

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики и управления

(институт, факультет)

Менеджмент организации

(кафедра)

38.03.02 «Менеджмент»

(код и наименование направления подготовки)

«Управление человеческими ресурсами»

(направленность (профиль))

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: «Разработка мероприятий по улучшению условий труда персонала
организации (на примере ФГУП "Почта России")»»

Студент(ка)

И.П. Евстафьева

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

Е.М. Шевлякова

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Допустить к защите

Заведующий кафедрой канд.экон.наук С.Е. Васильева

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

(личная подпись)

« » _____ 2017 г.



Росдистант
ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ ДИСТАНЦИОННО

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики управления
(институт, факультет)
Менеджмент организации
(кафедра)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой «Менеджмент организации»

_____ С.Е. Васильева
(подпись) (И.О. Фамилия)
« _____ » _____ 2016 г.

ЗАДАНИЕ
на выполнение бакалаврской работы

Студент Евстафьева Ирина Павловна

1. Тема «Разработка мероприятий по улучшению условий труда персонала организации (на примере ФГУП "Почта России")»

2.Срок сдачи студентом законченной выпускной квалификационной работы _09_ января 2017 года.

3. Исходные данные к бакалаврской работе

3.1. Данные и материалы преддипломной практики.

3.2. Материалы учебников по менеджменту, нормированию и организации труда, научных статей, стандартов, документов, по финансово-хозяйственной деятельности ФГУП «Почта России».

4.Содержание бакалаврской работы:

1. Теоретические аспекты организации труда персонала

1.1. Сущность и задачи организации труда.

1.2. Научная организация труда: содержание и принципы.

1.3. Особенности организации труда операторов связи почтового отделения.

2. Анализ разработки мероприятий по улучшению условий труда операторов связи на примере ФГУП «ПОЧТА РОССИИ»

- 2.1. Организационно – экономическая характеристика предприятия.
 - 2.2. Анализ условий труда операторов связи на примере ФГУП «Почта России»
 3. Разработка мероприятий по улучшению условий труда операторов связи ФГУП «ПОЧТА РОССИИ»
 - 3.1. Проект внедрения комплекса мероприятий по улучшению условий труда операторов связи ФГУП «Почта России»
 - 3.2. Расчет экономической эффективности предложенных мероприятий
- Заключение
Библиографический список
Приложения
5. Ориентировочный перечень графического и иллюстративного материала:
 1. Титульный лист;
 2. Актуальность, цель и задачи исследования;
 3. Основные экономические показатели деятельности организации;
 4. Табличные и графические данные по результатам анализа ФГУП «Почта России»;
 5. Табличные и графические данные по результатам анализа условий труда операторов связи на примере ФГУП «Почта России»;
 6. Предложения по улучшению условий труда операторов связи на примере ФГУП «Почта России»;
 7. Результаты предполагаемого экономического эффекта от разработанных мероприятий.
 6. Консультанты по разделам -
 7. Дата выдачи задания 21 ноября 2016 года.

Руководитель выпускной
квалификационной работы

(подпись)

Е.М. Шевлякова

(И.О. Фамилия)

Задание принял к исполнению

(подпись)

И.П. Евстафьева

(И.О. Фамилия)

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики управления

(институт, факультет)

Менеджмент организации

(кафедра)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой «Менеджмент организации»

_____ С.Е. Васильева
(подпись) (И.О. Фамилия)
« _____ » _____ 2016 г.

**КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН
выполнения бакалаврской работы**

Студентки Евстафьевой Ирины Павловны
по теме: «Разработка мероприятий по улучшению условий труда персонала
организации (на примере ФГУП «Почта России»).

Наименование раздела работы	Плановый срок выполнения раздела	Фактический срок выполнения раздела	Отметка о выполнении	Подпись руководителя
Разработка 1 раздела БР	25.11.2016	25.11.2016	Вып.	
Разработка 2 раздела БР	30.11.2016	30.11.2016	Вып.	
Разработка 3 раздела БР	06.12.2016	06.12.2016	Вып.	
Разработка введения, заключения и уточнение литературных источников и приложений	15.12.2016	15.12.2016	Вып.	
Предварительная защита БР				
Окончательное оформления БР, подготовка доклада, иллюстративного материала, презентации	26.12.2016	26.12.2016	Вып.	
Допуск к защите заведующего кафедрой				
Сдача законченной БР на кафедру	09.01.2017	09.01.2017		

Руководитель бакалаврской работы

(подпись)

Е.М. Шевлякова

(И.О. Фамилия)

Задание принял к исполнению

(подпись)

И.П. Евстафьева

(И.О. Фамилия)

Аннотация

Бакалаврскую работу выполнила: Евстафьева И.П.

Тема работы: Разработка мероприятий по улучшению условий труда персонала организации (на примере ФГУП "Почта России")

Научный руководитель: к.э.н. Е.М. Шевлякова.

Цель исследования: разработка мероприятий по улучшению условий труда операторов связи ФГУП «Почта России».

Объект исследования: ФГУП «Почта России».

Предмет исследования: условия труда.

Методы исследования: литературный анализ, теоретический анализ, аналитический метод.

Краткие выводы по бакалаврской работе: проанализировав условия труда операторов связи видно, что температура воздуха, освещение, уровень шума соответствуют нормам, но есть и недостатки: летом температура воздуха не соответствует нормам; отсутствие электронной очереди и камер видеонаблюдения.

Практическая значимость работы заключается в том, что проанализировав условия труда операторов связи можно оптимизировать условия труда в отделении почтовой связи

Структура и объем работы. Работа состоит из введения, 3-х разделов, заключения, библиографического списка из 23 источников и приложения. Общий объем работы 39 без приложений, в том числе таблиц - 9, рисунков - 6

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	7
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ТРУДА ПЕРСОНАЛА	9
1.1 СУЩНОСТЬ И ЗАДАЧИ ОРГАНИЗАЦИИ ТРУДА.	9
1.2. НАУЧНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА: СОДЕРЖАНИЕ И ПРИНЦИПЫ.	12
1.3. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ТРУДА ОПЕРАТОРОВ СВЯЗИ ПОЧТОВОГО ОТДЕЛЕНИЯ.	15
2 АНАЛИЗ УСЛОВИЙ ТРУДА ОПЕРАТОРОВ СВЯЗИ НА ПРИМЕРЕ ФГУП «ПОЧТА РОССИИ»	26
2.1. ОРГАНИЗАЦИОННО – ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРЕДПРИЯТИЯ.	26
2.2. АНАЛИЗ УСЛОВИЙ ТРУДА ОПЕРАТОРОВ СВЯЗИ НА ПРИМЕРЕ ФГУП «ПОЧТА РОССИИ»	29
3. РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ УСЛОВИЙ ТРУДА ОПЕРАТОРОВ СВЯЗИ ФГУП «ПОЧТА РОССИИ»	38
3.1. ПРОЕКТ ВНЕДРЕНИЯ КОМПЛЕКСА МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ УСЛОВИЙ ТРУДА ОПЕРАТОРОВ СВЯЗИ ФГУП «ПОЧТА РОССИИ»	38
3.2. РАСЧЕТ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРЕДЛОЖЕННЫХ МЕРОПРИЯТИЙ	44
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	46
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	48

Введение

Главной задачей любого предприятия должно являться создание благоприятных и комфортных условий труда для своих сотрудников. Кроме того, основной задачей любого предприятия является создание стабильного коллектива, снижение текучести кадров. Необходимо улучшать условия труда на рабочих местах. Трудовой кодекс Российской Федерации обеспечивает охрану труда и право работников получить безопасное место для выполнения своих обязанностей.

Комфортная температура воздуха, уровень шума, правильное освещение все эти факторы влияют на здоровье сотрудников, это воздействие одно из направлений научной организации труда. Научная организация труда призвана создать комфортные условия труда и снизить влияние опасных факторов от персонального компьютера на операторов связи.

Безопасные условия труда благоприятно сказываются на психофизиологическом состоянии, на работоспособности, на качестве работы персонала. Опасные факторы причиняют вред здоровью оператора связи. Улучшение условий труда необходимо для сохранения здоровья работников и роста производительности труда.

Актуальность выбранной темы обоснована тем, что поняв, что же такое научная организация труда и каково ее содержание, мы сможем эффективно совершать организацию труда, укрепляя здоровье работников, повысить производительность и разработать мероприятий по улучшению условий труда операторов связи.

Цель исследования – анализ условий труда операторов связи ФГУП «Почта России» и разработка мероприятий по улучшению условий труда персонала ФГУП «Почта России».

Почта России – российское государственное предприятие, оператор российской почтовой сети. Предприятие имеет влияние и на развитие других отраслей, предоставляя услуги по приему, доставке, обмену корпоративной

документацией. Почта России несет также социальную значимость, обеспечивая обмен информацией между регионами страны. Ежегодно Почта России обслуживает миллиарды клиентов на территории всей страны, оказывая широкий перечень почтовых и непочтовых услуг.

Сегодня ФГУП «Почта России» - это 84 филиала, 41 901 отделение почтовой связи, и самый большой трудовой коллектив. ФГУП «Почта России» занимает особое место в ряде коммерческих организаций.

Задачи исследования, вытекающие из поставленной цели:

1. изучить теоретические основы по улучшению условий труда операторов связи ФГУП «Почта России»,
2. провести анализ условий труда, анализ темпа работы, режима труда и отдыха сотрудников ФГУП «Почта России»,
3. разработать комплекс мероприятий по улучшению условий труда персонала на примере ФГУП «Почта России».

Объектом исследования является – ФГУП «Почта России» УФПС Самарской области, а конкретно Тольяттинский почтамт.

Предметом исследования является – условия труда персонала.

Информационная база - ГОСТ 12.2.032-78 «Рабочее место, при выполнении работ сидя»; ГОСТ 12.4.021-75 ССБТ «Системы вентиляционные. Общие требования»; ГОСТ 12.1.005-88 ССБТ «Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны».

