



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»**

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**Кафедра управления персоналом и экономики труда**

Комкова Полина Владимировна

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ОХРАНОЙ ТРУДА  
И ЗДОРОВЬЯ ПЕРСОНАЛА НА ПРЕДПРИЯТИИ ТУРИНДУСТРИИ**

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**  
по направлению подготовки 38.03.03 – «Управление персоналом»,  
профиль «Аудит и контроллинг персонала»

г. Владивосток  
2018

## Оглавление

Введение.....	4
1 Принципы управления организацией охраны труда и здоровья персонала в гостиничном бизнесе .....	6
1.1 Сущность организации охраны труда и здоровья персонала в РФ, классификация рисков .....	6
1.2 Основные задачи по организации безопасности труда в гостинично-ресторанном комплексе .....	14
1.3 Система управления и контроля организации труда в гостинично-ресторанном комплексе .....	22
2 Анализ управления охраной труда и здоровья персонала в ЗАО «Хабаровсктурист» .....	30
2.1 Общая характеристика деятельности ЗАО «Хабаровсктурист» .....	30
2.2 Анализ системы обеспечения безопасности труда и здоровья персонала и предотвращения рисков в ЗАО «Хабаровсктурист» .....	35
2.3 Разработка предложений по управлению безопасностью труда и охраны здоровья персонала в ЗАО «Хабаровсктурист» .....	38
Заключение .....	46
Список использованных источников .....	49
Приложение А .....	55
Приложение Б .....	56
Приложение В.....	57
Приложение Г .....	60
Приложение Д.....	63
Приложение Е.....	64

## Введение

Организация охраны труда и здоровья на предприятии является обязательным условием деятельности любого хозяйствующего субъекта, при этом учитываются как нормы и требования к отраслевой деятельности, так и обеспечении общих требований защиты сотрудников от воздействия управляемых факторов: исправности используемого оборудования и оснащения, микроклимат, психологический климат, профессиональная подготовка персонала и контроль за здоровьем персонала.

Для гостиничного предприятия охрана труда и здоровья персонала связана с производством основной услуги – проживанием гостей. Следует отметить, что качество управления безопасностью труда контролируется органами государственной власти, при этом несоблюдение норм и требований влечет за собой административную, в ряде случаев и уголовную ответственность, налагаемую на должностных лиц.

Актуальность темы исследования определяется существующими тенденциями в управлении предприятиях – снижающимся вниманием к аспекту охраны труда. Несоблюдение требований по организации безопасных условий создает угрозы жизни и здоровью людей, а также приводит к существенным финансовым потерям, связанным с выплатами компенсаций, замене оборудования, снижением положительного имиджа предприятия.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка мер по совершенствованию управления охраной труда и здоровья персонала в ЗАО «Хабаровсктурист».

Для достижения цели необходимо решить следующие задачи:

- обобщить теоретические исследования в вопросе управления охраной труда и здоровья персонала;
- проанализировать систему охраны труда и здоровья в ЗАО «Хабаровсктурист»;
- разработать предложения по совершенствованию системы управления охраной труда и здоровья персонала в ЗАО «Хабаровсктурист».

Объект исследования – система охраны труда и здоровья персонала в ЗАО «Хабаровсктурист».

Предмет исследования – система управления охраной труда и здоровья персонала на предприятии туриндустрии.

В исследовании были использованы работы отечественных и зарубежных авторов: М.И. Булгакова, Ю.В. Хомченко, Е.С. Березиной, В.В. Стороженко, М.В. Костенникова, С.Г. Брусенцова, Н.В. Волковой, Е.И. Ефимовой, В.Н. Смирнова, И.М. Жукова и др.

В работе были использованы следующие методы исследования: анализ научной и учебной литературы, обзор нормативно-правовой базы РФ в сфере охраны труда и здоровья персонала на предприятии, сравнения показателей, синтез теоретических и аналитических данных, наблюдение за работой персонала.

Практическая значимость исследования определяется возможностью применения полученных выводов в разработке системы управления охраной труда и здоровья персонала в ЗАО «Хабаровсктурист» и на аналогичных предприятиях туриндустрии.

Работа состоит из введения, двух глав и заключения.

Во введении отражена актуальность работы, поставлена цель, сформулированы задачи.

В первой главе раскрыта сущность охраны труда и управления безопасностью труда, рассмотрены правовые основы регулирования отношений в области безопасности труда, охраны труда и здоровья работников с учетом их занятости на производстве.

Во второй главе проведен анализ условий труда и организации безопасности в ЗАО «Хабаровсктурист», исследованы причины рисков на предприятии и направления совершенствования системы управления охраной труда и здоровья сотрудников предприятия. Предложены меры совершенствования системы управления.

В заключении подведены итоги и сделаны выводы.

# **1 Принципы управления организацией охраны труда и здоровья персонала в гостиничном бизнесе**

## **1.1 Сущность организации охраны труда и здоровья персонала в РФ, классификация рисков**

Регулирование отношений в области охраны труда в Российской Федерации основывается на международном опыте и опыте периода Советского Союза, является неотъемлемой частью национальной политики управления трудовыми ресурсами и социального обеспечения граждан России.

Регулирование охраны труда на мировом уровне осуществляется Международной организацией труда и Европейским агентством по охране труда и здоровья на рабочем месте. Международная организация труда – это специализированное учреждение ООН, занимающееся вопросами регулирования трудовых отношений. Европейское агентство по охране труда занимается содействием созданию безопасного и производительного труда через обмен информацией и продвижение культуры предотвращения риска. На национальном уровне функционируют профильные институты и ассоциации, разрабатывающие стандарты в области охраны труда: Institution of Occupational Safety and Health (IOSH – Институт по технике безопасности и охране здоровья, Великобритания), Japan Industrial Safety and Health Association (JISHA – Японская ассоциация промышленной безопасности и здоровья, Япония), American Industrial Hygiene Association (АИНА – Американская ассоциация промышленных гигиенистов, США), Finnish Institute of Occupational Health (ФИОН – Финский институт профессионального здравоохранения, Финляндия) [37].

В России государственный контроль и надзор за соблюдением требований охраны труда осуществляется федеральной службой по труду и занятости при Министерстве труда и социальной защиты, а также федеральными органами исполнительной власти. Законодательство в сфере охраны труда является основой управления охраной труда. Оно включает в себя ряд законов, главными

из которых являются Трудовой кодекс РФ (статья 212 «Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда») и Федеральный закон № 426-ФЗ от 28 декабря 2013 г. «О специальной оценке условий труда». В нормативные правовые акты по охране труда входят гигиенические нормативы, санитарные правила и нормы, межотраслевые правила по охране труда (правила безопасности) и др. [2].

С 01.01.2013 г. вступил в силу ГОСТ Р 54934-2012 «Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования» идентичный стандарту OHSAS 18001:2007 «Occupational health and safety management systems. Requirements» [34].

Для регулирования отношений между работниками и работодателями в отношении безопасности труда используются конвенции МОТ (Конвенции в отношении здоровья и безопасности (№№155, 162)), которые определяют требования к организации рабочих мест и предоставленных условий.

Согласно разработанным конвенциям в этой области, должны быть установлены и соблюдаться ясные своды правил и процедур относительно гигиены труда и техники безопасности, в особенности обеспечение и использование средств индивидуальной защиты, чистый туалет, доступ к питьевой воде. Также при необходимости должно быть предоставлено санитарное оборудование для хранения продуктов. Запрещается нарушение установленного конвенциями порядка, условий на рабочем месте, условий в помещениях для отдыха. В частности, молодые сотрудники не должны работать в опасных и вредных для здоровья человека условиях.

Конвенции в отношении рабочих часов (№1, 14, 30, 47, 63) устанавливают правила определения и границы рабочего времени. Конвенции содержат требования как к общим положениям определения рабочего времени, так и к частным случаям — определению рабочего времени в различных отраслях (промышленности, торговле, учреждениях).

