

**TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL  
TALLINNA KOLLEDŽ**

Rahvusvaheline majandus ja ärikorraldus

Tatjana Meltššina

**TÖÖTINGIMUSTE JA TÖÖOHUTUSE ANALÜÜS JA  
MEETODITE VÄLJATÖÖTAMINE NENDE PARENDAMISEKS  
PREMIER RESTAURANTS EESTI AS NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Viktor Sarap *Dr.Sci.Tech*

Tallinn 2015

# СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
1. РАБОЧАЯ СРЕДА И БЕЗОПАСНОСТЬ ТРУДА .....	5
1.1. Рабочая среда.....	5
1.2. Система оценки риска .....	8
1.3. Инструктаж и обучение работников по безопасности труда.....	14
1.4. Удовлетворенность рабочей средой .....	16
1.5. Травматизм на рабочем месте.....	19
1.6. Нормативные правовые акты в области охраны труда .....	21
2. АНАЛИЗ РАБОЧЕЙ СРЕДЫ И ОХРАНЫ ТРУДА НА ПРЕДПРИЯТИИ .....	23
2.1. Общие сведения о предприятии .....	23
2.2. Описание существующей рабочей среды и организации охраны труда.....	25
2.3. Анализ результатов исследования.....	28
2.4. Разработка предложений по улучшению организации рабочей среды и охраны труда .....	39
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	41
ИСТОЧНИКИ ЛИТЕРАТУРЫ.....	44
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	46
Приложение 1. Пример бланка внутреннего аудита со стороны специалиста по рабочей среде .....	46
Приложение 2. 24-часовая программа обучения уполномоченных по рабочей среде и членов совета по рабочей среде.....	48
Приложение 3. Пример бланка внутреннего аудита со стороны уполномоченного по рабочей среде .....	49
Приложение 4. Пример опроса по рабочей среде и технике безопасности.....	50
Приложение 5. Графики по результатам опроса мнения работников Lasnamäe McDonald's .....	51
Приложение 6. Графики по результатам опроса мнения работников Mustamäe McDonald's .....	56
КОKKUVÕTE .....	61
SUMMARY .....	69

## **ВВЕДЕНИЕ**

Создание благоприятных условий работы и организация безопасности труда являются важными факторами мотивации. Они оказывают непосредственное влияние на физическое и психическое здоровье работников. При несоблюдении Закона о гигиене и безопасности труда на предприятии образуется опасная рабочая среда: возникает риск нанесения ущерба здоровью, так называемый производственный травматизм и появление профессиональных заболеваний. Для предотвращения негативных последствий перед работодателем стоят следующие задачи: создание здоровых и безопасных условий труда, внедрение современных средств безопасности, обеспечение комфортных санитарно-гигиенических условий, проведение полного обучения по технике безопасности и использованию средств индивидуальной защиты.

Актуальность темы обусловлена тем, что уровень удовлетворенности персонала рабочей средой, а также соблюдение норм по охране труда, оказывает непосредственное влияние на результативность работы ресторанов Premier Restaurants Eesti AS.

Согласно Закону о гигиене и безопасности труда на каждом предприятии должен быть проведен анализ риска, разработаны мероприятия по его снижению и производиться регулярный контроль по соблюдению предписанных правил.

Предметом исследования является система безопасности и охраны труда на предприятии.

Объектами исследования данной дипломной работы являются рестораны Ülemiste, Mustamäe и Lasnamäe McDonald's.

Целью данной работы является разработка предложений по улучшению условий рабочей среды и охраны труда для фирмы Premier Restaurants Eesti AS.

В ходе данной работы следующие задачи:

1. Изучить руководящие материалы, связанные с организацией безопасности труда на предприятии
2. Провести анализ рабочей среды и организации охраны труда на предприятии Premier Restaurants Eesti AS
3. Провести опрос мнения работников об удовлетворенности существующей организацией охраны труда
4. Провести анализ результатов опроса и рисков
5. Разработать предложения по улучшению условий рабочей среды и охраны труда

Гипотеза: Разработанные предложения по улучшению условий рабочей среды и охраны труда окажут благоприятное влияние на удовлетворенность работников и уменьшат количество травматизма на рабочем месте.

Методы исследования используемые в работе:

- Структурный анализ
- Анализ системы организации охраны труда
- Анкетирование

При написании работы используется 15 источников, из которых 7 книги на русском и английском языках. Работа содержит 33 рисунка и 2 таблицы. Общий объем работы 71 страница (включая приложения).

Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложения.

В первой главе рассматривается рабочая среда с точки зрения организации безопасности труда на предприятии. Описывается система оценки риска, организация обучения по технике безопасности, удовлетворенность рабочей средой. Вторая часть работы состоит из анализа рабочей среды и организации охраны труда на предприятии Premier Restaurants Eesti AS и разработанных предложений по их усовершенствованию.

# 1. РАБОЧАЯ СРЕДА И БЕЗОПАСНОСТЬ ТРУДА

## 1.1. Рабочая среда

„Структура организации зависит от принятой идеологии, т. е. набора ценностей, которые определяют политику предприятия, его особые цели и методы“ (Selznick 1957 p 87).

Ценности, выраженные в декларации генеральной политики УЧР, могут быть явно или неявно связаны со следующими факторами (Armstrong 2009 p 117):

- Равенство.
- Уважение
- Организационное обучение
- Высокое качество работы сотрудников.
- Баланс между работой и личной жизнью
- Качество рабочей жизни
- Условия труда

Качество рабочей жизни подразумевает постоянное улучшение условий труда, стремление к достижению равновесия между работой и личной жизнью для усиления мотивации и результативности. Следует повышать у работников чувство удовлетворенности от своей работы, делая ее менее монотонной, более разнообразной и ответственной, предоставляя работникам дополнительные полномочия и стараясь не ставить их в чрезмерно напряженные ситуации (Там же p 117).

Для достижения высокой отдачи от подчиненных руководитель организации должен сформировать такую рабочую среду, которая будет оказывать максимально эффективное воздействие на их трудовую деятельность.

Рабочая среда – это среда, в которой трудится человек (ТТOS §2, p 3, п 1).

Действующие в рабочей среде физические, химические, биологические, физиологические и психологические факторы не должны подвергать опасности жизнь и здоровье работника или иного лица, пребывающего в рабочей среде (ТТОС §2, р 3, п 2).

Исходя из вышесказанного, работодатель должен обеспечить безопасное рабочее место.

Рабочее место – место для выполнения работы, расположенное на территории или в помещении предприятия предпринимателя – физического или коммерческого товарищества, государственного или муниципального учреждения, некоммерческого объединения или фонда, имеющего статус частноправового юридического лица, его окрестность или иные места для выполнения работы, к которым работник имеет доступ во время выполнения работы, или где он трудится с разрешения или по распоряжению работодателя (ТТОС §2, р 4, п 1).

Здоровое рабочее место – это место, в котором работники и менеджеры постоянно сотрудничают в улучшении охраны и укрепления здоровья, безопасности и благосостояния всех работающих, способствуют совершенствованию рабочего места, решая основные проблемы, изложенных ниже (Neira 2010):

- проблемы здоровья и безопасности в физической производственной среде;
- здоровье, безопасность и благополучие в психосоциальной производственной среде, в том числе организацию труда и культуру рабочего места;
- личный потенциал здоровья работника на рабочем месте;
- способы участия в совместной работе по улучшению здоровья работающих, их семей и других членов сообщества.

Работодатель формирует и оборудует рабочее место способом, позволяющим предотвратить несчастные случаи на производстве и повреждения здоровья, а также сохранять трудоспособность и боагосостояние работника. (ТТОС §2, р 4, п 2).

Для предотвращения и уменьшения риска для здоровья на рабочем месте должны иметься средства защиты, спасения и оказания первой помощи, знаки безопасности и иные средства обеспечения безопасности. Порядок организации оказания первой помощи и

требования к применению знаков опасности устанавливает своим постановлением министр социальных вопросов (ТТОС §2, р 4, п 4).

Необходимо обеспечить хорошее техническое состояние и регулярное техническое обслуживание рабочего места и средств труда. Необходимо обеспечить регулярное обслуживание и контроль предусмотренных для предотвращения опасности средств защиты и оборудования по обеспечению безопасности. Все выявленные дефекты, которые могут оказать воздействие на безопасность и здоровье работника, подлежат немедленному устранению (ТТОС §2, р 4, п 4<sup>1</sup>).

### **Классификация условий труда**

Параметрами производственной среды, которые влияют на состояние здоровья человека, являются следующие факторы (ТТОС §2):

- Физические факторы - шум, вибрация, ионизирующее излучение, неионизирующее излучение электромагнитное поле; скорость движения, температура и влажность воздуха, высокое и низкое давление воздуха; движущиеся и острые детали механизмов и оборудования, недостатки освещения, опасность падения или поражения электрическим током и иные аналогические факторы.
- Химические факторы опасности - применяемые на предприятии опасные химикаты и содержащие их материалы, указанные в части 1 статьи 5 Закона о химикатах (ПАЭ, 1998, 28, 697; 1999, 30, 512).
- Биологические факторы опасности - микроорганизмы (бактерии, вирусы, грибы и т.п.), в том числе генетически измененные микроорганизмы, клеточные культуры и эндопаразиты человека, а также иные биологически активные вещества, которые могут вызывать инфекционные заболевания, аллергию или отравление.
- Физиологические факторы опасности - тяжесть физического труда, повторение однотипных движений, вызывающие переутомление вынужденные позы и движения в процессе труда и иные аналогичные факторы, могущие со временем причинять вред здоровью.

– Психологическими факторами опасности являются монотонный или не соответствующий способностям работника труд, неудовлетворительная организация труда, продолжительный труд в одиночестве и иные аналогичные факторы, могущие со временем вызывать изменения в психическом состоянии работника.

Факторы рабочей среды оказывают влияние на трудовой процесс, в свою очередь повышая или понижая эффективность труда. Кроме того, факторы рабочей среды влияют на безопасность труда, формируют профессиональные заболевания.

## **1.2. Система оценки риска**

РИСК – комплексное понятие, которое охватывает вероятность несчастных случаев или других происшествий с неблагоприятными последствиями, и оценку объема вызванных ими последствий (Калькис и др 2005, стр 15).

Целью оценки риска является устранение профессиональных рисков. В случаях, когда невозможно устранить риск, необходимо уменьшить его объем, а оставшийся риск следует контролировать. На более позднем этапе такие оставшиеся риски оцениваются повторно, и в рамках новых знаний рассматривается возможность уменьшить их или вовсе устранить (Калькис и др 2005, стр 6).

Меры необходимые для управления рисками (Uljas 2004):

1. Определение риска

2. Оценка риска:

- Качественная: диапазон воздействия и вероятности возникновения.

- Количественный: влияние в евро, в процентах от продаж, и т.д. Можно дополнить худшим сценарием развития событий и существующим методом контроля.

3. Оценка устойчивости риска и разъяснение

- Создание общей системы описания рисков в компании, чтобы согласованно действовать на различных уровнях управления

4. Снижение уровня риска

- Выбор и разработка подходящей тактики.

## 5. Контроль рисков

- Элементы контроля следует внедрить в бизнес-процесс

- Физическая защита активов. Для обеспечения сохранности имущества и уменьшения потенциального ущерба

- Последовательный пересмотр плана

- План действия в случае неожиданных рисков, ИТ-рисков и стихийных бедствий

- Соглашения о передаче риска. Договоры с клиентами и поставщиками

- Управление рисками с помощью финансовых инструментов

- Традиционное страхование

- Отчеты

- Измерение и мониторинг результатов

В случае изменения рабочих условий, внедрения нового оборудования, переустройства рабочих мест, введения новых процедур меняются факторы риска. Вследствие чего при каждом изменении необходимо проводить новую оценку уровня риска (ТТОС §3, п 13, п 5). При проведении оценки риска, а также устранении возможных последствий, необходимо следить, чтобы этот риск не был перенесён на другой участок работы.

Оценку риска работодатель должен проводить не изолированно, а привлекая к этому процессу также работников или их представителей. В процессе оценивания необходимо консультироваться с работниками и предоставлять им информацию о сделанных выводах и проводимых защитных мероприятиях (Калькис и др 2005, стр 6).

Можно использовать самые различные методы оценки риска (и их комбинации) при условии, что они содержат в себе необходимые элементы. Методы оценки рисков обычно разрабатывают, основываясь на (Калькис и др 2005, стр 7):

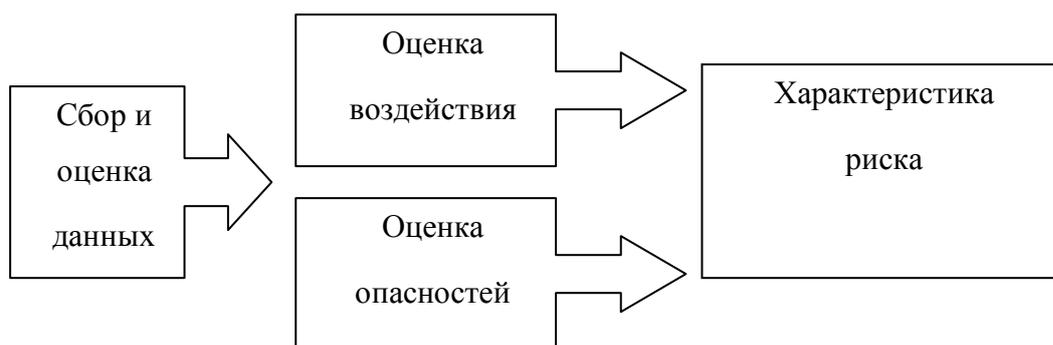
- наблюдениях за рабочей средой (например, условия труда работника, безопасность оборудования, пыль и дым, температура, освещение, шум и т. д.);

- определении рабочих заданий (определить все задания, чтобы убедиться, что они включены в оценку риска);
- рассмотрении рабочих заданий (оценка рисков, появляющихся в результате заданий);
- наблюдении за происходящей работой (проверить, чтобы выяснить, соответствуют ли процедуры предусмотренным принципам, и чтобы убедиться, не появятся ли какие-либо другие риски);
- характере труда (оценить возможную опасность);
- внешних факторах, влияющих на рабочее место (например, климатические условия для работников, работающих на открытом воздухе);
- отчёте о психологических, социальных и физических факторах, способствующих стрессу на рабочем месте; как они взаимодействуют между собой и с другими факторами организации труда и рабочей среды;
- условиях организации труда (паузы для отдыха рабочих и др.).

При выборе метода оценки рисков следует учитывать следующие факторы (Калькис и др 2005, стр 7):

- характер рабочего места (например, постоянное или временное рабочее место);
- вид деятельности (например, повторные действия, развивающийся/меняющийся процесс, работа, выполняемая по требованию);
- выполняемое задания (например, обработка данных, работа с токсичными химическими веществами, работа в ограниченных помещениях и т. п.);
- степень технической сложности.

Основную схему оценки в упрощённом виде можно отобразить так (Загребина, Л., Владимиров, Н. 2008, стр 92):



**Рисунок 1.** Основные шаги оценки риска

*Источник:* Загребина, Л., Владимиров, Н. стр 92

1. Сбор и оценка данных. Данные сортируются в соответствии с различными средами:

- риски в рабочей среде (физические, эргономические, психосоциальные);
- риски в воздухе рабочей среды (химические и биологические);
- риски в окружающей среде (в почве, воздухе, воде).

После этого данные оцениваются по определённым критериям (соответствие нормативным документам, нормам гигиены, правилам поднятия тяжестей, правилам опасных установок и т. п.).

2. Оценка воздействия

- Охарактеризовать источник опасности;
- Определить путь или направление воздействия от источника;
- Определить подверженную опасности среду и круг людей, подверженных воздействию;
- Определить пути перемещения опасностей и количественно определить параметры воздействия.

3. Оценка источника опасности

- Определить уровень опасности источника угрозы
- Определить возможность (вероятность) происшествия (например, взрыва).

- Определить опасность последствий (травмы, отравление и т. п.).

#### 4. Характеристика риска

- Составить обзор оценки воздействия или токсичности;
- Рассчитать риски (выразить качественно, например, «да» или «нет», или оценить численно, выразить в баллах и т. п.);
- Объединить риски, учитывая человеческий фактор: требования здоровья работающих, психофизиологические, психосоциальные, эргономические и др. (по данным опросных листов);
- Обобщить результаты оценки, фиксировать их в виде документов, включить в отчёт по безопасности и чётко показать необходимые мероприятия по предотвращению рисков.

Для оценки риска можно использовать различные методы и схемы. Риск можно оценить качественно и количественно. Если в процедуру оценки риска вводится система баллов, которая более или менее субъективно (численно) оценивает возможность происшествия и последствия его опасности, то можно говорить о полуколичественном методе оценки. Качественно оцененный риск характеризует происхождение потенциальной опасности и вид опасности. Качественная оценка риска фактически не определяет ни вероятность опасного происшествия в пространстве и времени, ни возможный объём последствий (Загребина, Л., Владимиров, Н. 2008, стр 93).

Количественная (численная) оценка риска обладает рядом преимуществ, по сравнению с осознанием потенциальной опасности (Там же, стр 93) :

- полученная численная оценка риска даёт основание объективно судить о степени угрозы и сравнить её с нормативными требованиями;
- даёт возможность разработать соответствующую степени риска систему управления риском.

Полуколичественный метод обычно дополняет качественный анализ. Его используют также в начальной стадии количественного анализа (Там же, стр 93).

В настоящее время разработаны различные матрицы риска, которые в большой степени облегчают процесс классификации источников риска. Зная критерии шкалы вероятности возникновения аварии и серьёзности последствий, источник риска классифицируется как элемент определённой клетки матрицы риска с соответствующими требованиями к мероприятиям по безопасности (Калькис и др 2005, стр 29).

Существуют различные методы оценки риска рабочей среды. Вряд ли можно выделить универсальный метод, который подошёл бы всем предприятиям. Поэтому выбор метода оценки риска – это дело самого предприятия.

Модель управления рисками (необходимые меры), разработанная в Технологическом университете Тампере, Финляндия (Booth, 1994), которую часто используют, чтобы оценить риски рабочей среды на предприятиях с относительно простыми производственными технологическими процессами (Калькис и др 2005, стр 30):

**Таблица 1.** Матрица для качественной оценки рисков по пятибалльной системе

Возможность риска	Последствия риска		
	Мало опасен	Опасен	Очень опасен
Невозможен	Незначительный риск (I)	Приемлемый риск (II)	Терпимый риск (III)
Маловероятен	Приемлемый риск (II)	Терпимый риск (III)	Значительный риск (IV)
Возможен	Терпимый риск (III)	Значительный риск (IV)	Недопустимый риск (V)

*Источник:* Калькис, Крастиньш, Роя 2005, стр 30

В соответствии с опасностью риска определяют, какие мероприятия необходимо провести на предприятии для предотвращения или уменьшения риска. Конечно, во внимание принимаются возможности предприятия (финансовые, технические и т. д.), а также время, реально необходимое для осуществления конкретного мероприятия:

**Таблица 2.** Степени риска и необходимые меры

Степень риска	Необходимые мероприятия
Незначительный риск I	Специальные мероприятия не нужны. Документировать риски необязательно.
Приемлемый риск II	Специальные мероприятия для уменьшения риска не нужны, но рекомендуется оценить, какие мероприятия могли бы быть реализованы с минимальными затратами. Риск всё же необходимо контролировать.
Терпимый риск III	Необходимы мероприятия для уменьшения риска, но их необязательно реализовывать немедленно, необходимо принимать во внимание экономические соображения. Мероприятия необходимо проводить по крайней мере в течение 3-5 месяцев после оценки риска.
Значительный риск IV	Работу нельзя продолжать, пока не приняты меры для уменьшения или устранения риска. Если работу невозможно прервать, то мероприятия (коллективные) необходимо принять в течение 1-3 месяцев, в зависимости от количества работников, подверженных риску. Необходимо своевременно приобрести средства индивидуальной защиты.
Недопустимый риск V	Уменьшение риска обязательно. Если из-за недостатка средств нет возможности осуществить превентивные мероприятия, то работа в опасной зоне категорически запрещается.