Практическая значимость работы заключается в том, что проанализировав условия труда операторов связи можно оптимизировать условия труда в отделении почтовой связи.

Структура и объем работы. Работа состоит из введения, 3-х разделов, заключения, библиографического списка из 23 источников и 1 приложения. Общий объем работы 50 без приложений, в том числе таблиц - 9, рисунков – 6.

1 Теоретические аспекты организации труда персонала

1.1 Сущность и задачи организации труда.

Процесс любого производства не может осуществляться без человека, а современный уровень производства предполагает совместный труд нескольких людей. Этот процесс направлен на получение высоких социально-экономических результатов. Совместный труд предполагает организацию труда, как упорядоченную систему, основанную не только на взаимодействии работников друг с другом, но и со средствами производства. Одно из направлений научной организации труда (НОТ) является усовершенствование условий труда. Главное место в комплексе мероприятий по НОТ, является организация рабочего места, обеспечивающего наиболее рациональное использование фонда рабочего времени, творческих способностей и навыков.

Формы организации труда изменяются значительно медленнее, чем развитие техники и технологий. Преодоление этого отставания составляет основное содержание НОТ. Научная организация труда – это управление производственным процессом на основе системного анализа.

Научная организация труда – это процесс совершенствования организации труда, основанный на достижениях в науке и передового опыта. Термин научной организации труда характеризуют обычно улучшение организационных форм и использование «живого труда» в рамках отдельно взятого трудового коллектива или общества в целом. НОТ тесно связана с организацией рабочего места оператора связи.

Таким образом, объектом организации труда является трудовой процесс.

Организация труда – составная часть организационной системы, которую чаще всего рассматривают как двухмерную систему:

Первый уровень производственной структуры: работник и его организованное рабочее место.

Второй уровень рассматривается, как объект управления в него входят: оборудование, предметы труда (бланки-заготовки), ресурсы (трудовые, финансовые).[8]

Содержание организации труда на предприятии – это отношение между работником и средствами производства, которые обеспечивают определенный порядок протекания трудового процесса и эффективность трудовой деятельности.

К элементам организации труда относятся:

- разделение труда;
- организация рабочего места;
- создание благоприятных условий труда;
- установление нормы труда.

Для достижения наилучшего результата в работе любого предприятия, необходимо правильная расстановка кадров и наделение каждого сотрудника конкретными функциями, это есть разделение труда.[3].

По квалификации, выполняемых работ, коллектив организации подразделяется на служащих (руководители, специалисты, и т.д.), и рабочих. Структура ФГУП «Почта России» представлена в Приложении 1.

Наиболее распространёнными формами разделения труда являются:

- функциональное – это распределение всех функций между работниками независимо от квалификации;
- профессионально-квалификационное разделение труда, осуществляемое на знаниях и квалификации.

Выбор наиболее рациональной формы разделения труда в коллективе – это важная задача. Правильное решение этой задачи обеспечивает рациональное использование кадров на предприятии.[6] Это даёт возможность четко формулировать трудовые обязанности работников, максимально использовать рабочее время.

Организация рабочего места – это создание благоприятных условий труда операторов связи, обеспечение необходимым оборудованием, комплектом необходимых приспособлений.

Установление нормы труда – это норма выработки рабочего времени.

Основная задача научной организации труда – создание благоприятных условий труда операторов связи, эффективное использование рабочего времени.

Задачи организации труда подразделяются на:

- психофизиологические – обеспечение благоприятных условий труда для нормального функционирования; сохранение здоровья и работоспособности операторов связи. Температура воздуха, влажность, шум, освещенность, и др. оказывает непосредственное влияние на работоспособность человека и соответственно на его психофизиологическое состояние, на его здоровье;

- технико-технологические задачи, которые предусматривают внедрение новейшей техники и технологий, усовершенствование программного обеспечения, что приводит к увеличению обслуживания пользователей почтовой связи и, соответственно, к сокращению времени на их обслуживания. Технический прогресс и научная организация труда взаимодействуют друг с другом;

- экономические, состоят в создании условий целесообразного использования техники – рациональное использование оборудования и материалов для обеспечения повышения качества, оказываемых услуг;

- социальные – призваны способствовать повышению удовлетворенностью работой, ведь на работе люди проводят достаточно много времени.

Целью НОТ является создание комфортных условий труда и снижение опасного влияния.

1.2. Научная организация труда: содержание и принципы.

Научная организация труда, основывается на познании и использовании экономических законов, законов физиологии и психологии, данные исследований, математики и кибернетики, юриспруденции. В случае если практическому внедрению конкретных мероприятий по организации труда предшествует научный анализ трудовых процессов и условия их выполнения, а меры опираются на достижениях в современной науке и опыте, мы имеем дело с научной организацией труда (НОТ). Рассмотрев организацию труда, как систему можно понять, что это совокупность элементов, которые образуют единое целое. [20]

На основе знаний в области НОТ можно сформулировать следующие принципы, которыми следует руководствоваться при проектирования и внедрения НОТ. Это принципы комплексности, системности, регламентации, специализации и стабильности. Каждый принцип имеет самостоятельное значение. Вместе они дополняют друг друга, поэтому наибольший результат достигается путем совокупности их использования.

Принцип комплексности состоит в том, чтобы проблемы организации труда должны решаться разными научными дисциплинами, т.е. всесторонне.

Принцип системности основывается на том, чтобы множество связанных элементов, представляли единое целое.

Принцип регламентации направлен на установлении и соблюдении правил, положений и нормативов.

Принцип специализации – это закрепление определенных функций за структурными подразделениями.

Принцип стабильности предполагает постоянный состав коллектива, относительную стабильность поставленных перед ними функций и задач.

Только комплексный подход в решении проблем НОТ принесет желаемый результат.

Основные направления научной организации труда:

- улучшение организации рабочих мест;
- улучшение условий труда.

Улучшение организации рабочих мест состоит в том, чтобы своевременно обеспечить всеми необходимыми материалами (канцтоварами) для выполнения трудовых обязанностей.

Улучшение условий труда необходимо для укрепления здоровья работников и роста производительности труда. Условия труда работников регулируются законодательными актами, стандартами и нормативами.

Условия труда требуют внимательного отношения, т.к. влияют на здоровье, психофизиологическое состояние оператора связи, на качество обслуживания и работоспособность.

Понятие работоспособности – это функциональные свойства организма человека, необходимые для выполнения конкретной работы. На исследованиях психофизиологических факторов, определяются возможности организма. С физической точки зрения, это означает, что человеческий организм должен выдерживать физические, нервно-психические и эмоциональные нагрузки, повышать и сохранять на определенном уровне интенсивность физиологических процессов в нервной системе, органах кровообращения, двигательном аппарате, органах дыхания и обеспечивать нормальное течение трудовой деятельности.

Способности человека к работе обеспечивают движущие силы организма необходимые для этого процесса - энергия химических веществ и процесс возбуждения. Энергетические ресурсы организма человека не беспредельны. При непрерывной работе мышцы, нервные клетки и др. могут беспрепятственно расходовать только определенное количество энергии, это считается пределом работоспособности. Если расход энергии достигает критической отметки или превышает этот предел, происходит снижение работоспособности, что влечет за собой усталость. Динамическое изменение физиологических функций, возникающих в процессе выполнения трудовых обязанностей, вызывает снижение работоспособности человека, т.е. к

усталости. Усталость - психологическое состояние, связанное с переутомлением.

Одно из направлений научной организации труда является совершенствование условий труда на рабочем месте. К условиям труда относят внешние факторы окружающей среды.

Эти факторы оказывают существенное влияние на организм человека, соответственно, и на здоровье в целом. Решение данных задач зависят от приведения условий труда к действующим нормам. Работа по созданию благоприятных условий труда должна быть комплексной. Администрация предприятия обязана обеспечить сотрудников благоприятными и безопасными условиями труда. Все эти факторы должны иметь допустимые уровни, которые прописаны в государственных нормативах документах.

Факторы внешней среды делятся на:

- физические. К этим факторам относятся: температура воздуха, влажность воздуха, шум, освещение;
- химические – токсичные вещества при работе на ПЭВМ - электромагнитное излучение.

Физические факторы.

Оптимальной температурой воздуха для операторов связи считается, температура воздуха в пределах 18-23°C. Влажность воздуха должна быть в пределах 30-60%. Скорость движения воздуха в помещении может колебаться в пределах 0-0,1 м/с. Оптимальный уровень освещенности 1 000 – 2 000 лк. Допустимый уровень шума в ОПС – 45 - 60дБ.

Химические факторы.

В работе операторов связи есть вредный фактор, влияющий на здоровье - это электромагнитное излучение. Максимальный уровень электромагнитного излучения на рабочем месте оператора - 60мкбэр/ч. Главной целью является защитить операторов связи от неблагоприятных условий. Решение данной задачи зависит от приведения условий труда к действующим нормам.

1.3. Особенности организации труда операторов связи почтового отделения.

Особенности организации труда операторов связи почтового отделения, изучались на примере оператора связи. С этой целью приведена должностная инструкция.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДОЛЖНОСТНОЙ ИНСТРУКЦИИ

1.1 Оператор связи 1 класса отделения почтовой связи ФГУП «Почта России» (далее – почтамт) осуществляет обеспечение почтовой деятельности.

1.2 Прием, перевод и увольнение оператора связи 1 класса производится приказом почтамта по согласованию с руководителем структурного подразделения по управлению персоналом почтамта.

1.3 Оператор в своей работе непосредственно подчиняется заместителю начальника отделения почтовой связи (далее – ОПС) и начальнику ОПС, а в их отсутствие – лицу (-ам), его (их) замещающему (-им).