Конвенция №63 определяет порядок ведения статистики оплаты труда и рабочего времени. В данных требованиях определено, что максимально

допустимое рабочее время в неделю должно соответствовать тому, которое установлено национальным правом, но не может превышать 48 часов. При этом максимально допустимое время для сверхурочной работы в неделю не может превышать 12 часов. Сверхурочная работа допускается исключительно на добровольной основе и оплачиваться она должна в премиальном размере. Служащий имеет право по крайней мере на один выходной день, следующий за шестью подряд отработанными днями.

Охрана труда в современном мире имеет огромное значение в связи с интенсивным развитием производственной сферы и появлением новых видов деятельности. Соблюдение ее принципов позволяет решить целый ряд задач, среди которых:

- гарантированная защита сотрудников предприятия от вредных и опасных факторов, влияющих на их здоровье или здоровье их потомства;
- снижение расходов на обеспечение производственного процесса;
- исключение серьезных экономических убытков из-за потери рабочего времени;
- исключение претензий и финансовых санкций контролирующих органов, призванных следить за соблюдением требований трудового законодательства;
- повышение производительности и качества труда персонала [16].

Организация охраны труда является объектом государственного регулирования, которое осуществляется с помощью нормативных требований, стандартов безопасности труда, правилами и инструкциями.

Профессиональная безопасность и охрана труда – это условия и факторы, которые отражаются на благополучии сотрудников, посетителей и других лиц, присутствующих на предприятии [43].

В статье 204 ТК РФ дано определение: охрана труда – система сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические,

санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия [2].

Охрана труда определяется условиями организации рабочего места, т.е. места, где работник должен находиться под контролем его работодателя. Условия труда – совокупность факторов производственной среды и трудового процесса, оказывающих влияние на работоспособность и здоровье работника [3].

В зависимости от назначения должности и характера выполняемых функций на работника оказывают три группы факторов (Рисунок 1).



Источник: [2]

Рисунок 1 – Факторы разной степени воздействия на работника

К безопасным факторам относят факторы, воздействие которых не содержат вредных или опасных воздействий на организм человека, т.е. воздействие осуществляется в пределах допустимых норм.

К вредным факторам относятся производственные факторы, воздействие которых может привести к заболеванию работника. К опасным факторам относят факторы, воздействие которых может привести к его травме.

Управление охраной труда на предприятии осуществляется с помощью комплекса взаимосвязанных мероприятий по выявлению, оценке и снижению уровней профессиональных рисков.

Работодатель несет ответственность по обеспечению безопасных условий труда с помощью следующих действий:

– обеспечить безопасность работников при эксплуатации зданий, сооружений, оборудования, осуществления технологических процессов, инструментов, сырья и материалов;



- создание и функционирование системы управления охраной труда, в том числе: разрабатывать инструкции, правила, проверять условия труда, обеспечивать доступ контролирующих органов к проверке условий труда;
- обеспечить соответствующие нормам условия труда;
- соблюдать режим труда и отдыха работников в соответствии с трудовым законодательством;
- обеспечить за счет собственных средств спецодежды, обуви и других средств индивидуальной защиты;
- обеспечить специальную оценку условий труда;
- своевременно проводить медицинские осмотры согласно отраслевым требованиям.

Все работники гостиниц — от руководителей до обслуживающего и технического персонала — обязаны проходить периодические медицинские осмотры раз в год, а лицо, поступающее на работу в гостиницу, обязано пройти предварительный медицинский осмотр. Такие осмотры проводятся в целях охраны здоровья населения, предупреждения возникновения и распространения заболеваний. В ходе предварительного (периодического) медосмотра обязательно посещение следующих врачей-специалистов: терапевта, психиатра, нарколога, дерматовенеролога, оториноларинголога, стоматолога [11].

Организация охраны труда в компании определяется численностью работников: при численности менее 50 человек отдельная служба создается по решению руководителя с учетом специфики производственной деятельности. В случае превышения 50 человек на предприятии должна быть создана служба или должность специалиста по охране труда.

Работник любой организации имеет право на обеспечение соответствующего рабочего места, обучения безопасным методам и приемам труда за счет средств работодателя, а также получать дополнительное профессиональное образование за счет средств работодателя.

Условия трудового договора не могут противоречить нормам безопасности

труда, при отказе сотрудника выполнять работу в условиях нарушения обеспечения условий труда, работодатель обязан предоставить временно иную работу и оперативно устранить нарушения. Таким образом, обеспечение безопасности труда является неотъемлемым условием работы сотрудников.

Для всех принимаемых на работу лиц, а также для работников, переводимых на другую работу, работодатель (или уполномоченное им лицо) обязан проводить инструктаж по охране труда. Вводный инструктаж по охране труда проводится по программе, разработанной на основании законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации с учетом специфики деятельности организации и утвержденной в установленном порядке работодателем. Кроме вводного инструктажа по охране труда, проводится первичный инструктаж на рабочем месте, повторный, внеплановый и целевой инструктажи [9].

Нарушения государственных нормативных требований охраны труда влечет административную ответственность должностных лиц и юридических лиц в следующих случаях и объемах:

1) нарушение установленного порядка проведения специальной оценки условий труда или ее не проведение – штраф до 10 000 руб., на юридическое лицо от 60 тыс. руб. до 80 тыс. руб.;

2) допуск работника к исполнению им трудовых обязанностей без прохождения в установленном порядке обучения и проверки знаний требований охраны труда, обязательных медицинских осмотров – 15 тыс. руб., на юридические лица – от 110 тыс. руб. до 130 тыс. руб.;

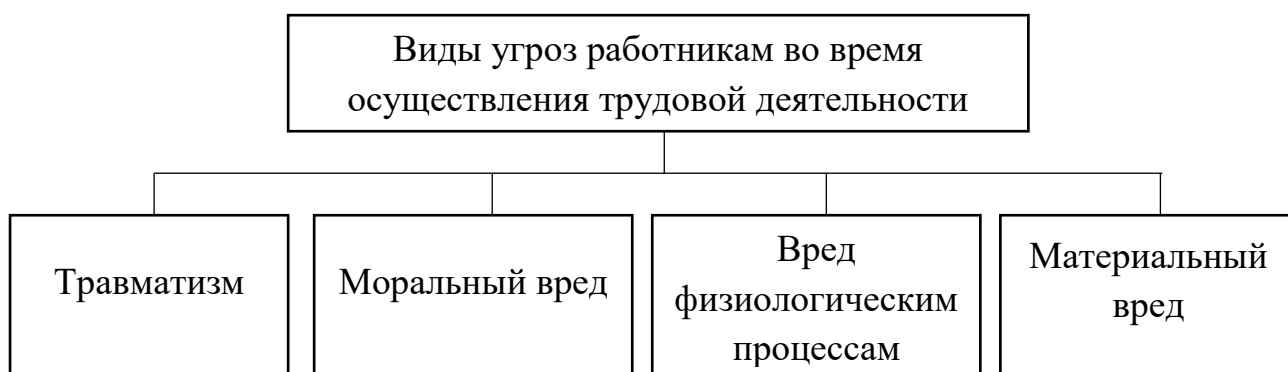
3) отсутствие снабжения работников средствами индивидуальной защиты – 20-30 тыс. руб., на юридические лица – от 130 тыс. руб. до 150 тыс. руб.;

4) повторное нарушение влечет штраф должностного лица – от 30 тыс. руб. и дисквалификацию на срок от 1-3 года [1].

При выявлении нарушения требований охраны труда, которое повлекло по неосторожности причинения тяжкого вреда здоровью человека наказывается

штрафом от 400 тыс. руб., либо обязательными работами на срок 180-200 часов, либо исправительными работами на срок до двух лет. В случае смерти человека – принудительные работы до четырех лет или лишением свободы до четырех лет с лишением права занимать определенные должности до 3-х лет [3].

