

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.

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!

