

# Гостиницы и кемпинги



1. В помощь при создании благоприятной рабочей среды
2. Введение в рабочую среду
3. Анализ рисков рабочей среды
4. Временная нетрудоспособность
5. Опасность несчастного случая
6. Эргономичная рабочая среда
7. Социально-психологическая рабочая среда
8. Внутренний климат
9. Вещества, раздражающие кожу
10. Молодые работники, беременные и кормящие грудью работницы



# 1. В помощь при создании благоприятной рабочей среды

В руководстве представлен обзор некоторых, наиболее распространенных проблем рабочей среды в гостиницах и кемпингах. Руководство касается, к примеру, следующих рабочих заданий:

- работа на кухне
- сервировка
- работа горничной
- работа у стойки администратора в гостинице (ресепшн)

Руководство предназначено для работодателя, специалиста по рабочей среде, уполномоченного по рабочей среде и других работников, которые занимаются рабочей средой или заинтересованы в её улучшении.

Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).

**Правило:** работодатель должен обеспечить работнику в каждой связанной с работой ситуации безопасную рабочую среду и здоровые трудовые условия.

**Правило:** работник во время работы соблюдает данные работодателем инструкции по безопасности.

## Что такое благоприятная рабочая среда?

В благоприятной рабочей среде обеспечена сохранность здоровья и трудоспособности работников, организации трудового развития и трудовой культуры в таком направлении, которое поддерживает безопасность труда и трудовое здравоохранение, совершенствует позитивную социально-психологическую рабочую среду и слаженную работу, создавая предпосылки для повышения производительности труда.

В зависимости от специальности, сферы деятельности и рабочего времени, благоприятная рабочая среда может иметь различные значения. К примеру, в благоприятной рабочей среде работника не беспокоят проблемы со спиной, шеей, плечевым поясом или запястьями, работники не находятся в стрессовом состоянии и т.д.

Проблемы в рабочей среде предприятия могут отличаться от описанных в руководстве. Естественно, следует обратить внимание на их особенности – как в повседневной работе, так и при проведении анализа рисков рабочей среды. В то же время, следует учитывать, что один недостаток рабочей среды может повлиять на другой. Неблагоприятная социально-психологическая рабочая среда либо нехватка времени могут, например, повысить риск возникновения проблем в костно-мышечной системе.



## Асбест в рабочей среде

Во многих старых строениях находятся материалы с содержанием асбеста: например, кровельные или стеновые покрытия, уплотнители, изоляционные покрытия и т.п. Если в здании, которое предприятие использует для своей деятельности, обнаружены вредные материалы с содержанием т.н. «рыхлого» асбеста, которые могут выделять в воздух асбестовую пыль, работодатель должен незамедлительно принять меры во избежание соприкосновения работников с асбестовой пылью.

Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).

**Правило:** проинформируйте Трудовую инспекцию о том, что Вы осуществляете снос, реконструкцию, ремонт или обслуживание асбестосодержащих конструкций либо освобождаете от содержания асбеста строение, машину или оборудование.

**Предупреждение:** асбестовая пыль является канцерогенной! Избегайте образования асбестовой пыли!

**Правовой акт:** постановление «Требования трудового здравоохранения и безопасности труда, предъявляемые к работе с асбестом».



## 2. Введение в рабочую среду

### **Закон о трудовом здравоохранении и безопасности труда (эст. TTOS)**

В Эстонии сферу трудового здравоохранения и безопасности труда регулирует Закон о трудовом здравоохранении и безопасности труда, а также утверждённые на его основании постановления, в которых описаны предъявляемые к рабочей среде требования. В законе также приведены права и обязанности работодателя и работника, связанные с созданием безопасной для здоровья рабочей среды, а также организация трудового здравоохранения и безопасности труда как на уровне предприятия, так и на государственном уровне. Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).

### **Первая помощь на предприятии**

На каждом предприятии в случае необходимости должна быть обеспечена возможность оказания экстренной первой помощи. Для этого работодатель должен назначить на своём предприятии лиц, оказывающих первую помощь, и организовать для них обучение за счёт предприятия. Когда лица, оказывающие первую помощь, пройдут обучение, информацию о них следует разместить на видном месте, чтобы в случае необходимости можно было быстро их найти. Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).

### **Контроль состояния здоровья**

Контроль состояния здоровья необходим для работников, здоровье которых подвергается воздействию какого-либо фактора опасности рабочей среды. Целью контроля состояния здоровья является обнаружение и предупреждение о вредном воздействии опасного фактора рабочей среды на здоровье работника. Второй целью контроля состояния здоровья является проверка определённых профессий на предмет того, позволяет ли в принципе состояние здоровья работника выполнять данную работу или нет. Контроль состояния здоровья организует и оплачивает работодатель. Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).

### **Предупреждение об опасности**

Одной из возможностей предотвращения несчастных случаев и прочих рисков для здоровья на рабочем месте является использование предупреждающих об опасности знаков. Предупреждение об опасности используется в случае запрета, предупреждения или обязательного требования, для обозначения средств первой помощи и средств противопожарной защиты, их местонахождения, а также для обозначения препятствий, опасных мест и путей передвижения, резервуаров и труб. Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).

### **Индивидуальные средства защиты**

При выполнении работы может существовать риск для здоровья работника, который невозможно избежать при помощи организации труда или общих средств защиты. В этом случае работодатель должен обеспечить работников индивидуальными средствами защиты. При выборе индивидуальных средств защиты работодателю следует руководствоваться фактором опасности рабочей среды и индивидуальными особенностями работника. При необходимости выбор подходящего индивидуального средства защиты работодателю поможет осуществить специалист по трудовому здравоохранению. Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).