Все виды угроз на предприятии, с которыми постоянно сталкивается работник, можно разделить на четыре группы (Рисунок 2).



Источник: [46, с. 23]

Рисунок 2 – Виды угроз работникам во время осуществления трудовой деятельности

Травматизм – совокупность травм, которую можно подразделить на производственные и непроизводственные травмы. Производственная травма – травма, полученная работником на производстве и вызванная несоблюдением требований охраны труда. Причинами производственного травматизма являются:

- организационные (недостатки в организации рабочего места, надзоре за работой, соблюдением правил техники безопасности, плохая организация трудового процесса и др.);

- технические – по причине несовершенства технологических процессов, недостатков оборудования, инструментов, защитных устройств;

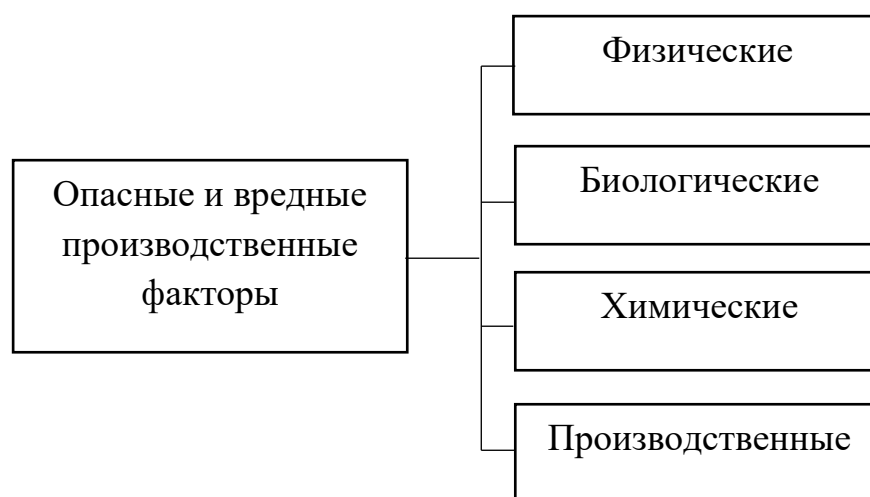
- санитарно-гигиенические (отсутствие специальной одежды и обуви или их дефекты, неправильное освещение рабочих мест, чрезмерно высокая или низкая температура воздуха в рабочих помещениях, производственная пыль, недостаточная вентиляция, захламленность и загрязненность производственной территории).

Моральный вред может нести как постоянный, так и периодический характер. Его относят к социально-психологическому травматизму, возникающему по причине отношений коллектива к вопросам безопасности, микроклимату в коллективе.

Физический вред сотруднику может складываться из двух факторов: биографические факторы (возраст, пол, состояние здоровья), совокупность которых определяет возможности человека выполнять те или иные функции. Также вред может быть нанесен путем постоянного воздействия совокупности факторов, которые оказывают негативное влияние на физиологические процессы, имеет накопительный эффект.

Нанесение материального вреда связано с нарушениями сроков выдачи заработной платы, недостатками жилищных условий, обеспечении детскими учреждениями, а также системой вычета из заработной платы (компенсация нанесенного ущерба, вычеты за нарушение трудовой дисциплины, возмещение недостачи и др.).

Все производственные факторы можно разделить на четыре основных группы (Рисунок 3).



Источник: [46, с. 26]

Рисунок 3 – Типы опасных и вредных производственных факторов

Воздействие может быть как отдельных факторов, так и их совокупности, результатом является причинение вреда здоровью человека, снижению его

работоспособности, а также потере здоровья и трудового потенциала.

Управление охраной труда как системой обеспечения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности не может рассматриваться отдельно, так как она находится во взаимосвязи с состоянием экономики и основных фондов, охраной окружающей среды и техническим уровнем производства, лечебно-профилактического обслуживания и обеспечения коллективной и индивидуальной защиты работающих.

## **1.2 Основные задачи по организации безопасности труда в гостинично-ресторанном комплексе**

Социальная эффективность управления персоналом проявляется в возможности достижения позитивных, а также избегания отрицательных с социальной точки зрения изменений в организации. К числу позитивных можно отнести следующие изменения:

- обеспечение персоналу надлежащего жизненного уровня (благоприятные условия труда, достойная заработная плата, необходимые социальные услуги);

- реализация и развитие индивидуальных способностей работников;

- определенная степень свободы и самостоятельности (возможность принимать решения, определять методику выполнения заданий, график и интенсивность работы и пр.);

- благоприятный социально-психологический климат (возможности коммуникации, информированность, относительная бесконфликтность отношений с руководством и коллегами и пр.).

К числу предотвращенных отрицательных моментов можно отнести:

- 1) ущерб, наносимый здоровью персонала неблагоприятными условиями труда (профессиональные заболевания, несчастные случаи на работе и пр.),

- 2) ущерб, наносимый личности (интеллектуальные и физические перегрузки, стрессовые ситуации и пр.).

В качестве основных задач организации охраны труда и здоровья персонала были выбраны задачи службы охраны труда, отраженные в Постановлении Минтруда России от 08.02.2000 г. «Об утверждении рекомендаций по организации работы Службы охраны труда в организации»:

- организация работы по обеспечению выполнения работниками требований охраны труда;

- контроль за соблюдением работниками законов и иных нормативных правовых актов об охране труда, коллективного договора, соглашения по охране труда, других локальных нормативных правовых актов организации;

- организация профилактической работы по предупреждению производственного травматизма, профессиональных заболеваний и заболеваний, обусловленных производственными факторами, а также работы по улучшению условий труда;

- информирование и консультирование работников организации, в том числе ее руководителя, по вопросам охраны труда;

- изучение и распространение передового опыта по охране труда, пропаганда вопросов охраны труда [8].

Исполнение работниками требований охраны труда закрепляется в трудовом договоре, а также проведением инструктажа линейными руководителями. Контроль за соблюдением требований также обеспечивается администрацией предприятия и линейными руководителями в подразделениях.

Особым направлением обеспечения охраны труда и безопасности персонала является надлежащая эксплуатация здания и оборудования. Задачей технической эксплуатации гостиничного фонда является обеспечение исправного состояния конструкций, частей зданий и оборудования гостиниц и бесперебойной их работы в пределах не менее нормативного срока службы, своевременное выполнение планово-предупредительного ремонта, обеспечение надлежащего благоустройства и санитарно-технического состояния зданий и прилегающего к ним участка.

Техническая эксплуатация гостиничного фонда включает:

- техническое обслуживание;
- все виды ремонтов [10].

Контроль за техническим состоянием конструкции и оборудования гостиниц осуществляется посредством проведения плановых общих, частичных и внеочередных осмотров. В процессе осмотров выявляются неисправности и причины их появления, проверяется объем и качество выполнения работ по текущему ремонту и обслуживанию.

Общие осмотры проводятся два раза в год – весной и осенью. При осмотре обследуются конструкции здания, инженерное оборудование, отделка и элементы внешнего благоустройства.

При частичном осмотре обследуются отдельные элементы здания и инженерного оборудования. В процессе осмотра производится устранение выявленных мелких неисправностей, обязательная регулировка приборов и оборудования. Периодичность частичных осмотров и нормы затрат труда на их проведение определяются рабочей инструкцией (планом-графиком), разработанной главным инженером гостиницы.

Внеочередные осмотры конструкций и оборудования проводятся после ливней, сильных ветров, снегопадов, наводнений, повреждение которых от данного стихийного явления может быть наиболее вероятным.

Инженерно-технические работники, в ведении которых находится эксплуатация инженерного оборудования, содержание отдельных элементов гостиниц, прилегающих к ним территорий, инженерно-технические работники специализированных организаций, а также все рабочие должны изучить и сдать экзамены в объеме своей специальности.