1.4 Оператор в своей работе руководствуется:

- законодательством Российской Федерации (далее – законодательство РФ), локальными нормативными актами ФГУП «Почта России» (далее – Предприятие) /Филиала/почтамта по вопросам защиты персональных данных;
- конвенцией, протоколами и актами Всемирного почтового союза;
- приказами, указаниями, правилами, инструкциями, другими нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих организацию и управление деятельностью в области почтовой связи;
- Трудовым кодексом Российской Федерации;
- Уставом ФГУП «Почта России»;
- приказами, распоряжениями Предприятия/Филиала/почтамта, правилами внутреннего трудового распорядка, правилами по охране труда, инструкцией о мерах пожарной безопасности в здании ОПС и другими локальными нормативными актами Предприятия/Филиала/почтамта;

- положением о Филиале;
- положением о почтамте;
- положением об ОПС;
- Руководством по внедрению «Новых форматов обслуживания ОПС» в ГОПС ФГУП «Почта России» (письмо Предприятия от 23.05.2016 № 1.5.4-02/02);
- настоящей квалификационной характеристикой;
- документами системы менеджмента качества Предприятия;
- Стандартами качества клиентского сервиса.

2. ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ

2.1. На должность Оператора назначается работник, имеющий образование не ниже среднего специального, без предъявления требований к стажу работы.

2.2. Оператор должен знать:

- законодательные и нормативные правовые акты, локальные нормативные акты Предприятия в области почтовой связи;
- законодательные и нормативные правовые акты, локальные нормативные акты Предприятия в области обслуживании клиентов;
- порядок обработки и хранения персональных данных клиентов;
- этику делового общения;
- порядок обеспечения Предприятием условий доступности для инвалидов объектов почтовой связи и предоставляемых услуг почтовой связи;
- коллективный договор ФГУП «Почта России», правила внутреннего трудового распорядка Предприятия, правила и нормы охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности;
- стандарты клиентского сервиса и продаж для работников УФПС – филиалов ФГУП «Почта России», занятых в обслуживании клиентов;

– требования, предъявляемые к работникам при заключении договоров о полной индивидуальной материальной ответственности и полной коллективной (бригадной) материальной ответственности.

2.3. Оператор должен уметь:

- пользоваться персональным компьютером и оргтехникой;
- пользоваться электронной почтой;
- работать с информационными системами, применяемыми в ОПС;
- работать с кассовым оборудованием;
- осуществлять обработку персональных данных с использованием и без использования средств автоматизации.

2.4. Оператор должен обладать следующими деловыми качествами:

- готовностью к изменениям;
- навыками коммуникации и построения эффективных отношений с клиентами и коллегами;
- стрессоустойчивостью;
- способностью работать с большими объемами информации;
- ориентацией на клиента;
- обучаемостью;
- ответственностью и нормативностью (соблюдение принятых правил и стандартов).

3. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

3.1. В соответствии с действующим положением об ОПС на Оператора возлагаются следующие трудовые функции:

3.1.1. Прием и вручение внутренних и международных почтовых отправлений;

3.1.2. Предоставление услуг телеграфной связи: прием, передача, обработка и выдача в доставку телеграмм (если применимо в ОПС).

3.1.3. Предоставление непочтовых услуг:

- реализация товаров народного потребления, знаков почтовой оплаты и оказание филателистических услуг;

- прием уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства на территорию Российской Федерации;

- оказание государственных услуг.

3.1.4. Предоставление финансовых услуг:

- осуществление переводов денежных средств;

- выплата пенсий, пособий и других целевых выплат;

- прием платежей за коммунальные и другие услуги;

- оказание услуг страхования.

3.1.5. Выполнение и документальное оформление кассовых операций на операционной кассе при использовании контрольно-кассовой техники.

3.1.6. Составление отчетов по оказанным услугам и ведение другой отчетности в соответствии с регламентами Предприятия/Филиала/почтамта.

3.1.7. Работа со сложными и конфликтными ситуациями.

3.1.8. Выполнение всех необходимых требований по оказанию услуг ОПС инвалидам с различными нарушениями здоровья.

Оператор обязан:

3.2.1. Принимать и вручать внутренние и международные почтовые отправления:

3.2.2. Осуществлять обработку, сортировку и отправку почтовых отправлений:

3.2.3. Распространять периодические печатные издания: принимать и оформлять подписку на периодическую печать;

3.2.4. Осуществлять прием, передачу, обработку и выдачу в доставку телеграмм;

3.2.5. Осуществлять реализацию товаров народного потребления, знаков почтовой оплаты и оказывать филателистические услуги;

3.2.6. Принимать уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства на территорию Российской Федерации;

3.2.7. Предоставлять и консультировать по оказанию государственных услуг;

3.2.8. Осуществлять переводы денежных средств;

3.2.9. Осуществлять выплату пенсий, пособий и других целевых выплат.

3.2.10. Принимать платежи за коммунальные и другие услуги.

3.2.11. Оказывать услуги страхования.

3.2.12. Выполнять и документально оформлять кассовые операции на операционной кассе при использовании контрольно-кассовой техники.

3.2.13. Выполнять все необходимые требования по оказанию услуг ОПС инвалидам с различными нарушениями здоровья.

3.2.14. Продвигать различные услуги и продукты: в процессе обслуживания предлагать клиентам воспользоваться другими возможными продуктами и услугами, доступными в ОПС.

3.2.15. Осуществлять ведение требуемого документооборота ОПС и предоставлять необходимую регулярную отчетность в соответствии с регламентами Предприятия/Филиала/почтамта/ОПС.

3.2.16. Выстраивать взаимодействие с клиентами в соответствии с установленным на Предприятии стандартами качества обслуживания.

3.2.17. Решать конфликтные ситуации и вести работу со сложными клиентами.

3.2.18. Консультировать клиентов относительно услуг, предоставляемых Предприятием, предоставлять всю необходимую информацию, помогать клиентам в заполнении форм, квитанций и других документов.

4. ПРАВА

Оператор имеет право:

4.1. Обращаться к начальнику (заместителю начальника) ОПС за содействием в выполнении производственных заданий.

4.2. Получать информацию, необходимую для выполнения своих трудовых обязанностей.

4.3. Знакомиться с решениями Предприятия/Филиала/почтамта, касающимися деятельности ОПС.

4.4. Вносить на рассмотрение руководства ОПС предложения о работе ОПС.

4.5. Пользоваться правами и гарантиями, предусмотренными коллективным договором Предприятия.

4.6. Получать бесплатно форменную одежду в соответствии с коллективным договором Предприятия.

4.7. Получать канцтовары, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.

4.8. Оператор может проходить внеочередную аттестацию для проверки своих знаний и умений с целью перехода на вышестоящую должность или проходить конкурсный отбор на иные вакантные должности, имеющиеся у работодателя в штатном расписании.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

– Оператор несет ответственность за: сохранность денежных средств; сохранность внутренних и международных почтовых отправлений, товаров народного потребления, периодических печатных изданий, лотерейных билетов, книжной продукции и других товарно-материальных ценностей, находящихся на реализации в ОПС.

5.2. Кроме этого, Оператор несет ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей квалификационной характеристикой, а также за разглашение персональных данных, сведений, составляющих коммерческую или служебную тайну, в порядке, предусмотренном законодательством РФ и локальными нормативными актами Предприятия;

5.3. Независимо от материальной ответственности в случае, когда в действиях Оператора есть признаки уголовно наказуемого деяния, материал передается в следственные органы для возбуждения дела о привлечении виновного к уголовной ответственности.[7].

Требования к организации рабочего места.

Требования, предъявляемые к рабочему месту оператора связи должно соответствовать ГОСТ 12.2.032-78 «Рабочее место при выполнении работ сидя». При организации рабочего места оператора связи ФГУП «Почта России» обязательно должны соблюдаться санитарно-гигиенические и эстетические нормы (температурный режим, уровень шума, степень запыленности, допустимый уровень электромагнитного излучения).

Рабочее место – это место непосредственной деятельности оператора связи, которое должно быть оборудовано всеми необходимыми для выполнения своих должностных обязанностей предметами (столом оператора связи, офисным стулом, весами, принтером, сканером и т.д.) согласно нормативам документам Минсвязи РФ. При организации рабочего места нужно учитывать, что работа оператора связи непосредственно связана с постоянным контактом с клиентами, работе с денежными средствами и ценными почтовыми отправлениями, многообразием проводимых операций и их разноплановость. Все это требует от сотрудников ФГУП «Почта России» знаний, проводимых операций, навыков, умений, опыта, а также собранности и внимания всю рабочую смену.

Нормальный микроклимат положительно влияет на работоспособность оператор связи, что приводит к снижению вероятности ошибок и повышению производительности труда.

Оптимальной температурой воздуха для операторов связи считается, температура воздуха в пределах 21-25°C. Создание комфортной температуры воздуха достигается путем установки кондиционера и вентиляторов в летний период. В зимний период установка нормы достигается путем подключения к центральному отоплению.

Различные физические свойства воздушной среды, например, испарение, излучение влияют на организм человека. Эти показатели усиливают свое воздействие под влиянием скорости движения воздуха и повышенной влажности воздуха. Чем влажность воздуха выше, тем интенсивнее отдача

тепла организма. Влажность воздуха должна быть в пределах 40-60%, но не более 75%. Скорость движения воздуха в помещении может колебаться в пределах 0-0,1 м/с.

Отрицательное влияние на организм оператора связи имеет загрязнение воздушной среды. Это происходит за счет пыли, которая образуется за счет остатков веществ различного происхождения. Пыль оказывает негативное влияние на органы дыхания, зрения и кожи. Активность частиц пыли зависит от ее размеров, чем мельче частицы, тем дольше времени они держатся в воздухе. Для того чтобы воздух был чистым нужно чаще проветривать помещение. В помещении ежедневно должна проводиться влажная уборка.

Электромагнитное излучение. Негативным фактором, влияющим на организм человека, является излучение от монитора компьютера. В таблице 1.1 приведены допустимые значения электромагнитного излучения.[24] На рабочих местах операторов связи уровень электромагнитного излучения соответствует норме: 25 В/м.