*Источник:* Калькис, Крастиныш, Роя 2005, стр 30

Следует обратить внимание, что оценку риска рабочей среды нужно проводить не реже раза в год, чтобы определить актуальность составленных мер по уменьшению факторов риска на предприятии.

### **1.3. Инструктаж и обучение работников по безопасности труда**

Под безопасностью труда подразумевается система мер по организации труда и технических средств для достижения такого состояния производственной среды, которое позволяет работнику трудиться без угрозы для его здоровья (ТТOS §1 р 2 п 2).

В целом, политика в области охраны труда направлена на охрану здоровья работника, на обеспечение его безопасности на рабочем месте.

Важную роль в формировании и обеспечении безопасной рабочей среды играет своевременный и тщательный инструктаж.

Цель обучения по безопасности труда, заключается в том, чтобы научить работника выполнять рабочие обязанности наиболее безопасным образом, до тех пор пока это не станет привычкой. Аудиовизуальные средства, например лекции, плакаты, фильмы, видео, слайды, радио- и телепрограммы, очень важны в при данном обучении (World Health Organization 2001 p 104).

При приеме нового работника уполномоченный по рабочей среде проводит вводный инструктаж на основании утвержденной работодателем инструкции.

Вводный инструктаж включает в себя (Левашов 2014, стр 5):

- ознакомление с правилами организации труда на предприятии, а также с правовыми актами, регулирующими гигиену и безопасность труда;
- ознакомление с мерами, применяемыми для обеспечения гигиены и безопасности труда на предприятии;
- инструкции к действиям при опасности несчастного случая и при несчастном случае на работе;
- инструкции по предотвращению загрязнения окружающей среды;
- обязанности и права работников в соответствии с положениями правовых актов;
- ознакомление с контактными данными лица, уполномоченного по вопросам рабочей среды, оказывающего первую помощь на предприятии, и местного учреждения Инспекции труда.

Первичный инструктаж работника проводится на рабочем месте, где работник приступает к выполнению своих заданий. Первичный инструктаж проводит назначенное работодателем компетентное лицо.

Предметом первичного инструктажа работника являются (Левашов 2014, стр 6):

- составленные и учрежденные работодателем инструкции по безопасности выполняемой работы и используемого оборудования, станков, рабочих инструментов и прочих средств труда;
- факторы опасности рабочей среды и использование необходимых средств индивидуальной защиты;
- эргономически правильные рабочие положения и приемы работы;

- предусмотренная для работника организация труда;
- требования пожарной и электрической безопасности;
- телефон экстренной помощи, местоположение средств первой помощи и средств пожаротушения;
- используемые на рабочем месте сигналы опасности, расположение эвакуационных путей и выходов.

Дополнительный инструктаж работника нужно проводить в следующих случаях (Левашов 2014, стр 8):

- при утверждении новых инструкций по гигиене и безопасности труда, а также при изменении действующих требований;
- при изменении организации труда работника либо при перерыве в его работе продолжительностью более трех месяцев;
- при смене или усовершенствовании технологии или средств труда
- при переводе работника на другую работу или при существенном изменении его рабочих заданий;
- при нарушении работником требований безопасности труда, что обусловило или могло обусловить несчастный случай на работе.

Содержание и объем дополнительного инструктажа работодатель определяет самостоятельно.

#### **1.4. Удовлетворенность рабочей средой**

Удовлетворенность трудом представляет собой структуру конкретных оценочных отношений ко множеству конкретных сторон трудовой деятельности. Речь идет о таких аспектах характера и условий трудовой деятельности, которые достаточно осознаются, воспринимаются людьми, получают с их стороны определенную негативную либо позитивную оценку (Удовлетворенность... 2015).

В таком случае структуру удовлетворенности трудом составляют (Удовлетворенность... 2015):

- физическая среда-уровень безопасности, шума, температуры, загрязненности;
- эстетическая среда -световой фон, цветовое и художественное оформление помещения, средств труда, пространственное "решение" помещений;
- инфраструктура так называемого "соцкультбыта"- наличие и обустроенность мест отдыха, функционально-бытовых помещений, точек питания и т.д.;
- нормированность или не нормированность рабочего времени;
- режим, график работы;
- отдаленность работы от места жительства;
- первичные характеристики труда (тяжесть, интенсивность, сложность);
- вторичные характеристики (содержательность, монотонность, творческая насыщенность, интеллектуальная или физическая содержательность; наличие интересных решений в работе, риск, ответственность, моральные требования, новизна, возможность управления, планирования и т.д.);
- степень привязанности к рабочему месту, возможность перемещений в пространстве помещения и за его пределами;
- необходимость отрыва от места жительства и семьи;
- достаточность и соответствие квалификации;
- уровень организации труда;
- смысл выполняемых задач и функций (нормальная или бессмысленная работа);
- социальный климат в коллективе; отношения с руководством, стиль руководства; перспектива должностного и квалификационного роста; собственные результаты, показатели качества работы; заработная плата;
- качество быта и досуга с точки зрения отдыха и восстановления сил, затраченных на труд;
- коммуникативность, наличие или отсутствие общения на работе;
- возможность устанавливать связи и знакомства благодаря работе.

В различных видах труда существуют и выражаются свои особенно проблемные и особенно благоприятные аспекты работы, своя психология восприятия и оценки этих аспектов, своя мера субъективного фактора удовлетворенности ими (Удовлетворенность... 2015).

Существует целый ряд достаточно конкретных значений удовлетворенности трудом, отражающих ее роль, функции, последствия в социально-экономической жизни, в организации и управлении (Адамчук, В. и др 2000, стр 369-370):

1. В результате изучения оценочных отношений людей к благополучию в быту, социально-экономической системе, социальному климату установлено, что работа и карьера имеют для них наибольшее значение наряду с такими ценностями, как здоровье, личная жизнь, полноценный досуг, часто занимая в этом рейтинге первую позицию.

2. Удовлетворенность трудом имеет функционально-производственную значимость. Она влияет на количественные и качественные результаты работы, срочность и точность выполнения заданий, обязательность в отношении других людей. В сложных видах деятельности данная зависимость вероятнее, чем в простых.

С длительностью и опытом работы влияние удовлетворенности на функциональные показатели деятельности может снижаться. Это влияние зависит также и от волевых качеств работника, его способности не подчиняться настроению в процессе работы.

Отношение к труду может основываться на самооценке работником своих деловых качеств и показателей. При этом самоудовлетворенность и самонеудовлетворенность могут положительно и отрицательно влиять на работу в зависимости от конкретного случая.

3. Забота работодателя об удовлетворенности людей их трудом определяет некоторые существенные типы управленческого поведения, трудовых отношений вообще. Работодатель часто скептически относится к производственно-экономическому эффекту всяких мероприятий по гуманизации труда и их финансирование считает нерациональным. Средства на эти цели тратят либо отдельные энтузиасты, либо очень богатые и благополучные организации, либо под давлением рабочих масс и правовых инстанций.

4. Удовлетворительные, с точки зрения работника, характер и условия труда – это важнейший фактор авторитета руководителя. Для работников лучше та администрация, которая способна сделать лучшим их труд.

5. Удовлетворенность трудом часто является индикатором текучести кадров и необходимости соответствующих действий по ее предотвращению.

6. В зависимости от удовлетворенности трудом повышаются или понижаются требования и притязания работников, в том числе и в отношении вознаграждения за работу

(удовлетворенность может снижать критичность в отношении оплаты труда).

7. Удовлетворенность трудом является универсальным критерием объяснения, интерпретации самых разных поступков отдельных работников и трудовых групп. Она определяет стиль, способ, манеру общения администрации с трудовым коллективом. Иначе говоря, различается поведение удовлетворенных и неудовлетворенных людей, вместе с этим различается и управление удовлетворенными и неудовлетворенными людьми.

## **1.5. Травматизм на рабочем месте**

Несчастные случаи оказывают влияние на бизнес и общество в целом, как с точки зрения потерянных жизней, так и страданий для работников и их семей. Чем меньше случаев травматизма, тем меньше больничных, что приводит к снижению затрат и сокращению нарушений в процессе производства. Также снижение травматизма экономит работодателям расходы на подбор и обучение новых сотрудников, и может сократить расходы на досрочный выход на пенсию и страховые выплаты (Accident... 2015).

Анализ причин травматизма показывает, что большинство несчастных случаев связано с нарушением правил эксплуатации оборудования, установок, приборов; отсутствием должного контроля со стороны отдела обучения, руководителей предприятий за созданием здоровых и безопасных условий труда, привлечением к работе плохо обученного в области охраны труда персонала, в результате нарушения трудовой и производственной дисциплины (Анализ... 2015).

Причём виновниками трагедий чаще всего становятся именно пострадавшие, которые не соблюдают меры безопасности труда, нарушают технологии производства, инструкции по охране труда или просто не читают соответствующих инструкций.

Причиной ряда травм являются опасные и вредные производственные факторы. Совокупность этих факторов называется производственной опасностью, которая в дальнейшем может привести к несчастному случаю (Там же 2015).

Несчастный случай на производстве – это повреждение здоровья или смерть работника, произошедшие при выполнении трудового задания, порученного работодателем, или в ходе иной работы, выполняемой с разрешения работодателя, во время перерыва, засчитываемого в рабочее время, или во время иной деятельности, осуществляемой в интересах работодателя (ТТOS §5 р 22 п 1).

Несчастный случай на производстве классифицируется по степени тяжести как несчастный случай с легкими, тяжкими последствиями или несчастный случай повлекший смерть. Несчастливым случаем с тяжкими последствиями считается несчастный случай, причинивший работнику тяжкие телесные повреждения или опасное для жизни состояние (ТТOS §5 р 22 п 2).

Если опасность возникновения несчастного случая или заболевания на рабочих местах не может быть предотвращена или ограничена техническими средствами коллективной защиты или мерами по организации труда, то работодатели снабжают работников средствами индивидуальной защиты (ТТOS §2 р 3 п 5).

Средства индивидуальной защиты - представляют собой средства, которые носят или держат на спине, голове, ноге или руке в целях защиты своей жизни и здоровья от представляющего опасность фактора (например, защитные очки, противозумные наушники и прочее). Работодатель обязан за свой счёт предоставить работникам средства индивидуальной защиты и рабочую одежду, если этого требует характер работы (Isikukaitsevahendid 2015).

Работники, подвергающиеся риску, должны проходить регулярные медосмотры для раннего выявления всякой проблемы со здоровьем, когда лечение и изменения на рабочем месте могут помочь предотвратить неисправимый вред.

## **1.6. Нормативные правовые акты в области охраны труда**

Вопрос охраны безопасности труда прямо затронут в Европейском договоре с 1987г. Согласно расширенному толкованию охраны безопасности труда законодательные основы охраны безопасности труда базируются на трех столпах:

- Охрана безопасности труда работников как предусмотрено Статьей 137 Договора;
- Свободное передвижение товаров, как предусмотрено Статьей 95 Договора;
- Защита окружающей среды, что косвенно подразумевает охрану безопасности труда работников, вовлеченных в производственную деятельность, как предусмотрено Статьей 175 Договора.

В настоящее время законодательство ЕС, относящееся к охране труда, представлено двумя группами:

1. Меры, принятые во исполнение основной Директивы ЕЭС 89/391, которая содержит основные положения об организациях охраны безопасности труда на рабочем месте. Она определяет обязанности работодателей и работников и подкреплена индивидуальными директивами для специфических групп работников, рабочих мест и реагентов.

Дополнительные меры, которые содержат подробные условия, прямо не относящиеся к основной Директиве, в отношении различных видов деятельности или специфических групп повышенного риска.

2. Директивы, которые прямо направлены на защиту работников и взаимоотношений работодатель-работник базируются на Статье 137 Договора и предлагают минимальные требования к охране труда на производстве. Принцип минимальных требований состоит в том, что Страны-Члены ЕС должны как минимум выполнять условия Директивы. Так, Страна-Член ЕС обязана повысить уровень защиты, если он ниже, чем требования Директивы. Однако, принятые положения не мешают любой Стране-Члену ЕС принимать или вводить более строгие меры по охране труда.

Дополнительно, положения для свободного движения товаров, базирующиеся на Статье 95, приняты для того, чтобы снять все барьеры, препятствующие торговле в Европейском Сообществе, и основаны на принципе высокого уровня защиты здоровья людей и

окружающей среды. Они касаются требований к производителям, импортерам, дистрибьютерам или поставщикам, чтобы выпускаемая ими на рынок продукция, включая станки, химикаты, средства индивидуальной защиты, была полностью безопасна. В принципе, Директивы, базирующиеся на Статье 95 Договора, должны войти в национальное законодательство в том виде, в котором они были приняты. Они обязывают Страны-Члены ЕС следовать прописанным там целям с учетом конкретной специфики страны. Как правило, Странам-Членам ЕС не разрешается устанавливать более строгие правила. Эти положения косвенно влияют на вопросы охраны труда, поэтому часто они дополняются Директивами, основанными на Статье 137 Договора в той части, в которой они касаются профессионального использования продукта.

## 2. АНАЛИЗ РАБОЧЕЙ СРЕДЫ И ОХРАНЫ ТРУДА НА ПРЕДПРИЯТИИ

### 2.1. Общие сведения о предприятии

Premier Restaurants Eesti AS является предприятием быстрого питания и находится под управлением компании Premier Capital Holdings LTD, которая с 1995 года является франчайзи McDonald's на Мальте. Начиная с 2007 года Premier Capital Holdings LTD обладает лицензией McDonald's на деятельность в странах Прибалтики - Premier Group: Эстония, Литва и Латвия. В 2011 году была приобретена лицензия на деятельность ресторанов Греции. Главный офис Прибалтики находится в Риге, Латвия (Strategic objectives 2015).

Рестораны этих стран носят общее название Premier Group. Доля стран в бизнесе Premier Group изображена на диаграмме:

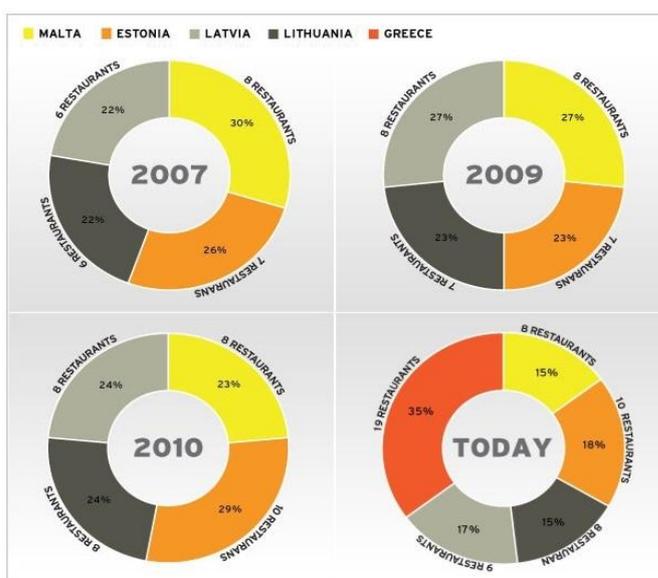


Рисунок 2. Разделение бизнеса Premier Group по странам

Источник: Strategic objectives 2015

Первый ресторан McDonald's в Эстонии открылся в 1995 году. Сейчас в Эстонии работает 10 ресторанов – 6 в Таллинне, по одному в Нарве и Пярну и два в Тарту.

Бизнес стратегия Premier Group включает в себя:

- 1) Развитие бизнеса в пределах существующих и новых географических территорий
- 2) Повышение прибыли и доходности предприятия
- 3) Приоритетом является удовлетворение нужд потребителя

Premier Group стремится обеспечить эффективное и внимательное обслуживание клиентов и последовательный контроль качества пищи.

В течение прошлых трех финансовых лет Premier Group реконструировала и модернизировала многие McDonald's рестораны, в некоторых открыла McCafe. За следующие 24 месяца, Premier Group планирует продолжить реконструировать оставшиеся рестораны McDonald's, включая открытие в них McCafe.

Ассортимент ресторанов McDonald's включает гамбургеры, сэндвичи, картофель фри, салаты, закуски, десерты и напитки, в утренние часы действует меню завтраков. McCafe предлагает широкое меню десертов и разного рода кофейных напитков. McDonald's предоставляет услугу проведения детских праздников и дней рождений.

Функциональная структура предприятия выглядит следующим образом:

- Директор – осуществляет непосредственное руководство рестораном, ведёт отчётность о прибыли и убытках, является ответственным за развитие и обучение менеджеров.
- Первый заместитель директора – занимается руководством ресторана в отсутствие директора, отвечает за продовольственную безопасность и оборудование, проводит внутренние аудиты и оценивает качество работы менеджеров, занимается маркетингом на уровне одного ресторана.
- Второй заместитель директора – отвечает за персонал и бухгалтерию, занимается планированием продаж на следующий месяц, осуществляет заказ поставок полуфабрикатов, координирует обучение персонала, составляет рабочие графики, занимается вопросами охраны труда.

- Менеджеры – помимо того, что являются начальниками смены или сервиса и осуществляют управление работой ресторана, имеют дополнительные обязанности, в том числе: калибровка оборудования, ведение текущей документации, организация мероприятий для работников, координирование обслуживания на МакДрайве. Также являются ответственными за форменную одежду работников, за состояние аптечки.
- Инструкторы – проводят обучение работникам, контролируют уровень их знаний, обслуживают посетителей и занимаются приготовлением продукции.
- Хостесса – проводит мероприятия для детей, занимается обслуживанием посетителей.
- Работники – обслуживают посетителей, занимаются приготовлением продукции, поддерживают порядок и чистоту в ресторане.

Функциональная структура полностью соответствует целям и задачам фирмы.

## **2.2. Описание существующей рабочей среды и организации охраны труда**

На основании Закона о гигиене и безопасности труда Эстонской Республики работодатель обязан организовать проведение анализа рисков рабочей среды, в ходе которого выявляются опасные факторы рабочей среды и оцениваются риски для здоровья и безопасности работника (TTOS §3, p 13, p 3).

Для оценки риска рабочей среды на предприятии Premier Restaurants Eesti AS используется матрица для качественной оценки рисков по пятибалльной системе. Для более детального анализа территория ресторана была разделена на отдельные участки: зал для посетителей, кухня, склады, летняя терраса и окружающая ресторан территория, конторские и служебные помещения, а также рабочие места и условия в них. В ходе проведенного анализа были определены возможные риски при использовании рабочего оборудования и выполнении различного рода должностных обязанностей. Вместе с этим была дана оценка риску и разработаны действия, предназначенные для избежания или снижения риска. Анализ риска представлен в виде таблиц в соответствии с рабочими местами и выполняемыми на них действиями. Данные документы предназначены для внутреннего пользования.

Согласно Закону о гигиене и безопасности труда Эстонской Республики Premier Restaurants Eesti AS назначил специалиста по рабочей среде (ТТOS §4, р 16). Он уполномочен работодателем выполнять задачи по гигиене и безопасности труда. В задачу специалиста входит обеспечение безопасной рабочей среды и контроль за выполнением предписанных законом норм, принятие мер по уменьшению воздействия факторов опасности рабочей среды. Раз в квартал специалист проводит аудит во всех ресторанах, в случае нарушения или невыполнения правил выясняются причины и даются рекомендации по устранению данной проблемы. Бланк аудита представлен в приложении (Приложение 1).