Аварийные и другие неотложные работы выполняются рабочими соответствующей специальности немедленно. Если аварии не могут быть устранены работниками гостиницы, привлекаются аварийные службы, имеющиеся в системе вышестоящей организации, или специализированные

районные (городские) организации.

При получении сведений о повреждениях инженерных сетей аварийного характера технический персонал гостиницы обязан принять меры к немедленному отключению поврежденного участка сети (водопровод, канализация, горячее водоснабжение, центральное отопление, электроснабжение) и организовать срочную ликвидацию аварии.

В гостинице должен быть в наличии запас аварийных материалов, деталей и оборудования для обеспечения быстрой ликвидации аварий.

Важной задачей ответственного за охрану труда на предприятии является освоение новых мер и методов в обеспечении безопасности труда путем изучения новых технологий, обеспечения всеобщего охвата культуры труда.

Для гостиничного рынка существуют три основные группы проблем организации безопасности труда, которые связаны с проблемами управления (Рисунок 4).



Источник: [22]

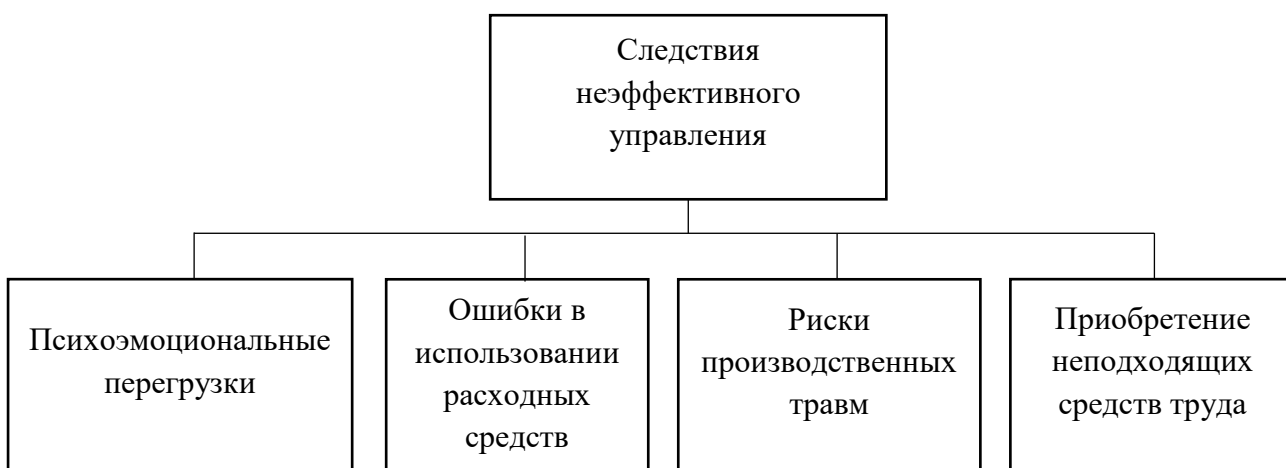
Рисунок 4 – Препятствия создания системы управления охраной труда

К препятствиям состояния отрасли необходимо отнести низкий процент людей, имеющих высшее образование, в связи с высоким процентом обслуживающего персонала, что сказывается на культуре отношения к охране труда. Кроме того, гостиничный бизнес – отрасль со сравнительно низким уровнем оплаты труда. Социально-психологический климат в коллективе оказывает практически решающее значение для снижения текучести кадров и уровня управления предприятием. Кроме того, занятость в административном



подразделении определяется активностью студентов, которые по окончании обучения переходят на другие должности или уходят из сферы ввиду отсутствия перспектив роста и профессионального развития. Все составляющие оказывают влияние на устойчивость знаний и навыков действующего персонала, так как существенная часть коллектива постоянно меняется.

Проблемы эффективного управления зачастую связаны как с уровнем оплаты труда, так и с уровнем компетентности руководящего состава, отсутствием качественно проработанных стандартов для того, чтобы проинструктировать сотрудников с учетом требований гостей и рационально выстроенных отношений в коллективе и технологических процессов. Накопление проблем управления приводит к повышению рисков (Рисунок 5).



Источник: [29].

Рисунок 5 – Риски неэффективного управления гостиничными процессами

Важными экономическими факторами для оценки эффективности системы управления охраной труда являются следующие:

1) повышение производительности труда посредством обеспечения оптимальных параметров микроклимата, освещения и световой среды, учета психофизиологических и эргономических особенностей труда, формирования оптимальных режимов труда и отдыха;

2) увеличение фонда рабочего времени за счет сокращения времени неявки на работу из-за травм и заболеваний, поскольку условия труда значительно влияют не только на профессиональную заболеваемость, но и возникновение и

длительность общих заболеваний;

3) экономия расходов на льготы и компенсации за работу в неблагоприятных условиях труда;

4) снижение затрат из-за текучести кадров по условиям труда. Неблагоприятные санитарно-гигиенические условия труда, монотонность работы, тяжелый труд часто становятся причинами увольнения работников по собственному желанию [15].

Рекомендации Международной организации труда № 179 («Об условиях труда в гостиницах, ресторанах и аналогичных заведениях») отражают основные положения к организации труда в гостиницах, которые касаются нормирования рабочего времени и периодов отдыха, профессиональной подготовки. Так, длительность рабочей недели не может превышать положенную норму и препятствовать отдыху работников: между сменами от 10 часов, еженедельно непрерывный отдых не может быть меньше 36 часов, работники должны иметь возможность принятия пищи в течение смены. Также, работник имеет право на оплачиваемый отпускной период не менее 4-х недель. Функция организации профессиональной подготовки возложена, прежде всего, на государство, которое обязано разрабатывать политику и программы профессионального обучения и подготовки кадров управления и по различным специальностям [6].

Для обеспечения организации работы сотрудников гостиниц должны быть разработаны и внедрены письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы, и их соблюдение сотрудниками всех служб. Количество персонала должно быть достаточным для обеспечения регулярной бесперебойной работы средства размещения. Таким образом, система организации труда и функционального распределения обязанностей способствуют снижению рисков безопасности труда на предприятии, в том числе в направлениях:

– установления правил работы с техникой, расходными средствами, графиком работ и взаимодействия внутри предприятия;

– обеспечения условий труда для рационального использования трудового потенциала с учетом требований к отдыху и нагрузки на один рабочий день [12].

При организации рабочего процесса, должным образом определяются:

- количество персонала;
- правильная расстановка сотрудников (в соответствии с опытом работы и уровнем квалификации);
- разделение труда и закрепление обязанностей за каждым из членов команды;
- недопущение потерь рабочего времени;
- правильная организация каждого рабочего места;
- наиболее результативная последовательность операций и действий в процессе работы [44].

Последствиями несоответствия организации труда и безопасности на гостиничном предприятии могут стать комплекс угроз, которые могут повлиять на решение задач по обеспечению безопасности предприятия (Таблица 1).

При этом следует учитывать, что угрозы касаются как организации системы безопасности гостиничного предприятия, так и системы организации работы всех подразделений.

Таблица 1 – Риски трудовой деятельности при работе в гостинице

Риски	Причины
Пожар	<ul style="list-style-type: none"><li>– неисправность электрооборудования;</li><li>– несоблюдение или нарушение правил противопожарной безопасности обслуживающим персоналом;</li><li>– умышленный поджог</li></ul>
Взрыв	<ul style="list-style-type: none"><li>– умышленный пронос взрывоопасных веществ в криминальных целях;</li><li>– неисправность газового оборудования (кухонного)</li></ul>
Несанкционный проход посторонних лиц	<ul style="list-style-type: none"><li>– кража;</li><li>– установка взрывных устройств или прослушивающей аппаратуры</li></ul>
Нападение	<ul style="list-style-type: none"><li>– травмы у гостя;</li><li>– травмы у персонала</li></ul>
Шантаж	<ul style="list-style-type: none"><li>– отказ оплаты за услуги;</li><li>– требования выдать денежные средства;</li><li>– требования вызвать органы государственного контроля, если персонал не выполнит требования</li></ul>

Продолжение Таблицы 1

Риски	Причины
Вооруженное нападение	<ul style="list-style-type: none"> <li>– состояние крайнего алкогольного опьянения гостя;</li> <li>– неадекватное поведение сотрудника службы безопасности;</li> <li>– проблемы компании арендованного офиса (событие связано не непосредственно с гостиницей, а с партнером гостиницы)</li> </ul>
Террористический акт	<ul style="list-style-type: none"> <li>– попытка поджога, подрыва, взятие заложников</li> </ul>

Источник: [26]

В таблице 2 приведены основные риски, которые характерны для должностей (Таблица 2).