### **Инструктаж и обучение**

До того как работник приступит к работе, нужно провести инструктаж в области трудового здравоохранения и охраны труда по преодолению факторов опасности, связанных с профессией и рабочим местом. Цель инструктажа и обучения – ознакомить работника с безопасными для здоровья методами по предотвращению вредного воздействия факторов опасности рабочей среды. Полученные в ходе инструктажа знания работник может применить на практике в ходе обучения на рабочем месте. Только после прохождения инструктажа и обучения работник может приступить к работе. Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).



## 3. Анализ рисков рабочей среды

Анализ рисков рабочей среды представляет собой совокупность действий, которые позволяют системно и эффективно заниматься рабочей средой предприятия. Анализ рисков используется как средство оценивания рисков рабочей среды, а также средство обнаружения и управления факторами опасности.

Анализ рисков следует начать с ознакомления с рабочей средой на всех рабочих местах предприятия, в том числе во всех подразделениях. Для ликвидации обнаруженных недостатков составляется программа деятельности, в которой определяются лица, ответственные за решение проблемы и временной график. Выполнение программы деятельности не может сопровождаться расходами со стороны работника.

К проведению анализа рисков следует привлекать и работников.

Анализ рисков оформляется письменно – на бумаге или в электронном виде – и должен быть доступен как работникам, так и руководству, а при необходимости также инспектору труда. О письменно оформленных результатах анализа рисков и о принимаемых мерах работники информируются через уполномоченных по рабочей среде, членов совета по рабочей среде и доверенных лиц работников.

До начала проведения анализа рисков полезно рассмотреть статистику о нетрудоспособности предприятия и оценить наличие в рабочей среде факторов, которые могут обусловить заболевания.

Если в рабочей среде обнаруживаются проблемы, которые могут вызвать заболевание, их нужно учесть при расстановке приоритетов и составлении программы деятельности.

Анализ рисков должен содержать следующие этапы:

### 1. Выявление и картографирование рисков для здоровья

Анализ рисков начинается с картографирования рабочей среды, которое можно проводить посредством бесед с работниками либо использования опросных листов и анкет. Цель картографирования – выяснение возможных недостатков рабочей среды.

### 2. Выявление подверженных опасности лиц

Выявите, кто подвержен опасности и каким образом. Оцените риски для здоровья и безопасности работника, учитывая его возрастные и половые особенности, в том числе особые риски для беременных и кормящих грудью работниц, несовершеннолетних работников или работников с физическими и/или психическими недостатками. Оцените риски, связанные с рабочими местами, использованием средств труда и его организацией. При выявлении подверженных опасности не забудьте о посетителях предприятия, партнёрах по сотрудничеству и подрядчиках.

### 3. Описание и оценивание

Обнаруженные в рабочей среде недостатки следует описать и оценить риски в отношении лиц, находящихся в рабочей среде. При необходимости следует измерить параметры факторов опасности ([www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee)).

При описании проблемы обратите внимание на следующее:



1. можно ли избежать воздействия фактора опасности;
2. можно ли заменить опасный фактор безопасным или менее опасным фактором;
3. проведен ли инструктаж и обучение работников надлежащим образом;
4. можно ли приспособить подходящим для работника образом условия работы, рабочее место, средства труда или организацию труда;
5. можно ли общие меры и средства защиты предпочесть использованию индивидуальных средств защиты.

#### 4. Программа деятельности и превентивная деятельность

Программа деятельности анализа рисков представляет собой продуманный план, содержащий временной график и описание, в котором по принципу приоритетности определяются действия и ответственные лица по устранению обнаруженных недостатков. Проблемы, которые невозможно решить сразу, не должны остаться без рассмотрения. Программа деятельности должна быть реалистичной и учитывать фактические возможности предприятия.

## Анализ рисков рабочей среды



Важно, основательно продумать программу деятельности – так Вы обеспечите по возможности реальное достижение Ваших целей и соблюдение сроков.

Планирование и реализация действий по снижению или избеганию рисков для здоровья на всех этапах работы предприятия, а также в целях развития физического, душевного и социального благополучия работников и представляет собой превентивную деятельность работодателя.

**Руководство:** “Налогообложение расходов, связанных с трудовым здравоохранением и безопасностью труда”.

## 5. Контроль выполнения программы деятельности

На последнем этапе анализа рисков разрабатывается система контроля программы деятельности, которой должно быть определено, когда и каким образом можно будет подтвердить, что применяемые меры принесли результаты. Также определяется частота пересмотров анализа рисков и программы деятельности.

### **Пересмотры анализа рисков и адаптация к изменённым условиям**

Анализ рисков пересматривается, если изменилась организация труда, что, в свою очередь, влияет на рабочую среду. Также следует оценивать риски в отношении новых средств труда и технологий, появления новых данных о влиянии факторов опасности на здоровье работника, а также если по причине несчастного случая или опасной ситуации уровень риска изменился, по сравнению с первоначальным уровнем, либо если врач трудового здравоохранения в ходе проверки установил связанное с работой заболевание работника.

### **Консультации и добрые обычаи**

При проведении анализа рисков можно также воспользоваться помощью лиц, оказывающих услуги трудового здравоохранения за пределами предприятия, если предприятие не может обеспечить необходимые знания собственными силами. Например, может потребоваться помощь при выборе метода картографирования, при оценивании рисков или при предложении по исправлению ситуации. Лица, оказывающие услуги трудового здравоохранения, зарегистрированы в Департаменте здравоохранения (Terviseamet).

## Дополнительная информация об анализе рисков рабочей среды

Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).



## Примеры добрых обычаев

В гостиничном и конференц-центре на основании постоянного трудового договора работают 15 работников, которым в часы максимальной нагрузки и в летний сезон помогают кельнеры и кухонные рабочие, получающие почасовую зарплату.

В прошлом году на предприятии поменялся владелец, и новое руководство решило проверить, ведется ли деятельность согласно законам, регулирующим обращение с пищевыми продуктами и рабочую среду. Был проверен анализ рисков рабочей среды, в котором упор был сделан на эргономии, опасности несчастных случаев и психосоциальном аспекте рабочей среды. На предприятии был введен новый порядок курения.







