раскройте атрибутивный и функциональный смысл понятий сущности организации труда.
3. Назовите основные элементы, принципы организации труда и разъясните основные задачи организации труда.
4. Охарактеризуйте основные направления и факторы, определяющие характер организации труда.
5. Охарактеризуйте исторические подходы, определяющие развитие организации труда персонала и дайте характеристику основных школ научного управления.
6. Назовите основные направления гуманизации труда.

Тема 2. Научная организация труда: понятие, задачи, содержание, принципы и функции

1. Какая организация труда называется научной, в чем состоит ее отличие от «обычной» организации труда?
2. Назовите основные задачи организации труда в условиях рыночных отношений.
3. Назовите элементы организации труда в условиях рыночных отношений.
4. Перечислите и разъясните функции НОТ.
5. Что понимается под принципами научной организации труда?
6. Какие известные ученые внесли вклад в обоснование принципов научной организации труда?

Тема 3. Анализ рабочих мест

1. Что понимают под рабочим местом? Какие существуют признаки для классификации рабочих мест?
2. Что понимают под организацией рабочих мест?
3. Назовите технические, экономические и эргономические требования к организации рабочих мест?
4. Какие общепринятые правила рекомендуется, в первую очередь, соблюдать при распределении помещений?
5. Что является объектами обслуживания рабочего места и по каким направлениям группируются функции их обслуживания?
6. Разъясните принципы обслуживания рабочих мест. Какие действия предполагает централизованное обслуживание рабочих мест?
7. Как используют метрологию при организации рабочих мест?

Тема 4. Планировка и оснащение рабочего места

1. Что является исходными данными для определения планируемого количества рабочих мест? Как рассчитывается плановое количество мест в основном производстве предприятия?
2. Назовите основные этапы проектирования рабочего места.
3. Что такое внешняя планировка рабочего места? Раскройте сущность основных концепций внешней планировки рабочих мест?
4. Что такое внутренняя планировка рабочего места?
5. Какие требования предъявляются к планировке разных элементов оснащения рабочего места?
6. Разъясните требования к оснащению рабочего места пользователей.
7. Разъясните требования к рабочим зонам в горизонтальной и вертикальной плоскостях.
8. Разъясните требования к оснащению рабочего места технологической оснасткой.

9. Расскажите о последовательности оснащения рабочего места организационной оснасткой.

Тема 5. Оценка условий труда

1. Дайте определение понятию «условия труда» и разъясните смысл факторов его определяющие.
2. Какие компоненты входят в санитарно-гигиенические, психофизиологические и социально-психологические условия труда?
3. Разъясните смысл понятия «эстетические условия труда»?
4. Какие виды режимов труда и отдыха Вы знаете?
5. Перечислите нерабочие праздничные дни в РФ?
6. В каких случаях рабочее место считается аттестованным по условиям труда?

Тема 6. Организация процессов труда по управлению коллективом

1. Какие направления включает организация процессов труда по управлению коллективом?
2. Раскройте классификацию коллективов.
3. Определите роль руководителя в коллективе.
4. Назовите объект, предмет и продукт управленческого труда?
5. Разъясните, как распределяются управленческие операции.
6. Какие группы операций управленческого труда выделяют по функционально-технологическому признаку?
7. Охарактеризуйте служебно-коммутиационные управленческие операции.
8. На какие классы подразделяются информационно-технологические управленческие операции?
9. Какие управленческие операции относятся к контрольно оценочной группе?
10. Назовите наиболее значимые аспекты в организации труда работника управления.
11. Назовите особенности оценки управленческого труда.

Тема 7. Организация умственного труда

1. Какие виды трудовой деятельности относятся к умственному труду?
2. Назовите виды умственного труда и разъясните их сущность.
3. Какие факторы производительности и эффективности умственного труда выделены в модели П. Друкера?
4. Перечислите основные затраты времени руководителя в течение дня.
5. Перечислите основную оргтехнику, направленную на повышение эффективности управленческого труда.
6. Назовите основные требования к организации умственного труда.
7. Как реализуется организационно-распорядительная деятельность управленческого аппарата?
8. Перечислите основные процедуры системы персонального менеджмента.
9. Разъясните концепции делегирования полномочий.
10. Как соотносятся полномочия и ответственность.
11. Какие элементы включает в себя технология делегирования полномочий?
12. Какими ситуациями определяется целесообразность делегирования?