Таблица 2 – Риски и угрозы для сотрудников гостиницы, возникающие в процессе трудовой деятельности

Должность	Риски
Горничная	<ul style="list-style-type: none"> <li>– острые кромки, заусенцы и шероховатости убираемых поверхностей;</li> <li>– повышенная температура воды;</li> <li>– риск поскользнуться;</li> <li>– повышенное напряжение в электрической цепи;</li> <li>– недостаточная освещенность рабочей зоны;</li> <li>– физические перегрузки;</li> <li>– психоэмоциональные перегрузки;</li> <li>– газообразные вещества общетоксического и другого воздействия;</li> <li>– патогенные микроорганизмы в сточных и природных водах;</li> <li>– агрессивное поведение гостей;</li> <li>– качество питания на предприятии</li> </ul>
Администратор	<ul style="list-style-type: none"> <li>– неисправность мебели, острые кромки;</li> <li>– повышенное напряжение в электрической сети;</li> <li>– недостаточная освещенность рабочей зоны;</li> <li>– микроклимат холла (температурный режим, влажность);</li> <li>– агрессивное поведение гостей;</li> <li>– обман и кража со стороны гостей;</li> <li>– качество питания на предприятии</li> </ul>
Сотрудник инженерной службы	<ul style="list-style-type: none"> <li>– состояние инженерных коммуникаций;</li> <li>– технические условия работы (доступность коммуникаций);</li> <li>– наличие средств индивидуальной защиты;</li> <li>– качество приобретаемых расходных средств и инструментов;</li> <li>– физические перегрузки;</li> <li>– психоэмоциональные перегрузки;</li> <li>– риски падений при работе на высоте от 2-х метров;</li> <li>– подача водяного давления, электрического напряжения в сетях</li> </ul>

Источник: [39]

Таким образом, безопасность труда и здоровья работников обеспечивается с помощью комплекса норм и требований, содержащихся в нормативно-правовых документах, исполнение которых обусловлено как экономической целесообразностью, объективными факторами поведения и физических возможностей человека, а также культуры организации труда, которые определяют как гостиничный продукт, так и социальную поддержку вовлеченных в производственные отношения представителей общества.

### **1.3 Система управления и контроля организации труда в гостинично-ресторанном комплексе**

Управление организацией труда — это процесс целенаправленного воздействия на организационные отношения, возникающие в процессе совместной трудовой деятельности, обеспечивающий эффективное функционирование и развитие как системы организации труда, так и всего предприятия (организации, фирмы) в целом.

Система управления организацией труда, как и любая другая система управления, включает в себя управляемую подсистему, или объект управления, управляющую подсистему, или субъект управления, и механизм, обеспечивающий взаимодействие управляемой и управляющей подсистем.

Объектом управления выступает функционирующая система организации труда в организации. Субъектами управления организации труда являются как отдельные работники, так и подразделения. Результатом является единая система в рамках отдельного предприятия.

Механизм управления организацией труда представляет собой совокупность методов, средств, приемов, рычагов, технологий воздействия эффективного ее функционирования и развития [17].

Организационный механизм управления организацией труда предполагает формирование и развитие структуры и системы обеспечения управления организацией труда, использование современных организационных средств и технологий, нацелен на упорядочение системы организации труда, то есть на

приведение структуры и способов ее внутренних и внешних связей в соответствие с целями управления. Организационный механизм связан с определением цели и программы организационного развития, с анализом состояния системы организации труда и проектированием ее улучшенного варианта.

Кроме установленных законодательством задач существуют прогрессивные меры по обеспечению охраны труда на предприятии, в том числе концепции, созданные на производственных предприятиях.

Концепция «Бережливое производство» позволяет в максимальной степени включить работников в процесс управления и направить их потенциал на разработку и внедрение различных подходов, направленных на экономию ресурсов.

Одним из основных свойств любой системы, в том числе и системы управления охраной труда, является ее постоянное улучшение, совершенствование.

Бережливое производство невозможно без культуры бережливости и социальной ответственности не только бизнеса, но и каждого работника. Главное в таком виде производства — человеческий фактор, коллективная работа. При этом очень важен статус, который получает каждый, кто включается в реализацию этого проекта. Культура работника складывается из целеполагания, обусловленного его внутренней потребностью участия в процессе снижения потерь и внешними организационными условиями, поощряющими такую деятельность, знаниями, умениями и навыками рационализаторской деятельности.

На сегодняшний день, на передний план вопросов безопасности жизнедеятельности выходят вопросы охраны труда и, как следствие, понятие «культуры безопасного труда». Сама охрана труда как совокупность мероприятий по защите работника от опасностей является развитой областью. Однако важнейшим компонентом надлежащего исполнения требований охраны труда является понимание человеком их важности и серьезности не как

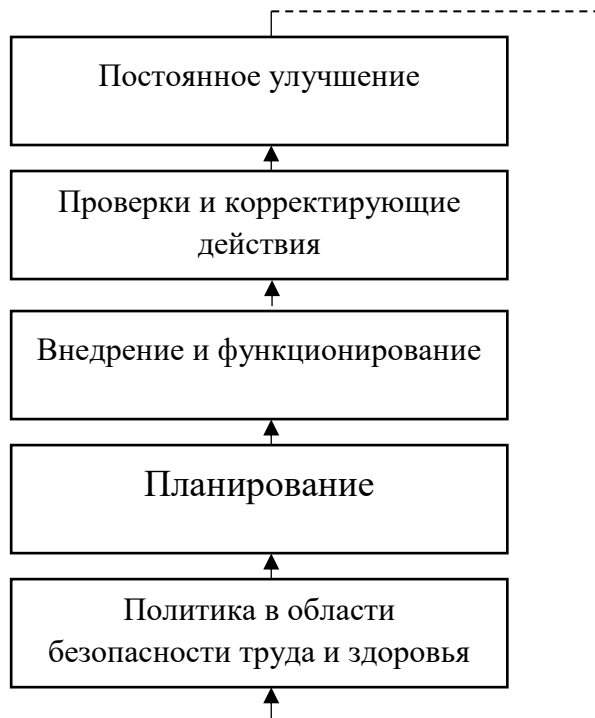
формальных правил, а как неотъемлемой части рабочего процесса. Добиться такого понимания можно только формируя у работников культуру безопасного труда [18].

В пакет документов по охране труда включены следующие документы:

- 1) положение об охране труда;
- 2) приказ руководителя об утверждении инструкций по охране труда;
- 3) инструкции по охране труда;
- 4) журнал учета инструкций по охране труда;
- 5) журнал учета выдачи инструкций по охране труда;
- 6) документы, подтверждающие квалификацию сотрудников;

Все факторы объединяют в единую систему с целью достижения результата – минимизации угроз жизни и здоровью сотрудников, имуществу, а также соответствия деятельности экономическим задачам.

На рисунке 6 приведена модель системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья персонала.



Источник: [4]

Рисунок 6 – Модель системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья

В «бережливом производстве» существует методология PDCA, которую

можно кратко описать следующим образом:

– планирование (plan) - установление целей и разработка процессов, необходимых для достижения результатов в соответствии с политикой организации в области безопасности труда и охраны здоровья;

– осуществление (do) - внедрение процессов;

– проверка (check) - проведение мониторинга и измерения процессов для оценки их соответствия политике в области безопасности труда и охраны здоровья, целям, правовым и другим требованиям и сообщение о результатах;

– действие (act) - принятие и реализация решений по постоянному улучшению показателей деятельности в области безопасности труда.