Таблица 1.1 - Допустимые значения параметров электромагнитных излучений

Напряженность электромагнитного поля на расстоянии 50 см:	Допустимое значение
- в диапазоне частот 5 Гц - 2 кГц;	25 В/м
- в диапазоне частот 2 - 400 кГц	2,5 В/м

На работоспособность человека негативно влияет шум. Шум – это звуки различной частоты и тонов. Шум заглушает восприятие речи пользователей почтовых услуг, что негативно сказывается на внимании операторов связи.

Интенсивность шума измеряется в децибелах (дБ), частота в герцах (Гц). Уровни шума классифицируется следующим образом:

Степень напряженности громкость, дБ; частота Гц:

1. нормальный 65 - 75; 300
2. повышенный 75 - 88; 800
3. высокий 88 - 100; 800- 1 000
4. очень высокий 105 – ПО; 1 200- 1 500
5. максимальный более ПО; более 1 500

Шумы делятся на: низкочастотные (до 350 Гц); среднечастотные (350-800) Гц; высокочастотные (выше 800 Гц).[17]

Освещение. Еще один фактор, который оказывает влияние на человека - свет. Свет рефлекторно связан с периодом бодрствования. Недостаточное освещение приводит к утомлению зрительного нерва, что влечет за собой утомление всего организма. Свет может быть как естественным, так и искусственным. Естественный свет - это свет, который попадает из окна (солнечный свет). Искусственный свет, свет от ламп накаливания. Оптимальный уровень освещенности 1 000 – 2 000 лк. Требования к освещенности: достаточный уровень, равномерность и правильный выбор направления света. Величина освещенности: при верхнем и комбинированном естественном освещении не меньше 5-7 Лк; боковое естественное освещение не меньше 1,5-2 Лк; при системе искусственного освещения не меньше 750 - 2 000 Лк; при общем искусственном освещении не меньше 300 – 500 Лк.

Цветовая гамма окраски помещения воздействует как положительно, так и отрицательно на психофизиологическое состояние сотрудника. Например, красный цвет – раздражает; зеленый – успокаивает.

Рабочий стол оператора связи должен обеспечивать оптимальное размещение на рабочей поверхности, используемого оборудования: дисплея, мыши, клавиатуры, контрольно - кассовой машины (ККМ), принтера, весов, сканера и т.д. Конструкция рабочего стола: высота 725 мм, ширина 800 – 1 400 мм, глубина 800 – 1 400мм. Важное условие, чтобы высота рабочего стола соответствовала росту человека. Рабочий стол должен иметь пространство для ног: высота не менее 600 мм, ширина не менее 500 мм, глубина на уровне колен не менее 450 мм и на уровне вытянутых ног не менее 650мм. Рабочее место

должно быть оборудовано подставкой для ног, ширина не менее 300 мм, глубина не менее 400 мм, регулировку по высоте до 150 мм, угол наклона опорной поверхности подставки до 20°. Поверхность подставки должна быть рифленой и иметь по переднему краю бортик высотой 10 мм. Рабочий стол оператора связи размещают перпендикулярно барьеру, чтобы барьер находился слева от работника. Такое расположение стола создает, правильное рабочее положение: левой рукой оператор принимает почтовое отправление, а правой производит все необходимые записи в журналах регистрации. Стул (кресло) оператора связи должно быть подъемно-поворотным с полумягкой поверхностью сиденья. Рабочий стол по возможности должен стоять так, чтобы естественный свет падал слева. Поглощение шума с улицы в помещении возможно при помощи пластиковых окон. На окнах должны быть занавески. В помещении должны производить своевременную замену перегоревших ламп.

Рабочее место может быть разделенным или объединенным, в зависимости от выполняемых работ. На разделенном рабочем месте предоставляется один вид услуг почтовой связи. На объединенном рабочем месте оператора связи предоставляется все или несколько услуг связи.

Каждая операция – это ряд последовательных действий. В соответствии с этой последовательностью и определяется местоположение мебели, оргтехники и других, необходимых для работы предметов.

На рабочем месте каждому предмету отведено свое строго отведенное место. Это условие облегчает нахождение нужного предмета, это позволяет довести действия до автоматизма. Тяжелые предметы – внизу, легкие – сверху. Что нужно для работы правой рукой должно лежать справа, что берется левой рукой – слева. Все необходимое размещают в зонах досягаемости и обзора. Ближняя зона определяется рукой, согнутой под прямым углом, а дальняя – вытянутой рукой. Все предметы, которыми оператор связи использует часто, размещаются в ближней зоне, остальные в дальней зоне. Расположение предметов и материалов вне этих зон нежелательно.

Рабочее место оператора связи включает в себя: стол, стул, компьютер, принтер, сканер, клавиатуру, картотеки, весы, калькулятор,. На рабочем столе должны находиться сопроводительные бланки, справочник почтовой индексации, извещения ф.22, марки и конверты, почтовые карточки, штриховые почтовые идентификаторы и т.д. (рис.1.1). Для расчета с населением используется контрольно-кассовый аппарат, в соответствии с требованиями законодательства РФ, применяется во всех организациях, предоставляющих услуги, для выдачи клиенту чека.

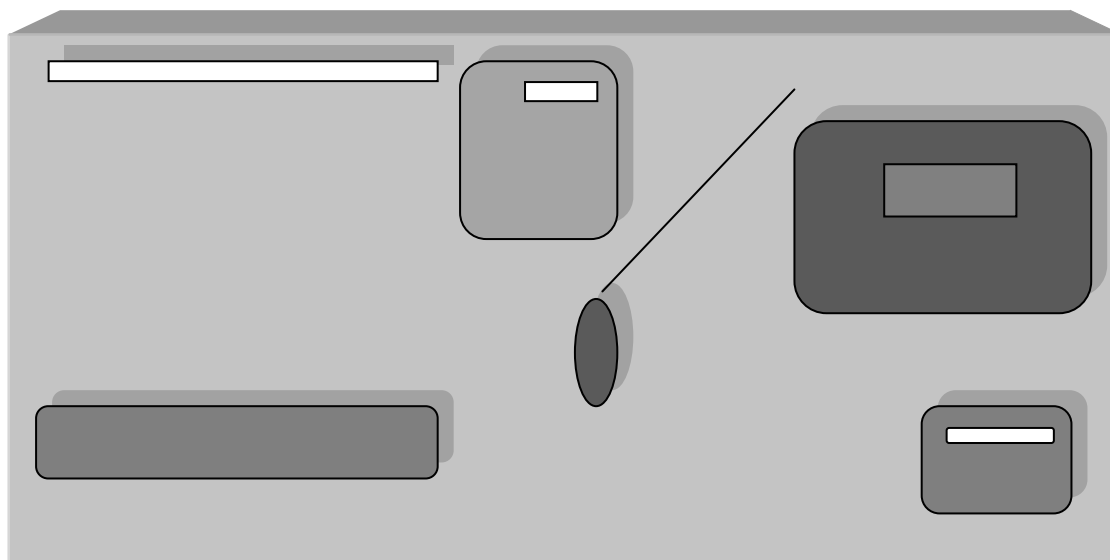


Рисунок 1.1 - Пример организации рабочего места оператора связи

Таким образом, исходя из научной организации труда, рабочее место оператора связи должно быть не только спроектировано, так чтобы температура воздуха колебалась в пределах 21-25°C, влажность воздуха должна быть в пределах 40-60%, но не более 75%, скорость движения воздуха может колебаться в пределах 0-0,1 м/с, освещение должно составлять 1 000 – 2 000 лк, уровень шума должен колебаться в пределах 45-60 дБ, но и было оборудовано всеми необходимыми предметами и материалами.

2 Анализ условий труда операторов связи на примере ФГУП «Почта России»

2.1. Организационно – экономическая характеристика предприятия.

Почта России – государственная организация, главный оператор почтовой федеральной сети, член Международного почтового союза.

Полное наименование – Федеральное государственное унитарное предприятие «Почта России». Сокращенное наименование – ФГУП «Почта России». Обособленное структурное подразделение – УФПС Самарской области филиал ФГУП «Почта России» Тольяттинский почтамт.

Юридический адрес: центральный офис ФГУП «Почта России» находится по адресу 131000, Москва, Варшавское шоссе, 37. Фактическое местонахождение 445050, Тольятти, ул. Мира, 67.

28 июня 2002 года Правительство Российской Федерации одобрило Концепцию реструктуризации организаций федеральной почтовой связи. В соответствии с этой Концепцией было предложено объединить все организации федеральной почтовой связи и создать федеральное государственное унитарное предприятие (ФГУП) «Почта России», основанное на праве хозяйственного ведения, с последующим акционированием при сохранении контроля со стороны государства. Унитарным предприятием признается коммерческое предприятие, не наделенное правом собственности на свое имущество.

Федеральное государственное унитарное предприятие «Почта России» было создано распоряжением Правительства России от 5 сентября 2002 года. 11 февраля 2003 года был утвержден устав, 13 февраля 2003 года проведена государственная регистрация предприятия.

Формирование почтовой сети происходило в несколько этапов. В 2004 году к «Почте России» были присоединены Международный почтамт, Санкт-Петербургский центр автоматизированных информационно-технологических систем почтовой связи, Управление федеральной почтовой связи г. Москвы,

Центр автоматизированного оперативно-технического управления связью, Управление федеральной почтовой связи Санкт-Петербурга и Ленинградской области. В 2005 году было ликвидировано 81 федеральное государственное учреждение — управление федеральной почтовой связи республик, областей и округов, а также Главный центр магистральных перевозок почты; их имущество было закреплено за «Почтой России». Последней в 2009 году к «Почте России» была присоединена почтовая служба Татарстана.[23].

ФГУП «Почта России» является очень важным предприятием для нашей страны, которое выполняет множество функций. Одна, из которых является – обеспечение рабочих мест. С каждым годом почта предоставляет все больше и больше услуг.

Основные почтовые услуги: прием почтовых отправлений, их обработка, хранение, перевозка, доставка не только по нашей стране, но и за границу; франкирование почтовых отправлений; прием и доставка периодических изданий по подписке; доставка почтовых отправлений курьером; прием миграционных уведомлений.