Тема 8. Экономическая эффективность научной организации труда

1. Какие показатели положены в основу определения экономической эффективности научной организации труда?
2. За счёт чего достигается экономический эффект экономической эффективности научной организации труда?
3. В чём проявляется психофизиологический эффект экономической эффективности научной организации труда?
4. В чём выражается социальный эффект экономической эффективности научной организации труда?
5. Какие показатели используются для расчёта экономической эффективности НОТ?

Описание учебного кейса

Решение кейсовых ситуаций по дисциплине направлено на оценку уровня владения навыками и умениями, формируемыми у учащегося в ходе освоения компетенций ОПК-3.

Параметры оценки	Оценка
Решение соответствует сформулированным в кейсе вопросам. Подход оригинален (использованы креативные, новаторские методы). Решение обосновано, комплексно. Присутствуют альтернативные варианты. Позиция аргументирована.	5
Решение соответствует сформулированным в кейсе вопросам. Студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности. Ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный	4
Студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения. Обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.	3
Решение не соответствует сформулированным в кейсе вопросам. Подход не оригинален (не использованы креативные, новаторские методы). Позиция не аргументирована. Отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс.	2

Кейс 1

«Организация труда и система оплаты труда для проектно-строительной организации».

Описание ситуации: Имеется проектно-строительная организация. Заказчики - государственные структуры (не очень высокоприбыльные заказы, но своевременная оплата) и коммерческие организации (более прибыльные заказы, но возможны длительные задержки по оплате работ). Некоторые работы (проектные, по согласованиям) для заказчиков бесплатны, что позволяет организации получить заказы на другие виды работ. Объекты строительства разнообразные.

Сейчас все сотрудники получают оклад: два архитектора, два конструктора, два специалиста по согласованиям. Зарботная плата определяется исходя из опыта работы и занимаемой должности, а не исходя из эффективности.

Задание: Разработать систему оплаты труда для архитекторов и конструкторов по результатам, в зависимости от сложности и объёма разработанной проектной документации, без учёта того, сколько получит организация за каждый разработанный проект. Определить: от каких параметров должен зависеть уровень зарплаты сотрудников компании.

Кейс 2

«Организация труда и создание нематериальной системы мотивации сотрудников».

Описание ситуации: Вас пригласили на должность директора по персоналу в крупную российскую компанию, с численностью персонала более 1000 человек с развитой филиальной сетью.

Основное направление деятельности компании – услуги.

Текущее состояние персонала на уровне 5–6% в год.

Управление (структура компании) построено по принципу вертикальных связей с четко выделенными направлениями деятельности. Плюсом является полная налоговая прозрачность компании, т.е., как сейчас принято говорить «в компании «белые» зарплаты». Средний уровень заработной платы составляет 1000 долларов США после налогообложения.

В представленной ситуации компания переживает период бурного роста, т.е. в компанию принимается ежемесячно порядка 10–15 человек на самые разные позиции.

На данный момент в компании нет четкой системы немонетарной мотивации.

Задание:

- Предложите принципы формирования немонетарной системы мотивации для сотрудников компании.

- Предложить структуру пакета немонетарной мотивации.

- Определить какие шаги надо предпринять, и какие ресурсы могут понадобиться для реализации намеченной программы? Какие плюсы и минусы для персонала компании могут быть в предложенной программе?

Для подготовки решений и обсуждения кейсов студентам необходимо изучить следующие вопросы

1. Каковы основные формы разделения труда?
2. Что понимают под организацией технологических процессов и из чего она складывается?
3. Каковы элементы, формирующие содержание организации труда?
4. Каковы отличия научной организации труда от «обычной»?
5. В чем особенность классификации факторов, формирующих условия труда на предприятии?
6. Каковы основные направления улучшения и совершенствования условий труда?

На практическом занятии студентами делается презентация решения кейсов и проводится их обсуждение. На выступление студентам отводится 10 мин., на обсуждение решения кейса – 5 мин.

