

Условия труда официанта



Т.Ю. Лустгартен

*к.т.н., Костромской
государственный
университет;
г. Кострома*

*e-mail:
tlustgarten@yandex.ru*

Аннотация. Представлены результаты исследований условий труда официанта. В результате проведенного хронометража идентифицированы опасные и вредные производственные факторы и время их воздействия на официанта, а также результаты инструментальных измерений уровней факторов. Проведены гигиеническая оценка условий труда и анализ спецодежды официанта. Даны рекомендации для подбора новой спецодежды в соответствии с требованиями стандартов и классом ресторана. Исследованы условия труда студента по фактору «напряженность труда» (учебного процесса). Проведен сравнительный анализ напряженности труда официанта и студента. Даны рекомендации по улучшению условий труда официанта и режиму труда и отдыха для сохранения здоровья работающих.

Ключевые слова: официант, класс условий труда, нормативное значение, режим труда и отдыха.

Ресторанный бизнес, бурно развиваясь, постоянно нуждается в кадрах [1], поэтому профессия официанта востребована на рынке труда, особенно студентами. Это объясняется тем, что каждый студент, поступающий на эту работу, рассчитывает на щедрые чаевые, бесплатное питание и гибкий график работы, который позволяет сохранить очную форму обучения. Проведем исследование условий труда официанта и студента и оценим, возможно ли совмещать студенту два рода деятельности.

Для исследования условий труда официанта был выбран ресторанный комплекс при гостинице, позиционирующий себя как самый престижный ресторан. Ресторанный комплекс включает два ресторана и летнюю веранду. Для изучения технологического процесса оказания услуг и детализации рабочего времени официанта проведены хронометраж рабочего времени и опрос работающих.

В результате проведенных исследований режима труда выявлено, что график работы официанта следующий: первый день – 17 ч, второй день – 12 ч,

два дня выходных. Из опроса работающих известно, что начало рабочего дня может быть разным: с 16, 17, 18 часов (видимо, это и есть «гибкий» режим работы). Продолжительность смены может составлять 12...17 ч.

В результате хронометража были идентифицированы следующие опасные и вредные производственные факторы, влияющие на официанта в процессе труда:

- опасные – острые кромки поверхностей инвентаря, посуды, приборов, повышенное значение напряжения в электрической цепи;
- вредные – недостаточная освещенность, повышенный уровень шума, повышенная (пониженная) температура воздуха рабочей зоны, нервно-психические перегрузки, физические перегрузки [2].

В обязанности официанта входит: подготовка зала к обслуживанию; получение из сервизной столовой посуды, приборов и столового белья; сервировка столов с учетом стандартов организации питания; обучение помощников официанта на рабочих местах технологиям сервировки столов; контроль предварительной сервировки столов, оценка наличия столовой посуды, приборов, столового белья, аксессуаров и инвентаря и прогнозирование потребности в них; составление заявок на пополнение ассортимента столовой посуды, приборов, столового белья, аксессуаров и инвентаря, необходимых для сервировки столов [3].

В результате исследования условий труда были проведены инструментальные измерения уровней факторов производственной среды в соответствии с утвержденными методиками измерений (табл. 1).

Из табл. 1 видим, что освещенность не соответствует нормативным требованиям. Уровень шума может достигать 81 дБ при норме 55 дБ для залов кафе, ресторанов, столовых [5]. Из опроса работаю-

Таблица 1.

Результаты инструментальных измерений

Фактор	Верхний зал		Нижний зал	
	Фактическое значение	Нормативное значение	Фактическое значение	Нормативное значение
Освещение:				
КЕО, %	0,6	0,5	0,5	0,5
Е, лк	86,3	200 [4]	22,7	200 [4]
Кп, %	3	20	1	20
Микроклимат:				
T, °C	21	21 ... 28	22,6	21 ... 28
v, м/с	0,03	0 ... 0,1	0,16	0 ... 0,1
W, %	25	15 ... 75	27	15 ... 75
Шум, дБ А	81	55 [5]	78	55 [5]



щих выявлено, что в летние жаркие дни при работе на летней веранде, а также зимой при работе в очень жарком и непроветриваемом помещении случается перегревание (тепловой удар). В процессе работы у официантов проявляются аллергические реакции, которые возникают при вдыхании пуха, пыли (при работе на летней веранде), косметических и парфюмерных запахов от гостей ресторана.

