# КОНТРОЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ № 1

# 

# 

# 

Тема: ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ТРУДА ОПЕРАТОРА ЭВМ

1.ОБЪЕКТ ОЦЕНКИ.

Оператор ЭВМ

2.ИСХОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ.

А) Должностная инструкция оператора ЭВМ.

I Общие положения

1. Оператор ЭВМ непосредственно подчиняется генеральному директору.
2. Оператор ЭВМ руководствуется в своей работе настоящей должностной инструкцией.

II. Обязанности

1. Выполнять печатные работы, соблюдая правила орфографии и пунктуации, а также стандарты и унифицированные системы организационно-распорядительной документации.

2. Отсылать и принимать e-mail сообщения.

3. Распечатывать нужные документы, письма, систематизировать их.

4. Относить на подпись руководителю приказы, заявления и т.д.

5. Заносить в компьютер регистрационные данные.

6. Следить за состоянием компьютера и копировальной техники.

III. Права

1.Докладывать руководителю о всех выявленных недостатках в пределах своей компетенции.

2.Вносить предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными обязанностями.

IV Ответственность

Оператор ЭВМ несёт ответственность за качество и своевременность выполнения возложенных на него настоящей должностной инструкцией обязанностей.

Б) Распорядок дня

Рабочее время с 10 до 17 часов, с 14 до 14.30 обеденный перерыв.

10 часов - приём e-mail сообщений, их просмотр, распечатка нужных данных, предоставление их руководителю, печать и отправка e-mail сообщений.

12 часов - внесение в компьютер необходимых данных, печать документов, предоставление их на подпись руководителю.

14 часов - обед

14.30 - продолжение работы за компьютером, внесение в компьютер регистрационных данных новых клиентов, рассылка e-mail сообщений.

17 часов - конец рабочего дня

В) Требования непосредственного начальника

Непосредственным начальником является генеральный директор, который предоставляет материал на печать, на внесение в компьютер, запросы на тот или иной приказ, документ.

Требование к качеству и своевременному выполнению работ.

Г)Примерный самохронометраж за распределением рабочего времени.

В начале рабочего дня идёт обработка материалов, накопившихся с предыдущего вечера, затем работы первостепенной важности, не требующие отлагательств.

Как правило, после обеда, выполняется работа, не требующая немедленного выполнения, и удовлетворение запросов, возникающих во время данного рабочего дня.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНОЛОГИИ РАБОТ.

Прибытие на работу в строго оговоренное время, точное соблюдение времени обеденного перерыва и времени ухода с работы. Немедленное выполнение срочных запросов, требований, немедленное уведомление руководителя о важных e-mail сообщениях.

Невозможность самовольных уходов с работы, предварительная оговариваемость всех непредусмотренных отгулов, опозданий. Перерывы во время рабочего времени могут быть сделаны не более 4-5 раз не более чем по 10 минут.

В первой половине дня осуществление работ, требующих немедленного выполнения, во второй половине дня работы, не требующие немедленного выполнения.

Возможные нарушения: перепутанный текст или адрес получателя e-mail сообщения, пропуск какой-либо страницы из текста, который следует внести в компьютер, неправильное написание фамилии, имени, отчества, даты в приказе, заявлении.

4. ОЦЕНКА ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ ТРУДА

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Состав работ | Прод. вып. одной работы мин. | Число работ в месяц (числ) и в день (зн) шт. | Прод. вып.  работ в  мес./день  мин. | Процент от общего числа работ/прод. вып.% |
| 1 | Получение e-mail сообщений, их просмотр, систематизация, печать необходимых сообщений | 10 | 200/10 | 2000/100 | 49.7/28.1 |
| 2 | Набор e-mail сообщений, печать их для копии, отсылка | 15 | 100/5 | 1500/75 | 24.8/21.1 |
| 3 | Набор текста документа, приказа, его печать, предоставление его на просмотр и печать | 20 | 60/3 | 1200/60 | 15/16.8 |
| 4 | Набор текста руководства, заключения, доклада, сканирование текста, его редактирование, печать | 60 | 40/2 | 2400/120 | 10/33.7 |
| 5 | Внесение в базу данных регистрационных данных новых клиентов | 10 | 2/0.1 | 20/1 | 0.5/0.3 |
|  | Итого |  | 402/20.1 | 7120/356 | 100/100 |

5.ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ТРУДА

Каждая выполняемая оператором ЭВМ работа имеет свои критерии оценки качества её выполнения. К каждому виду работы предъявляются какие-либо требования со стороны руководителя. Общую оценку качества труда можно дать на основе оценки качества выполнения каждого вида работы.

Произведём оценку печатных работ:

Критерий - скорость печати (количество знаков в минуту).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Количество знаков в минуту | Удовлетворение  скоростью печати  в % | Скорость печати рассматриваемого оператора ЭВМ |
| Менее 80 | 40 |  |
| 80-100 | 60 |  |
| 100-120 | 80 | 🗸 |
| 120-140 | 90 |  |
| Более 140 | 100 |  |

Значимость критерия - 0,6

Критерий - количество ошибок на 1000 знаков

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Количество ошибок на 1000 знаков | Удовлетворение  % | Количество ошибок рассматриваемого оператора ЭВМ |
| 0-5 | 100 |  |
| 5-10 | 90 |  |
| 10-20 | 80 | 🗸 |
| 20-40 | 60 |  |
| 40-60 | 40 |  |
| Более 60 | 20 |  |

Значимость критерия - 0,4

Итого: качество печатных работ = 80%🞍0,6+80%🞍0,4=80%

Таким же образом определяется качество выполнения и других видов работ.

Итогом будет качество выполнения работ в целом. У рассматриваемого оператора ЭВМ оно равно 80% ( удовлетворение потребностей руководителя, соблюдение требований к ходу (технологии) процесса и требований к результату процесса: количеству продуктов труда в единицу времени и их качеству).