При планировании проводится оценка идентификации опасностей и оценка рисков, которая учитывает:

а) повседневные и разовые виды деятельности;

б) деятельность всего персонала, имеющего доступ к месту выполнения работ;

в) поведение человека, его способности и другие человеческие факторы;

г) идентифицированные опасности, источники которых не связаны с местом выполнения работ, но которые способны неблагоприятно повлиять на состояние здоровья и безопасность персонала, находящегося под управлением организации в месте выполнения работ;

д) опасности, возникающие вблизи места выполнения работ в связи с деятельностью, осуществляемой под управлением организации и связанной с выполняемой работой;

е) изменения или предполагаемые изменения в организации, ее деятельности или материалах;

ж) изменения в системе управления безопасностью труда, в т.ч. временные, и их влияние на операции, процессы и деятельность;

з) применимые правовые акты, относящиеся к оценке рисков и использованию необходимых мер управления рисками;



и) планировку мест выполнения работ, процессы, установки, машины/оборудование, технологию и организацию работ, включая их адаптацию к способностям человека.

Методология идентификации опасностей и оценки рисков, принятая в организации, должна:

- быть определена в отношении области ее использования, содержания и времени применения таким образом, чтобы являться предупреждающей, а не реагирующей,

- обеспечивать идентификацию, ранжирование, документирование рисков и применение соответствующих мер управления ими.

При определении мер управления рисками или рассмотрении вопроса об изменении существующих мер необходимо соблюдать следующую приоритетность мер по снижению рисков:

- а) устранение опасности;
- б) замена одного риска другим;
- в) применение технических мер управления рисками;
- г) применение плакатов и знаков безопасности и/или административных мер управления рисками;
- д) применение средств индивидуальной защиты.

Организация должна документировать, сохранять и актуализировать результаты идентификации опасностей, оценки рисков и установленных мер управления ими.

Организация должна контролировать, чтобы риски в области безопасности труда и установленные меры управления ими были приняты во внимание при разработке, внедрении и в процессе функционирования системы управления охраной труда.

Высшее руководство должно взять на себя конечную ответственность за безопасность труда персонала и ее организацию. Высшее руководство должно демонстрировать свои обязательства в отношении безопасности труда и здоровья персонала путем:

- обеспечения ресурсов, необходимых для разработки, внедрения, функционирования и совершенствования управления охраной труда,
- установления ролей, распределения ответственности и подотчетности, делегирования полномочий, чтобы способствовать результативному управлению безопасностью труда; роли, ответственность, подотчетность и полномочия должны быть документированы и доведены до сведения соответствующих лиц.

В отношении опасностей в области охраны труда, а также собственной системы управления охраной труда, организация должна разработать, внедрить и обеспечить выполнение следующих процедур:

- а) внутреннего обмена информацией между различными уровнями и функциональными структурами;
- б) обмена информацией с подрядчиками и другими посетителями места выполнения работ;
- в) получения и документирования соответствующих обращений от внешних заинтересованных сторон и ответов на них.

Завершающим системным этапом является проведение аудита и оценки.

Аудит по охране труда позволяет повысить эффективность этой системы. В процессе проверки выявляются имеющиеся нарушения, проверяется соответствие документов законам. Задачами аудита являются:

- системная оценка деятельности компании в сфере охраны труда;
- проверка соответствия деятельности организации существующим законам;
- обнаружение слабых мест;
- прогнозирование вероятных рисков;
- разработка плана мероприятий по устранению нарушений;
- расстановка приоритетов при устранении нарушений;
- поиск причин имеющихся нарушений.

Цели аудита:

– оценка деятельности, на основании которой можно сделать объективные выводы о бизнес-процессах.

– проверка состояния компании на данный момент.

Существует два вида аудита по охране труда: внешний и внутренний. Первый вид предполагает проведение проверки представителями сторонней организации. Внутренний аудит осуществляется силами сотрудников самой проверяемой компании. Это доступный инструмент для контроля условий труда на предприятии. Проверяться может как компания в целом, так и конкретное рабочее место. Рассмотрим преимущества внутреннего аудита:

– получение достоверных сведений об условиях труда;

– составление локальных статистических данных;

– возможность составления объективного отчета, который будет предоставлен инвесторам и акционерам [40].

Регулярное проведение внутренних аудитов позволяет увеличить безопасность условий труда, снизить опасность травм, своевременно исправлять все нарушения, не допускать появления аварийных ситуаций.

Таким образом, система охраны труда и безопасности на предприятии представляет собой замкнутую систему информации и оборудования, которая обеспечивается комплексом мер для снижения воздействия на человека в процессе его трудовой деятельности.

Важным фактором управления охраной труда и здоровья персонала является системный подход и непосредственное участие руководителей в процессах планирования, разработки, внедрения и контроля за мерами обеспечения охраны труда и здоровья сотрудников. Следует отметить, что конечную ответственность за безопасность несет директор и его вовлеченность в процесс неизбежна. В то же время, применяемые меры не являются формальностью, они направлены на изменение технологических процессов с целью снижения рисков или устранения воздействия негативных факторов.

Таким образом, в первой главе были обобщены теоретические аспекты в

вопросе управления охраной труда и здоровья персонала, а именно нормативно-правовой основы вопроса, исследований авторов: Березиной Е.С., Булгакова М.И., Волковой Н.В., Жукова И.М., а также информации с официальных сайтов: Международной организации труда, OHSAS и др.

## **2 Анализ управления охраной труда и здоровья персонала в ЗАО «Хабаровсктурист»**

### **2.1 Общая характеристика деятельности ЗАО «Хабаровсктурист»**

Гостиница «Хабаровсктурист», расположенная в г. Хабаровск, находится в собственности ЗАО «Хабаровсктурист».

ЗАО (закрытое акционерное общество) «Хабаровсктурист» было создано 27.11.2002 г. Государственный регистрационный номер 1022701286453.

Общество расположено по адресу: 680013, г. Хабаровск, ул. Синельникова, 9. ИНН 2724018422.

Основные виды деятельности: гостиничная, ресторанная и туроператорская.

ЗАО «Хабаровсктурист» является туроператором на внутреннем и международном въездном туризме – номер свидетельства 064110 (№ 68/17 от 12.07.2017 г., размер финансового обеспечения 500 000 руб. срок действия 30.08.2017-29.08.2018 г.)

Генеральный директор – Максименко Николай Григорьевич.

ЗАО «Хабаровсктурист» является правопреемником Хабаровского краевого совета по туризму и экскурсиям, созданным Постановлением Центрального Совета по туризму г. Хабаровска 05 октября 1962 г. Через пять лет (1967 г.) в г. Хабаровске было образовано бюро путешествий и экскурсий, а в 1968 г. подразделения открылись в городах: Комсомольск-на-Амуре, Биробиджане и Николаевске-на-Амуре. В 1974 г. был сдан в эксплуатацию гостиничный комплекс «Турист». В связи с экономическими реформами в стране 21 сентября 1990 г. краевой совет по туризму и его подведомственные туристические организации (бюро) были преобразованы в Хабаровскую краевую туристско-экскурсионную фирму «Хабаровсктурист». 05 февраля 1993 г. постановлением главы администрации г. Хабаровска было зарегистрировано АО «Хабаровсктурист», учредителями которого выступили:

- краевая туристско-экскурсионная фирма «Хабаровсктурист»;

- Российская ассоциация социального туризма;
- Хабаровское краевое объединение профсоюзов.

В 2002 г. основной акционер - ООО «Реестр-РН» - дата регистрации 30.08.2002 г. в г. Москва, уставной капитал 312,80 млн. руб., генеральный директор Шакотько Владимир Владиславович.