В ходе работы исследованы условия труда по фактору «напряженность трудового процесса», который характеризует трудовой процесс, отражает преимущественную нагрузку на ЦНС (нервное, психоэмоциональное напряжение, длительность и интенсивность интеллектуальной нагрузки) [6]. Из опроса работающих выявлено, что в большинстве случаев рабочая смена официанта продолжается до полуночи, а в выходные и праздничные дни – до утра. В результате продолжительной напряженной работы, особенно в условиях повышенного шума, суммарных теплопритоков от линии раздачи и оборудования в торговом зале (винные шкафы, прилавки-витрины для десертов, кофе-машины и торговые автоматы), высокой влажности от моечного отделения возникает переутомление. Восстановиться к следующей рабочей смене организм работающего не успевает, накапливается усталость.

К официанту предъявляются высокие требования: он должен работать быстро, красиво и профессионально при большой физической нагрузке и дефиците времени в часы пик. Он должен уметь быстро застелить стол, расположить предметы сервировки в соответствии со стандартами. Официант постоянно находится в нервно-эмоциональном напряжении, поскольку все люди различны не только по характеру, манере общения, но и по уровню культуры. Зачастую посетители проявляют негативную реакцию на малейшее невнимание к ним либо, находясь в состоянии алкогольного опьянения, неадекватно оценивают текущий момент в работе, не учитывают нагрузку на официанта в зале.

Руководство ресторана, в связи с производственной необходимостью, вправе поручать работнику иные задания, соответствующие его функциональным обязанностям [7].

В каждом ресторане введены штрафные санкции, грозящие нерадивым сотрудникам:

- при нахождении за служебным столиком более трех человек – 200 рублей;
- неправильное занесение в компьютер количества гостей и нумерации столиков – 500 рублей;
- опоздание на работу – 100 рублей за час;
- нахождение без бейджика и специальной одежды – 50 рублей;
- работа без медицинской книжки – 1000 рублей;
- разговор по мобильному телефону в зале ресторана – 3000 рублей.

Наказания иногда несправедливы. Данный факт является стрессовым для работающего и приводит к конфликтным ситуациям. Если отсутствует медицинская книжка, то по законодательству официант не имеет права не только работать, но и находиться в помещении ресторана [8]. Медосмотр официанты должны проходить регулярно, один раз в шесть месяцев в соответствующих учреждениях здравоохранения для получения допуска профпригодности.

Оценка напряженности труда проводилась с учетом 23 показателей. В результате этой оценки класс условий труда по напряженности труда определен – 3.2, это значение обусловлено фактической продолжительностью рабочего дня и сменностью работы.

Исследованы условия труда по фактору «тяжесть трудового процесса», который отражает преимущественную нагрузку на опорно-двигательный аппарат и функциональные системы организма (сердечно-сосудистую, дыхательную и др.), обеспечивающие его деятельность. Нас интересовало, какую динамическую, статическую работу официант выполнил, сколько поднял, перенес, прошел, сколько раз наклонился (в пересчете на 8-часовой рабочий день).

Профессия официанта предполагает высокую нагрузку на ноги. В результате проведенных нами исследований выявлено, что официант проходит в среднем 9...11 км. Большинство официантов предпочитает носить обувь без каблука, так называемые балетки. Стоит отметить, что абсолютно плоская подошва не является анатомически правильной, поэтому длительное ношение балеток или мокасин может привести к деформации стопы. Идеальная анатомическая форма подошвы – это когда пятка слегка приподнята относительно передней части стопы [8]. Обувь должна быть кожаной с закрытыми носком и пяткой. Высота каблука для женщин для удобства и безопасности должна быть 25...50 мм [10].

Для быстрого обслуживания гостей готовые блюда устанавливаются на поднос, вес которого может достигать 4...6 кг, его приходится нести в зал по скользкому «модному» полу из современных отделочных материалов, а иногда и в номера гостиницы, поднимаясь по лестнице.

Оценка тяжести труда официанта проводилась на основе учета всех показателей. Класс условий труда по тяжести труда – 3.2, обусловлен массой поднимаемого и перемещаемого груза, перемещением в пространстве, процессом обслуживания.