Финансовые услуги: денежные переводы по нашей стране, и не только; прием платежей за коммунальные услуги; выплата субсидий, пенсий и иных выплат.

Реализация прочих услуг: продажа товаров (в том, числе открыток, книг, марок, конвертов, лотерейных билетов) и реализация печатных изданий; прием вкладов от населения; выдача кредитов; оформление страховых продуктов; продажа и бронирование ж/д билетов; доставка квитанций по оплате за коммунальные услуги.

ФГУП «Почта России» Тольяттинского почтамта осуществляет учет всех операций, документооборот ведется на основании законодательства РФ. Результаты деятельности отображаются в налоговых, бухгалтерских и иных отчетах. Управление ФГУП «Почта России» Тольяттинского почтамта осуществляет начальник Тольяттинского почтамта Р.М. Назмутдинов, он действует как полномочный представитель филиала на основании

доверенности. Начальник Тольяттинского почтамта руководит деятельностью всех ОПС и других подчиненных ему отделов, представляет интересы ФГУП «Почта России» на территории деятельности филиала. Все отделы находятся в подчинении начальника почтамта. Организация управления ФГУП «Почта России» (рис 2.1).

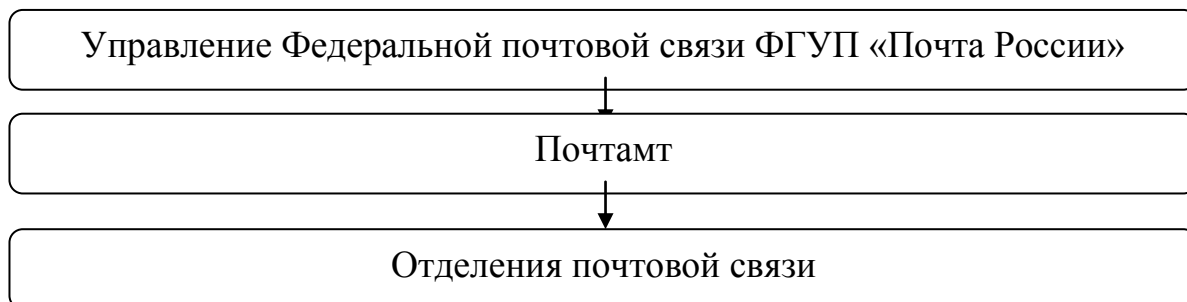


Рисунок 2.1 – Организация управления ФГУП «Почта России»

Заместители начальника Тольяттинского почтамта следят за выполнением плановых показателей, разрабатывают методы повышения качества обслуживания клиентов и повышения рентабельности работы почтамта.

Бухгалтерия и главный бухгалтер осуществляют контроль над денежными документами, отчитываются в налоговые органы, фонд социального страхования и т.д. о работе за прошедший период. Главный бухгалтер подчиняется начальнику почтамта. Подпись главного бухгалтера – залог подлинности финансовых документов.

Проверка деятельности ОПС осуществляется контрольно-ревизионной группой, которая проводит ревизии денежных средств и финансовых документов.

Планово-экономический отдел ведет анализ реализации почтовых услуг, осуществляет контроль над исполнением плановых показателей, разрабатывает планы по развитию почтамта.

Краткая характеристика предприятия позволяет определить, что: Тольяттинский почтамт является государственным унитарным предприятием.

2.2. Анализ условий труда операторов связи на примере ФГУП «Почта России»

Анализ условий труда операторов связи проводился в 17 отделении почтовой связи Тольяттинского почтамта ФГУП «Почта России». Исследуемое рабочее место – место оператора связи. На должность оператора связи назначаются лица, имеющие образование не ниже среднего специального, без предъявления требований к стажу работы.

Прежде чем анализировать условия труда операторов связи ФГУП «Почта России» мы опишем должностные функции, которые выполняют работники любого отделения связи. Поэтому все эти функции будут для них одинаковыми и, следовательно, требования, предъявляемые к ним тоже для всех одинаковы. Это в будущем будет означать, что выявленные недостатки и предложенные мероприятия можно распространить не только на исследуемом ОПС, но и на другие отделения связи.

Оператор связи должен знать: законодательные и нормативные правовые акты, локальные нормативные акты предприятия в области почтовой связи; законодательные и нормативные правовые акты, локальные нормативные акты предприятия в области обслуживания клиентов; почтовые правила, стандарты, правила оказания услуг почтовой связи, почтовую терминологию; формы, правила оформления и порядок предоставления отчетной документации; порядок обработки и хранения персональных данных клиентов; этику делового общения; порядок обеспечения предприятием условий доступности для инвалидов объектов почтовой связи и предоставляемых услуг почтовой связи; коллективный договор ФГУП «Почта России», правила внутреннего трудового распорядка предприятия, правила и нормы охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности; стандарты клиентского сервиса.

Оператор должен уметь: пользоваться персональным компьютером и оргтехникой; работать с кассовым оборудованием; осуществлять обработку персональных данных с использованием и без использования средств автоматизации. Оператор должен обладать следующими деловыми

качествами: готовностью к изменениям; навыками коммуникации и построения эффективных отношений с клиентами и коллегами; стрессоустойчивостью; способностью работать с большими объемами информации; ориентацией на клиента; обучаемостью; ответственностью и нормативностью (соблюдение принятых правил и стандартов).

Оператор обязан: принимать и вручать внутренние и международные почтовые отправления; осуществлять реализацию товаров; осуществлять переводы денежных средств, прием коммунальных платежей; выплачивать пенсии и другие пособия; выстраивать взаимодействие с клиентами; решать конфликтные ситуации и вести работу со сложными клиентами.

Должностные обязанности оператора связи в рис. 2.2.

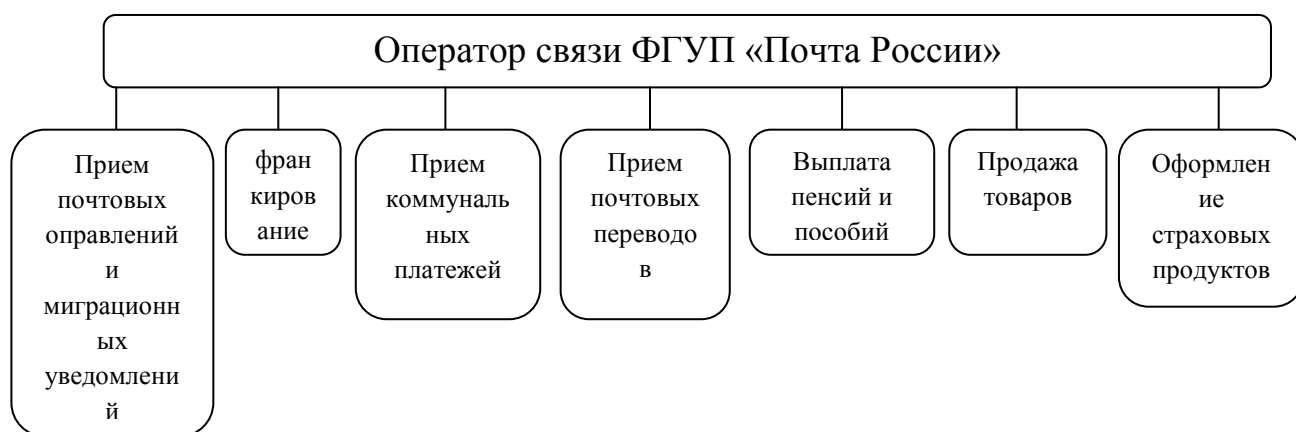


Рисунок 2.2 - Должностные обязанности

Оператор имеет право: обращаться к вышестоящему руководству; получать информацию для выполнения своих трудовых обязанностей вносить на рассмотрение руководства ОПС предложения о работе; получать форменную одежду и канцтовары.

Оператор несет ответственность за: сохранность денежных средств и товарно-материальных ценностей; неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих должностных обязанностей, причинение материального ущерба – определенных трудовым, уголовным и гражданским законодательством РФ; необеспечение тайны связи и нарушение тайны переписки; необеспечение

высококачественного обслуживания пользователей услуг почтовой связи; неправильное применение нормативно-технических документов предприятия; несоблюдение правил внутреннего трудового распорядка.[7]

На рисунке 2.3 представлена организационная структура в отделении почтовой связи.



Рисунок 2.3 - Организационная структура ОПС

Интеллектуальный труд заключается в переработке и анализе большого объема информации это приводит к потере внимания и все действия совершаются на «автомате», что влечет за собой увеличение стрессовых ситуаций. Для интеллектуального труда характерно снижение двигательной активности человека, что приводит к повышению эмоционального напряжения. Интенсивная умственная деятельность быстро приводит к утомлению и переутомлению, что в следствии снижает работоспособность оператора связи.

Продолжительный рабочий день и короткое время для отдыха – это основа для возникновения переутомления, так же к этому приводит неудовлетворительная обстановка и неблагоприятные условия труда. Ниже приведены условия труда, которые автор исследовал и зафиксировал фактически (табл. 2.1).

Таблица 2.1 - Условия труда операторов связи

№	Показатели условий труда.	Единицы измерения.	Значение показателя
1	освещенность рабочего места,	Лк	1100
2	число информационных сигналов	в час	>358
3	уровень шума	дБ	45
4	длительность сосредоточенного наблюдения	% времени от смены	100
5	напряжение памяти	кол- во элементов	12
6	нервно-эмоциональное напряжение	% времени от смены	100
7	интеллектуальное напряжение	% времени от смены	100
8	продолжительность рабочей смены	час	13
9	температура воздуха: летом	°С	31-39
9.1	зимой	°С	21-23

Условия труда должны соответствовать нормам ГОСТ 12.2.032-78. На предприятии имеется инструкция по охране труда, каждый работник ознакомлен с инструктажем, со всех сотрудников собраны подписи. Правовые и нормативно-технические документы, регламентирующие охрану труда и технику безопасности на рабочем месте:

- СП 52.13330.2011 «Естественное и искусственное освещение» и СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий».
- Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы (СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03).
- Система стандартов безопасности труда — комплекс взаимосвязанных стандартов, содержащих требования, нормы и правила, направленные на обеспечение безопасности, сохранение здоровья и работоспособности человека в процессе труда (ГОСТ 12.0.001—82).
- Трудовой кодекс РФ.