## 4. Временная нетрудоспособность

Безопасная и благоприятная для здоровья физическая и социально-психологическая рабочая среда способствует сохранению здоровья работников. Поэтому в настоящем руководстве при решении описанных проблем следует рассмотреть и предотвращение заболеваний работников. При проведении анализа рисков предприятие должно обратить внимание также и на нетрудоспособность работников. Цель этого – оценить наличие факторов в рабочей среде, которые могут повлиять на заболевания работников. Настоящий подпункт описывает средство, которым можно воспользоваться при желании расширить работу по анализу рисков и более основательно подойти к снижению и предотвращению заболеваний на Вашем предприятии.

### Нетрудоспособность на Вашем предприятии

Для того чтобы оценить основные причины временной нетрудоспособности на предприятии, следует исследовать статистику о нетрудоспособности.

При помощи неё можно будет выяснить число заболеваний в разрезе рабочих мест или отделов/подразделений предприятия. Полученные результаты помогут прийти к заключению, каким образом лучше всего предотвращать обуславливающие заболевание факторы.

Предприятие должно внедрить политику нетрудоспособности, которая будет способствовать созданию открытой и доверительной атмосферы в рабочей среде. Целью этого является обеспечение такого положения, когда и руководство, и работники знают об отношении предприятия к трудовому здравоохранению, развитию здоровья работников, предотвращению нетрудоспособности, а также о действиях в случае возникшей нетрудоспособности.

### Действия по снижению заболеваемости

Меры по снижению временной нетрудоспособности будут приносить наибольшие результаты в том случае, если учитывать особенности рабочей среды предприятия и социально-психологические особенности рабочего пространства. Полезно будет скомбинировать общие меры с направленными на каждого конкретного работника решениями, например, согласование рабочих заданий и согласование условий труда с состоянием здоровья работника.

Сохранение рабочего места и возвращение на рабочее место. Для работника, у которого возникли проблемы со здоровьем, важно найти подходящее решение для продолжения работы. Для работодателя это может означать необходимость преобразования рабочего места, согласования рабочих заданий и консультирование с врачом трудового здравоохранения в целях нахождения возможностей для того, чтобы работник смог остаться на работе или вернуться на неё при особых условиях.

Важно, чтобы как руководители, так и коллеги отнеслись с пониманием к работникам, которые возвращаются на работу при особых условиях. Особыми условиями может быть возвращение на работу с неполным рабочим временем, со сниженной рабочей нагрузкой либо выполнение рабочих заданий, отличающихся от предыдущих.



### **Согласование рабочих заданий**

Работодатель, работник и врач трудового здравоохранения должны сотрудничать по согласованию рабочих заданий работника в восстановительный период в соответствии с его состоянием здоровья и работоспособностью.

Примеры согласования рабочих заданий:

- работники, которые испытывают боли в тазобедренной области, коленях или спине, могут выполнять более лёгкие рабочие задания на приспособленном для их потребностей сидячем месте. Например, работу можно приспособить таким образом, чтобы обслуживающему клиентов работнику можно было менять сидячее и стоячее положение.
- согласование рабочего дня таким образом, что снизилась рабочая нагрузка. Например, можно предложить работнику возможность выполнять более простые рабочие задания, работать в более медленном темпе, раньше уходить с работы или делать больше перерывов на отдых, чтобы было возможно в сидячем положении подержать ноги поднятыми вверх либо полежать для расслабления спины.

### **Развитие рабочей среды способствует предотвращению травм и заболеваний работников**

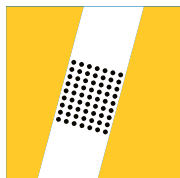
Заболевания работников и сопровождающую их нетрудоспособность помогут предотвратить также и действия предприятия по развитию здоровья. Оздоровительные действия (в т.ч. здоровый образ жизни) могут способствовать скорейшему возвращению выздоровевшего работника на своё рабочее место. Работодатель может при помощи простых средств создать среду, которая упрощает и способствует совершению здорового выбора. Например, можно организовать на рабочем месте проведение стимулирующей зарядки, предложить возможности занятий спортом и здоровое питание на предприятии. Важно, чтобы предлагаемые работникам возможности принимались с их стороны добровольно.

Руководство предприятия для достижения таких результатов на рабочем месте должно осознавать необходимость действий по развитию здоровья, обладать необходимыми навыками и знаниями. Это касается как развития общего благополучия, так и более конкретного диалога с находящимися на листе нетрудоспособности или возвратившимися после заболевания работниками.

В Эстонии множество предприятий приступили к развитию здоровья своего рабочего пространства и благополучия на рабочих местах таким образом, превышая обязательства, установленные правовыми актами в области трудового здравоохранения и безопасности труда. Такие предприятия объединились под т.н. девизом создания рабочих мест, способствующих развитию здоровья, и активно общаются между собой в сети, которую координирует Институт развития здоровья (Tervise Arengu Instituut – TAI).

## **Дополнительная информация о нетрудоспособности**

Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).



## 5. Опасность несчастного случая

Происходящие в рабочей среде несчастные случаи могут повлечь за собой серьёзные последствия и долговременную нетрудоспособность. Опасность несчастного случая зависит от конкретной ситуации и не обязательно присутствует постоянно. Для предупреждения несчастных случаев следует поддерживать порядок на своем рабочем месте, продумать методы труда, технические решения, а также обеспечить на предприятии выполнение норм поведения и руководства.

### Выясните возможные проблемы

При оценке рисков несчастных случаев на предприятии продумайте следующие аспекты:

#### **Падение и спотыкание**

Несчастные случаи, связанные с падением и спотыканием, могут произойти, например, если пол скользкий или используются лестницы. Риск увеличивается, если вы несете, например, поднос или постельное белье так, что не видите перед собой. Следует быть внимательным также при движении по двору в зимнее время.