В ходе оценки травмоопасности рабочего места официанта выявлено: производственное оборудование, инвентарь не соответствуют требованиям безопасности. Обучение и инструктажи соответствуют нормативным требованиям охраны труда [11].

При оценке соответствия спецодежды нормативным требованиям выявлено, что работники ресторана обеспечены форменной одеждой: белыми

и черными футболками с логотипом заведения, белыми рубашками, теплыми трикотажными кофтами для работы в холодный период года или вечерами на летней веранде, а также длинными черными фартуками много ниже колен, с карманами для необходимых принадлежностей. Из опроса официантов выявлено, что одежда неудобна – длинный фартук затрудняет движение в зале и по лестнице.

Работники ресторана должны быть обеспечены форменной одеждой в соответствии с типом, классом ресторана и дизайном интерьера [12]. Официант должен иметь презентабельную внешность, так как он – лицо ресторана. В соответствии с требованиями стандарта рекомендуем следующую форменную одежду: белая накрахмаленная рубашка, застегнутая на все пуговицы, воротничок не застегнут, лежит аккуратно, длинные рукава застегнуты на запястье (нельзя закатывать рукава или подтягивать их вверх) [9]; жилет; юбки для девушек и брюки для мужчин. Красивые рубашки, строгие жилеты и атрибуты униформы персонала, выполненные в стиле заведения, позволяют создать уникальную атмосферу конкретно данного ресторана. Для многих клиентов именно особая аура и является притягательным фактором, который заставляет их возвращаться вновь и вновь. Одежду лучше всего изготавливать из носких практичных тканей – чистого и смесового хлопка, чтобы форма была устойчива к сминанию и сохраняла свежий вид. Фартуки для официантов – неотъемлемый и обязательный атрибут униформы, позволяющий соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям. Фартук должен иметь карманы для принадлежностей: чистого носового платка, авторучки, книжки бланков счетов, ножа сомелье, калькулятора, льняного ручника, который должен находиться на левой руке, чтобы уберечь официанта от воздействия температуры посуды с горячими блюдами.

По результатам исследований проведена гигиеническая оценка условий труда [6], результаты представлены в табл. 2.

Таким образом, установлен итоговый класс условий труда официанта – 3.3 (вредный третьей степени), что может привести к развитию профессиональных заболеваний легкой и средней степени тяжести (с потерей профессиональной трудоспособности) в период трудовой деятельности, росту хронической (профессионально обусловленной) патологии [6]. Опрос работодателей показал, что максимальный стаж работы по профессии «официант» составляет не более пяти лет. Если в перспективе нет продвижения по карьерной лестнице, сотрудники прекращают работу по данной профессии.

Для улучшения условий труда официанта в ресторане и приведения их в соответствие с требованиями рекомендуем:

Таблица 2.

Результаты оценки условий труда официанта

Фактор	Класс условий труда						
	1.0 (оптимальный)	2.0 (допустимый)	3.0 (вредный)				4.0 (опасный)
			3.1	3.2	3.3	3.4	
Освещение				+			
Микроклимат		+					
Шум					+		
Тяжесть				+			
Напряженность				+			
Общая оценка условий труда – 3.3							
Травмоопасность – 3							
Обеспеченность СИЗ – не соответствует							

- для свободного проникновения естественного освещения в зал освободить оконные проемы;
- для улучшения качества искусственного освещения установить светодиодные лампы;
- для снижения напряженности трудового процесса организовать рациональные режимы труда и отдыха (рабочая смена/выходной: 1/1);
- для снижения класса травмоопасности надежно прикрепить напольные покрытия и ковровые дорожки к полу;
- для исключения скольжения застелить ступени лестниц резиновым покрытием;
- предусмотреть в гардеробных отдельное хранение уличной и специальной одежды;
- заменить одежду официантов на более удобную и презентабельную;
- разместить в зале ресторана средства индивидуальной защиты органов дыхания типа «Феникс» для гостей и работающих в ресторане на случай возникновения чрезвычайной ситуации – пожара.