По результатам проверки чаще всего в ресторанах обнаруживались следующие проблемы:

- План эвакуации не обновлен – для более быстрого поиска средств пожаротушения следует отметить на плане изменения расположения огнетушителей;
- Не все менеджеры знают что делать в случае аварии газового оборудования (СО<sub>2</sub>) – для быстрой и четкой реакции на происшествие следует еще раз прочитать инструкцию по поведению в случае газовой аварии и выучить номер аварийной службы;
- Не все работники носят предписанную обувь (черная, закрытая, без каблука, нескользкая) – для обеспечения безопасности работников следует заменить обувь на требуемую;
- Не все менеджеры знают, где находятся карты химической безопасности (инструкция по пользованию химией) – в случае неправильного использования химических средств или, например, при попадании в глаза, менеджер должен знать каким образом оказать медицинскую помощь. Среди менеджеров следует провести подробный инструктаж по пользованию картами химической безопасности;
- Не обновлен список менеджеров, умеющих оказывать первую медицинскую помощь – на стенде должен находиться актуальный список имен, чтобы при несчастном случае работники знали к кому обратиться за помощью.

В каждом ресторане на общем собрании работников среди менеджеров выбирается уполномоченный по рабочей среде. Он является представителем работников по вопросам гигиены и безопасности труда. Назначенный на эту должность должен пройти

специальную 24 часовую программу обучения. Программа представлена в приложении (Приложение 2).

В его обязанности входит контроль за соблюдением техники безопасности и обучением работников необходимым знаниям в области гигиены и безопасности труда, обеспечение работников средствами индивидуальной защиты, принятие участия в расследовании несчастного случая при выполнении рабочих обязанностей, сообщать работникам и представителю работодателя о случившейся аварийной ситуации или обнаруженных в рабочей среде недостатках. Вместе с этим он является ответственным за пожарную безопасность и содержание в порядке средств первой медицинской помощи. Уполномоченный по рабочей среде также проводит внутренний контроль раз в месяц. Бланк аудита представлен в приложении (Приложение 3). Выполняя перечисленные в бланке пункты, на предприятии поддерживается безопасная рабочая обстановка.

В соответствии с Законом о гигиене и безопасности труда ЭР §2 р 4<sup>1</sup> в ресторанах проводится регулярное техническое обслуживание оборудования и рабочего места. Обслуживающие фирмы проводят профилактические работы согласно графику. В результате чего выдаются заключения о соответствии оборудования и рабочего места предъявляемым нормам.

В каждом ресторане имеется достаточное количество менеджеров, обученных оказывать первую медицинскую помощь. Следуя Закону о гигиене и охране труда ЭР §3 р 13 п 8, на каждой смене имеется минимум один обученный сотрудник. Список обученных работников находится на видном месте. При получении микротравмы во время выполнения рабочих обязанностей пострадавшему оказывается первая медицинская помощь. Все случаи нарушения техники безопасности заносятся в журнал для дальнейшей профилактической беседы с нарушителем.

При подписании договора нового работника знакомят с рабочими обязанностями, внутренней политикой предприятия, дается информация, касающаяся техники безопасности, поведения в чрезвычайных ситуациях и эвакуации, правил пользования средствами пожаротушения и их местонахождение в ресторане, а также к кому

обращаться в случае необходимости первой медицинской помощи и расположение аптечки.

При первичном обучении нового работника знакомят с техникой пользования рабочим оборудованием и инвентарем, химическими средствами, правилами переноса грузов.

### **2.3. Анализ результатов исследования**

Среди работников ресторана Ülemiste McDonald's был проведен анонимный опрос мнения. Цель опроса – выяснить отношение работников к существующей рабочей среде и соблюдению техники безопасности. Это необходимо для определения главных направлений работы с человеческими ресурсами, которые требуют улучшения и дальнейшего развития. Вопросы анкеты касаются демографических данных работников, а также непосредственно факторов внешней среды, проводимого обучения по технике безопасности, соблюдения правил и политики предприятия, оказания первой медицинской помощи и выполнения норм по технике безопасности.

Пример бланка опроса представлен в приложении (Приложение 4).

Каждое утверждение следовало оценить по шкале от 1 до 10:

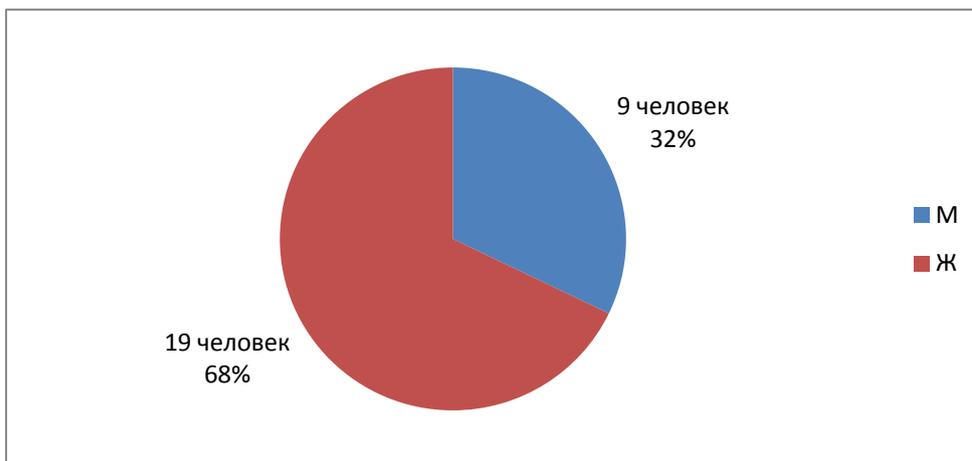
1 - <4 – не согласен

>4 - <7 – затрудняюсь ответить

>7 - 10 – согласен

В опросе приняли участие 28 человек из 35, 7 человек не участвовали по причине отпуска или болезни.

На предприятии преимущественно женский коллектив (Рис.4)

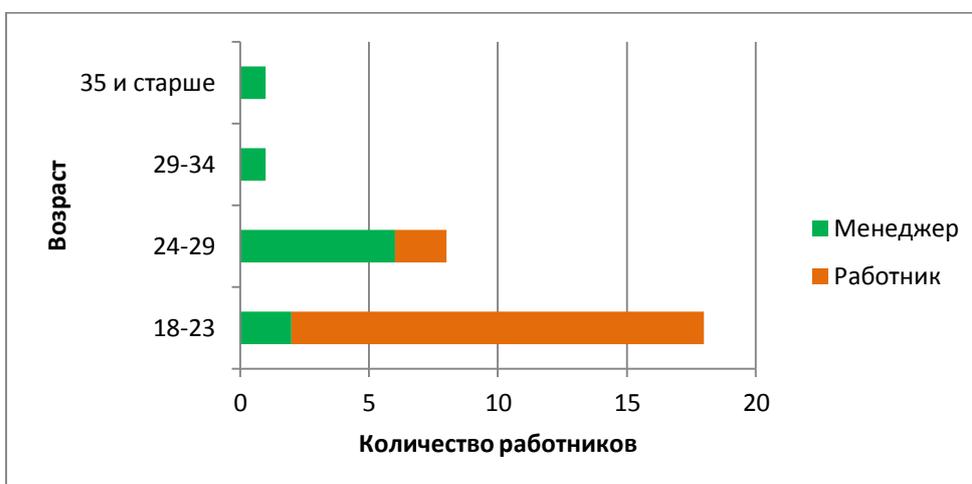


**Рисунок 4.** Гендерный состав участников опроса

*Источник:* составлено автором

Возраст опрошенных работников ресторана Ülemiste McDonald's находится в диапазоне от 18 до 41 года. Большинство работников имеют возраст 18-23 года. В основном это учащиеся школ и университетов. Возраст менеджеров данного ресторана 21 год и старше.

Далее представлен график, на котором отображен возраст работников предприятия.



**Рисунок 5.** Состав участников опроса по возрасту

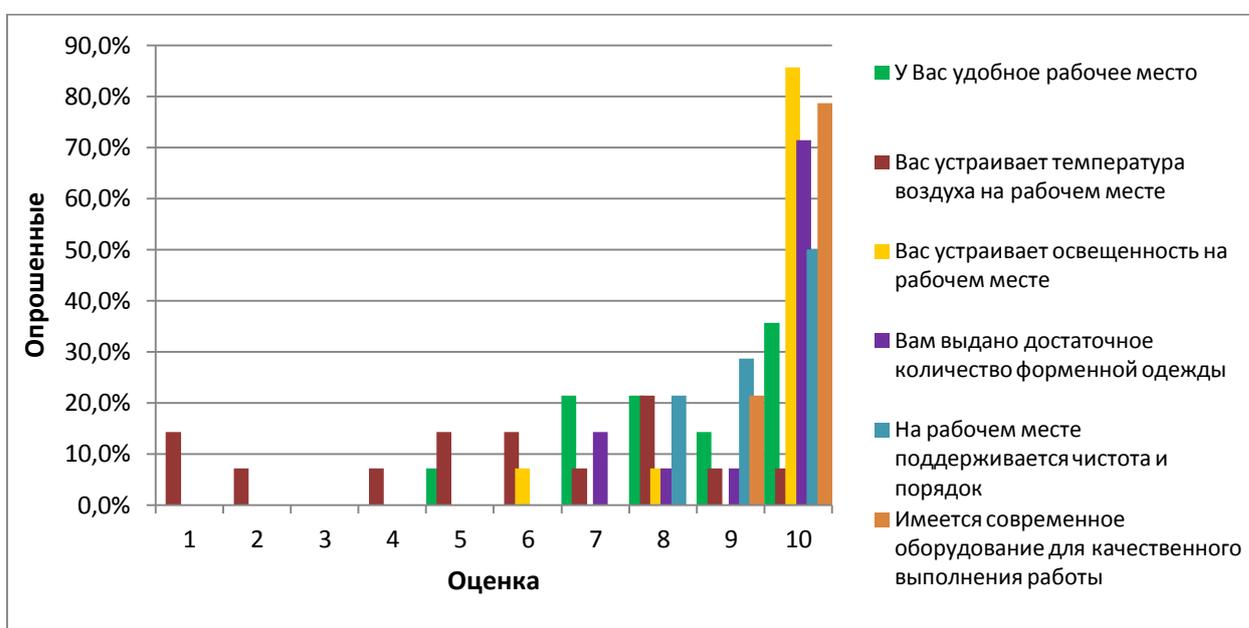
*Источник:* составлено автором

Для удобства анализа результатов вопросы были поделены на группы:

- Факторы внешней среды
- Первая медицинская помощь

- Средства индивидуальной защиты
- Перерывы для отдыха
- Химические средства
- Поведение в случае пожара
- Обучение и руководство
- Рабочий процесс

К первой группе относятся вопросы, касающиеся удобства и чистоты рабочего места, температуры, освещенности, количества форменной одежды у работников.

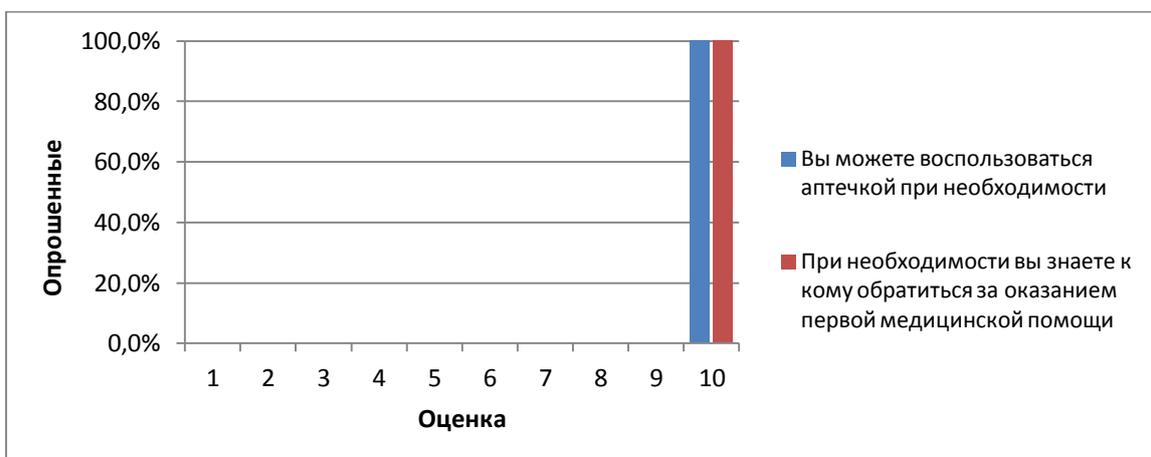


**Рисунок 6.** Факторы внешней среды

*Источник:* составлено автором

Большинство работников согласны, что у них удобное рабочее место. Средняя оценка 8,43. Температура воздуха устраивает лишь 42,7% опрошенных, средний балл 5,71. 92,8% опрошенных подходит освещенность рабочего места. Средняя оценка 9,57. Всем работникам выдано достаточное количество формы, среднее – 9,36. Абсолютно все работники согласны, что на рабочем месте поддерживается чистота и порядок. Средний балл – 9,29. Все опрошенные подтверждают наличие современного оборудования – средняя оценка 9,79 баллов.

Ко второй группе относятся вопросы, связанные с использованием аптечки и первой медицинской помощью.

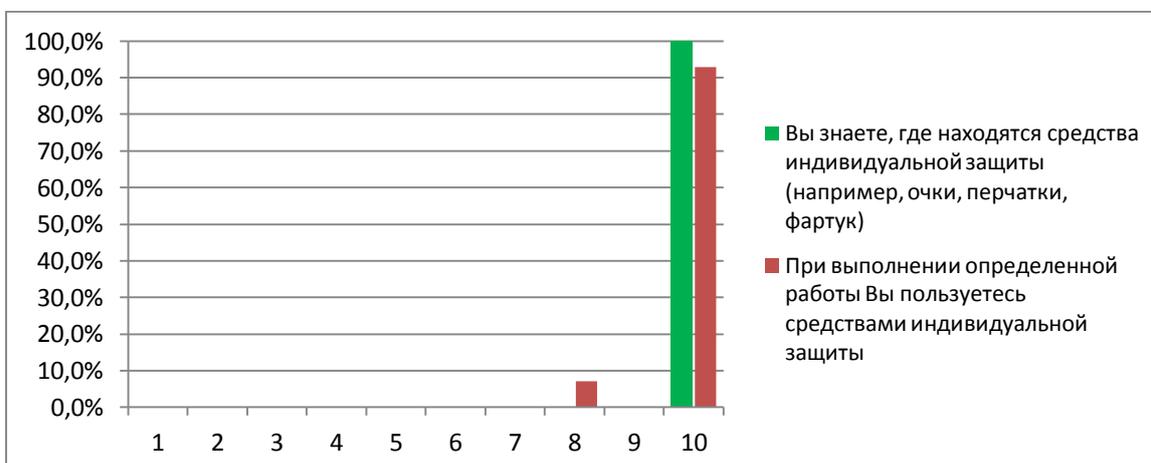


**Рисунок 7.** Первая медицинская помощь

*Источник:* составлено автором

Абсолютно все работники ответили, что могут воспользоваться аптечкой при необходимости и знают к кому обратиться за оказанием первой медицинской помощи. Средний балл по обоим пунктам 10.

В третьей группе рассматриваются вопросы об использовании средств индивидуальной защиты.

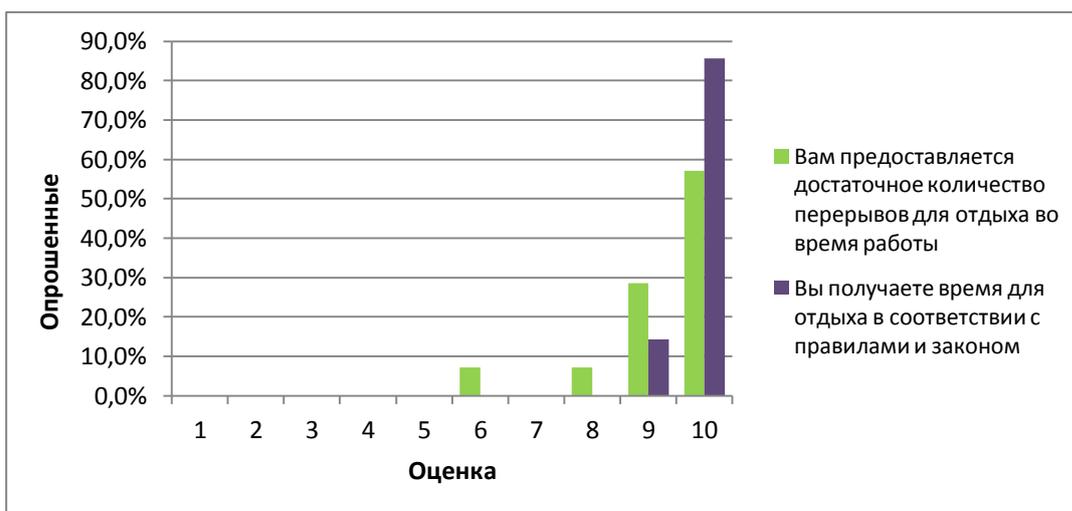


**Рисунок 8.** Средства индивидуальной защиты

*Источник:* составлено автором

Все работники знают о местонахождении средств индивидуальной защиты, средняя оценка 10 баллов, также все работники пользуются ими при выполнении определенной работы, средний балл 9,86.

Далее следует группа вопросов, касающаяся возможности перерыва во время работы.

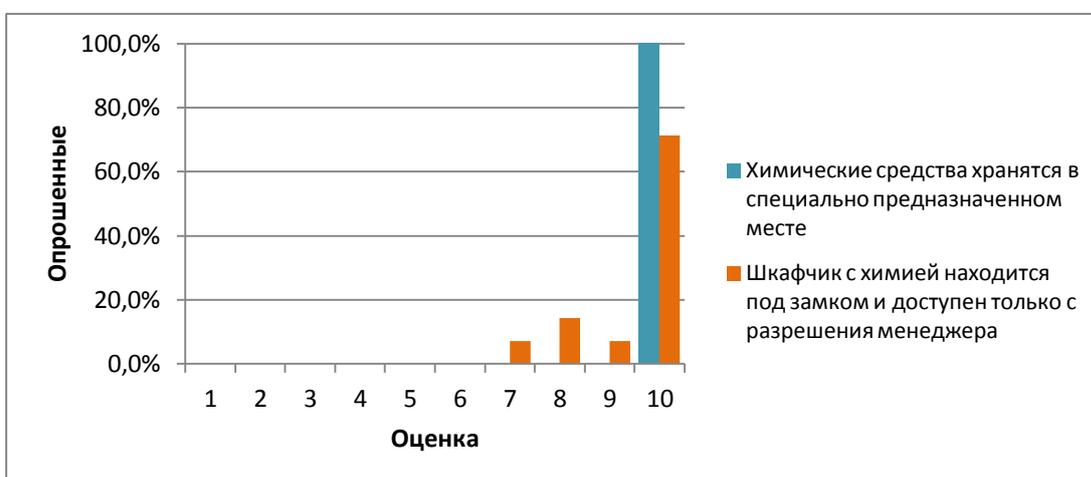


**Рисунок 9.** Перерывы для отдыха

*Источник:* составлено автором

Большинство опрошенных (92,8%) получает достаточное количество перерывов для отдыха во время работы, среднее - 9,29. Вместе с этим большинство респондентов отметили, что получают отдых согласно правилам и закону, средний балл - 9,86.

В следующую группу входят вопросы, касающиеся химических средств.