#### **Поднятие тяжестей**

Опасность несчастного случая при поднятии тяжестей может возникнуть, если работнику не сообщают, где необходимо разместить поступившие товары, или если не используются соответствующие вспомогательные средства. Опасность несчастного случая возникает также при поднятии на кухне горячих котлов или переноске посуды с горячей едой.

#### **Ручные рабочие инструменты и машины/станки**

Опасность несчастного случая при использовании кухонной посуды, ножей, машин, например, сбивалок, оборудования для резки, может возникнуть в том случае, если вы используете их неправильно или спешите. Зачастую несчастные случаи происходят при резке замороженного мяса. При чистке ножей и острых деталей кухонных машин необходимо быть очень внимательным.

### Решение проблем

Зачастую наилучшим образом предотвратить несчастный случай поможет комбинация нескольких решений. Хорошей отправной точкой превентивной деятельности будет основательно продуманная политика и культура безопасности труда. Это включает в себя систематическую работу по улучшению безопасности на предприятии и означает, в числе прочего, наличие стратегии, содержащей четкие цели безопасности. Руководство должно обеспечить, чтобы все работники были в курсе стратегии и целей предприятия и следовали им в своей повседневной работе.

В гостиницах и кемпингах созданию безопасной рабочей среды способствуют следующие меры:

#### **Благоустройство рабочего места**

Установите твердый порядок уборки помещений и проведения очистных работ. Например, на пути движения не должны находиться ненужные предметы. Если



жидкость разлита на пол, ее необходимо тщательно убрать.

#### **Планирование работы**

Организируйте работу так, чтобы опасных ситуаций не возникало. Анализ рисков деятельности ясно показывает, что для этого необходимо предпринять; например, есть ли необходимость в четких инструкциях относительно приемки товара, или до сведения всех работников следует довести порядок организации работы в гостинице. Позаботьтесь о том, чтобы пол всегда был чистым и не утрачивал своих антискользящих свойств. Решите, следует ли использовать обувь, препятствующую скольжению.

#### **Обстоятельное руководство**

Мотивируйте работников к безопасному поведению на рабочем месте. Установите безопасность в качестве позитивной цели, занимающей важное место в повседневной трудовой жизни, и основательно проинструктируйте работников в отношении той работы, которую они будут выполнять. Обеспечьте правильную эксплуатацию работниками технических вспомогательных средств.

#### **Анализируйте несчастные случаи**

Изучая уже произошедшие несчастные случаи, можно многому научиться. Поэтому столь важно установить твердую процедуру анализа имевших место несчастных случаев и опасных ситуаций. На основании данного анализа вы сможете принять меры по предупреждению несчастных случаев и предотвращению их повторения.

Вероятные опасности несчастных случаев, связанных с ежедневными рабочими заданиями, вы должны обсудить между собой и ввести правила, которые бы обеспечили выполнение работы ответственно и с соблюдением техники безопасности. Так, можно определить безопасность выполнения повседневных рабочих заданий в качестве естественной части.

## **Дополнительная информация об опасностях несчастного случая**

Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).



## 6. Эргономичная рабочая среда

Эргономичная рабочая среда помогает избежать возникновения проблем с костно-мышечной системой.

Если Вы поднимаете, тянете или толкаете тяжёлые предметы либо работаете в неподходящей позе, вы рискуете возникновением боли в руках, шее, плечах, спине и коленях. Если Вы работаете длительное время в неудобном положении, совершая однообразные движения, Вы рискуете возникновением заболеваний суставов. Риск возникновения заболеваний суставов повышает также и работа на холоде и сквозняке.

### Выясните возможные проблемы

Для того чтобы узнать, является ли рабочая среда эргономичной, следует обратить внимание на следующие аспекты.

#### **Поднятие тяжестей**

Может быть тяжело, например, поднимать большие котлы, постельное белье или мешки с мукой. Поднимать тяжести труднее, если вы поднимаете их на вытянутых руках, выше плеч или ниже колен, если спина по время поднятия согнута или повернута, если поднимаемый предмет тяжело ухватить, он скользкий или крупногабаритный.

Риск несчастного случая возрастает при переноске больших, тяжелых или нестабильных предметов, например, подносов или бочонков с пивом вверх-вниз по лестнице, по неровной поверхности или в стесненных условиях, например, рядом с раковиной.

#### **Обременяющие рабочие позы и движения**

Различные рабочие задания по-разному обременяют участки тела. Риск возникновения боли тем выше, чем дольше и интенсивнее выполняется работа в неподходящей рабочей позе.

Если вы работаете с поднятыми вверх руками, или далеко вытянув их от тела, то на плечи и шею падает повышенная нагрузка. Подобное может происходить, например, при заправке кроватей. Спина испытывает значительные нагрузки, если большую часть дня вы должны нагибаться или сгибать спину, например, при уборке гостиничных номеров или готовке пищи на кухне.

#### **Физически обременительная работа**

Выполняя физически обременительную работу, учащается пульс и дыхание. Если это продолжается недолго, это полезно для здоровья, но если это продолжается большую часть рабочего дня, то по прошествии продолжительного времени могут возникнуть расстройства здоровья. Тяжелой физической работой может быть также приготовление пищи на кухне.

#### **Однообразная и обременительная работа**

Если большую часть дня вы работаете стоя, совершая однообразные движения, например, работаете с пылесосом или заправляете кровати, ваша работа является однообразной и обременительной.

### Решение проблем

Для создания эргономичной рабочей среды необходимо:

- использовать для перевозки тяжестей подходящие технические вспомогательные средства, например, лифты, роликовые транспортеры, пандусы и ручные тележки;
- планировать и организовать работу так, чтобы было возможно использовать



- вспомогательные средства;
- обеспечить достаточное пространство для выполнения работы, надежную и ровную поверхность пола, достаточное и правильно направленное освещение;
- обеспечить, чтобы в течение рабочего дня однообразная и обременяющая работа сменялась другой работой или перерывами на отдых;
- адаптировать рабочее место под конкретного работника;
- обеспечить, чтобы всех работников инструктировали и обучали использовать вспомогательные средства и правильные методы работы.