Гостиница «Турист» расположена в 8-ми этажном здании, год постройки – 1974 г., год последней реновации – 2016 г.

Номерной фонд гостиницы составляет 195 номеров высшей, первой и второй категории с одно-, двух- и трехместным размещением (Таблица 3). Максимальная вместимость – 300 человек.

Таблица 3 - Ценовая характеристика номерного фонда

Категория номера	Цена, руб.
Студия	5 000
Одноместный, двухкомнатный номер 1 кат.	4 450
Свадебный	5 000
Одноместный, двухкомнатный номер 1 кат.	3 850
Одноместный номер 1 кат. двуспальная кровать	3 500/3 700
Одноместный номер 1 кат.	2 800/3 300
Двухместный номер 1 кат.	3 600/4 400
Одноместный номер 2 кат. двуспальная кровать (эконом)	2 200
Одноместный номер 2 кат. (эконом)	1 600
Двухместный номер 2 кат. (эконом)	2 400/3 500
Трехместный номер 2 кат. (эконом)	4 050

Источник: [составлено автором]

Гостиница предоставляет комплекс услуг для туристов, деловых путешественников (Таблица 4).

Таблица 4 – Услуги гостиницы «Турист»

Подразделение	Характеристика
Ресторан «Турист»	– русская, европейская кухня, винная карта, 2 банкетных зала (70 и 30 персон)
Бар «Роза ветров»	– бар, проведение корпоративных мероприятий
Конференц-зал	– 2 зала (30 и 70 чел.), аренда оборудования (экран, флип-чат, проектор), организация кофе-брейков
Транспортные услуги	– 5 туристических автобусов и 2 школьных
Туристический отдел	– экскурсионное обслуживание; – туры по России; – туры по краю; – зарубежные туры
Сопутствующие услуги	– парковка для личного автотранспорта; – услуги парикмахерской; – услуги прачечной; – продажа сувениров; – услуги бизнес-центра; – такси; – камера хранения и сейф; – организация трансфера; – Wi-Fi на все территории гостиницы

Источник: [составлено автором]

Всего в штате гостиницы находится 112 человек [Таблица В.1 – Кадровый состав гостиницы «Турист», Приложение В].

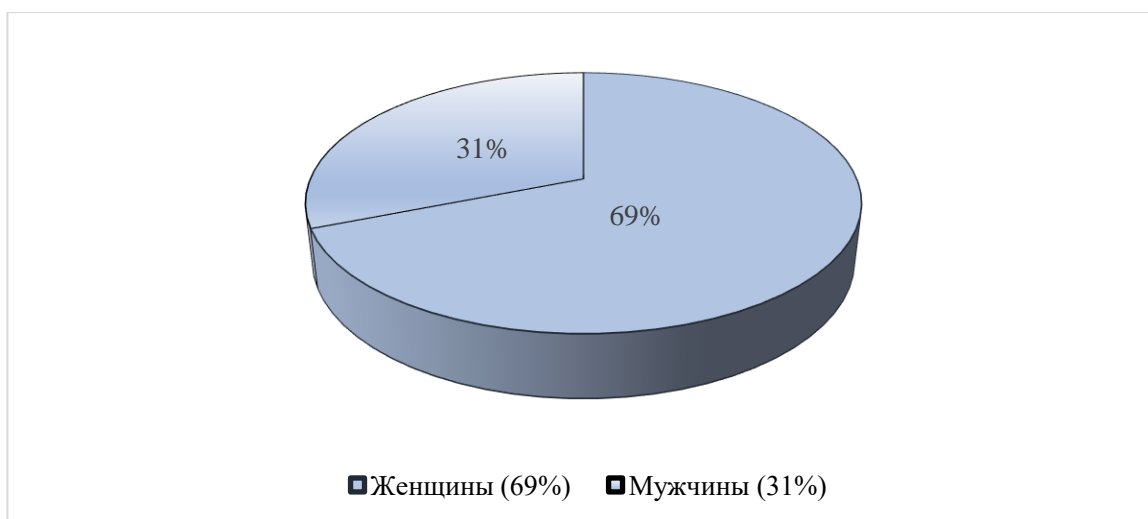
Наибольшую долю (30%) составляют сотрудники, выполняющие уборку помещений и прилегающей территории, стирку текстиля (Рисунок 7).



Источник: [составлено автором]

Рисунок 7 – Структура персонала по характеру выполняемых работ

На рисунке 8 представлена структура персонала по половому признаку: почти 70% составляют женщины.



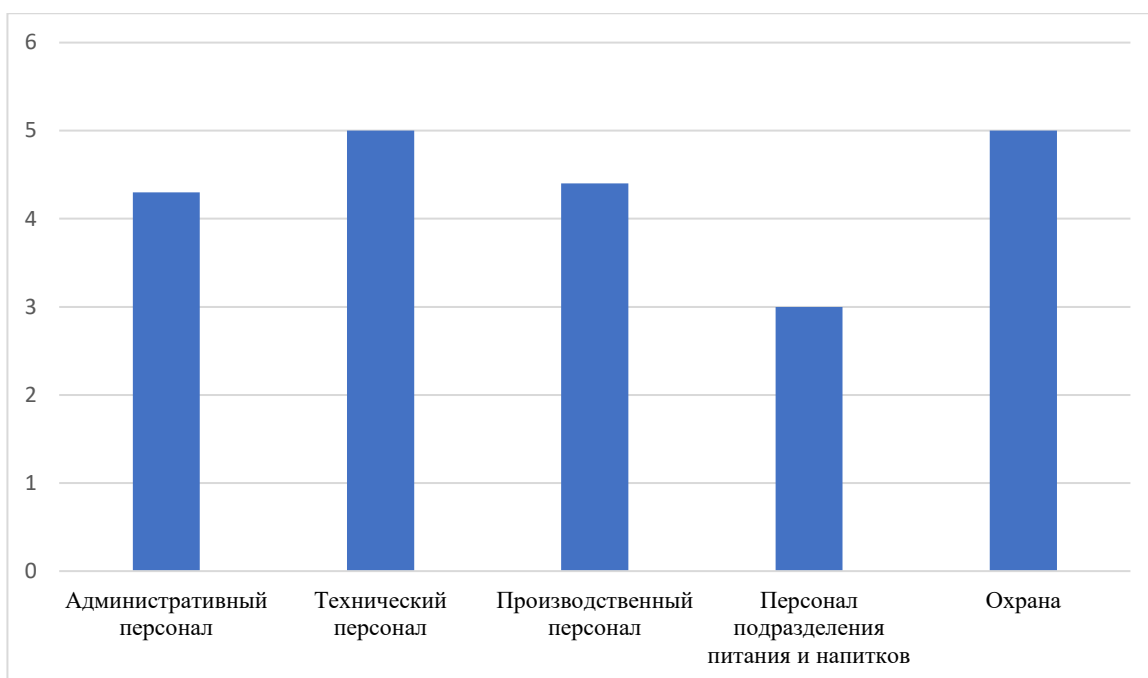
Источник: [составлено автором]

Рисунок 8– Долевая структура женщин и мужчин в штате ЗАО  
«Хабаровсктурист»

Гостиница «Турист» является крупным предприятием в г. Хабаровске, в штате которого ряд сотрудников работает более 5 лет. В работе был рассмотрен средний стаж работы персонала: наибольший средний стаж имеют сотрудники охраны и технический персонал, при этом на уровень среднего показателя повлияло увольнение сотрудников с одной должности в каждом направлении (Рисунок 9).

Наименьшие средние показатели имеют: административный персонал и сотрудники службы питания: как правило, официанты и администраторы работают в должностях в период обучения, поэтому на данных позициях самый высокий уровень текучести кадров – 0,5 [Приложение В].