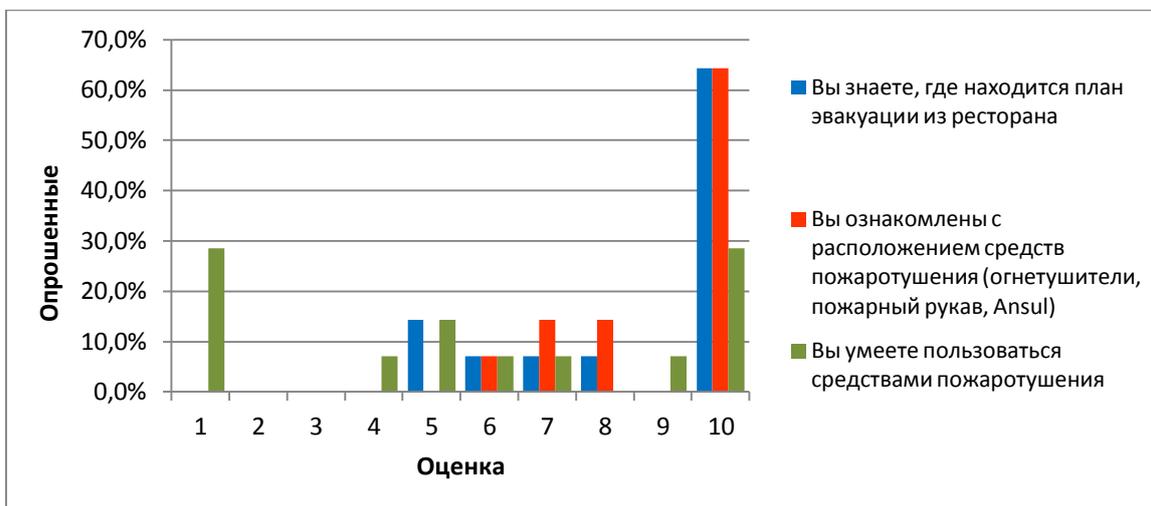


**Рисунок 10.** Химические средства

*Источник:* составлено автором

Все опрошенные (100%) отметили нахождение химических средств в специально предназначенном месте – средняя оценка 10 баллов. Доступ к химии имеется только с разрешения менеджера – средний балл 9,43.

Далее рассматриваются вопросы, касающиеся эвакуации и средств пожаротушения.

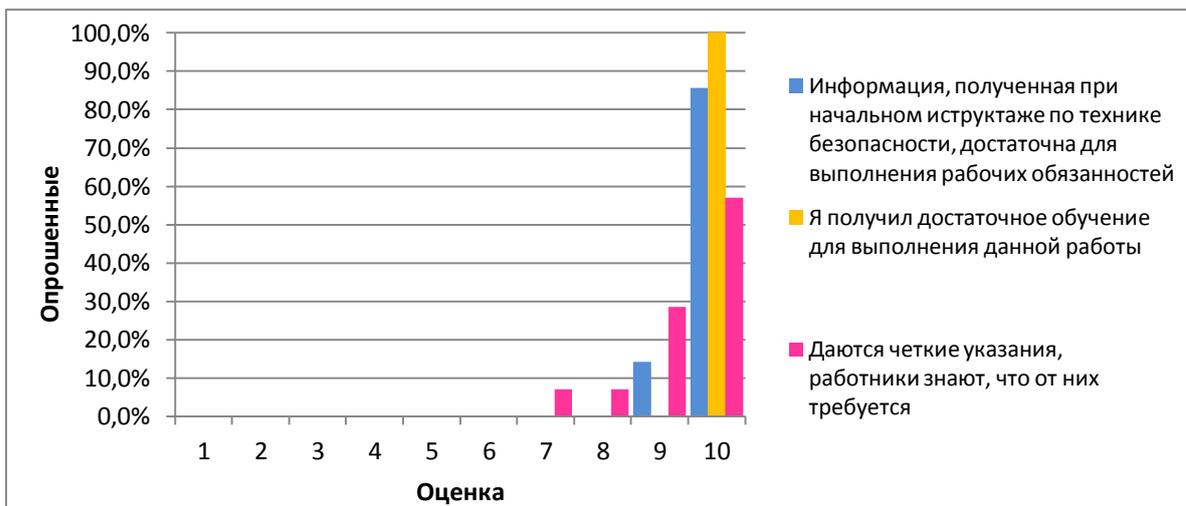


**Рисунок 11.** Поведение в случае пожара

*Источник:* составлено автором

Пятая часть опрошенных работников не знает, где находится план эвакуации (среднее – 8,64). Практически все респонденты ознакомлены с расположением средств пожаротушения 92,9%. Средний балл 9. Однако пользоваться средствами пожаротушения умеют лишь 42,8% опрошенных, средняя оценка 5,71.

К следующей группе относятся вопросы, связанные с обучением и руководством работниками.

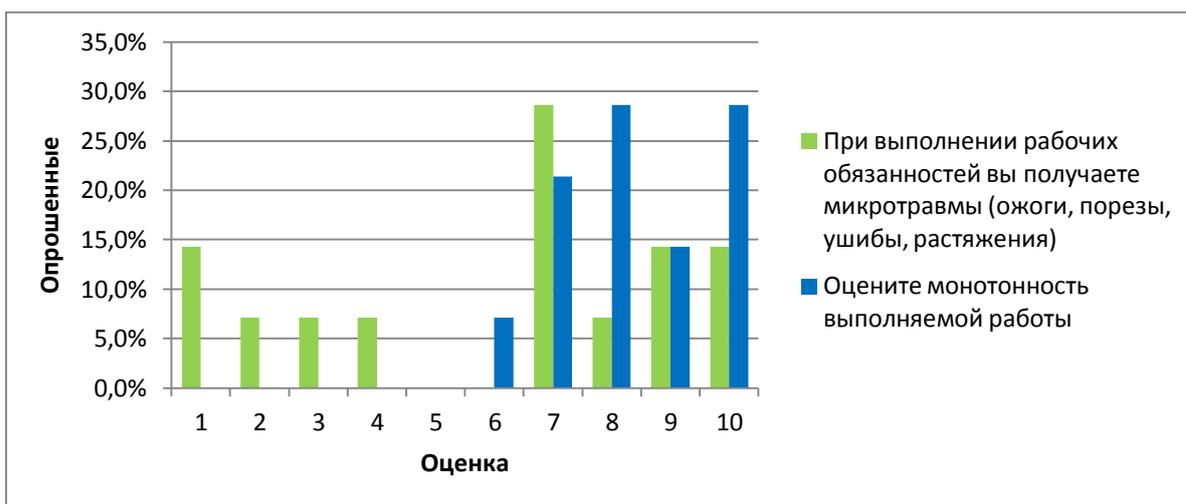


**Рисунок 12.** Обучение и руководство

*Источник:* составлено автором

Все опрошенные работники отметили достаточность информации по технике безопасности для выполнения рабочих обязанностей – среднее 9,86. Также опрошенные получили достаточное обучение для выполнения своих обязанностей (средний балл 10). Работникам даются четкие указания, и они знают что от них требуется – средняя оценка 9,36.

В последней группе представлены вопросы, рассматривающие монотонность работы и получение микротравм при выполнении работы.



**Рисунок 13.** Рабочий процесс

*Источник:* составлено автором

Большинство работников (92,8%) при выполнении рабочих обязанностей регулярно получают микротравмы, средняя оценка – 6,07. Респонденты высоко оценили монотонность выполняемой работы – 8,36 баллов.

Средняя продолжительность рабочего дня составила примерно 7 часов (6,93 ч), в среднем максимальное рабочее время у опрошенных работников – примерно 9 часов (8,96).

Аналогичные исследования были проведены еще в двух ресторанах: в Lasnamäe McDonald's и Mustamäe McDonald's. Графики, отображающие результаты опроса представлены в приложении: Lasnamäe McDonald's Приложение 5, Mustamäe McDonald's Приложение 6. Ниже изложено описание результатов опроса по каждому ресторану.

### **Результаты исследования в Lasnamäe McDonald's**

В опросе приняли участие 33 работника из 46, 13 человек не участвовали по причине отпуска, болезни или отказа участия в исследовании.

На предприятии преимущественно женский коллектив – 72% опрошенных (Рисунок 14).

Возраст респондентов находится в диапазоне от 18 до 42 лет. Большая часть работников имеют возраст 18-23 года. В ресторане работает много учащихся в школах или университетах. Возраст менеджеров в этом ресторане составляет 22 года и старше (Рисунок 15).

К первой группе относятся вопросы, касающиеся удобства и чистоты рабочего места, температуры, освещенности и количества форменной одежды у работников (Рисунок 16). Практически все работники (91,9%) назвали свое рабочее место удобным, средний балл 8, им подходит освещенность рабочего места – среднее 9 баллов. Треть респондентов не устраивает температура воздуха, средняя оценка – 7,1. Почти все опрошенные имеют достаточное количество форменной одежды, лишь 9,1% не согласны с этим. Средняя оценка – 8,55. Большинство ответивших согласны, что на рабочем месте поддерживается чистота и порядок. Средний балл 8,73. Все участники опроса отметили наличие современного оборудования, средняя оценка 9,18.

Ко второй группе относятся вопросы, связанные с использованием аптечки и первой медицинской помощью (Рисунок 17). Все респонденты при необходимости имеют доступ к аптечке и знают к кому обратиться за первой медицинской помощью. Средние оценки соответственно 9,82 и 9,55 баллов.

В третью группу входят вопросы об использовании средств индивидуальной защиты (Рисунок 18). Все работники знают местонахождение средств индивидуальной защиты (средний балл 9,64), однако 9,1% опрошенных не используют их при выполнении определенной работы, связанной с риском получения травм. Средний балл 9,09.

В четвертой группе рассматриваются вопросы о возможности перерыва во время работы (Рисунок 19). Все участники опроса получают время для отдыха в соответствии с правилами и законом (среднее 9,27), но треть опрошенных считает, что им предоставляется недостаточное количество перерывов для отдыха во время работы (среднее 7 баллов).

Далее следует группа с вопросами о химических средствах (Рисунок 20). Все опрошенные ответили, что химические средства хранятся в специально предназначенном месте (средний балл 9,55), однако треть опрошенных работников отметили что шкафчик с химией не находится под замком и к нему имеется доступ, средняя оценка 6,91.

К следующей группе относятся вопросы, касающиеся эвакуации и средств пожаротушения (Рисунок 21). 9,1% участников опроса не ознакомлены с местоположением эвакуационного плана, средний балл 9,27. Все работники знают месторасположение средств пожаротушения – средняя оценка 9,36. Однако пользоваться ими умеют лишь 54,5% опрошенных работников, средняя оценка 6,36.

Далее рассматриваются вопросы, относящиеся к обучению и руководству работниками (Рисунок 22). Большинство опрошенных работников считают, что информация, полученная при начальном инструктаже по технике безопасности, достаточна для выполнения рабочих обязанностей. Вместе с этим, работники получили достаточное обучение. Средние оценки соответственно 9,45 и 9,64 балла. 72,7% работникам даются четкие указания, 18,2% не согласны с этим утверждением, остальные затруднились ответить. Средняя оценка 8,27 баллов.

В последней группе представлены вопросы, рассматривающие монотонность работы и получение микротравм при выполнении работы (Рисунок 23). Большинство работников при выполнении рабочих обязанностей очень часто получают микротравмы, средняя оценка – 8,27. Также респонденты высоко оценили монотонность выполняемой работы - средняя оценка 9,27 балла.

Средняя продолжительность рабочего дня в данном ресторане составила примерно 8 часов (8,05 ч), в среднем максимальное рабочее время у опрошенных работников примерно 9 часов (8,86 ч).

### **Результаты исследования в Mustamäe McDonald's**

В опросе участвовало 34 работника из 55, 21 работник не был опрошен по причине отпуска, болезни или отказа участия в исследовании.

На предприятии примерно равное количество работников женского и мужского пола – 56% и 44% соответственно (Рисунок 24).

Возраст участвовавших в опросе работников находится в диапазоне от 17 до 40 лет. В основном работники имеют возраст 17-23 года. В ресторане работают преимущественно учащиеся школ и университетов. Возраст менеджеров данного ресторана составляет 23 года и старше (Рисунок 25).

В первой группе рассмотрены вопросы, касающиеся удобства и чистоты рабочего места, температуры, освещенности и количества форменной одежды у работников (Рисунок 26).

76,4% опрошенных работников считают, что у них удобное рабочее место. Средняя оценка 7,29 балла. Лишь 41,1% респондентов устраивает температура воздуха на рабочем месте, средняя оценка 6 баллов. Всех работников устраивает освещенность рабочего места, средний балл 9,71. У 58,7% имеется достаточное количество форменной одежды. Средняя оценка 6,59. Треть респондентов считает, что на рабочем месте не поддерживается чистота и порядок, средний балл 6,06. Многие работники (82,3%) ответили, что в ресторане имеется современное оборудование, средняя оценка 8 баллов.

Ко второй группе относятся вопросы, связанные с использованием аптечки и первой медицинской помощью (Рисунок 27). Все работники при необходимости имеют возможность воспользоваться аптечкой, средняя оценка 9,53. Лишь 70% опрошенных знают к кому обратиться за оказанием первой медицинской помощи, средний балл 7,88.

В третьей группе рассматриваются вопросы об использовании средств индивидуальной защиты (Рисунок 28). Практически все работники (88,2%) знают местоположение средств индивидуальной защиты (средний балл 8,59), при выполнении определенных рабочих обязанностей все опрошенные пользуются средствами индивидуальной защиты (средняя оценка 8,65)

К четвертой группе относятся вопросы, касающиеся возможности перерыва во время работы (Рисунок 29). Большинство респондентов (94,5%) ответили, что получают время для отдыха в соответствии с правилами и законом, 5,9% затруднились ответить. Средний балл 8,82. Лишь 76,4% согласны, что им предоставляется достаточное количество перерывов для отдыха во время работы, пятая часть опрошенных не согласны с этим утверждением, 5,9% затрудняются ответить. Средняя оценка 7 баллов.

В пятую группу входят вопросы, касающиеся химических средств (Рисунок 30). Большая часть ответивших считает, что химические средства хранятся в специально предназначенном месте, средняя оценка 8,59. Однако шкафчик с химией не всегда находится под замком, средний балл 7,12.

Далее рассматривается группа вопросов об эвакуации и средствах пожаротушения (Рисунок 31). Четверть опрошенных работников не знают местонахождение плана эвакуации (средний балл 8,24), лишь 58,7% ознакомлены с расположением средств пожаротушения (средний балл 6,88), всего треть респондентов умеют пользоваться средствами пожаротушения (средняя оценка 4,65).

В следующей группе представлены вопросы, относящиеся к обучению и руководству работниками (Рисунок 32). 82,3% опрошенных считают, что информация, полученная при начальном инструктаже по технике безопасности, достаточна для выполнения рабочих обязанностей. Средний балл 8,24. Пятая часть работников считают, что получили недостаточное обучение для выполнения работы, средняя оценка 7,76 баллов. Большинство работников (88,2%) получают четкие указания. Средняя оценка 7,88 баллов

В последнюю группу входят вопросы о монотонности работы и получении микротравм при выполнении работы (Рисунок 33). 70,5% опрошенных регулярно получают микротравмы при выполнении рабочих обязанностей, средняя оценка 7,71. Также 70,6% респондентов высоко оценивают монотонность рабочего процесса, средний балл 7,76.

Средняя продолжительность рабочего дня в этом ресторане составила примерно 7,5 часов (7,47 ч), в среднем максимальное рабочее время у опрошенных работников примерно 10 часов (9,88 ч).

#### **2.4. Разработка предложений по улучшению организации рабочей среды и охраны труда**

Среди трех ресторанов было проведено исследование организации рабочей среды и техники безопасности. По результатам анализа были разработаны мероприятия по улучшению и рассчитана их стоимость на одного работника. Средняя ставка работника 3,75 €/час.

##### Мероприятия разработанные для всех трех ресторанов:

- Провести техобслуживание системы вентиляции и кондиционеров для улучшения температурного режима на предприятии – 90 мин ( 30 €/час ).
- Повторный инструктаж работников по использованию средств пожаротушения и их расположения в ресторане – 15 мин (0,94 €).
- Проведение тренировочной эвакуации при пожаре – 15 мин (0,94 €).
- Проведение практических занятий для менеджеров и инструкторов по использованию средств пожаротушения – 15 мин (0,94 €).
- Уделять больше внимания на первичном обучении на эвакуацию (расположение плана эвакуации, обозначение эвакуационного пути) – 10 мин (0,63 €).
- При составлении рабочего графика на месяц ставить работников на различные участки кухни или обслуживания. Кроме того, в течение смены менять работников местами на различных станциях для уменьшения монотонности
- Практические занятия для инструкторов по оказанию первой медицинской помощи – 6 часов ( 155 € /час ).

- Ознакомить всех работников со списком обученных оказанию первой медицинской помощи сотрудников – 20 мин (1,25 €).

Итого – 4,70 € на одного работника.

Для ресторана Ласнамяэ дополнительно:

- Объяснить необходимость использования средств индивидуальной защиты и ознакомить с рисками для здоровья в случае их игнорирования -45 мин (2,81 €).
- Провести повторный инструктаж по технике безопасности с дальнейшим контролем знаний - 30 мин (1,88 €).
- Провести тестирование знаний стандартов приготовления и хранения продуктов, обслуживания посетителей. По результатам тестирования выявить слабые места в подготовке и провести дополнительное обучение -45 мин (2,81 €).

Итого дополнительно 7,50 € на одного работника.

Для ресторана Мустамяэ:

- Обратить внимание на эргономичность рабочего места – 30 мин (1,88 €).
- Провести дополнительный инструктаж по пользованию оборудованием и инвентарем, с целью снизить травматизм на рабочем месте – 30 мин (1,88 €).
- При повышенной продаже и высоком темпе работы предоставлять работникам больше перерывов для отдыха. Обеспечить укомплектованность штата, при необходимости привлечь дополнительных работников – 5 мин (0,31 €).
- Уделить внимание поддержанию чистоты на рабочем месте – 30 мин (1,88 €).
- Выдать полный комплект рабочей одежды – 5 мин (0,31 €).

Итого дополнительно – 6,26 € на одного работника.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Целью данной работы была разработка мероприятий по улучшению условий рабочей среды и охраны труда для фирмы Premier Restaurants Eesti AS.

В ходе выполненной работы были решены следующие задачи: изучен теоретический материал, связанный с организацией безопасности труда на предприятии, проведен анализ рабочей среды и организации охраны труда на предприятии Premier Restaurants Eesti AS, также был проведен опрос мнения работников об удовлетворенности существующей организацией охраны труда, проанализированы результаты исследования и разработаны предложения по улучшению условий рабочей среды и охраны труда.

Комплексный анализ системы организации рабочей среды и безопасности труда, включал в себя изучение и оценивание:

- Факторов внешней среды
- Оказания первой медицинской помощи
- Использование средств индивидуальной защиты
- Возможности перерывов для отдыха
- Хранения химических средств
- Поведения в случае пожара
- Обучения технике безопасности и руководство подчиненными
- Монотонность работы и получение микротравм во время рабочего процесса

Среди трех ресторанов Ülemiste, Lasnamäe и Mustamäe McDonald's были проведены опросы мнения работников, касающиеся удовлетворенности организацией рабочей среды и техники безопасности. Всего в опросе приняли участие 95 работников и менеджеров.

Проведенный анализ показал, что:

1. Фирма Premier Restaurants Eesti AS старается последовательно соблюдать нормы Закона о гигиене и охране труда. Для оценки риска рабочей среды на предприятии используется матрица оценивания по пятибалльной системе, в результате анализа по данной матрице был определен риск и разработаны инструкции по его минимизации. Работодателем

назначен специалист по рабочей среде, также в каждом ресторане выбран представитель работников по вопросам охраны труда - уполномоченный по рабочей среде.

2. В ресторанах регулярно проводится внутренний аудит, целью которого является контроль обеспечения безопасной рабочей среды на предприятии. В ходе проверки чаще всего встречаются следующие проблемы: не обновлены план эвакуации и список менеджеров, умеющих оказывать первую медицинскую помощь, не все работники носят предписанную обувь, а также не все менеджеры знают что делать в случае аварии газового оборудования (CO<sub>2</sub>). Для обеспечения безопасности на предприятии по данным пунктам были сделаны замечания.