Исследование условий обучения студента в вузе свелось к оценке напряженности учебного процесса. В соответствии с новыми учебными планами изучение каждой дисциплины состоит из аудиторных занятий и самостоятельной работы студента, причем зачастую время на самостоятельное изучение составляет 50% и более от выделенных для дисциплины часов. При анализе условий труда студентов выявлено: при шестидневной учебной неделе в среднем студенты учатся три пары, порядка шести часов в день. В течение семестра выполняются курсовые работы. При рейтинговой системе обучения на каждое занятие необходимо приходить с выполненным домашним заданием, зарабатывать баллы за выполнение аудиторных заданий, защиту лабораторных работ, т.е. необходимо постоянно принимать решения и нести ответственность за конечный результат. Пропуск занятий, невыполнение



учебного плана, неудовлетворительные оценки за домашние и контрольные работы приводят к конфликтным и стрессовым ситуациям. Опрос обучающихся показал, что официантами зачастую работают студенты, для которых будущая профессия никаким образом не пересекается с ресторанным бизнесом, т.е. речь о приобретении практических навыков будущей профессии не идет.

Таким образом, по напряженности учебного процесса студента выявлен класс условий труда – 3.3 (напряженный труд третьей степени). Учебная работа характеризуется эмоциональной нагрузкой на организм, требует интенсивной работы мозга по получению и переработке информации.

Еще в позапрошлом веке классик отечественной физиологии, основоположник русской физиологической школы И.М. Сеченов обратил внимание, что оптимальное соотношение длительности элементов цикла «работа – отдых» заложено природой в отношении циклов «систола (сокращение) – диастола (расслабление)» сердечной мышцы как «1:2». Это соотношение, при котором сердце сохраняет свою работоспособность на протяжении всей человеческой жизни. Такому положению вещей схематически отвечает 8-часовой рабочий день в 24-часовом суточном цикле. Социальные приоритеты могут заставлять человека продолжать работать только на фоне истощения организма и тем самым ускорять его износ, преждевременное старение, потерю трудоспособности, скрытое формирование патологии [13].

Исходя из вышесказанного, приходим к выводу: не рекомендуется совмещать очное обучение в университете с подработкой в качестве официанта, поскольку перегрузки и переутомление, связанные с работой в ночное время, и необходимость регулярного выполнения учебного плана обучения в университете отрицательно скажутся на здоровье молодых людей репродуктивного возраста.

Литература

1. Фабрика бизнеса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.fabrikabiz.ru/restaurant/4/25.php> «Ресторанный бизнес».
2. ГОСТ 12.0.003–2015. ССБТ. Опасные и вредные производственные факторы. Классификация [Электронный ресурс] // СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа : <http://www.consultant.ru>
3. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 1 декабря 2015 г. № 910н «Об утверждении профессионального стандарта «Официант/бармен» [Электронный ресурс] // СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
4. СНиП 23-05–95. Естественное и искусственное освещение [Электронный ресурс] // СПС

«Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

5. СН 2.2.4/2.1.8.562–96. Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки [Электронный ресурс] // СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

6. Р 2.2.2006–05. Руководство, по гигиенической оценке факторов рабочей среды и трудового процесса. Критерии и классификация условий труда: утв. Главным государственным санитарным врачом России 29.07.2005 г. [Электронный ресурс] // СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

7. Должностная инструкция официанта ресторана. [Электронный ресурс] // СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

8. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ (ред. от 28.11.2015) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» [Электронный ресурс] // СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

9. Медицинские центры мира [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://medicalcenters.ru> Деформации стопы.

10. Стандарты обслуживания в ресторане: учебное пособие [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://restoranoff.ru>.

11. МУ ОТ РМ 02–99. Оценка травмобезопасности рабочих мест для целей их аттестации по условиям труда. [Электронный ресурс] // СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

12. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 9 декабря 2014 г. № 997н «Об утверждении Типовых норм бесплатной выдачи специальной одежды, специальной обуви и других средств индивидуальной защиты работникам сквозных профессий и должностей всех видов экономической деятельности, занятым на работах с вредными и (или) опасными условиями труда, а также на работах, выполняемых в особых температурных условиях или связанных с загрязнением» [Электронный ресурс] // СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

13. Бобко Н.А. Правильное соотношение «работа: отдых» – залог сохранения здоровья / Академия Здоровья [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.zid.com.ua/rus_creativework/pravylnoe-sootnoshenye-rabota--otdyh-zaloh-sohranenyua-zdorovya.