Каждому оператору связи достаточно пространства для осуществления всех необходимых движений, в том числе и для перемещения по залу. Рабочие

места оптимально размещены друг от друга, что позволяет операторам не «мешать» друг другу, но при каких - либо вопросах между сотрудниками есть возможность связи.

Оргтехника размещена в удобном положении для операторов связи. Есть все необходимые опоры и подставки. Оборудование, у каждого оператора связи исправно и соответствует требованиям безопасности.

Микроклимат в производственных помещениях определяется совокупностью факторов: температурой, влажностью и скоростью движения воздуха. Эти факторы могут меняться от колебаний метеорологических условий, времен года, и т.д. Для поддержания, установленных санитарно-гигиенических параметров применяются различные системы отопления и вентиляции (ГОСТ 12.4.021-75 ССБТ «Системы вентиляционные. Общие требования»; ГОСТ 12.1.005-88 ССБТ «Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны»).

Оптимальное сочетание метеорологических параметров производственной среды создают комфортность, которая обеспечивается применением комплекса современных технических и санитарно-гигиенических мероприятий. Санитарно-гигиенические условия труда в зимний период находятся в пределах нормы, включают центральное отопление. В летний период имеются отклонения от нормы, т.к. в отделениях почтовой связи (ОПС) не установлены кондиционеры, соответственно в ОПС температура воздуха выше указанной нормы по ГОСТ.

Оптимальная влажность воздуха должна составлять 30-60%, скорость движения воздуха должна быть не более 0,1м/с, температура в холодный период может колебаться от 21 до 25°С, в тёплый период года 23-25°С.

Для измерения температуры применили ртутный термометр, для измерения атмосферного давления – барометр, изменение скорости движения воздуха помог измерить анемометр, гигрометром измерили влажность воздуха.

Данные измерений приведены в таблице 2.2.

Таблица 2.2 - Показатели микроклимата.

Фактор	Фактическое значение	Норма	Выполнение нормы
Температура в холодный период, °С	18	18-23	соотв
Скорость движения воздуха, м/с	0	0-0,1	соотв
Влажность воздуха, %	56	30-60	соотв

Воздействие шума негативно влияет на организм человека, что приводит к раздражительности, эмоциональному напряжению, изменению настроения, замедляется скорость реакции, снижению качества, темпа и производительности работы.

Шумомером будем измерять уровень шума. Уровень шума в ОПС составляет 45 дБа, что в пределах нормы. В таблице 2.3 указаны допустимые уровни шума.

Таблица 2.3 – Допустимые уровни шума

№ п/п	Рабочее место	Допустимый уровень шума
1	Кабинет руководителя, ОПС	50
2	Диспетчерская служба, цеха	60
3	Кабинет обработки информации на телеграфе	65
4	Рабочее место с шумным оборудованием	75
5	Производственное помещение, за исключением перечисленных в п/п 1-4	80

Освещение измеряется люксметром. Правильное освещение путь к уменьшению количества несчастных случаев и повышение производительности. В отделении почтовой связи используется два вида освещения естественный и искусственный. Естественное освещение благоприятно воздействует на человека, но не может в полной мере обеспечить необходимое количество света. Поэтому в помещении используется комбинированное освещение. Комбинированное освещение, при котором к общему(светильники размещаются вверху) добавляют местное. Согласно СНиП

П-4-79 в помещении где установлены ЭВМ необходимо применять комбинированное освещение. Требования к освещенности при выполнении работ высокой точности общая освещенность должна быть не менее 300 лк, а комбинированная – 750лк. В ОПС освещенность 1 000 лк , что соответствует гос. стандартам.

Вредным фактором в работе оператора является электромагнитное напряжение. Измерить электромагнитное напряжение можно с помощью специального прибора – измерителя электрического и магнитного поля. В ОПС этот показатель соответствует нормам 10мкбэр/ч.

В работе оператора связи очень важно соблюдать режим труда и отдыха. Если этого не делать у сотрудников отмечается ухудшение самочувствия, раздражительность, усталось, боль в шее и пояснице. В таблице 2.4 сведения о перерывах, в соответствии с СанПиН 2.2.2 542-96 «Гигиенические требования к видеодисплейным терминалам, персональным электронно-вычислительным машинам и организации работ».[17

Таблица 2.4 - Время регламентированных перерывов для операторов связи.

Суммарное время регламентированных перерывов, мин	
8 рабочий день	12 рабочий день
30	70
50	90
70	120

Рабочий день операторов связи с 07:30 до 20:30. Рабочая смена 13 час. Для операторов связи установлен обеденный перерыв с 13:00 - 14:00, введены технические перерывы через каждые 2 часа работы за компьютером. Технические перерывы способствуют снижению утомляемости при монотонной работе, улучшению настроения, повышают работоспособность и производительность труда.[5].

С проблемой снижения работоспособности, и ее восстановления связана задача интенсивности труда, которую можно рассмотреть с экономической и физиологической точек зрения.

Физиологическая интенсивность труда - это степень напряженности труда, которая измеряется расходом мускульной и нервной энергий в процессе производства за единицу рабочего времени. Интенсивность труда, рассматривается с экономической точки зрения, которая тесно связана с производительностью труда, рост интенсивности труда находится выражением в увеличении массы продуктов, производимой в данной промежуток времени.[14]

В ходе анализа условий труда операторов связи было выявлено, что микроклимат, освещение, уровень шума колеблются в пределах нормы, но в летний период в связи с отсутствием кондиционеров температура воздуха превышает нормативы. Психофизиологическое состояние сотрудников можно улучшить с помощью небольших капиталовложений. На психофизиологическое состояние влияет большая очередь пользователей услуг почтовой связи.

Анализ текучести кадров представлен в таблице 2.5.

Таблица 2.5 – Текучесть кадров в 2014-2015 гг.

Показатель	2014 г., чел	2015 г., чел	Разница, чел
Количество сотрудников	1527	1541	14
Принято, за год	248	296	48
Уволено по собственному желанию, за год	131	138	7

Анализируя данные таблицы 2.5 видно, что за 2015 г. в ОПС сотрудников работающих на постоянной основе, стало больше на 14 чел, принято за год на 48 чел. больше, чем в 2014 г., а уволено по собственному желанию стало больше на 7 чел.

В ходе работы были проанализированы условия труда операторов связи, по результатам можно говорить о том, что микроклимат в холодное время года соответствует нормам, а в летний период температуру воздуха можно привести к норме с помощью кондиционера, что благоприятно скажется на самочувствии не только сотрудников, но и клиентов. Все остальные показания колеблются в пределах норм.

Автором в результате анализа рабочего места оператора связи выявлены следующие недостатки: отсутствие кондиционеров, терминала электронной очереди и камер видеонаблюдения.

Автор предлагает для устранения недостатков комплекс мероприятий по улучшению условий труда операторов связи ФГУП «Почта России»:

1. установить кондиционер, что позволит летом, установить оптимальную комфортную температуру для операторов связи;
2. установить терминал электронной очереди поможет населению занять очередь, что соответственно приведет к уменьшению споров и уменьшению шума в ОПС;
3. установить камеры видеонаблюдения поможет при конфликтных ситуациях, которые имеют место быть между оператором связи и клиентом;
4. приобретение телефона - терминала с помощью которого можно оплачивать коммунальные услуги на дому. Это устранил - огромные очереди и приведет к уменьшению клиентов в ОПС, что благоприятно скажется на психофизическом состоянии операторов связи;
5. внедрить новое программное обеспечение с целью увеличения объема и скорости выполняемых операций.

3. Разработка мероприятий по улучшению условий труда операторов связи ФГУП «Почта России»

3.1. Проект внедрения комплекса мероприятий по улучшению условий труда операторов связи ФГУП «Почта России»

С целью ликвидации выявленных недостатков автор предлагает комплекс мероприятий по улучшению условий труда операторов связи ФГУП «Почта России»:

1. Установить кондиционер, т.к. в летний период в зале ОПС температура воздуха не соответствует установленным нормам:

2. Установить терминал электронной очереди, для улучшения психофизиологического состояния операторов связи и к уменьшению споров и шума в ОПС;

3. Установить камеры видеонаблюдения, для уменьшения споров между оператором связи и пользователями почтовых услуг;

4. Для пользователей почтовых услуг, которые оплачивают коммунальные платежи, чтобы экономить их время автор предлагает приобрести мобильный терминал для оплаты коммунальных платежей на дому, прием которых будут производить почтальоны;

5. Внедрить новое программное обеспечение, что приведет к увеличению и скорости обслуживания пользователей почтовой связи.

Автором приведены улучшения, которые привели к показателям, представленными в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Изменения после внедрения улучшений

Улучшения	Начальные показания	Конечные показания	Изменения
Температура воздуха в летний период, °С	35	23	12
Уровень шума, дБ	45	45	0
Время обслуживания, затраченное на одного клиента, мин	3	2	1

На рисунке 3.1 мероприятия по улучшению условий труда операторов связи 17 ОПС.