#### **Поднятие тяжестей**

При поднятии и перевозке тяжестей следует воспользоваться подходящими вспомогательными техническими средствами, например, тележками-платформами, лестничными и ручными тележками, а также обучить работников правильно их применять. Убедитесь в том, что движения совершаются плавно и равномерно, а также в отсутствии препятствий, таких как провалы в полу или высокие дверные пороги. Планируйте и организуйте работу так, чтобы не нужно было поднимать товары больше, чем это крайне необходимо.

#### **Обременяющие рабочие позы и движения**

Неудобных рабочих положений можно избежать, если рабочее место приспособлено под конкретного работника. Места должно быть достаточно; необходимо также использовать подходящие вспомогательные средства. Рост у людей очень разный, поэтому, если рабочим местом пользуются несколько человек (например, у стойки администратора в гостинице), должна быть возможность быстро его приспособить под конкретного работника. Часто используемые, а также тяжелые и горячие предметы необходимо установить на подходящей высоте. До покупки нового оборудования и инвентаря выясните свои потребности и составьте их список.

#### **Физически обременительная работа**

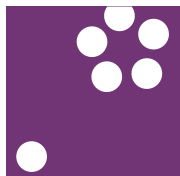
Планируйте работу так, чтобы физически обременительная работа чередовалась с более легкими трудовыми заданиями или перерывами на отдых. Если необходимо выполнять много работы, связанной с поднятием тяжестей, проблему помогут решить вспомогательные технические средства и альтернативные методы труда.

#### **Однообразная и обременительная работа**

Проблемы, связанные с однообразной и повторяющейся работой можно решить таким образом, чтобы выполняемые задания на протяжении дня чередовались, или проводилось достаточно перерывов на отдых. Используемая техника обязательно должна быть в исправности, чтобы Вы могли работать в удобном рабочем положении, совершая удобные движения, чтобы не возникала необходимость прилагать излишние усилия. На то, сколь тяжелой работник считает свою работу, влияет также психосоциальная рабочая среда и темп работы.

## **Дополнительная информация об эргономичной рабочей среде**

Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee). Правовой акт: постановление «Требования трудового здравоохранения и безопасности труда, предъявляемые к перемещению тяжестей вручную».



## 7. Социально-психологическая рабочая среда

Неблагоприятная социально-психологическая рабочая среда приводит к стрессу и «синдрому сгорания» на работе. Характерными симптомами являются учащённое сердцебиение, напряжение в мышцах и головная боль. Кроме того, могут возникнуть расстройства памяти и трудности при сосредоточении, нервозность, угнетённость и усталость. Учащаются также расстройства сна и злоупотребление алкоголем. Следствием неблагоприятной социально-психологической рабочей среды являются также частая заболеваемость работников, низкая производительность труда, конфликты внутри коллектива и текучка кадров.

Неблагоприятная социально-психологическая рабочая среда, которая держится в течение длительного времени, может привести работников к депрессии и спровоцировать сердечнососудистые заболевания.

### Выясните возможные проблемы

При оценке психосоциальной рабочей среды ее различные элементы необходимо рассматривать в целом. Большая рабочая нагрузка особенно изнуряет, если прав в принятии решений у работника недостаточно и ему в ходе выполнения работы не оказывается социальная поддержка. При оценке проблем, связанных с социально-психологической рабочей средой, следует обратить особое внимание на следующие аспекты:

#### **Большая рабочая нагрузка, нехватка времени и противоречивые требования**

Проблемы, связанные с большой рабочей нагрузкой и нехваткой времени могут выражаться, например, в том, что тяжело найти время для перерывов на отдых, вы вынуждены часто работать в очень высоком темпе, много работать сверхурочно, вследствие чего вам трудно выполнять рабочие задания с требуемым качеством. Напряжение может быть особенно велико в том случае, если вы должны работать в повышенном темпе, при этом обеспечивать обслуживание на высоком уровне и общаться с клиентами спокойно, сохраняя улыбку.

#### **Мало прав принимать решения в отношении собственной работы**

Проблемы, связанные с недостаточными правами в принятии решений, касающихся собственной работы, могут возникнуть тогда, когда работник не может влиять на объем своей работы, проведение перерывов на отдых, методы труда и качество работы. Иногда работник имеет незначительную возможность влиять на очередность выполнения своих рабочих заданий и темп работы; у него может также отсутствовать возможность чередовать обычную работу с рабочими заданиями иного типа.

#### **Отсутствие социальной поддержки**

Отсутствие социальной поддержки и помощи может выражаться в том, что работнику не оказывается помощь в установке очередности выполнения рабочих заданий в зависимости от их важности, а также в распределении заданий. Это может также означать, что работник не имеет возможности поговорить с руководством об ожиданиях, связанных с результатом и качеством труда. Поддержка коллег и руководства особенно важна, если вы выполняете тяжелые задания, требующие специальных знаний.

#### **Конфликты, придирки и сексуальное домогательство**

Следует обратить внимание на то, не возникают ли на предприятии конфликты, обусловленные личными нападениями, есть ли работники, которые в течение длительного времени неоднократно попадают в унижительные ситуации. Например, некоторые работники могут считать унижительным „насмешливый” тон. Обратите внимание также на то, не возникают ли нежелательные унижительные ситуации сексуального характера.

**Насилие и угрозы со стороны клиентов**

Претенциозные, беспокойные и пьяные клиенты могут применить физическое насилие, угрожать работникам, словесно оскорблять их, в т.ч. позволять себе дискриминационные высказывания. Неприятности и опасные ситуации может причинить ограбление. Опасность повышается, если вы работаете в одиночку.