Working Conditions of the Waiter

T.Yu. Lustgarten, candidate of technical sciences, Kostroma State University; Kostroma

e-mail: tlustgarten@yandex.ru

Summary. Results of researches of working conditions of the waiter are presented. As a result of the carried-out timing dangerous and harmful production factors, and time of their impact on the waiter are identified. Results of tool measurements of levels of factors are presented. Hygienic assessment of working conditions is carried out. The analysis of overalls of the waiter is carried out. Recommendations for selection of new overalls according to requirements of standards and a class of restaurant are made. Working conditions of the student on a factor tension of work (educational process) are investigated. The comparative analysis of tension of work of the waiter and student is carried out. Recommendations about improvement of working conditions of the waiter and a work-rest schedule for maintaining health of working are made.

Keywords: waiter, class of working conditions, standard value, work-rest schedule.

References:

1. Factory of business. Available at: <http://www.fabrikabiz.ru/restaurant/4/25.php> «Restaurant business».
2. GOST 12.0.003–2015. Ssls. Dangerous and harmful production factors. Classification. Available at: ATP «Consultant Plus» <http://www.consultant.ru>
3. The order of the Ministry of Labour and Social Protection of the Russian Federation of December 1, 2015 No. 910n «About the approval of the professional Waiter/bartender standard». *Union of Right Forces «Consultant Plus»*. Available at: <http://www.consultant.ru>.
4. Construction norms and rules 23-05-95. Natural and artificial lighting. *Union of Right Forces «Consultant Plus»*. Available at: <http://www.consultant.ru>.
5. Sanitary standards 2.2.4/2.1.8.562–96. Noise in workplaces, in rooms of residential, public buildings and in the territory of the housing estate. *Union of Right Forces «Consultant Plus»*. Available at: <http://www.consultant.ru>.
6. Management 2.2.2006–05. The management, by hygienic assessment, factors of a working environment and labor process. Criteria and classification of working conditions. *Union of Right Forces «Consultant Plus»*. Available at: <http://www.consultant.ru>.
7. Duty regulations of the waiter of restaurant. *Union of Right Forces «Consultant Plus»*. Available at: <http://www.consultant.ru>.
8. The federal law from 3/30/1999 No. 52-FZ «About sanitary and epidemiologic wellbeing of the population»
9. Medical centers of the world. *Deformations of foot*. Available at: <http://medicalcenters.ru>.
10. Standards of service at restaurant: manual. Available at: <http://restoranoff.ru>.
11. Methodical tests OT PM 02–99. Assessment of injury prevention of jobs for their certification under the terms of work. *Union of Right Forces «Consultant Plus»*. Available at: <http://www.consultant.ru>.
12. The order of the Ministry of Labour and Social Protection of the Russian Federation of December 9, 2014 No. 997n «About the approval of Standard norms of free delivery of special clothes, special footwear and other individual protection equipment to the workers of through professions and positions of all types of economic activity occupied at works with harmful and (or) dangerous working conditions and also at the works performed in special temperature conditions or connected with pollution».
13. Bobko N.A. Proper correlation «work: rest» – guarantee of maintaining health. Available at: http://www.zid.com.ua/rus_creativework/pravylnoe-sootnoshenye-rabota--otdyh-zaloh-sohraneniya-zdorovya.

Экологическая ответственность бизнеса и открытая отчетность как факторы, влияющие на конкурентоспособность продукции на рынке

Е.Е. Галкина

к.э.н., Московский авиационный институт (НИУ); Москва

e-mail: mai503@yandex.ru

М.И. Дайнов

к.т.н., профессор, Московский авиационный институт (НИУ); Москва

Л.И. Малько

к.т.н., доцент, Московский авиационный институт (НИУ); Москва

Аннотация. Современное общество оценивает качество продукции по многим показателям, одним из которых в условиях экологического кризиса является негативное воздействие на окружающую среду, оказываемое в процессе производства продукции. Таким образом, экологическая ответственность предприятия становится фактором, который подлежит внимательной оценке со стороны инвесторов, партнеров, потребителей, обществу. Повысить свою экологическую эффек-