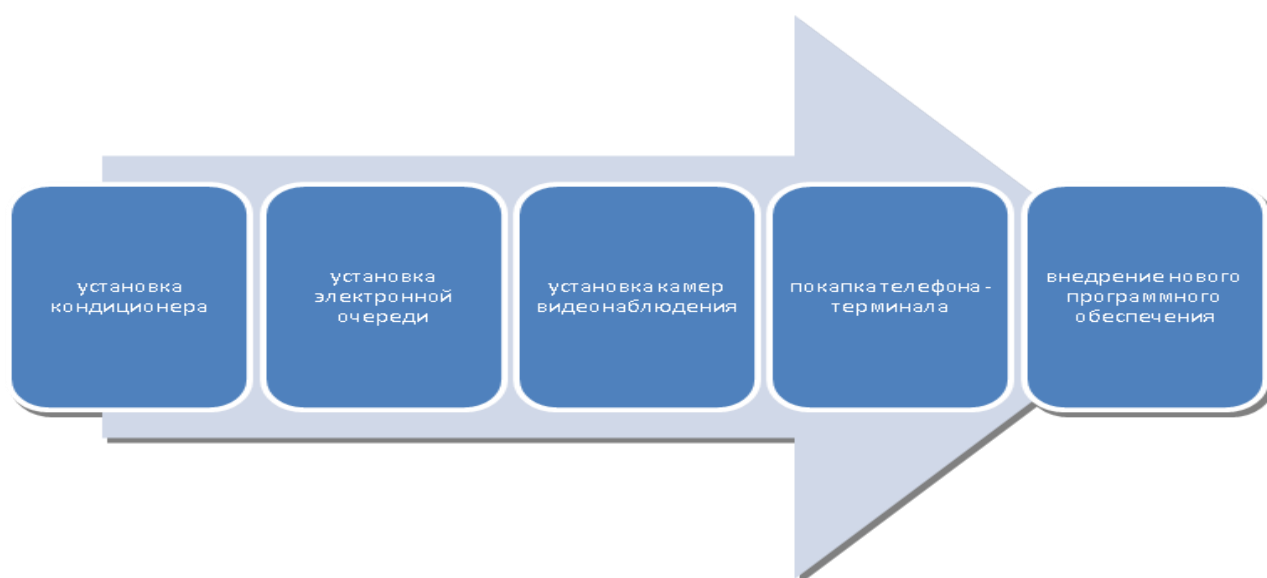


Рисунок 3.1 – Мероприятия по улучшению условий труда

Опишем мероприятия подробно.

1. Установить кондиционер, т.к. в летний период в зале ОПС температура воздуха не соответствует установленным нормам.

В летний период если температура воздуха на улице выше 30°C, то в ОПС температура становится соответственно еще выше. При открытых дверях, горячий воздух попадает в ОПС, а т.к. скорость движения воздуха 0 - 0,1м/с, то ни ветер, ни сквозняк, ни помогают создать для операторов связи комфортную температура воздуха.

Установку кондиционеров планируется произвести в помещении, в котором происходит непосредственное обслуживание клиентов. Площадь данного помещения 40м². В летний период времени наблюдается среднее количество пользователей почтовых услуг, находящихся одновременно на данной площади, в количестве от 1 до 25 человек. И не только операторам связи, но и клиентам некомфортно находиться в ОПС. Некоторым людям становится плохо, т.к. температура воздуха в данном помещении превышает

норму, а со скоростью движения воздуха 0 м/с ни о какой прохладном воздухе говорить ни приходится.

2. Установить терминал электронной очереди, для улучшения психофизиологического состояния операторов связи и к уменьшению споров и шума в ОПС.

При входе пользователя почтовых услуг в помещение, где непосредственно проходит обслуживание клиентов, первый вопрос, который звучит от вошедшего: «Кто крайний»? Этот вопрос приводит к шуму в ОПС, и в некоторых случаях приводит к разногласиям между людьми, соответственно оператор связи сам того не желая отвлекается от работы, что приводит к потере внимания и увеличению времени обслуживания клиента.

Установку терминала электронной очереди необходимо провести для уменьшения шума и разногласий между клиентами, что благоприятно скажется на психофизиологическом состоянии операторов связи ФГУП «Почта России».

Электронная очередь в сфере обслуживания клиентов – процесс весьма удобный, как и для лиц, предоставляющих услуги, так и для клиентов. Терминал поможет оптимизировать поток клиентов, тем самым улучшая работу персонала. Система электронной очереди простая. Человек, используя чековый терминал и сенсорный экран, находит необходимую услугу, ему выдают чек с данными о том, в какое время его примут, и проходит в зал ожидания. Вся информация, о продвижении очереди, постоянно обновляется на специально установленных табло. Иногда, эти данные подкрепляются голосовым сопровождением. Всем этим процессом руководит оператор. Если клиент ошибся и выбрал не ту услугу, его перенаправляют в нужную очередь, где его обслужат. Ему предоставляется возможность посещения в немного позднее время или, в зависимости от обстоятельств, вне очереди. Для оказания этой услуги необходимо определить виды услуг. Для внедрения в офисе электронной очереди, потребуется немного аппаратуры. Необходим сервер очереди, который будет вести сбор характеристики, и управлять всеми компонентами очереди. По сути, это несколько программ для основного

управления, установленный на одном или нескольких компьютерах. Далее, нужен пульт оператора. В роли пульта выступает обыкновенный компьютер, подключенный к табло, для информации клиентов о продвижении очереди. Чековый терминал будет являть собой обыкновенный информационный киоск, оснащенный чековым принтером и сенсорным экраном. И последнее: центральное табло.[22]

3. Установить камеры видеонаблюдения, для уменьшения споров между оператором связи и пользователями почтовых услуг.

Иногда, в некоторых конфликтных ситуациях, операторам связи нужно предоставить какие-либо доказательства, например, сколько оператор сдала сдачу клиенту, а т.к. камер видеонаблюдения в ОПС нет, то оператор никак не может доказать какую сумму она сдала сдачи, и соответственно, в конце дня при закрытии смены, у сотрудников оказывается недостача денежных средств в кассе, что приводит к возмещению денежных средств из зарплаты.

4. Для пользователей почтовых услуг, которые оплачивают коммунальные платежи, автор предлагает приобрести мобильный терминал для оплаты коммунальных платежей на дому. Чтобы экономить время клиентов и не создавать очереди в ОПС, прием будут производить почтальоны.

Еще один недостаток – это огромные очереди, который можно исправить с помощью терминала для оплаты коммунальных услуг. При выплате пенсий на дому почтальоны с собой берут терминал, и принимают платежи на дому, тем самым очереди из клиентов, которые приходят в ОПС для оплаты коммунальных платежей сократиться. По возвращению почтальонов с доставки терминалом можно будет пользоваться и в ОПС.

5. Внедрить новое программное обеспечение, что приведет к увеличению и скорости обслуживания пользователей почтовой связи.

Для увеличения скорости обслуживания клиентов, необходимо внедрить новое программное обеспечение или усовершенствовать старое. Например, при приеме почтового отправления оператор связи должен ввести полные данные адресата, а при обработке почты в ОПС, куда отправлено почтовое отправление

оператору останется только сверить вес с упаковки и присвоить входящий номер, что приведет к уменьшению времени обработки почты.

Каждый клиент дорожит своим временем, а на почте люди стоят в очереди иногда очень долго и до тех пор, пока их не обслужат, поэтому автор предлагает решить технико-технологические задачи и уменьшить время нахождения клиентов в ОПС, что благоприятно скажется и на нервно-эмоциональном состоянии персонала и клиентов. Психофизиологическое состояние сотрудников и оптимальные условия труда напрямую связано с состоянием удовлетворенностью работой.

На рисунке 3.2 показано, каким стало ОПС, после мероприятий по улучшению условий труда.

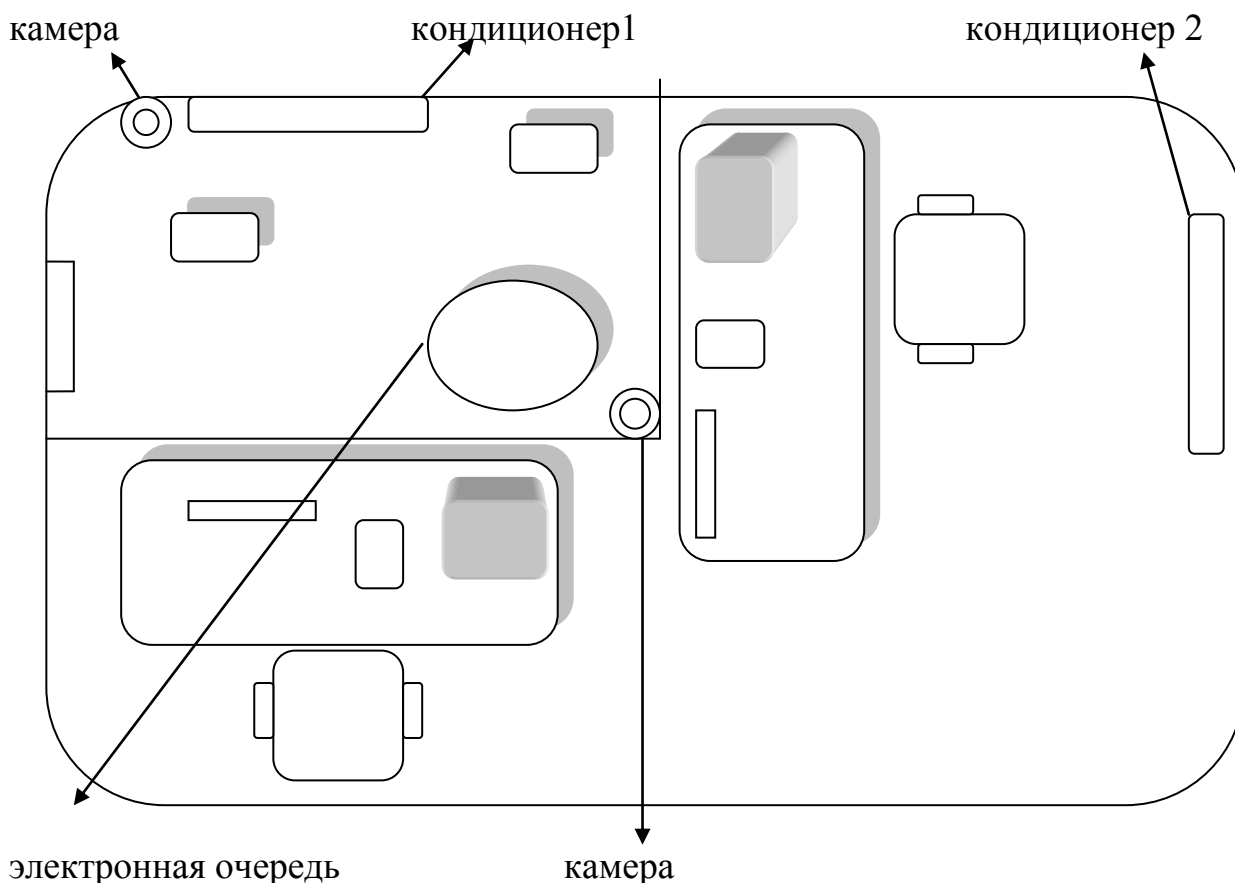


Рисунок 3.2 – ОПС после мероприятий по улучшению условий труда

После внедрения мероприятий по улучшению условий труда персонала в ОПС наблюдается оптимальная температура в летний период, уменьшение времени на обслуживание клиентов, увеличение числа клиентов, которым были оказаны почтовые услуги.