**Непостоянное и длительное время работы**

Изменения времени работы или работа вне привычного рабочего времени являются физически и психически обременительными. Особенно проблемным это становится тогда, когда смены спланированы так, что за ночной сменой следует вечерняя, а за вечерней – дневная, или если запланировано много ночных смен подряд. Изнуряет также ситуация, когда ваши рабочие дни на протяжении длительного времени очень длинные, а также, если рабочее время планируется с очень короткими сроками предварительного уведомления.

**Возможности для развития**

Отсутствие возможностей развития может также стать проблемой, если работникам не предлагают подходящих возможностей обучения.

## Решение проблем

Для создания благоприятной социально-психологической рабочей среды важно:

- сосредоточиться на таких проблемах, которые можно решить;
- помнить о том, что обеспечение хорошей психосоциальной рабочей среды является естественной частью будничного рабочего дня учреждения;
- чтобы работодатель был осведомлен о влияниях на социально-психологическую рабочую среду со стороны существенных изменений, например, изменений рабочих заданий и организации труда;
- чтобы было сотрудничество между руководством и работниками, например, через совет по рабочей среде;
- чтобы уделялось внимание также и тем обстоятельствам, которые способствуют формированию позитивной социально-психологической рабочей среды, поскольку это повышает трудовое рвение и позволяет сохранить хорошие отношения в коллективе.

Зачастую для предупреждения социально-психологических проблем необходимо комбинировать различные решения. Для создания хорошей психосоциальной рабочей среды в гостиницах и кемпингах необходимо обратить внимание на приводящиеся ниже аспекты.

**Согласование рабочей нагрузки**

Планируйте объём работ так, чтобы желаемого качества можно было бы достичь в том коллективе, который у Вас есть. Расставьте приоритеты выполнения рабочих заданий и избегайте неясных или противоречивых требований, а также длительных периодов работы в ускоренном темпе. Позаботьтесь о том, чтобы работники точно знали, какое качество обслуживания от них ожидают.

**Право самостоятельного принятия решений в отношении работы**

Обеспечьте, чтобы работники обладали правом самостоятельного решения в отношении своей работы, предложив им возможность влиять на способ и последовательность выполнения отдельных рабочих заданий. Между работниками и руководством должен быть налажен обмен информацией в части выполнения рабочих заданий, работники должны также получать обратную связь о качестве своей работы. Проводите регулярно собрания, на которых конструктивно обсуждайте результаты и потребности, связанные с трудовыми заданиями.



**Социальная поддержка**

Социальную поддержку можно предложить, поддерживая между руководством и работниками диалог в сфере труда, организуя совещания и собрания, общаясь с коллегами, а также проводя совместные перерывы на отдых. Работникам следует помогать как в распределении трудовых задач по важности, так и в их выполнении. Работники должны знать, чего от них ожидают в плане работы. Работников следует информировать также о важных изменениях и признавать их трудовые заслуги. Организуйте работу так, чтобы работникам при необходимости была доступна помощь коллег и руководства.

**Конфликты, придирки и сексуальное домогательство**

Обеспечьте политику в отношении персонала, поддерживающую открытость и терпимость, а также оберегающую от травли и сексуальных притеснений. Если работник чувствует, что с ним обращаются плохо, руководство и коллеги должны отнестись к этому со всей серьезностью, и трактовать это как общую проблему. Воспользуйтесь при необходимости помощью стороннего психолога (примирителя).

**Насилие и угрозы**

Всем работникам необходимо дать ясные и конкретные указания, что делать в случае, когда клиенты им угрожают, становятся агрессивными, или если предприятие подвергается ограблению. Например, работникам можно дать указания относительно того, кого можно пускать в гостиницу, или как выставить за дверь проблемных клиентов. Всем работникам необходимо дать единые указания, касающиеся общения с клиентами. Обучите работников способам решения конфликтов. Если имел место случай насилия, работникам можно предоставить психологическую поддержку, консультацию психолога или кризисную помощь.

**Непостоянное время работы и работа вне обычного рабочего времени**

Привлекайте работников к составлению графиков работы, чтобы они могли сами влиять на свое рабочее время. Обеспечьте, чтобы работники были заблаговременно уведомлены о своих рабочих сменах, и имели возможность при необходимости их поменять. У каждого работающего в одиночку работника должно быть как можно меньшее количество следующих подряд ночных дежурств, и, вообще, как можно меньше ночных дежурств. Позаботьтесь о том, чтобы ротация смен велась по ходу солнца, т.е. за дневной сменой следовала вечерняя, а за вечерней – ночная. Обратите внимание на то, причиняет ли длительная посменная работа физические или психические трудности.

**Возможности для развития**

Вы можете создать возможности для развития, проведя обучение, связанное с новыми трудовыми заданиями, например, курсы повышения квалификации для работников, не имеющих специального образования, а также обучение в связи с внедрением новых технологий. Можно также расширить трудовые обязанности работников, например, предоставив им право самостоятельно планировать, организовать и контролировать свою работу.

## Дополнительная информация о социально-психологической рабочей среде

Подборку материалов, касающихся стресса и прочих социально-психологических факторов опасности, можно найти на портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).



## 8. Внутренний климат

Неблагоприятный внутренний климат выражается в том, что Вы, находясь в помещении, ощущаете неудобства либо возникают проблемы со здоровьем. Симптомы время от времени отступают и исчезают, если Вы покидаете здание.

Признаки неблагоприятного внутреннего климата:

- признаки раздражения слизистой глаз, носа или горла
- признаки раздражения кожи
- головная боль или чувство тяжести в голове
- неестественная усталость или трудно сосредоточиться
- тошнота и головокружение

Плохой внутренний климат может усугубить течение различных болезней. Особенно это касается инфекций дыхательных путей и таких хронических болезней, как астма, бронхит и гайморит.