3. В ресторанах проводится регулярное техническое обслуживание оборудования и рабочего места.

4. В каждом ресторане имеется достаточное количество менеджеров, обученных оказывать первую медицинскую помощь. При необходимости работники получают первую медицинскую помощь.

5. Работникам проводится вводный и первичный инструктаж по технике безопасности.

6. Проведенный среди работников ресторана опрос показал, что в каждом из обследуемых ресторанов имеются проблемы с выполнением предписаний и техники безопасности.

В ресторане Ülemiste McDonald's работники недовольны температурой воздуха на рабочем месте. Выяснилось, что не все работники знают местонахождения плана эвакуации. Меньше половины работников умеют пользоваться огнетушителями. Работники регулярно получают микротравмы. Респонденты высоко оценили монотонность выполняемой работы.

К вышеперечисленным проблемам в ресторане Lasnamäe McDonald's добавляются такие как: не все работники используют средства индивидуальной защиты при выполнении определенных заданий, шкафчик с химией не всегда находится под замком, даются нечеткие указания руководством.

Все описанные проблемы встречаются и в Mustamäe McDonald's, однако добавляются следующие проблемы: рабочее место не совсем удобное, недостаточное количество

формы, не всегда поддерживается чистота и порядок на рабочем месте, работники не знают к кому обратиться за первой медицинской помощью, предоставляется мало перерывов.

7. На основе результатов опроса были разработаны предложения по улучшению организации рабочей среды и техники безопасности.

Были разработаны как общие мероприятия для всех ресторанов, так и специальные для Lasnamäe McDonald's и Mustamäe McDonald's.

Внедрение разработанных мероприятий благоприятно повлияет на удовлетворенность рабочей средой, вследствие чего улучшится производительность труда.

В итоге гипотеза нашла свое подтверждение. Цель работы достигнута.

## ИСТОЧНИКИ ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Armstrong, M.**, (2009). *A handbook of Human Recourses Management Practice*. London: Kogan 880 p
2. **Neira, M.**, (2010). *Healthy workplaces: a model for action. For employers, workers, policy-makers and practitioner*. Geneva: WHO Press, 32 p
3. **Selznick, P.**, (1957). *Leadership and Administration* - Evanston, Ill., Row, Peterson. 162 p
4. **Адамчук, В., Ромашов, О., Сорокин М.** (2000). *Экономика и социология труда*. Москва: ЮНИТИ, 407 стр
5. **Загребина, Л., Владимиров, Н.** (2008). *Своевременная оценка рисков рабочей среды – гарантия безопасности труда*. Рига: Институт транспорта и связи, 95 стр
6. **Калькис, В., Крастиньш, И., Роя, Ж.** (2005). *Основные направления оценки рисков рабочей среды*. Рига: Jelgavas tipogrāfija, 72 стр
7. **Левашов, С.**, (2014). *Инструктаж и обучение работников*. Таллинн: П, Инспекция труда, 44 стр
8. Закон о гигиене и безопасности труда. Принят 16.06.1999. - (RT I 1999, 60, 616)
9. *Accident Prevention*. – European Agency for Safety and Health at Work. [WWW]  
[https://osha.europa.eu/en/topics/accident\\_prevention/index\\_html](https://osha.europa.eu/en/topics/accident_prevention/index_html) (29.05.2015)
10. Isikukaitsevahendid [WWW]  
[http://www.tooelu.ee/et/Tookeskkond/tookeskkonna\\_korraldus/isikukaitsevahendid](http://www.tooelu.ee/et/Tookeskkond/tookeskkonna_korraldus/isikukaitsevahendid)  
(20.05.2015)
11. *Occupational health. A manual for primary health care workers*. (2001) – World Health Organization [WWW]  
[http://www.who.int/occupational\\_health/regions/en/oehemhealthcareworkers.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/regions/en/oehemhealthcareworkers.pdf?ua=1)  
(24.05.2015)

12. Strategic objectives [WWW] <http://www.premiercapital.com.mt/strategicobjectives.html>  
(11.05.2015)
13. **Uljas, H.** (2004). Äririske tuleb analüüsida ka väikefirmas. [WWW]  
<http://www.rmp.ee/ettevotlus/kasulik/aririske-tuleb-analuusida-ka-vaikefirmas-2004-09-27>  
(22.05.2015)
14. Анализ причин и профилактика травматизма [WWW]  
<http://oxpana-trud.ru/lekcziionnye-materialy-po-oxrane-truda/154-analiz-prichin-i-profilaktika-travmatizma.html> (18.05.2015)
15. Удовлетворенность трудом и социальная удовлетворенность. — Центр управления финансами [WWW]  
<http://center-yf.ru/data/stat/Udovletvorennost-trudom-i-socialnaya-udovletvorennost.php#3>  
(23.05.2015)

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### Приложение 1. Пример бланка внутреннего аудита со стороны специалиста по рабочей среде

ESMAABI		Max	Saab
1.	Esmaabivahendite olemasolu ja selle kontrolli registreerimine minimaalselt 1 kord kuus	1	1
2.	Nähtavale kohale paigutatud juhendmaterjalid esmaabi andmise viisidest	1	1
3.	Esmaabiandjad on läbinud koolituse vähemalt ühe kuu jooksul mäenedzeriks saamisest	1	1
4.	Nähtaval kohal andmed töötajate kohta, kes oskavad anda esmaabi	1	1
5.	Töötajad teavad: 1) kuidas toimida tööõnnetuse korral; 2) milliseid abivahendeid sel puhul kasutada; 3) kust on neid võimalik saada; 4) kelle poole pöörduda esmaabi saamiseks	1	1
6.	Esmaabivahendite asukoht on nõuetekohaselt märgistatud ja kergesti ligipääsetav	1	1
7.	Nähtaval kohal on numbrid abi kutsumiseks (112)	1	1
ISIKUKAITSEVAHENDID			
1.	Piisav kogus isikukaitsevahendeid	1	1
2.	Isikukaitsevahendite korrashoiu kontroll ja selle registreerimine minimaalselt 1 kord kuus	1	1
3.	Isikukaitsevahendite registreerimine igapäevaselt	1	1
4.	Katusel töötamise jaoks kasutatakse kukkumiskaitsevahendid ja selle kasutamise registreeritud	1	1
RISKIANALÜÜS			
1.	Kõik töötajad on tutvunud riskianalüüsiga ja andnud selle kohta allkirja	1	1
2.	Riskianalüüsi tegevuskava täidetakse ja kinnitatakse tegevus allkirjaga	1	1
3.	Töökeskkonnavolinik oskab leida vajalikku informatsiooni riskianalüüsist, lugeda raskuste teisaldamise hindamist jm	1	1
SISEKONTROLL			
1.	Sisekontrolli tegevuskava järgitakse ja tehtut kinnitatakse allkirjaga	1	1
TERVISEKONTROLL			
1.	Kõik öösel töötavad töötajad on käinud täiendavas tervisekontrollis	1	1
2.	Töökeskkonnavolinik teab töötervishoiuarsti poolt kirjutatud ettepanekuid ning on võimaluse piires ette võtnud samme nende täitmiseks	1	1
TÖÖKESKKONNAALANE VÄLJA- JA TÄIENDÕPE			
1.	Töökeskkonnavolinik on läbinud vastava koolituse ning see on kehtiv	1	1
2.	Kõik töötajad on teadlikud restorani töökeskkonnavolinikust ning teavad, milliste küsimustega tema poole pöörduda	1	1
3.	Ohutusmemod on töötajate jaoks kättesaadavas kohas	1	1
4.	Kõik managerid teavad kuidas käituda vahejuhtumise korral ("Vahejuhtumite haldamise käsiraamat")	1	1
5.	Kõik managerid on teadlikud riskide käsiraamatu sisuga	1	1
6.	Kõik managerid on teadlikud kuidas käituda gaasiavarii korral	1	1
7.	Restoranis on valitud töökeskkonnavolinik ning selle kohta allkirjastatud protokoll	1	1
TULEOHUTUS			
1.	Evakuatsiooniskeem on olemas ja uuendatud	1	1
2.	Tulekustutid on kontrollitud ja hooldatud, selle kohta on andmed olemas tulekustuti kontrollpäevikus	1	1
3.	Tulekahjusignalsatsioon (ATS) kontrollitakse iga 3 kuu tagant	1	1
4.	Tuleohutusmärgide paigaldus vastab normidele	1	1
5.	Evakuatsiooniteed on läbikäidavad ja ei ole tõkestatud	1	1
6.	Turvavalgustus kontrollitakse igakuiselt ja tulemused kantakse turvavalgustuse päevikku	1	1

*Приложение 1 продолжение*

TÖÖKESKKONNAALASE TÖÖ ÜLDINE KORRALDUS		Max	Saab
1.	Töökeskkonnavolinikul on vähemalt 2 tundi nädalas tööga tegemiseks ette nähtud aeg, mis on graafikus ära märgitud	1	1
2.	Kõikide tööõnnetuste kohta on koostatud raport	1	1
3.	Tööõnnetuste raportite muudatused on ellu viidud edasiste õnnetuste vältimiseks	1	1
4.	Töökeskonnaga seotud dokumendid hoitakse arhiivis tähtajaga 55 aastat	1	1
5.	Töötajate töö- ja puhkeaja seaduslikud nõudmised täidetakse täielikus ulatuses	1	1
6.	Kõik töötajad kannavad nõuetekohaseid jalanõusid (mustad, kinnised, ilma kontsata, mittelibisevad)	1	1
<b>ÜLDINE</b>			
1.	Kõik mänedzerid on teadlikud kemikaalide ohutuskaartide asukohast ning teavad, millist teavet sealt otsida	1	1
2.	Restoranis on olemas valgustuse mõõtmise tulemused või nende koopia ja valgustusetihedus vastab normidele	1	1
3.	Temperatuur ja ventilatsioon hoone ruumides vastab normidele	1	1
4.	Kõik töökohad on ergonoomiliselt kujundatud	1	1
5.	On koostatud ja kinnitatud süstemaatiliste seadmete kontrollimise nimekiri	1	1
6.	Töökeskkonnavolinik tegeleb igakuiselt töötajate juhendamisega ning selle kohta on vastav dokument	1	1
		<b>41</b>	<b>41</b>
			<b>100%</b>

Restoran: \_\_\_\_\_

Kuupäev: \_\_\_\_\_

Auditi viis läbi: \_\_\_\_\_

Töökeskkonnavoliniku nimi ja allkiri: \_\_\_\_\_

Restorani juhataja nimi ja allkiri: \_\_\_\_\_

Ärikonsultandi nimi ja allkiri: \_\_\_\_\_

## **Приложение 2. 24-часовая программа обучения уполномоченных по рабочей среде и членов совета по рабочей среде**

### **1 тема: ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

- 1.1. Понятия рабочей среды
- 1.2. Опасности в рабочей среде
- 1.3. Бытовые условия
- 1.4. Права и обязанности работника и работодателя
- 1.5. Несчастный случай и профзаболевания (регистрация, оповещение, расследование)
- 1.6. Опасность несчастного случая
- 1.7. Ответственность работодателя и работника
- 1.8. Государственный надзор

### **2 тема: ОРГАНИЗАЦИЯ ГИГИЕНЫ И БЕЗОПАСНОСТИ ТРУДА**

- 2.1. На уровне государства: структура в системе рабочей среды, правовые основы
- 2.2. На уровне предприятия: специалист по рабочей среде, уполномоченный по рабочей среде, совет по рабочей среде
- 2.3. Внутренний контроль, план деятельности по гигиене и охране труда
- 2.4. Медицинский контроль работников
- 2.5. Взаимодействие

### **3 тема: АНАЛИЗ РИСКА**

- 3.1. Понятие анализа риска
- 3.2. Факторы риска в рабочей среде и их влияние на здоровье работников: физические, химические, биологические, физиологические и психологические факторы риска
- 3.3. Методика оценки риска
- 3.4. Меры по управлению рисками
- 3.5. Эргономика

### **Проверка освоения курса**

**Приложение 3. Пример бланка внутреннего аудита со стороны уполномоченного по рабочей среде**

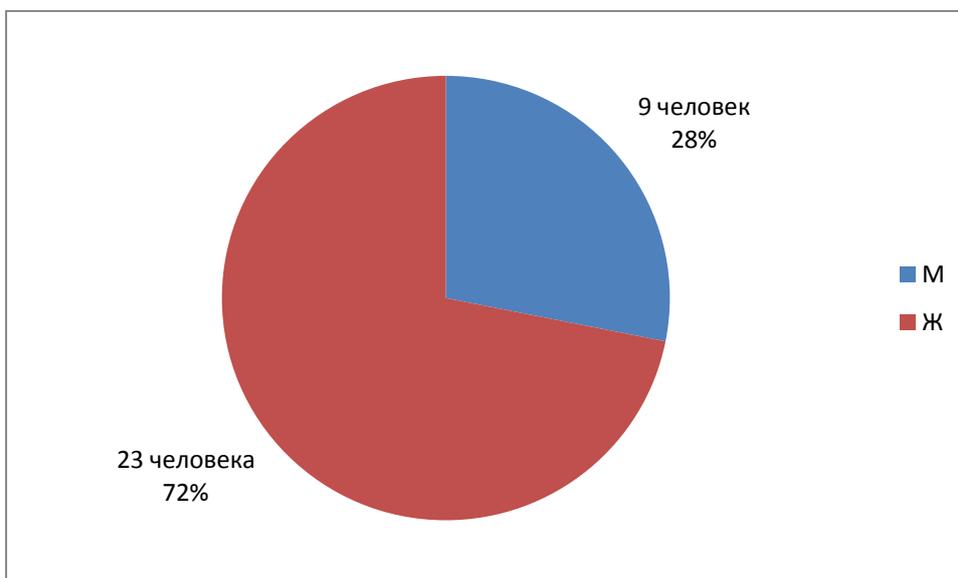
	Vastutav isik	Max	Saadud
Isikukaitsevahendite korrashoiu kontrollimine	Jelena Jäänes	1	1
Isikukaitsevahendite väljaandmise kontrollimine	Jelena Jäänes	1	1
Töötajate tervisekontrolli nimekirja koostamine	Jelena Jäänes	1	1
Töötajate väljaõppe kontrollimine	Jelena Jäänes	1	1
Töötajate täiendjuhendamise kontrollimine	Jelena Jäänes	1	1
Töötajate täiend ja väljaõppe koolitusplaani kontrollimine iga 3 kuu tagant	Jelena Jäänes	1	1
Tervisekontrollide tulemuste analüüs	Jelena Jäänes	1	1
Töö ja kaitseriiete kontroll	Jelena Jäänes	1	1
Tulekustutite kontroll	Jelena Jäänes	1	1
Keemikaalide ohutuskaartide teadmiste kontrollimine 1 kuu tagant	Jelena Jäänes	1	1
Evakuatsiooniplaanide kontroll ja uuendamine	Jelena Jäänes	1	1
Esmaabi teadmiste kontroll 1 kuu tagant	Jelena Jäänes	1	1
Töötajate juhendamine	Jelena Jäänes	1	1
Esmaabi tarvete korrashoiu kontroll	Jelena Jäänes	1	1
		14	14

Töokeskkonna volinik: Jelena Jäänes

## Приложение 4. Пример опроса по рабочей среде и технике безопасности

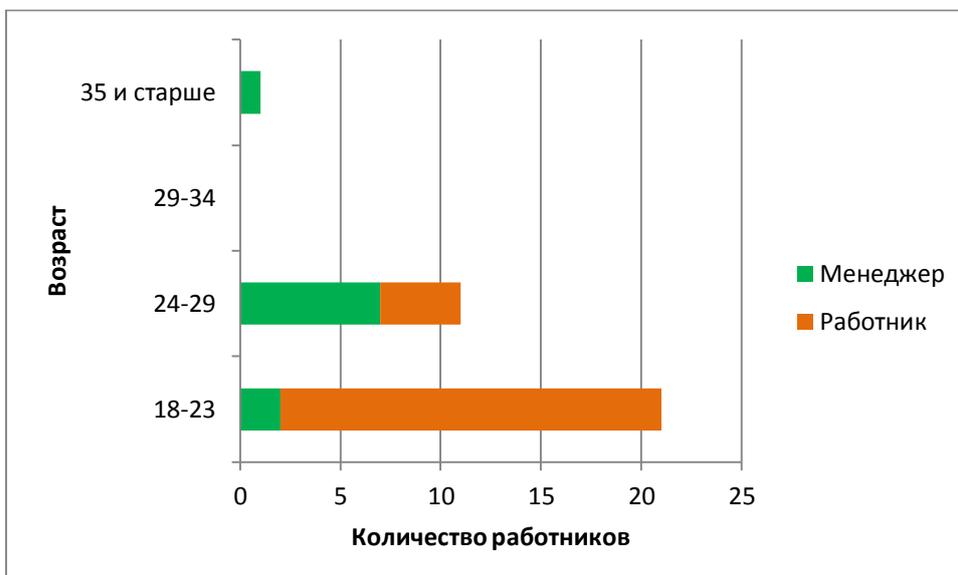
№	ПОЛ:                      ВОЗРАСТ:                      Работник / Менеджер Дайте оценку утверждениям по 10 бальной шкале	1 - полностью не согласен					10 - полностью согласен				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	У Вас удобное рабочее место	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Вы можете воспользоваться аптечкой при необходимости	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Вы знаете, где находятся средства индивидуальной защиты (например, очки, перчатки, фартук)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	При выполнении определенной работы Вы пользуетесь средствами индивидуальной защиты	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Вам предоставляется достаточное количество перерывов для отдыха во время работы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Вас устраивает температура воздуха на рабочем месте	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Вас устраивает освещенность на рабочем месте	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Химические средства хранятся в специально предназначенном месте	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Шкафчик с химией находится под замком и доступен только с разрешения менеджера	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Вы знаете, где находится план эвакуации из ресторана	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Информация, полученная при начальном инструктаже по технике безопасности, достаточна для выполнения рабочих обязанностей	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Вы ознакомлены с расположением средств пожаротушения (огнетушители, пожарный рукав, Ansul)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Вы умеете пользоваться средствами пожаротушения	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Вам выдано достаточное количество форменной одежды	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	При необходимости вы знаете к кому обратиться за оказанием первой медицинской помощи	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Я получил достаточное обучение для выполнения данной работы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	На рабочем месте поддерживается чистота и порядок	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18	Даются четкие указания, работники знают, что от них требуется	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19	Вы получаете время для отдыха в соответствии с правилами и законом	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20	Имеется современное оборудование для качественного выполнения работы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21	При выполнении рабочих обязанностей вы получаете микротравмы (ожоги, порезы, ушибы, растяжения)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22	Укажите количество рабочих часов в день	Среднее количество:					Максимальное количество:				