3.2. Расчет экономической эффективности предложенных мероприятий

Анализируя условия труда операторов связи ФГУП «Почта России» были выявлены следующие недостатки: отсутствие кондиционера, терминала электронной очереди и камер видеонаблюдения, огромные очереди в зале ОПС, старое программное обеспечение.

Далее рассчитаем экономическую эффективность. Данные по затратам приведены в таблице 3.2.

Таблица 3.2 – Данные по затратам на мероприятия

Наименование рекомендации	Затраты, кол-во	Затраты на ед., руб.	Сумма, руб.
Покупка и установка кондиционера	2	30000	60000
Установка и обслуживание терминала электронной очереди	1	150000	150000
Покупка и установка камер видеонаблюдения	2	50000	100000
Покупка сотового телефона и установка приложения, для приема коммунальных платежей на дому	1	50000	50000
Создание и внедрение нового программного обеспечения	1	2000000	2000000
Итого			2360000

Для улучшения условий труда необходима покупка и установка кондиционера в количестве 2 шт. Затраты на 1 кондиционер составляет 30 тыс. руб. соответственно для установки 2 шт. потребуется вложения в сумме 60 тыс. руб.

Установка и обслуживание терминала электронной очереди составляет 150 тыс. руб. в него входят терминал, компьютер, колонки и 3 монитора, 2 из

которых устанавливают над кассами, третий в зале ожидания, где указана информация о продвижении очереди.

Покупка и установка камер видеонаблюдения составляет 100 тыс. руб.

Покупка телефона – терминала требует затрат в сумме 50 тыс. руб.

Создание и внедрение нового программного обеспечения требует 2 млн. руб., но это окупиться за короткий промежуток времени. Для всех этих изменений нужны единовременные расходы.

В ходе работы были выявлены недостатки условий труда операторов связи, но их можно легко устранить, если вложить денежные средства в сумме 2360000 руб.

Автором приведены улучшения, которые привели к показателям, представленными в таблице 3.3.

Таблица 3.3 – Изменения после внедрения улучшений

Улучшения	Начальные показания	Конечные показания	Изменения
Температура воздуха в летний период, °С	35	23	12
Уровень шума, дБ	45	45	0
Время обслуживания, затраченное на одного клиента, мин	3	2	1

По результатам работы можно сделать следующие выводы, что научная организация труда, очень важная наука. Улучшение условий труда необходимы для укрепления здоровья персонала. Условия труда требуют внимательного отношения, т.к. влияют на психофизиологическое состояние оператора связи, на качество обслуживания и работоспособность. Организация рабочего места – это создание благоприятных условий труда для операторов связи, обеспечение необходимым оборудованием, комплектом необходимых приспособлений.

Заключение

Цель выпускной работы, которая состояла в разработке мероприятий по улучшению условий труда операторов связи на примере ФГУП «Почта России» была достигнута. Анализируя условия труда операторов связи ФГУП «Почта России» автор постаралась улучшить условия труда сотрудников при этом поробовав повысить производительность труда.

Объектом исследования была выбрано ФГУП «Почта России».

Предметом исследования являлись условия труда.

Задачами исследования были выполнены:

1. изучить теоретические основы по улучшению условий труда операторов связи ФГУП «Почта России»,
2. провести анализ условий труда, анализ темпа работы, режима труда и отдыха сотрудников ФГУП «Почта России»,
3. разработать комплекс мероприятий по улучшению условий труда персонала на примере ФГУП «Почта России».

Почта России – федеральное государственное унитарное предприятие. Почта России обеспечивает информационный обмен между регионами. Ежегодно Почта России обслуживает десятки миллионов клиентов по всей стране, включая самые отдаленные уголки нашей страны, оказывая широкий перечень почтовых и финансовых услуг.

Почта России является одним из крупнейших предприятий в нашей стране. Почта России - это самый большой трудовой коллектив.

В ходе работы были проанализированы факторы и условия труда операторов связи, по результатам, которых можно говорить о том, что микроклимат в холодное время года соответствует нормам, в летний период температуру воздуха можно привести к норме с помощью кондиционера, что благоприятно скажется на самочувствии не только сотрудников, но и клиентов. Показания уровня шума, освещенности колеблются в пределах норм.

Исходя из научной организации труда, рабочее место оператора связи должно быть спроектировано, так чтобы температура воздуха колебалась в пределах 21-25°C, влажность воздуха должна быть в пределах 40-60%, но не более 75%, скорость движения воздуха может колебаться в пределах 0-0,1 м/с, освещение должно составлять 1 000 – 2 000 лк, уровень шума должен колебаться в пределах 45-60 дБ. На уровень удовлетворенностью работой у сотрудников ФГУП «Почта России» влияют благоприятные условия труда.

По результатам анализа разработаны мероприятия по устранению недостатков.

Для улучшения условий труда необходима покупка и установка терминала электронной очереди, установка нового программного обеспечения, покупка телефона – терминала для приема коммунальных платежей на дому, установка камер видеонаблюдения все это позволит операторам связи чувствовать себя защищенными.

В тексте также указаны требования по проектированию рабочего места на основании используемой литературы.

При соблюдении условий, которые описаны в работе, при проектировании рабочего места оператора связи есть возможность сохранить работоспособность в течении всей рабочей смены, повысить качество оказываемых услуг.

По результатам работы можно сделать следующие выводы, что научная организация труда, очень важная наука. Улучшение условий труда необходимы для укрепления здоровья персонала. Условия труда требуют внимательного отношения, т.к. влияют на психофизиологическое состояние оператора связи, на качество обслуживания и работоспособность. Организация рабочего места – это создание благоприятных условий труда для операторов связи, обеспечение необходимым оборудованием, комплектом необходимых приспособлений.

Библиографический список

Книга с одним автором

Басовский, Л.Е. Менеджмент: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по экон. и упр. спец. / Л.Е.Басовский. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 214 с.

Веснин, В.Р. Управление персоналом в схемах: Учебное пособие / В.Р. Веснин. - М.: Проспект, 2013. - 96 с.

Кибанов, А.Я. Управление персоналом: учебное пособие / А.Я. Кибанов. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 238 с.

Герчиков, В.И. Управление персоналом: работник - самый эффективный ресурс компании: учебное пособие / В.И. Герчиков. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 282 с.

Никифорова, Н.А. Краткий курс по управлению персоналом / Н.А. Никифорова. - М.: Окей-книга, 2011. - 128 с.

Охрана труда и техника безопасности. Обеспечение прав работника. Бобкова О.В. (2008, 290с.)

Управление человеческими ресурсами. Алавердов А.Р. Юрайт - Москва, 2012. - 528 с.

Управление персоналом. Шпаргалка. Сост. Самсонов Н.А. Окей-книга - Москва, 2012. - 977 с.

Практикум по безопасности жизнедеятельности. Под ред. Фролова А.В. (2009, 490с.)

Леженкина Т. И. Научная организация труда персонала; Маркет ДС - Москва, 2011. - 232 с.

Леженкина Т. И. Научная организация труда персонала; Синергия - Москва, 2012. - 352 с.

Валиева О. В. Управление персоналом. Конспект лекций; А-Приор - Москва, 2012. - 176 с.

Управление персоналом: учеб. для бакалавров: для студ. вузов / А.А.Литвинюк и др.; Рос. гос. торгово-экон. ун-т; под ред. А.А.Литвинюка. - М.: Юрайт, 2012. - 434 с.

Управление персоналом: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации» и «Управление персоналом» / Шлендер П.Э и др.; под ред. проф. П.Э. Шлендера. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - с. 188-198.

Маслова, В.М. Управление персоналом: учеб. для студ. вузов, обуч. по экон. спец. / В.М.Маслова; Всерос. заоч. фин.-экон. ин-т. - М.: Юрайт, 2011. - 488 с.

Охрана труда. Справочник. Сост. Арустамов Э.А. (2008, 588с.)

Гейц И. В. Нормирование труда и регламентация рабочего времени; Дело и Сервис - , 2013. - 352 с.

Потемкин, В.К. Управление персоналом: учеб. для студ. вузов, специализирующихся на менеджменте организации, экономики труда и упр. персоналом / В.К.Потемкин. - М.: Питер, 2010. - 426 с.

Книга с двумя авторами

Основы безопасности труда. (УМК) Захарова Т.И., Девяткин Е. (МЭСИ; 2004, 150с.)

Книга с тремя авторами

Алавердов, А.Р. Управление персоналом: Учебное пособие / А.Р. Алавердов, Е.О. Куроедова, О.В. Нестерова. - М.: МФПУ Синергия, 2013. - 192 с.

Должностная инструкция оператора связи 1 класса.

Ресурсы удаленного доступа

Зачем нужна электронная очередь

<http://www.metatgroup.ru/biblio/interesting.php?id=2187>

История Почты России https://ru.wikipedia.org/wiki/почта_россии

Типовая инструкция по охране труда для пользователей пэвм в электроэнергетике рд 153-34.0-03.298-2001 <http://aquagroup.ru/normdocs/9306>

Приложение 1. Структура ФГУП «Почта России»