В гостиницах и кемпингах эстетические аспекты и аспекты, связанные с трудовой средой, могут иногда вступать в противоречие друг с другом. Хороший внешний вид помещений ставится на первое место, а внутреннему климату уделяется меньше внимания. Кроме того, желания клиентов относительно внутреннего климата могут отличаться от потребностей персонала.

### Выясните возможные проблемы

При оценке проблем, связанных с внутренним климатом, необходимо выяснить, создает ли внутренний климат неудобства.

#### **Неподходящая температура воздуха, сквозняки**

Если в помещении слишком жарко, необходимо принять меры по снижению температуры воздуха. Перестройки следует делать также в том случае, если существуют сквозняки или температура воздуха колеблется в течение рабочего дня. Источником неприятной жары могут быть различные устройства, например, печи, плиты, нагревающиеся элементы охлаждающих и морозильных установок. Посудомоечные машины обычно выделяют как тепло, так и влагу.

#### **Вентиляция**

Следует улучшить эффективность вентиляции, если в помещении наблюдается постоянный неприятный запах, или одновременно находится большое количество людей, или если неприятный запах исходит от горящих свечей, косметики и еды.

Для отвода жара и загрязненного воздуха над жарочными печами, плитами, варочными котлами, фритюрницами, грилями, посудомоечными машинами, душами предварительной мойки и сушильными решетками для посуды следует установить вытяжные шкафы. Вытяжной шкаф и вентиляционная труба должны иметь такой диаметр, чтобы загрязняющие воздух вещества улавливались и всасывались через фильтры вытяжки. Не забывайте достаточно часто мыть фильтры во избежание их закупоривания.

Установите вытяжной шкаф как можно ближе к источнику загрязнения, чтобы избежать вдыхания загрязненного воздуха и его распространения в рабочей зоне.



Направление втягиваемого воздуха от края вытяжки к вытяжным фильтрам улучшает эффективность вентиляции.

Убедитесь в том, что для компенсации отводящегося из помещения воздуха в него направляется достаточно свежего воздуха подходящей температуры. Приток свежего воздуха не должен вызывать сквозняк. Для достижения хорошего результата важно, чтобы свежий воздух направлялся в помещение в таком количестве и с такой скоростью, чтобы рабочее помещение и рабочие зоны постоянно им снабжались.

Избегайте сквозняков на кухне. Сквозняк может ухудшить эффективность вентиляции.

#### **Освещение**

Проблемы с освещением могут возникнуть, если клиенты хотят, чтобы в помещении был приглушенный свет, в то время как работники нуждаются в лучшем освещении для выполнения своей работы.

#### **Пассивное курение**

Курение на рабочих местах, находящихся во внутренних помещениях и помещениях для отдыха, запрещено. На наружных террасах и в прочих подобных местах курение может стать проблемой.

## **Решение проблем**

При решении проблем с внутренним климатом в первую очередь следует заняться теми проблемами, которые больше всего влияют на внутренний климат. Когда причина неблагоприятного внутреннего климата установлена, в большинстве случаев проблему нетрудно решить или уменьшить техническим путём. При регулировании внутреннего климата избегайте возникновения новых проблем. Например, замена напольного ковра на линолеум может вызвать проблемы с акустикой, если об этом не позаботились заранее.

#### **Неподходящая температура воздуха, сквозняки**

Приток тепла через окна можно ограничить, установив на окнах солнцезащитные ширмы. Не забывайте регулировать радиаторы на более холодный режим. Если термостатные вентили не работают, их следует отдать в ремонт. Если тепло проникает через стены или крышу, их нужно лучше изолировать. Одна из возможностей уменьшить жару заключается в улучшении эффективности вентиляции.

Из рабочей зоны можно убрать – при наличии такой возможности – такие источники тепла как чайники, тостеры, нагревательные плиты и т.д. Отопительное и вентиляционное оборудование должно иметь возможность регулировки. Рабочие зоны не должны располагаться вблизи от источников тепла и холода, а также входов.

#### **Вентиляция**

Откройте окна и проветрите помещения. При возможности, во время перерывов на отдых следует проветривать помещения. Такая естественная вентиляция лучше всего подходит для помещений с относительно большой площадью при



наличии небольшого числа людей. Также можно соорудить вентиляционные системы на основе естественной вентиляции.

Если же естественной вентиляции недостаточно, нужно установить принудительную вентиляцию, которая будет снабжать помещение замещающим воздухом подходящей температуры. Принудительная вентиляция не должна вызывать сквозняков. Наружный воздух нужно заводить в помещение из такого места, где он по возможности чистый.

#### **Освещение**

Если выполнение рабочих заданий требует хорошей видимости, то необходимо обеспечить хорошее освещение и его техническое решение. Чтобы избежать ослепления и излишнего освещения, на окнах необходимо установить солнцезащитные шторы.

## **Дополнительная информация о внутреннем климате**

Подборку материалов, касающихся температуры и вентиляции в рабочих помещениях, акустики и освещения помещений, можно найти на портале [www.tooel.ee](http://www.tooel.ee).





## 9. Вещества, раздражающие кожу

Кожа защищает нас от внешних воздействий. Если защитный слой жира на коже удален, кожа более не может защищать себя самостоятельно, и сквозь нее могут легко проникнуть аллергены. Также существуют химикаты, способные проникать через все слои кожи и вызывать экзему. Экзема выражается в том, что кожа становится сухой, краснеет и чешется. На коже могут возникать небольшие водяные пузырьки или трещины.

### Выясните возможные проблемы

Для оценки того, может ли выполнение работы повредить кожу, следует выяснить, соприкасается ли работник с повреждающими кожу веществами.

#### **Влажная работа**

Если вы работаете в водонепроницаемых защитных перчатках или с мокрыми руками более 1/4 рабочего времени, (примерно 2 часа в день), то речь идет о влажной работе. Большая часть профессиональных экзем появляется из-за выполнения работы в перчатках, поскольку руки находятся во влажной среде.