## Приложение 5. Графики по результатам опроса мнения работников Lasnamäe McDonald's



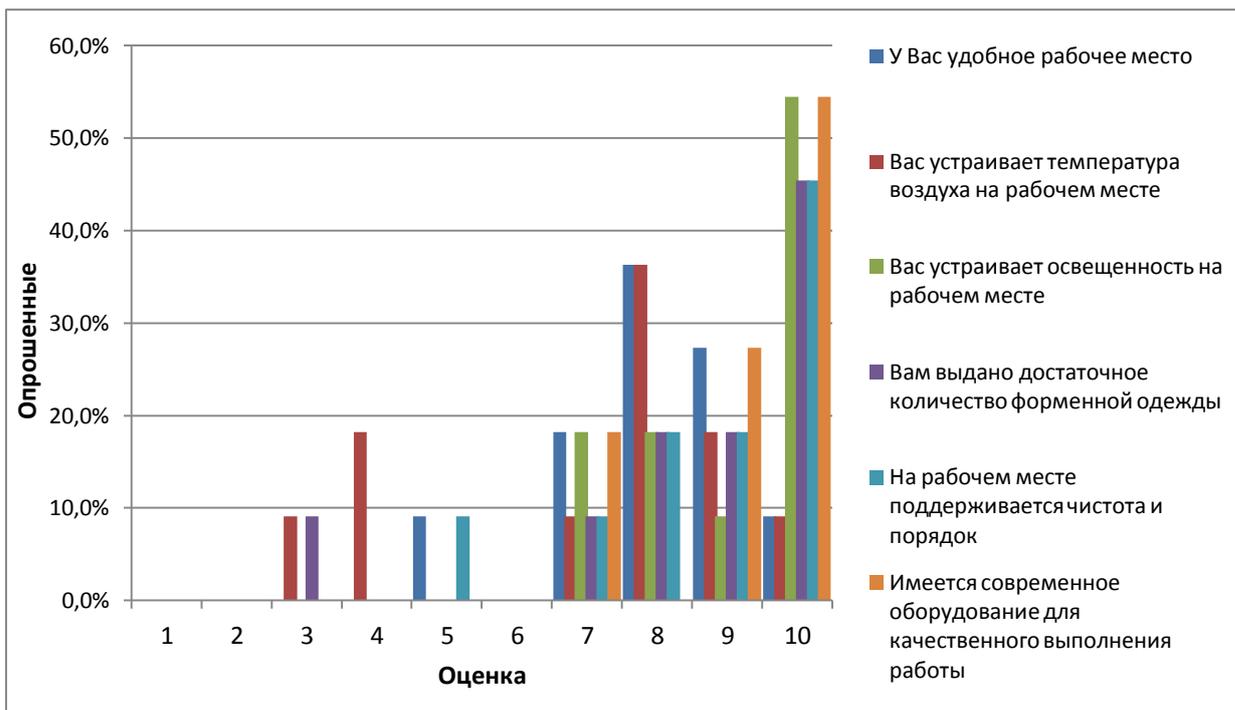
**Рисунок 14.** Гендерный состав участников опроса

*Источник:* составлено автором



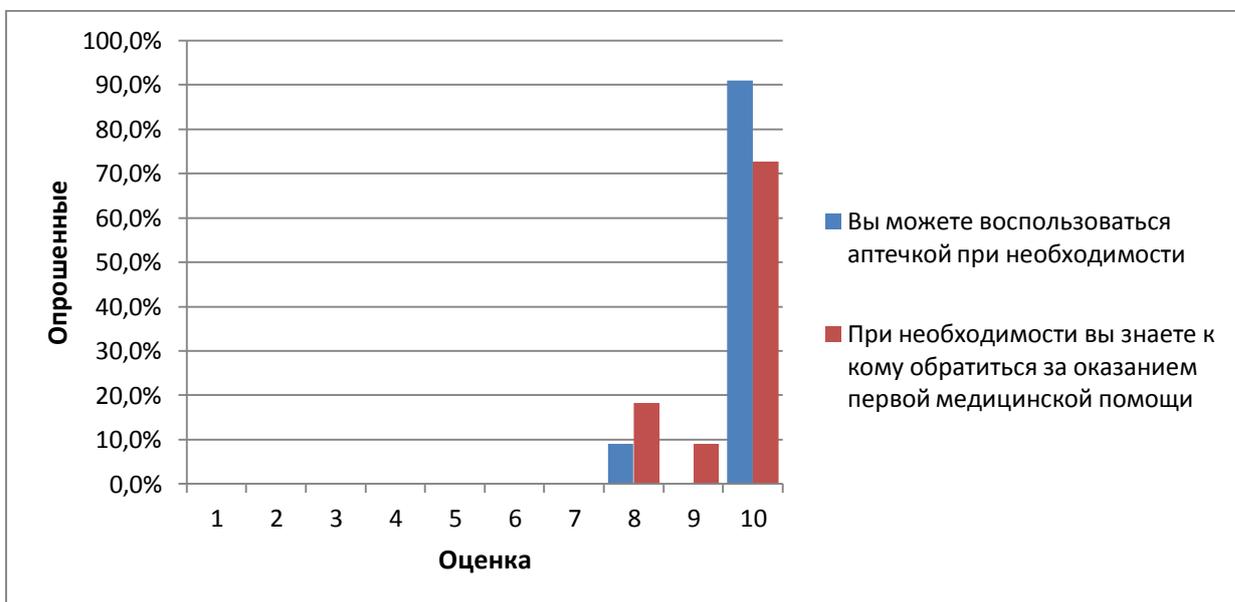
**Рисунок 15.** Состав участников опроса по возрасту

*Источник:* составлено автором



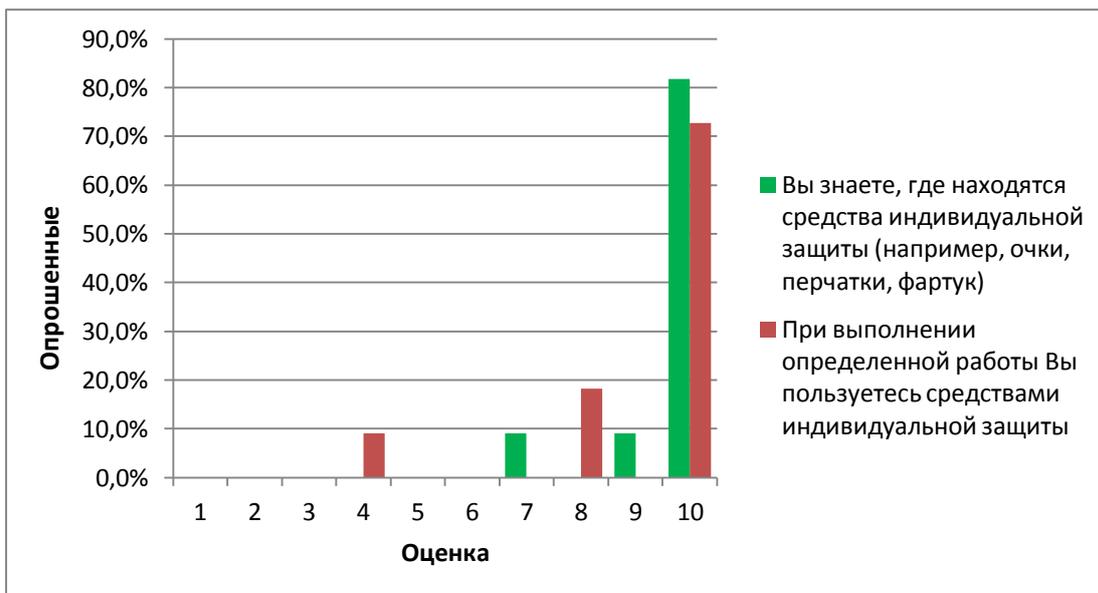
**Рисунок 16.** Факторы внешней среды

Источник: составлено автором



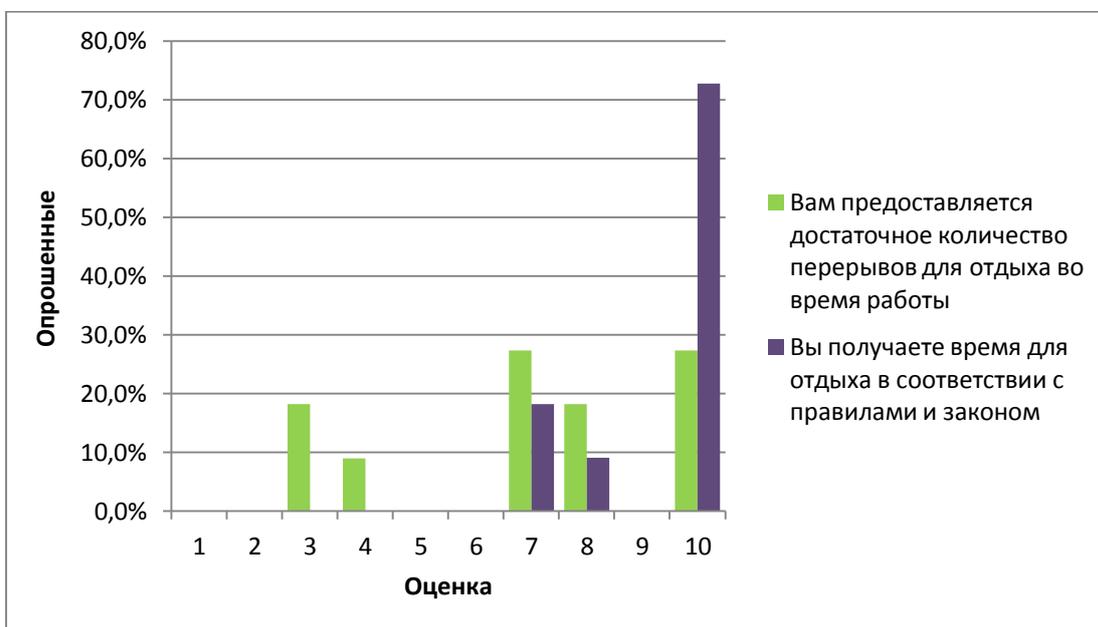
**Рисунок 17.** Первая медицинская помощь

Источник: составлено автором



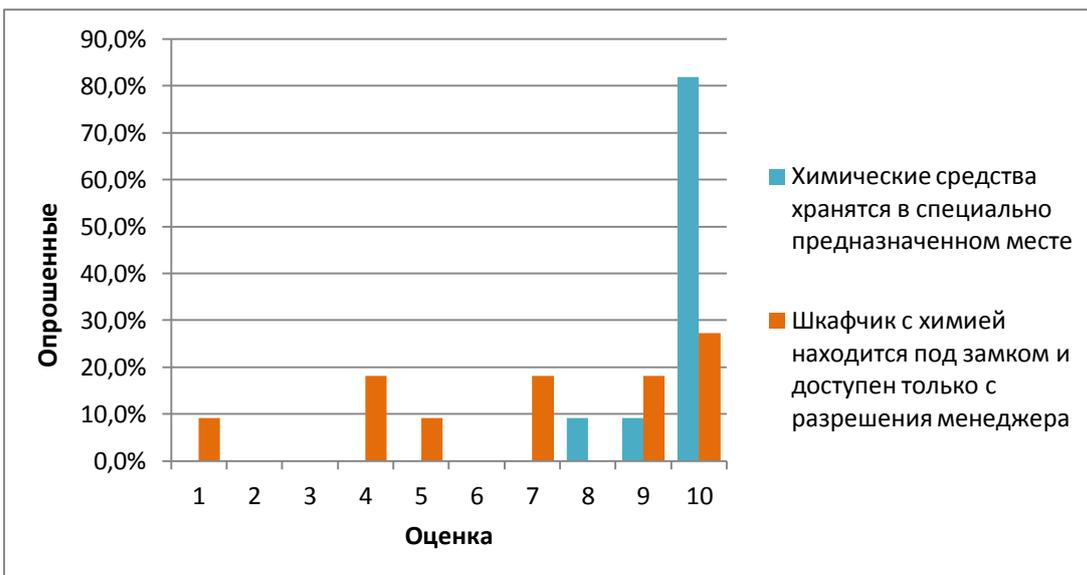
**Рисунок 18.** Средства индивидуальной защиты

Источник: составлено автором



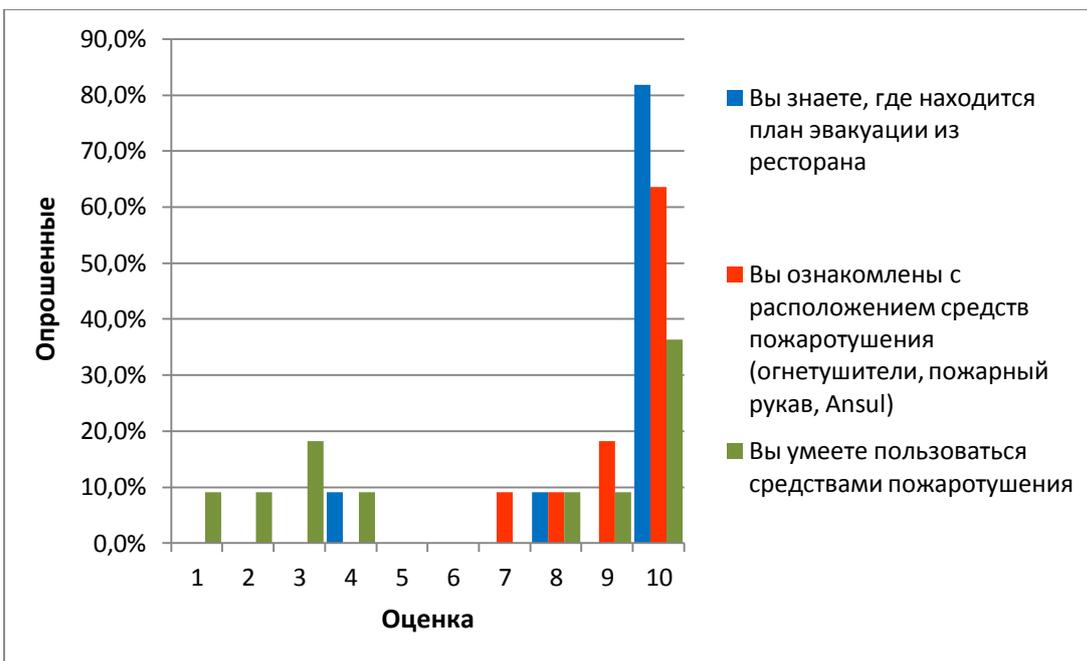
**Рисунок 19.** Перерывы для отдыха

Источник: составлено автором



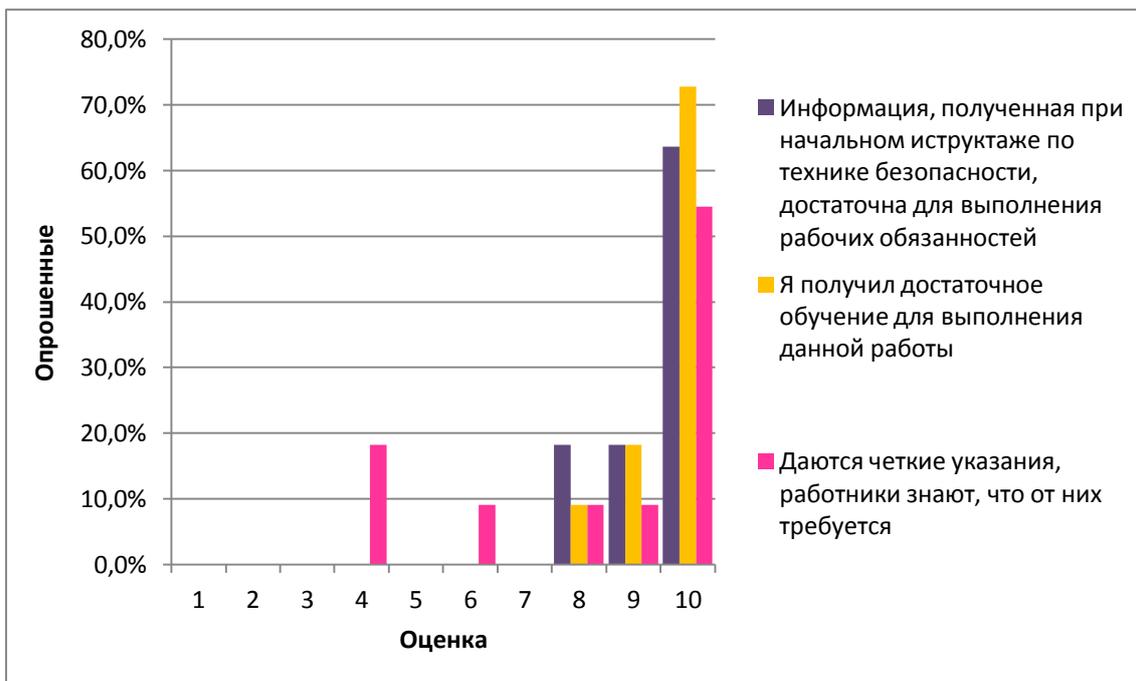
**Рисунок 20.** Химические средства

Источник: составлено автором



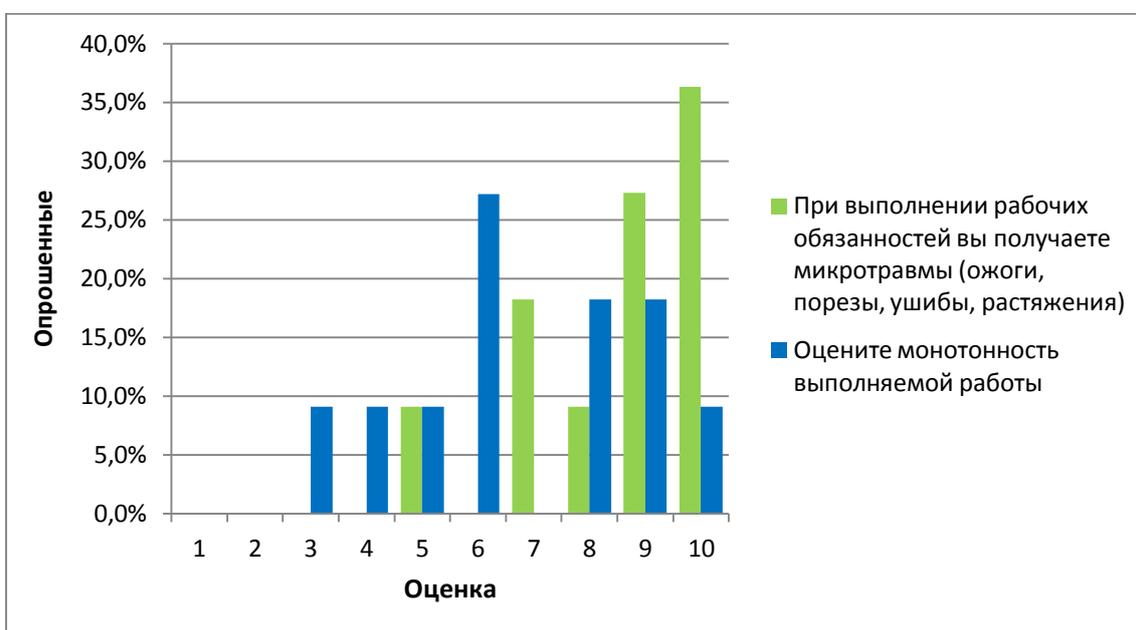
**Рисунок 21.** Поведение в случае пожара