Задача 1. Рассчитать норму выработки экскаваторщика на 8-часовую смену и норму времени на разработку 100 м³ грунта в массиве, если технические данные и режим работы экскаватора следующие: подготовительно-заключительное время $T_{пз}=30$ мин., на организацию рабочего места $T_{об}=15$ мин., на отдых и личные нужды $T_{от}=12$ мин. на смену; время на один цикл работы $T_{ц}=2,5$ мин., емкость ковша $E_{мк}=1,5$ м³; коэффициент наполнения ковша $T_{н}=0,9$; коэффициент разрыхления грунта $T_{р}=1,25$.

Задача 2. Нормативные затраты времени на обслуживание рабочего места в течение смены (продолжительность смены $T_{с}=480$ мин.) составляют $T_{об}=30$ мин., нормативные затраты времени на перерывы $T_{п}=35$ мин. Штучно-калькуляционное время на переналадку оборудования $T_{пз}=10$ мин. Определить норму штучного и штучно-калькуляционного времени на изготовление деталей А, Б, С и Д если норма оперативного времени составляет: 10 мин., 5 мин., 7 мин., 4 мин.

Задача 3. Норма времени на единицу работы для одного рабочего составляет 2 человеко-часа, норма выработки на 8-часовую смену – 4 единицы. После проведения организационных мероприятий норма времени снижена на 5%. Определите новую норму времени, норму выработки, процент повышения нормы выработки.

Список вопросов к зачету по учебной дисциплине

«Методы оценки и измерения качества трудовых процессов»

Зачет является формой аттестации по дисциплине. В ходе зачета студенту необходимо ответить на два вопроса, каждый из которых позволяет оценить уровень освоения компетенции ПК-3.

Первый вопрос:

1. Сущность и содержание организации труда как системы.
2. Планировка рабочего места: виды требований к совершенствованию, нормативная база.
3. Комплексное проектирование и внедрение НОТ с использованием карт организации труда рабочих и служащих.
4. Аттестация рабочих мест и использование ее результатов для совершенствования организации труда на принципах НОТ.
5. Задачи, элементы, принципы и функции организации труда персонала
6. Факторы, определяющие характер организации труда персонала.
7. Основные научные направления совершенствования организации труда
8. Сущность организации труда как управленческой деятельности, ее направление, цель, задачи и функции.
9. Взаимосвязь организации и нормирования труда.
10. Современные концепции организации труда.
11. Организация и самоорганизация труда: понятие, соотношение, факторы, оказывающие влияние.
12. Становление науки об организации труда. Роль Ф. Тейлора, Ф. Гилбрета, Г. Форда, Г. Эмерсона.
13. Этапы развития науки об организации труда в России.
14. Сущность, содержание и задачи совершенствования организации труда на научной основе.
15. Понятие, сущность, содержание, цели, принципы и задачи НОТ.
16. Внутрипроизводственное разделение труда: понятие, виды, преимущества специализации работников.
17. Границы разделения труда: понятие, виды, методические подходы к оценке.
18. Источники информации для характеристики отдельных сторон трудового процесса.
19. Совмещение профессий: понятие, виды, условия применения, социально-экономическое значение.
20. Многостаночное обслуживание: понятие, особенности организации, условия эффективного применения.
21. Внутрипроизводственная кооперация труда: понятие, виды, методы обеспечения тесного трудового взаимодействия между работниками.
22. Бригадная организация труда: понятие, классификация видов бригад, принципы формирования, условия эффективного применения.
23. Организация труда в бригадах.
24. Основные тенденции в развитии коллективной формы организации труда.
25. Автономные группы рабочих и опыт их применения в зарубежной практике.
26. Функциональное разделение труда и его влияние на производительность труда работников.
27. Организация обслуживания рабочих мест: понятие, функции, задачи и основные направления рационализации.
28. Системы обслуживания рабочих мест: виды, особенности построения. Факторы, обуславливающие выбор системы обслуживания.
29. Условия труда: понятие, составные элементы и их характеристика, факторы, влияющие на их формирование.
30. Использование цвета и музыки в функциональных целях как направление внедрения НОТ.