#### **Пищевые продукты, поражающие кожу**

Наиболее вредными для кожи являются такие продукты, как помидоры, креветки и маринады, но экзему могут вызвать также мясной сок, некоторые виды рыб и загрязненные землей корнеплоды.

#### **Поражающие кожу чистящие средства**

Поражения кожи могут вызвать также посудомоечные и чистящие средства, например, средства для чистки печей.

Проверьте, относятся ли используемые химикаты к классу опасности „Раздражающий“ или „Разъедающий“, а также есть ли в карте безопасности (в руководстве по использованию, приданном производителем) информация о том, что вещество может вызывать аллергию, оказывать раздражающее или разъедающее воздействие.

### Решение проблем

При проведении анализа рисков вы должны картографировать и оценить также риск поражения кожи.

Неважно, является ли причиной раздражения кожи работа, выполняемая во влажной рабочей среде, или воздействие аллергенов, контакт с раздражающими веществами необходимо сократить настолько, насколько это возможно. Прежде всего, следует выяснить, можно ли раздражающие кожу вещества и процессы заменить безопасными или менее опасными.

Постоянно носите защитные перчатки, если работаете с помидорами, мокрыми продуктами, дарами моря, мясными соками, кислыми маринадами или загрязненными землей корнеплодами.

Если при выполнении работы используются защитные перчатки, следует обратить особое внимание на следующее.

**Целые, чистые и сухие защитные перчатки**

Подходящие защитные перчатки должны быть доступны для работников и ими следует правильно пользоваться. Это означает, что перчатки должны быть целыми изнутри, чистыми и сухими, их нельзя носить дольше, чем это необходимо. Зачастую необходимо носить шерстяные перчатки в качестве поддевки.

**Перчатки без пудры**

Если требуется использовать латексные перчатки, они должны быть без пудры (талька). Зачастую вместо них можно использовать синтетические резиновые перчатки.

**Используйте холодную воду**

Руки следует мыть прохладной водой и хорошо вытирать. На время работы часы и кольца необходимо снять. Во время перерывов на отдых и по окончании работы следует нанести на руки жирный крем. Если руки не грязные – что видно невооруженным глазом – вместо мытья рук водой с мылом можно использовать дезинфицирующие средства на основе алкоголя.

**Дополнительная информация о веществах, раздражающих кожу**

Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).



## 10. Молодые работники, беременные и кормящие грудью работницы

В рабочей среде больше всего опасности подвержены беременные и кормящие грудью женщины, а также молодые работники.

### Молодые работники

Молодым работникам следует уделять особое внимание на рабочем месте, поскольку по причине их неопытности и физического развития связанные с работой нагрузки и риски ущерба здоровью могут влиять на них больше, чем на старших работников. Нужно обратить особое внимание на проведение инструктажа и обучение молодых работников.

В отношении молодёжи в возрасте до 18 лет действуют те же общие правила рабочей среды, как и для других работников. Дополнительно для молодых работников в возрасте до 18 лет установлены особые правила. Для несовершеннолетних работников работодатель должен создать подходящие условия труда и быта. Несовершеннолетнего работника в возрасте 13-14 лет или 15-16 лет, обязанного посещать школу, можно допускать к работе только для выполнения несложных рабочих обязанностей, которые не требуют сильного физического или умственного напряжения (т.н. «лёгкая работа»). Работодатель не может заключить трудовой договор с несовершеннолетним работником и не может допустить его к работе, превышающей его физические или умственные способности либо представляющей опасность, которую несовершеннолетний не сможет вовремя заметить и предотвратить по причине недостаточного опыта или обучения либо которая угрожает здоровью несовершеннолетнего работника по причине характера работы или факторов опасности рабочей среды.

**Правовой акт:** постановление «Перечень факторов опасности рабочей среды и работ, в случае которых несовершеннолетнего запрещено допускать к работе».

**Правовой акт:** постановление «Лёгкие работы, разрешённые для несовершеннолетних».

Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee).

### Беременные и кормящие грудью работницы

Работодатель должен обеспечить для беременной или кормящей грудью работницы рабочую среду, не представляющей угрозу для беременности или кормления грудью. В анализе рисков следует дать предварительную оценку возможного соприкосновения беременных или кормящих грудью женщин с факторами рабочей среды, которые представляют угрозу эмбриону или новорожденному.



При оценивании рисков ущерба здоровью беременной или кормящей грудью работницы работодатель обязан, прежде всего, учитывать следующие факторы опасности рабочей среды:

1. сотрясения, вибрация и обуславливающие её средства труда;
2. шум;
3. постоянная высокая или низкая температура воздуха;
4. соприкосновение с органическими растворителями (бензин);
5. соприкосновение с химикатами, причиняющими ущерб здоровью через кожу, которые обозначаются фразами риска R21, R24 и R27;
6. перемещение тяжестей вручную;
7. вынужденные позы или движения, обуславливающие физическую усталость или чрезмерную нагрузку, в том числе постоянная работа стоя или сидя, быстрый темп работы или прочие подобные факторы;
8. обуславливающая чрезмерную умственную нагрузку работа, в том числе работа с повышенным вниманием.

Нужные материалы можно найти в портале [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee). Правовой акт: постановление «Требования трудового здравоохранения и безопасности труда, предъявляемые к работе беременных и кормящих грудью женщин».







A series of 23 horizontal lines for writing, spaced evenly down the page.



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Руководство по рабочей среде

# Гостиницы и кемпинги

## Другие важные руководства по рабочей среде

В связи с определёнными рабочими заданиями может возникнуть необходимость ознакомиться также со следующими руководствами:

- офисная работа – смотри руководство **Офисная работа**
- работа по очистке – смотри руководство **Работы по очистке**
- обращение с крупными кусками мяса и разделка туш – смотри руководство **Скотобойни**
- работа на кухне и сервировка напитков – смотри руководство **Предприятия питания и бары.**