Источник: составлено автором



**Рисунок 22.** Обучение и руководство

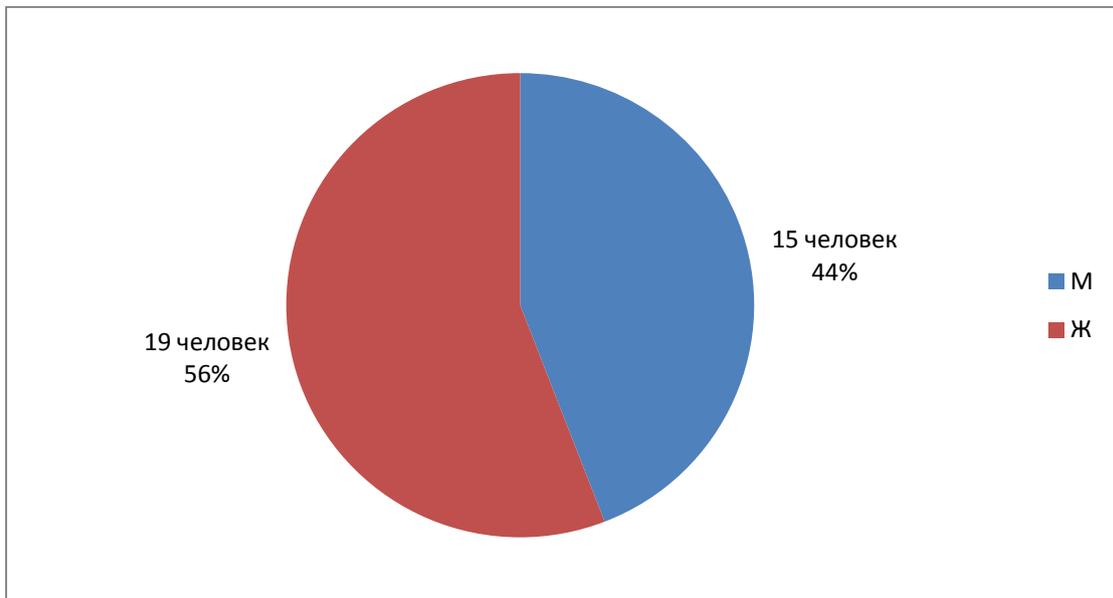
Источник: составлено автором



**Рисунок 23.** Рабочий процесс

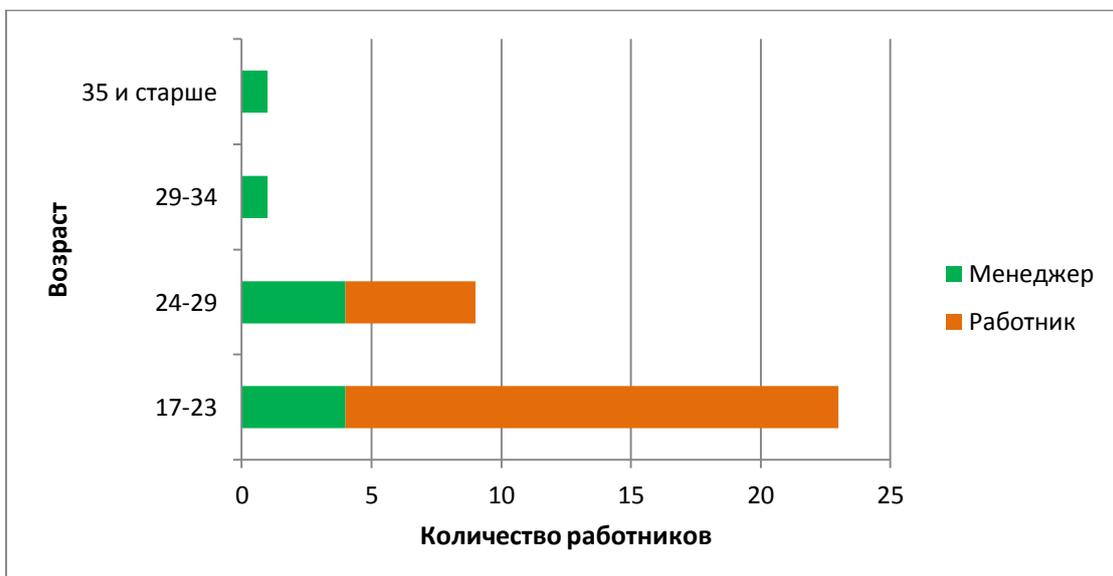
Источник: составлено автором

## Приложение 6. Графики по результатам опроса мнения работников Mustamäe McDonald's



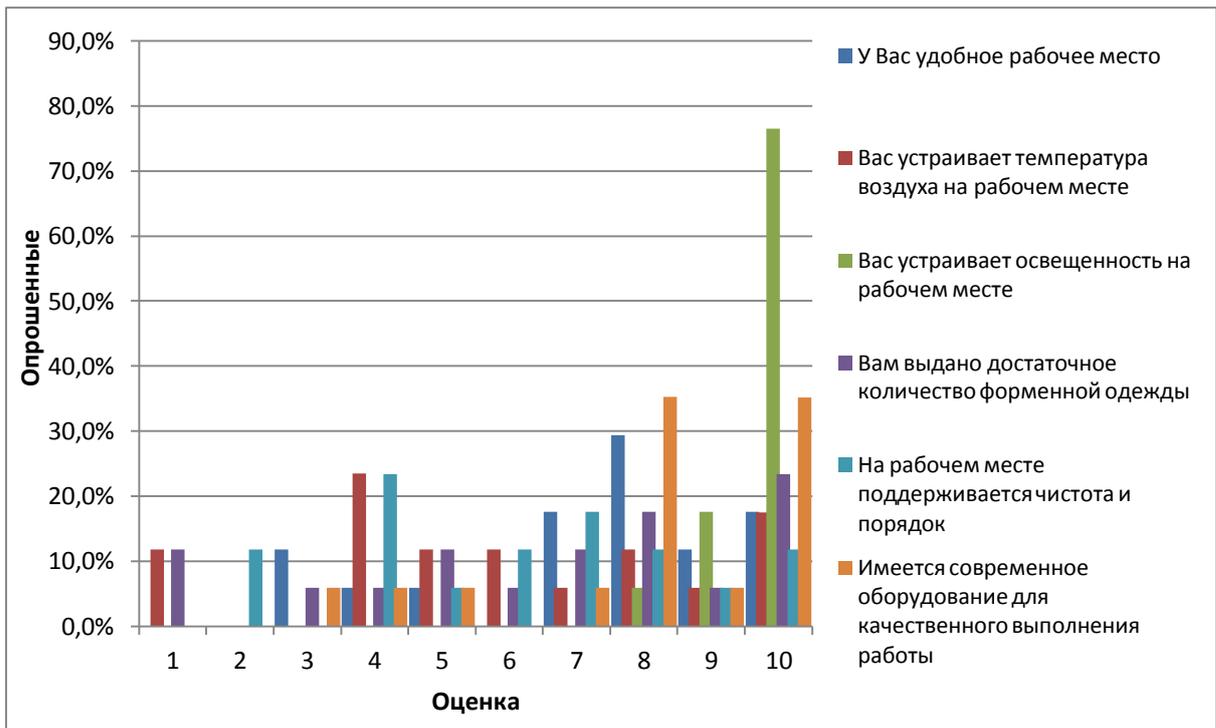
**Рисунок 24.** Гендерный состав участников опроса

*Источник:* составлено автором



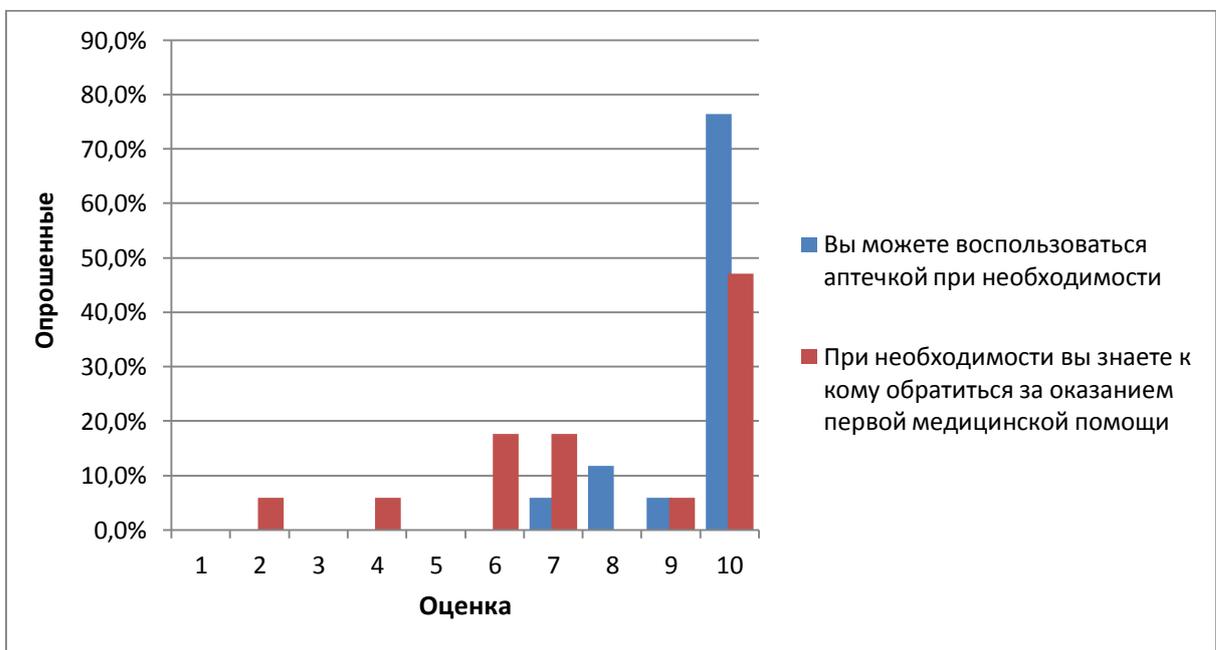
**Рисунок 25.** Состав участников опроса по возрасту

*Источник:* составлено автором



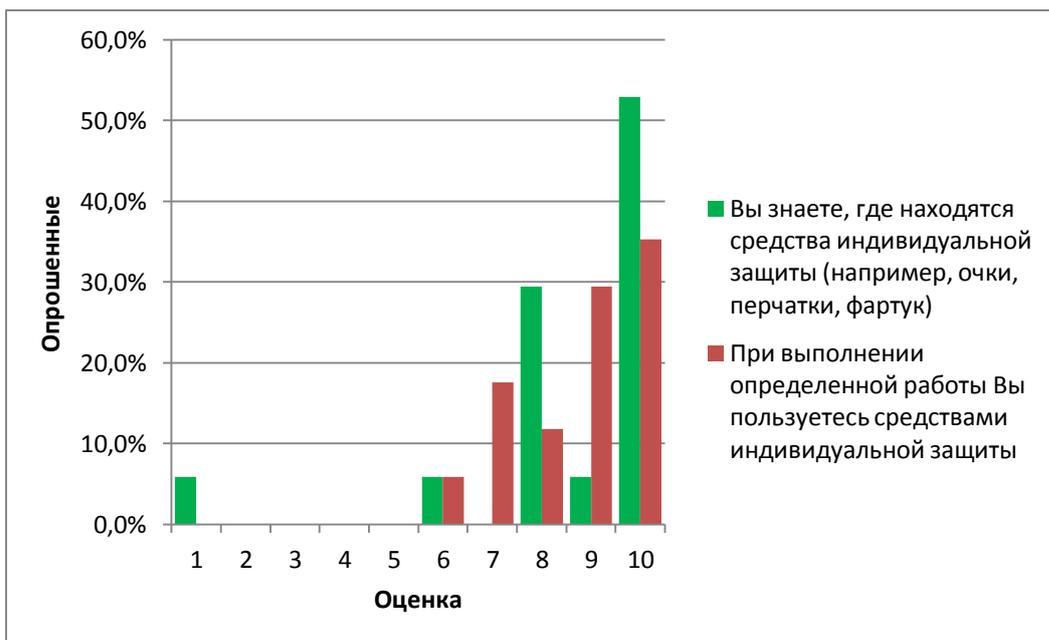
**Рисунок 26.** Факторы внешней среды

Источник: составлено автором



**Рисунок 27.** Первая медицинская помощь

Источник: составлено автором



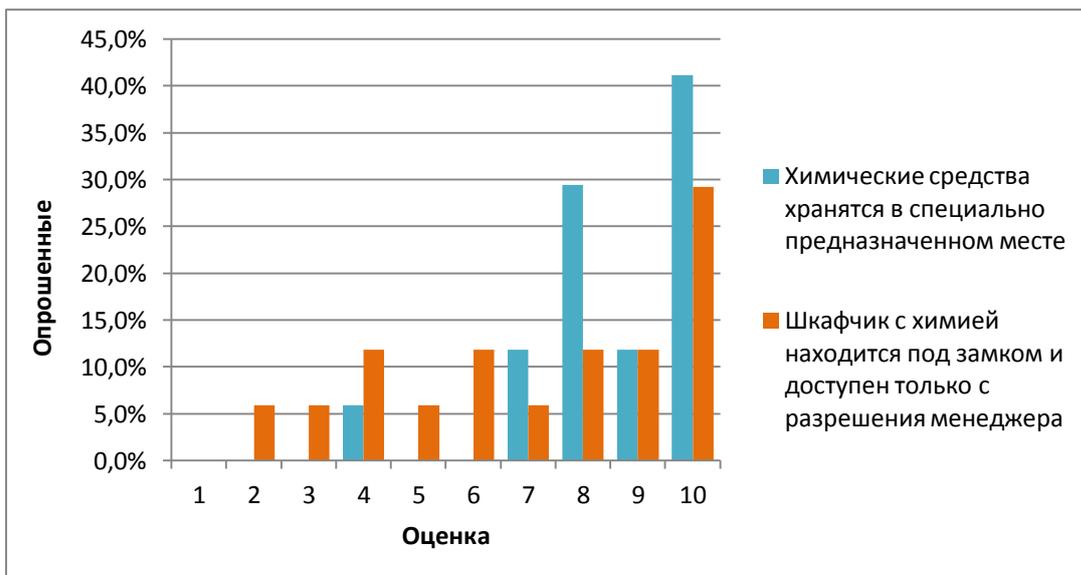
**Рисунок 28.** Средства индивидуальной защиты

Источник: составлено автором



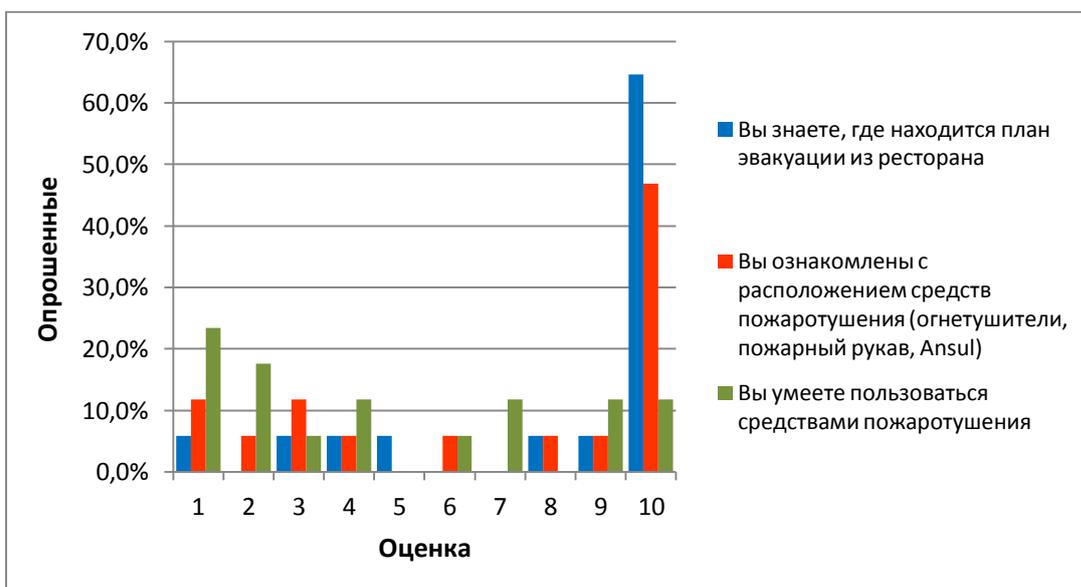
**Рисунок 29.** Перерывы для отдыха

Источник: составлено автором



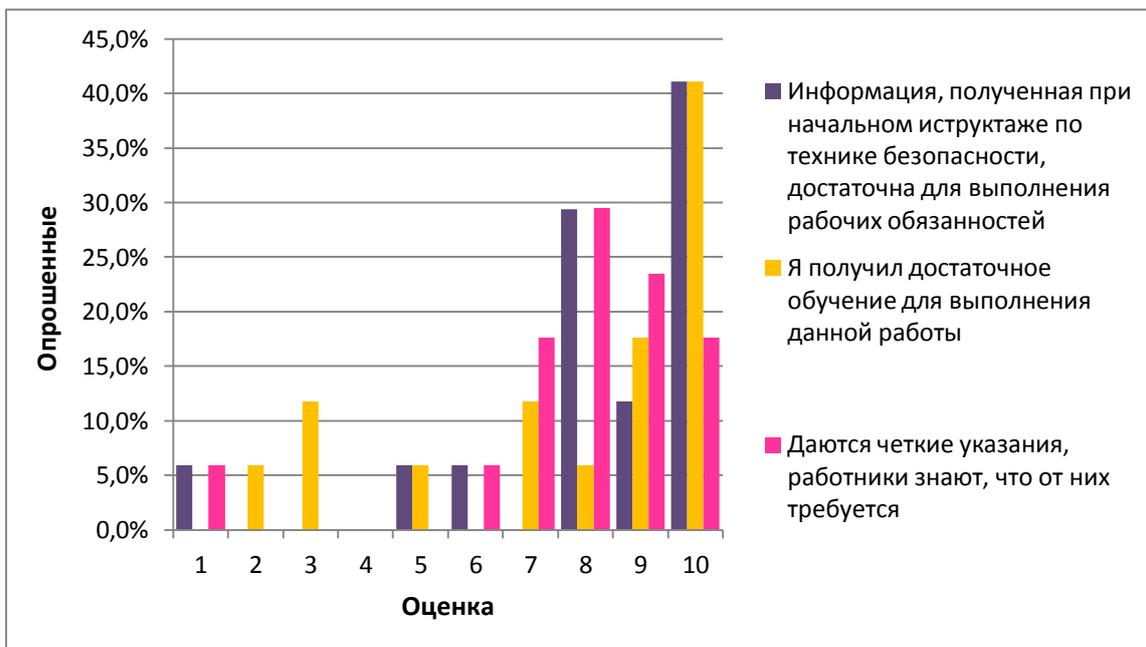
**Рисунок 30.** Химические средства

Источник: составлено автором



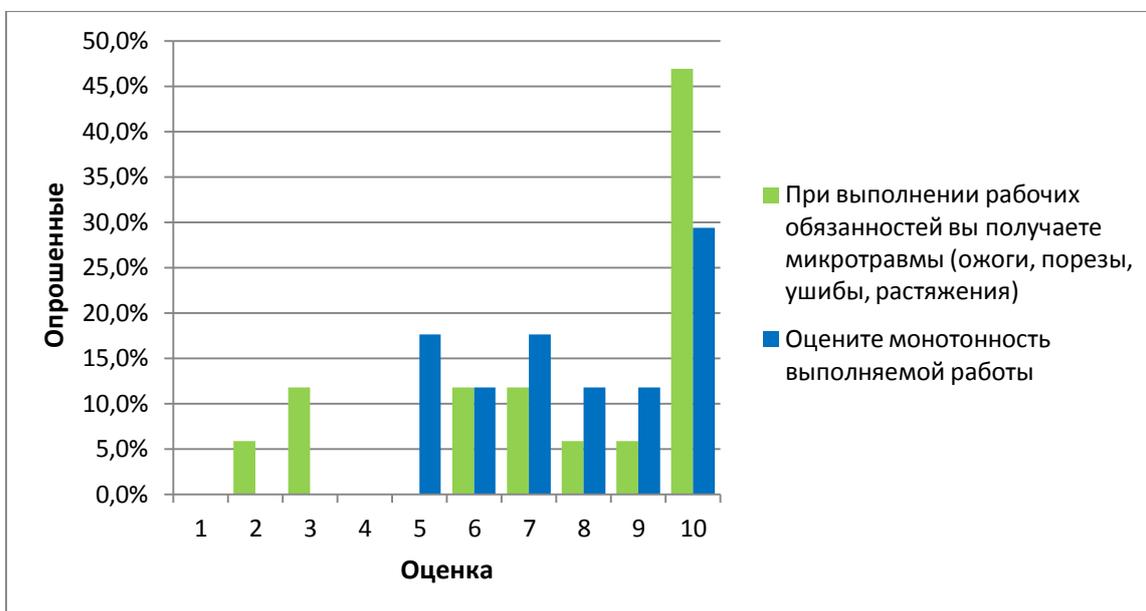
**Рисунок 31.** Поведение в случае пожара

Источник: составлено автором



**Рисунок 32.** Обучение и руководство

Источник: составлено автором



**Рисунок 33.** Рабочий процесс

Источник: составлено автором

## KOKKUVÕTE

### **TÖÖTINGIMUSTE JA TÖÖOHUTUSE ANALÜÜS JA MEETODITE VÄLJATÖÖTAMINE NENDE PARENDAMISEKS PREMIER RESTAURANTS EESTI AS NÄITEL**

Tatjana Meltišinova

Lõputöö on koostatud vene keeles. Allikate loetelu sisaldab 15 nimetust, millest 7 on raamatud vene ja inglise keeles. Töö sisaldab 33 joonist ja 2 tabelit. Lõputöö maht on 71 lehekülge (sh lisad).

