

Моделирование и оптимизация
процессов и систем сервиса:
моделирование и оптимизация рабочих
мест

Лекция 6
Голубева Татьяна Брониславовна

Условия труда

- Согласно статье 209 Трудового Кодекса Российской Федерации, *условия труда* – это совокупность факторов производственной среды, оказывающих влияние на работоспособность и здоровье человека.
- Классифицируются по гигиеническим критериям на четыре класса:
 - - оптимальные,
 - - допустимые,
 - - вредные,
 - - опасные.

Оптимальные условия труда

- - это условия труда, при которых сохраняется здоровье работающих и создаются предпосылки для поддержания высокого уровня работоспособности. Оптимальные нормативы производственных факторов установлены для микроклиматических параметров и факторов трудового процесса.
- Для других факторов условно за оптимальные принимаются такие условия труда, при которых неблагоприятные факторы отсутствуют либо не превышают уровней, принятых в качестве безопасных для населения

Допустимые условия труда

- – это условия труда, характеризующиеся такими уровнями факторов среды и трудового процесса, которые не превышают установленных гигиенических нормативов для рабочих мест, а возможные изменения функционального состояния организма восстанавливаются во время регламентированного отдыха или к началу следующей смены.
- Они не должны оказывать неблагоприятного воздействия в ближайшем и отдаленном периоде на здоровье работающих и их потомство.
- Допустимые условия труда условно относят к безопасным.

Эргономика и оптимизация работы

- Производительность труда персонала, его комфорт и комфорт клиентов заведения зависит от того, насколько рационально спланировано помещение в целом, контактная зона и рабочее место каждого сотрудника.

Эргономичная обувь для бега на длинную дистанцию

- От неправильных кроссовок половина проблем: травмы коленей, забитые надкостницы, боли в пояснице... Забудьте про кеды и кроссовки на высокой пятке. Расхождение между высотой пятки и передней поверхностью кроссовка не должно быть больше 3–5 миллиметров. Гибкие беговые кроссовки — это не обязательно дорого, есть бюджетные варианты — от полутора тысяч рублей. Кстати, сейчас рекламируют кроссовки, которые «сами научат вас бегать»: не ведитесь, это развод.



Нет



Да

Эргономичная одежда для бега на длинную дистанцию

- Не берите одежду для бега из хлопчатобумажной ткани. Бежать во влажной футболке (а она намокнет очень быстро) некомфортно. Для бегунов есть специальная влагоотводящая ткань. Ищите пометку Dri Fit. Такая ткань не впитывает влагу, а просто выводит ее, и вы будете бежать в сухом. К штанам и шортам — те же правила: не из хлопка и не широкие. Вся форма у бегуна должна быть обтекаемой. Мешкообразная одежда будет только тормозить и мешать. Кстати, при жаре головной убор обязателен.
- Для тех, кто боится варикозного расширения вен, есть компрессионные гольфы. Они сжимают сосуды, кровь начинает активнее циркулировать, в ногах нет застоя крови, они не перегружаются и расслабляются.



Эргономика и оптимизация работы

- *Контактная зона* - это место предоставления услуг, взаимодействия работника предприятия сервиса с клиентами.
- Примеры – торговые залы магазинов, вестибюли гостиниц.
- Контактная зона сервисного предприятия должна соответствовать характеру и содержанию деятельности предприятия сервиса.
- В контактной зоне потребителям и персоналу должны быть доступны нормативные и технические документы, правила оказания услуг, книга жалоб и предложений и должностные инструкции.
- Предприятие сервиса вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, которые не противоречат законодательству Российской Федерации. К примеру, ограничение курения, запрещение находиться в верхней одежде и уличной обуви и др.

Эргономика

- *Эргономика* – (греч. *ergon* – работа и *nomos*- закон) наука, изучающая человека или группу людей и его (их) деятельность в условиях современного производства с целью оптимизации орудий, условий и процесса труда.
- Исследователи доказали, что при соблюдении эргономических требований экономится ~ 30% рабочего времени и, соответственно, увеличивается производительность труда.

Основные принципы эргономичной организации рабочего места

- *комфорт и минимизация нагрузок* за счет того, что конструкция рабочего места, его размеры и взаимное расположение его элементов должны соответствовать антропометрическим, физиологическим и психофизиологическим работника, а также его личностным особенностям.

Эргономические требования

- на месте не должно быть ничего лишнего, все необходимое для работы должно находиться в непосредственной близости от работающего, размещение оснастки должно исключать неудобные позы работника;
- те предметы, которыми пользуются чаще, располагаются ближе тех предметов, которыми пользуются редко;
- те предметы, которые берутся левой рукой, должны находиться слева, а те предметы, что берутся правой рукой, — справа;
- более опасная с точки зрения травмирования оснастка должна располагаться ниже менее опасной оснастки; однако, при этом следует учитывать, что тяжелые предметы при работе удобнее и легче опускать, чем поднимать.

Из книги Смарт Э. «О пользе лени: инструкция по продуктивному ничегонеделанию».

- Например, если человек просто бездельничает, лежа на спине, у него повышается креативность мышления. Австралийские исследователи предложили 20 добровольцам решить несложные анаграммы. Как выяснилось, если испытуемый занимался этим в положении лежа, он на 10 % быстрее справлялся с заданием, чем тот, кто стоял. По мнению специалистов, в позиции стоя возрастает выработка норадреналина, снижающего способность мозга творчески мыслить.

ВАЖНО:

- *Следование принципам комфорта работников не должно противоречить принципу клиентоориентированности предприятия сервиса!*
Так, известен классический пример, в котором ради удобства носильщиков багажа клиенты одного из пляжных пансионатов, оказавшись на месте отдыха вместо потрясающего вида океанских просторов, обещанных им рекламой, были вынуждены лицезреть заднюю дверь кухни и свисающие с бельевой веревки простыни. У гостей сразу же формировалось негативное отношение к месту отдыха, влияющее на их дальнейшее пребывание и отзывы.

Спасибо за внимание!