Второй вопрос:

1. Занятость рабочего в трудовом процессе: понятие, виды. Причины появления и пути рационализации.
2. Технологическое (операционное) разделение труда: понятие, направления совершенствования, роль в обеспечении синхронизации выполнения частичных трудовых процессов.
3. Рабочее место: понятие, классификация, задачи и основные направления совершенствования.
4. Рабочее место как социотехническая система. Требования к подбору работников.
5. Специализация и оснащение рабочих мест.
6. Типовые проекты организации рабочих мест, их содержание, разработка и практическое использование.
7. Коллективная форма организации труда: понятие, роль в повышении эффективности труда, условия эффективного применения.
8. Влияние развития техники на содержание и организацию труда работников.
9. Трудовой процесс: понятие, классификация, взаимосвязь с производственным процессом, влияющие факторы, направления совершенствования.
10. Концепции планировки рабочих мест. Обслуживание рабочих мест.
11. Изучение трудовых процессов: методы, направления анализа, требования к организации.
12. Метод труда: понятие, элементы, методы изучения, направления анализа и совершенствования.
13. Проектирование и внедрение рациональных методов труда.
14. Экономическое и социальное значение совершенствования условий труда. Источники появления эффекта.
15. Режимы труда и отдыха: разновидности, влияние рационализации на производительность труда работников.
16. Графики сменности, основные требования к их разработке.
17. Принципы выбора варианта внутрисменного режима труда и отдыха. Организация внутрисменного отдыха работника.
18. Гибкие режимы труда: виды, особенности организации, социально-экономическое значение внедрения и рационализации.
19. Управление организацией труда на предприятии: задачи, субъекты, планирование.
20. Взаимовлияние организации труда и трудовой и технологической дисциплины работников.
21. Изучение и анализ сложившейся организации труда: задачи, методические подходы к количественной оценке уровня организации труда.
22. Уровень использования рабочего времени как показатель рациональности организации труда.
23. Экономическое и социальное обоснование внедрения мероприятий по совершенствованию организации труда.
24. Планирование работы по организации труда.
25. Участие трудящихся в совершенствовании организации труда на предприятии. Пути повышения творческой активности работников в этом направлении.
26. Подготовка и повышение квалификации работников как условие внедрения научной организации труда.
27. Особенности характера и содержания труда служащих (технических исполнителей), влияющие на организацию их труд.
28. Совершенствование организации труда вспомогательных рабочих. Оптимизация соотношения между численностью основных и вспомогательных рабочих.
29. Показатели используемые для расчёта экономической эффективности НОТ
30. Экономический эффект экономической эффективности научной организации труда.
31. Психофизиологический эффект экономической эффективности научной организации труда

**Перечень оценочных средств по дисциплине
«Методы оценки и измерения качества трудовых процессов»**

№ ОС	Наименование оценочного	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1.	Доклад, сообщение (ДС)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно - практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
2.	Тест (Т)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и	Фонд тестовых заданий
3.	Устный опрос собеседования (УО)	Средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, те-	Вопросы по темам / разделам дисциплины

**Структура и содержание дисциплины «Методы оценки и измерения качества трудовых процессов»
по направлению подготовки 27.04.02 «Управление качеством» (магистр)
очная форма обучения, 2022 год набора**

№ n/n	Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студен- тов, и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы сту- дентов					Формы атте- стации	
				Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	РГР	Доклад	К/р	Э	З
1.	Тема 1.	4	1-2	4	4		18								
2.	Тема 2.	4	3-4	4	4		18								
3.	Тема 3.	4	5	2	2		19								
4.	Тема 4.	4	6	2	2		19								
5.	Тема 5.	4	7	2	2		19								
6.	Тема 6.	4	8	2	2		19								
	Форма аттестации	4	9-10												3
	Всего часов по дисциплине	144		16	16		112					+	+		3

**Структура и содержание дисциплины «Методы оценки и измерения качества трудовых процессов»
по направлению подготовки 27.04.02 «Управление качеством» (магистр)
заочная форма обучения, 2022 год набора**

№ п/п	Раздел	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации	
			Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	РГР	Доклад	К/р	Э	З
1.	Тема 1.	4	1	1		22								
2.	Тема 2.	4	1	1		22								
3.	Тема 3.	4	1	1		21								
4.	Тема 4.	4	1	1		21								
5.	Тема 5.	4	2	2		21								
6.	Тема 6.	4	2	2		21								
	Форма аттестации	4												3
	Всего часов по дисциплине	144	8	8		128					+	+		3