Teema aktuaalsus on seotud sellega, et töökeskkonna töötajate rahulolek ja töökaitse eeskirjade täitmine otseselt mõjub Premier Restaurants Eesti AS restoranide tõhusale tööle.

Käesoleva töö eesmärgiks on välja töödata ettepanekud töökeskkonna ja tööohutuse tingimuste parandamiseks ettevõttes Premier Restaurants Eesti AS.

Uurimistööks tööohutuse ja tervishoiu süsteem ettevõttes.

Uurimis objektideks käesolevas diplomtöös on Ülemiste, Mustamäe ja Lasnamäe McDonald's.

Käesoleva töö käigus tuleb lahendada järgmised ülesanded:

1. Uurida juhised, seotud tööohutus organisatsiooniga ettevõttes
2. Analüüsida töökeskkonna ja töökorralduse kaitset ettevõttes Premier Restaurants Eesti AS
3. Korraldada uuring töötajate arvamustest hetkel olevast töökeskkonnakorraldusest
4. Analüüsida küsitlus ja riskid
5. Välja töödata ettepanekud töökeskkonna ja tööohutuse parandamiseks

Töös kasutatavad uurimismeetodid:

- Struktuuri analüüs
- Tööohutuse organiseerimise süsteemi analüüs
- Ankeetimine

Töö koosneb sissejuhatuses, kahest peatükist, järeldusest, kasutatud kirjanduse loetelust ja lisast.

Esimene peatükk käsitleb töökeskkonda ettevõtte tööohutuse organiseerimise küljest. Kirjeldatakse riskihindamise süsteem, ohutuse väljaõppimise korraldamine, töökeskkonna rahulolu. Teine peatükk käsitleb töökeskkonna ja tööohutuse korralduse analüüsi ettevõttes Premier Restaurants Eesti AS ja väljatöötatute ettepanekute täiustamine.

Premier Restaurants Eesti AS on kiirtoitlustamisega tegelev ettevõtte ja on kontrolli all ettevõttega Premier Capital Holdings LTD, mis 1995 aastast omab frantsiisi McDonald's Maltal. 2007 aasta algusest Premier Capital Holdings LTD omab litsensi McDonald's tegutsemiseks Balti riikides - Premier Group: Eesti, Läti ja Leedu. 2011 aastal oli saadud litsens restoranide tegutsemiseks Greekal. Balti peakontor asub Riias, Läti (Strategic objectives 2015).

Esimene restoran McDonald's Eestis avas oma ukse 1995 aastal. Nüüd Eestis on avatud 10 restorani – 6 Tallinnas, 1 Narvas, 1 Pärnus ja 2 Tartus.

Äristrateegia Premier Group sisaldab endas:

- 1) Ettevõtluse arendamine olemas olevate ja uute geograafiliste territooriumite raamides
- 2) Ettevõtte kasumi ja kasumlikuse suurendamine
- 3) Prioriteediks on rahuldada tarbijate vajadusi

Premier Group on pühendunud pakkuma tõhusat ja tähelepaneliku klienditeeninduse ja järjekindlat toidu kvaliteedikontrolli.

Eelmise kolme finants aastate jooksul Premier Group rekonstrueeris ja moderniseeris paljud McDonald's restoranid, mõnedes avas McCafe. Järgmiste 24 kuu jooksul, Premier Group kavatseb jätkata ülejäänute McDonald's restoranide rekonstrueerimisega, sealhulgas avada nendes McCafe.

McDonald's restoranide assortimendiks on hamburgerid, sändvitsid, friikartulid, salatid, suupisted, desserdid ja joogid, hommiku kelladel on hommikusöökide menüü. McCafe pakub laia valiku magustoite ja igasugu kohvijooke. McDonald's pakub laste ürituste ja sünnipäevade läbiviimise teenuse.

Ettevõttes Premier Restaurants Eesti AS oli korraldatud töökorralduse ja töökeskkonna ohutuse analüüs, mille aluses oli väljastatud ülevaatus hetkel olevast seisust ettevõttes.

Eesti Vabariigi töötervishoiu ja tööohutuse seadusest tööandja kohustuseks korraldama töökeskkonna riskianalüüsi, mille käigus selgitatakse välja töökeskkonna ohutegurid, mõeldakse vajaduse korral nende parameetrid ning hinnatakse riske töötaja tervisele ja ohutusele (TTOS §3, p 13, r 3).

Töökeskkonna riski hindamiseks ettevõttes Premier Restaurants Eesti AS kasutatakse matriksit , riskide kvaiteetseks hindamiseks viie balli süsteemis. Üksikasjalikuma analüüsi korraldamiseks restorani territoorium oli jagatud erinevateks osadeks: küllastajate saal, köök, laod, suve terrass ja restorani ümbitsev territoorium, kontori ja tööruumid, töökohad ja tingimused nendes. Tööandja poolt korraldatud analüüsi käigus olid selgunud riskid töövahendite kasutamisest ja erinevate tööülesannete täitmisest. Koos sellega oli antud riski hindamine ja arendatud tegevused riskide vältimiseks või vähendamiseks. Riskianalüüs on esitatud tabeli kujul vastavalt töökohtadele ja seal toimuvate tegevustele. Need dokumendid on asutusesiseseks kasutamiseks.

Vastavalt Eesti Vabariigi Töötervishoiu ja tööohutuse seadusele Premier Restaurants Eesti AS määras töökeskkonnaspetsialisti (TTOS §4, p 16). Keda tööandja on volitanud täitma töötervishoiu- ja tööohutusalaseid ülesandeid. Töökeskkonnaspetsialist peab tundma töötervishoidu ja tööohutust reguleerivaid õigusakte ja ettevõtte töötingimusi, neid jälgima ja kontrollima ning võtma tarvitusele abinõud töökeskkonna ohutegurite mõju vähendamiseks. Kord kvartalis spetsialist korraldab auditi kõikides restoranides, kui tekkivad rikkumised või

mittevastavused seadusele, uuritakse põhjused ja antakse soovitus selle probleemi lahendamiseks. Auditi korraldamisel kõige sagelemini tekkivad järgmised probleemid:

- Evakuatsiooni plaan pole uuendatud – et vähendada tuletõrjevahendite otsimist tuleb märkida plaanil muudetud tulekustutite asukohad
- Mitte kõik juhid teavad mida tuleb teha gaasiseadmete rikkemisega (CO<sub>2</sub>) – kiire reageerimiseks tuleb veel kord läbilugeda juhise kuidas tuleb reageerida gaasiriketele ja jätta meelde hädaabinumber;
- Mitte kõik töötajad kannavad ettekirjutatud jalanõud (must, kinnine, ilma kontsuta, libisemiskindel) – selleks et tagada töötajate ohutus tuleb asendada jalanõud nendega mis on ettekirjutatud;
- Mitte kõik juhid teavad kus asuvad keemilise ohutuse kaardid (kemikaalide kasutamise juhised) – kemikaalide vale kasutamise põhjusel, näiteks, kemikaalide sattumine silma, juht peab oskama andma esmaabi. Juhidele tuleks teha põhjalik koolitus kuidas kasutada keemilise ohutuse kaardid;
- Ei ole uuendatud juhtide nimekiri, kes oskavad esmaabi anda – seinal peab olema nimekiri, selleks et töötajad teaks kelle juurde pöörduma õnnetuse juhtumil.

Igas restoranis, töötajate üldkoosolekul, juhtide hulgast valitakse volitatud isik, kes tegeleb töökeskkonaga. Tema on töötajate esindaja töötervishoiu ja tööohutuse küsimustes. Volitatud isik peab läbima spetsiaalset 24 tunnist koolitust.

Ta on kohustatud jälgima vastavust ohutuse ja töötajate koolitamisest töötervishoiu- ja ohutuse valdkonnas, anda töötajatele isikukaitsevahendid, osaleda uurimises kui juhtud tööõnnetus, teavitada töötajaid ja tööandja esindajaid eriolukorra puhul või leitud puudustest töökeskkonnas. Samas ta vastutab tuleohutusest ja hoiab korras esmaabivahendid. Volitatud töötervishoiu ja tööohutuse küsimustes isik korraldab sisekontrolli kord kuus. Jälgides punktid blankis, ettevõttes säilib ohutu töökeskkond.

Vastavalt Eesti Vabariigi Töötervishoiu ja tööohutuse seadusele §2 p 4<sup>1</sup> töökoht ja töövahendid peavad olema tehniliselt heas seisukorras ja korrapäraselt hooldatud. Hooldusfirmad korraldavad hooldustöid vastavalt graafikutele. Selle tulemusena esitatakse kokkuvõtte seadme nõuetele ja töökoha nõuetele vastavusele.

Igas restoranis on piisav kogus juhte, koolitatud anda esmaabi. Vastavalt Eesti Vabariigi Töötervishoiu ja tööohutuse seadusele §3 p 13 r 8, igas vahetuses on vähemalt üks koolitatud isik. Koolitatud töötajate nimekiri asub nähtavas kohas. Mikrotraumade saamisel töökohustuste täitmisel kannatanule osutakse esmaabi. Kõik tööohutuse rikkumised sisestakse rikkumiste raamatusse edaspidiseks profilakteerimise vestluseks rikkujaga.

Tööleppingu allkirjestamisel uuele töötajale tutvustatakse tööülesanded, sise poliitikat, antakse informatsioon seotud tööohutusega, erakorralistel juhtumitel ja evakuatsioonil tegutsemisele, tulevahendite kasutamise juhend ja nende asukohad restoranis, samuti kelle juurde tuleb pöörduda esmaabi vajadusel ja kus asub esmaabipakkend.

Esmakoolitusel tutvustatakse tööseadmete ja inventaride kasutamist, keemilisi aineid ja kauba transporteerimise juhust.

Kolme restoranide töötajate vahel oli korraldatud küsitlus, seotud töökeskkonna ja tööohutuse rahuoluga. Kokku oli küsitletud 95 töötajat ja juhti.

Uuringu eesmärk – teada saada töötajate suhtumine olemasolevasse töökeskkonda ja ohutusse. See on vajalik, et teha kindlaks peamised töösuunad inimressurssidega, mis vajavad parandamist ja edasiarendamist.

Et lihtsustada tulemuste analüüsi, küsimused olid jagatud gruppideks:

- Keskkonnategurid
- Esmaabi
- Isikukaitsevahendid
- Vaheaeg puhkamiseks
- Keemilised ained

- Tulehäire korral tegutsemine
- Koolitused ja juhtimine
- Töökäik

Töötajate seas läbiviidud uuring näitas, et igas küsitletud restoranis on probleeme määruste ja ohutusnõuete täitmisega. Ülemiste McDonald'si restorani töötajate rahulolu oli kõige suurem. Järgmine on Lasnamäe McDonald's. Kõige madalam rahulolek on Mustamäe McDonald'si töötajatel.

Ülemiste McDonald'si restoranis töötajad pole rahul õhu temperatuuriga töökohal. Selgus, et mitte kõik töötajad teavad kus asub evakuatsiooni plaan. Vähem kui pool töötajatest oskavad kasutada tulekustuteid. Töötajad regulaarselt saavad mikrotraumasid. Vastajad kõrgelt kurtsid töö monotoonsuse peale.

Lasnamäe McDonald'sis ülaltoodud probleemidele lisanduvad ka järgmised: mitte kõik töötajad kasutavad isikukaitsevahendeid teatud tööde tegemisel, kapp kemikaalidega pole koguaeg lukustatud, juhid annavad ebaselgeid juhiseid.

Kõik eelnevalt toodud probleemid kohtuvad ka Mustamäe McDonald'sis, aga lisanduvad ka järgmised: töökohad pole eriti mugavad, pole piisav kogus tööriideid, töötasapind pole alati puhas, töötajad ei tea kelle juurde pöörduda esmaabi vajadusel, antakse vähe puhkepause.

Tuginedes uuringu tulemustele olid välja töötatud ettepanekud töökeskkonna ja ohutuse parendamiseks.

Olid välja töötatud ühised üritused restoranidele, ka eraldi Lasnamäe ja Mustamäe McDonald'le. Samas oli välja arvatud nende maksumus ühe töötaja kohta. Keskmise töötaja tunnitasu 3,75 €/tund.

Välja töötatud üritused kõikide kolme restoranide jaoks:

- Korraldada ventilatsiooni ja jahutus süsteemide hooldus, et parandada temperatuurseid tingimuse – 90 min ( 30 €/tund ).

- Korduv tulehäirekorral tegutsemise ja tulekustutusvahendite asukohtade – 15 min (0,94 €).
- Tulehäire korral tegutsemise kiirkoolitus – 15 min (0,94 €).
- Tulekaitsevahendite kasutamise praktilised koolitused juhtidele ja instruktoritele – 15 min (0,94 €).
- Rohkem panna rõhku esmasel evakuatsiooni koolitusel (evakuatsiooniplaani asukoht, evakuatsioonitee märgistus – 10 min (0,63 €).
- Kuutöögraafiku koostamisel panna töötajad erinevatele tööpositsioonidele. Tööpäeva jooksul teha töötajate vahel tööpositsioonide muudatuse, monotoonsuse vältimiseks.
- Esmaabi koolitused instruktoritele – 6 tundi ( 155 € koolituse maksumus ).
- Tutvustada kõik töötajad esmaabi andjate nimekirjaga – 20 min (1,25 €).

Kokku – 4,70 € ühe töötaja peale plus 185 € kulu hooldusfirmade ja koolituste peale.

Lasnamäe restoranile lisaks :

- Seletada isikukaitsevahendite kasutamise vajadust ja tutvustada riskid mis võivad kaasneda kui ignoreeritakse nende kasutamist - 45 min (2,81 €).
- Korraldada korduv tööohutuse koolitus järgnevaga teadmiste kontrolliga - 30 min (1,88 €).
- Läbiviia toiduainete valmistamise ja säilitamise nõuete teadmise kontroll. Teenindamise oskuse kontroll. Tulemuste põhjal selgitada nõrgemad kohad ja teha täiendatav koolitus. - 45 min (2,81 €).

Lisaks kokku 7,50 € ühe töötaja kohta.

Mustamäe restoranidele:

- Pöörata tähelepanu töökoha ergonoomikale – 30 min (1,88 €).
- Läbiviia lisa instruktaaz inventari ja seadmete kasutamisele, traumade tekkimise vähendamiseks töökohal – 30 min (1,88 €).
- Suure müügi ja töötempo puhul anda rohkem puhkeaega töötajatele. Tagama vajalik töötajate arv ja vajadusel hankida täiendavaid töötajaid – 5 min (0,31 €).
- Pöörata tähelepanu töökoha korrashoiule – 30 min (1,88 €).
- Anda välja täis tööriiete komplekt – 5 min (0,31 €).

Lisaks kokku – 6,26 € ühe töötaja peale.

Nende meetmete kasutuselevõtmine positiivselt mõjub töökeskkonna rahulolule, seoses millega suureneb töö tulemuslikkus.

## **SUMMARY**

### **ANALYSIS OF WORKING CONDITIONS AND JOB SAFETY AS WELL AS IMPROVEMENT PROPOSALS USING PREMIER RESTAURANTS EESTI AS AN EXAMPLE**

**Tatjana Meltššinova**

Language: Russian  
Pages: 46  
References: 15  
Keywords: ...

Figures: 33  
Tables: 2  
Appendixes: 6

This research is important because of the fact that workforce satisfaction and proper usage of job safety guidelines is directly correlated with employee performance and profitability of Premier Restaurants Eesti AS restaurants.

The subject of study is job safety regulations of the company.

Ülemiste, Mustamäe and Lasnamäe McDonald's were the objects used for this research.

Research purpose is to propose improvements to current Premier Restaurants Eesti AS working conditions and job safety.

Following steps will be taken:

1. Become familiar with current job safety manuals.
2. Analyze current working conditions and job safety enforcement.
3. Survey employees in order to estimate workforce satisfaction level.
4. Analyze employee survey results and risks associated with their jobs.
5. Propose improvements to working conditions and job safety.

Hypothesis: Improvements to working conditions and job safety proposed in this research will positively affect workforce satisfaction and will reduce work related injuries.

Research methods:

- Structural analysis
- Job safety analysis
- Surveys

Comprehensive analysis of work environment and job safety consisted of research and assessment of the following:

- Work environment factors
- First aid
- Individual protection means
- Meal and rest breaks
- Handling of cleaning chemicals
- Emergency action plan in case of fire
- Job safety training and leadership
- Work routine and microtraumas

In the process of research employees of Ülemiste, Lasnamäe and Mustamäe McDonald's restaurants have been interviewed in regards to their satisfaction with working conditions and safety techniques. There were 95 interviewees in total including employees and managers.

Several conclusions have been made as a result of interviewee response analysis:

1. Premier Restaurants Eesti AS enterprise is complying with the Law on Occupational Health and Safety. In order to gauge workplace risks a five-point system matrix is used. Risk minimization guidelines have been established with the help of this matrix. Employer has assigned a work environment specialist to each restaurant. Additionally, a job safety representative has been elected in each restaurant.
2. Regular internal audits take place in each restaurant location with the purpose of enforcing job safety regulations. Following are the most common issues found: obsolete evacuation plans, list of managers certified in first aid has not been updated, inconsistent uniform (not all employees wear footwear approved by the restaurant), lack of managers

able to fix CO<sub>2</sub> dispenser malfunctions. In order to improve job safety at the locations mentioned above all of these issues have been reported to the management.

3. Regular tech maintenance is being performed at the restaurants.
4. Each restaurant in this research has enough managers able to perform first aid in the event of an injury.
5. Employees are given a course in job safety during orientation.
6. Employee survey has shown that in each of the restaurants some employees have problems following job safety regulations.

Ülemiste McDonald's employees are not content with the air conditioning. Additionally, not all employees are aware of evacuation plan location and less than half of employees know how to use a fire extinguisher. Microtraumas are a common issue among employees due to high monotony of work (as noted by the survey respondents).

In addition to the issues mentioned above, some Lasnamäe McDonald's restaurant employees do not use individual protection means while performing hazardous tasks. Moreover, cleaning chemistry products are not always locked away. Another issue at this restaurant - unclear instructions from management.

All of the above can also be found at Mustamäe McDonald's, however, there are additional issues such as: uncomfortable workplace, lack of available uniforms, not every workplace is kept clean, employees do not know who can perform first aid, limited rest breaks.

7. In conclusion, based on survey results workplace management and job safety improvement proposals have been created.

These proposals fall into one of two categories: general guidelines for all restaurants and special guidelines for individual restaurants - Lasnamäe McDonald's and Mustamäe McDonald's.

Implementation of these proposals will positively affect workforce satisfaction and enhance employee work performance.

Deklareerin, et käesolev lõputöö, mis on minu iseseisva töö tulemus, on esitatud Tallinna Tehnikaülikooli diplomi taotlemiseks ning selle alusel ei ole varem taotletud akadeemilist kraadi ega diplomit.

Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjanduslikest allikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Autor .....

(nimi, allkiri, kuupäev)

Üliõpilaskood: .....

Töö vastab kehtivatele nõuetele

Juhendaja .....

(nimi, allkiri ja kuupäev)

Kaitsmisele lubatud: ”.....” ..... 2015

TTÜ TK kaitsmiskomisjoni esimees:

.....  
(nimi, allkiri)