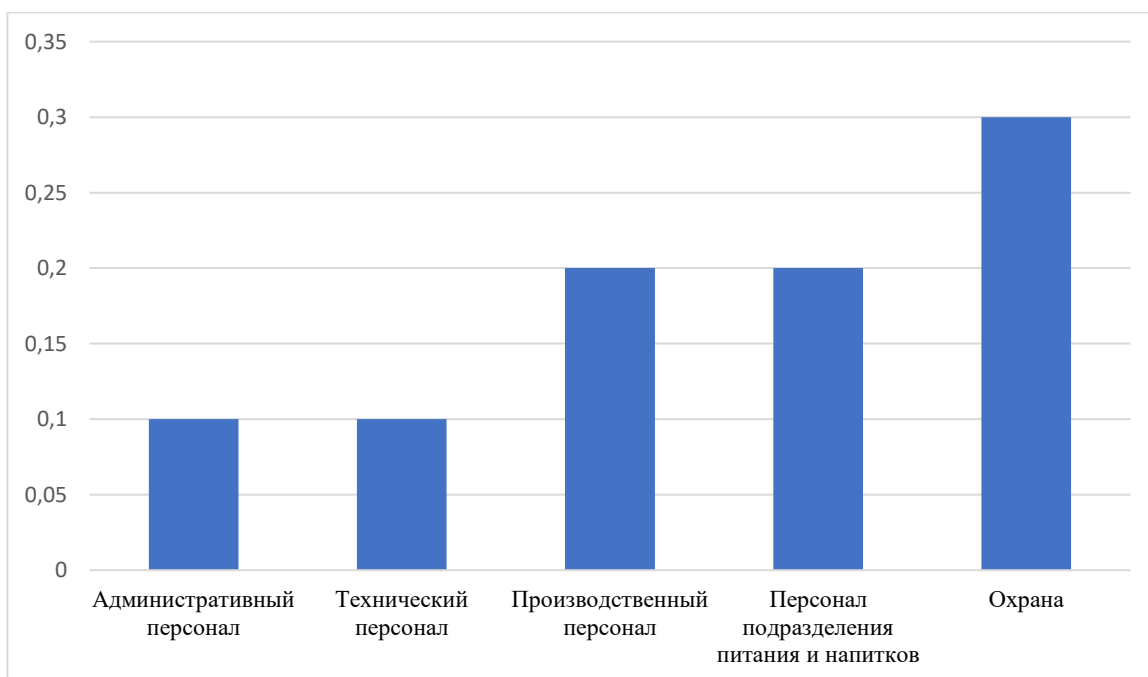




Источник: [составлено автором]

Рисунок 9 – Средний стаж работы персонала ЗАО «Хабаровсктурист»

Рассматривая уровень текучести кадров, следует отметить, что наибольший коэффициент за отчетный год (2017 г.) наблюдается у сотрудников охраны. Наименьший – у административного персонала. На рисунке 10 отображены результаты [Приложение В].



Источник: [составлено автором]

Рисунок 10 – Уровень текучести кадров ЗАО «Хабаровсктурист», 2017 г., коэф.

Таким образом, гостиница представляет собой предприятие, на котором оказывается комплекс услуг, в процесс производства услуг задействованы сотрудники разной квалификации, профессий и ответственности. Следует отметить, что опыт работы на предприятии снижает риски нарушений норм и правил безопасности, однако, в любом случае требует постоянного инструктажа и обучения.

## **2.2 Анализ системы обеспечения безопасности труда и здоровья персонала и предотвращения рисков в ЗАО «Хабаровсктурист»**

Обеспечение безопасности труда и предотвращения рисков осуществляется силами: специалиста отдела кадров, инженера по безопасности и пожарной безопасности и линейным руководителем.

Система обеспечения безопасности труда на предприятии состоит из трех основных этапов:

1) прием на работу: проверка документов, необходимых для оформления на каждую должность, проведение вводного инструктажа по технике безопасности на рабочем месте, проведение инструктажа по пожарной безопасности, проведение инструктаж по антитеррористической деятельности;

2) контроль во время проведения работы: постановка задач, контроль за выполнением задач, контроль качества результатов выполненных работ, получение документов, подтверждающих квалификацию (если это необходимо), внутреннее обучение;

3) проведение внутреннего обучения, проведение повторного инструктажа по технике безопасности на рабочем месте, проведение повторного инструктажа по пожарной безопасности.

Следует отметить, что все сотрудники без исключения проходят медицинский осмотр раз в год, что снижает риски распространения заболеваний. На предприятии работает санитарный врач, в обязанности которого включена ответственность за проверку состояния сотрудников, проведения

профилактических мер по предотвращению заболеваний в период эпидемии (в холодное время года – ОРВИ, грипп). Также все сотрудники задействованы в проведении учебных пожарных тревог, которые проводятся каждые полгода.

В приложении приведена структура работы с персоналом по снижению возникновения рисков нарушения охраны труда и здоровья персонала.

При проведении оценки рабочих мест им были присвоены следующие классы (Таблица 5).

Таблица 5 – Характеристика результатов оценки рабочих мест в ЗАО «Хабаровсктурист»

Параметры	2 класс (допустимые)	3 класс (вредные)	4 класс (опасные)
Количество мест	58	11	10
Характеристика	На рабочем месте обеспечены условия, позволяющие достичь максимальной производительности труда, при этом негативные факторы не превышают установленные значения	3.1. Вредные условия труда, не увеличивает степень вредности условий труда; 3.2. Вредные условия труда	Вредные условия труда, переводят условия труда в опасные условия труда.

Источник: [составлено автором]

Определение классов (подклассов) рабочих мест, основываясь на условиях труда по тяжести трудового процесса осуществляется по следующим показателям:

- 1) физическая динамическая нагрузка;
- 2) масса поднимаемого и перемещаемого груза вручную;
- 3) стереотипные рабочие движения;
- 4) статическая нагрузка;
- 5) рабочая поза;
- 6) перемещение в пространстве.

К классу 4 отнесены рабочие места в прачечной, где рабочее место связано с температурным режимом помещения, физической нагрузкой и использованием

химических (стиральных, отбеливающих и др.) средств.

К вредным условиям труда относится работа на кухне ресторана, а также работа санитарного врача.

При организации условий труда учитываются следующие риски, которые существуют для групп сотрудников (Таблица 6).

Таблица 6 – Риски, присутствующие на рабочих местах по группам должностей

Тип должности	Риски
Административный персонал	<ul style="list-style-type: none"><li>– неосторожное передвижение по территории здания и прилегающей территории;</li><li>– работа на неисправном электрическом оборудовании;</li><li>– сложности психологии общения с гостями, находящимися в агрессивном состоянии или алкогольном опьянении;</li><li>– переработка сверх установленной нормы;</li><li>– неудобная обувь, одежда для выполнения работ</li></ul>
Технический персонал	<ul style="list-style-type: none"><li>– невыполнение инструкций по использованию оборудования и инструментов;</li><li>– несоблюдение техники безопасности при работе с электричеством, инженерными сетями;</li><li>– несоблюдение техники безопасности при работе на высоте (выше 2,5 м);</li><li>– выход на работу в состоянии болезни;</li><li>– выход на работу в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;</li><li>– неподходящая обувь, одежда для выполнения работ</li></ul>
Производственный персонал (прачечная, уборщики)	<ul style="list-style-type: none"><li>– невыполнение инструкций по использованию оборудования;</li><li>– несоблюдение инструкций по работе с концентратами и растворами химических средств;</li><li>– невыполнение инструкций при переносе тяжелых предметов;</li><li>– выход на работу в состоянии болезни;</li><li>– выход на работу в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;</li></ul>
Персонал подразделения питания и напитков	<ul style="list-style-type: none"><li>– невыполнение инструкций по использованию оборудования;</li><li>– выход на работу в состоянии болезни</li></ul>
Охрана	<ul style="list-style-type: none"><li>– невыполнение требований при выполнении обязанностей (действия в чрезвычайных ситуациях);</li><li>– неподходящая обувь, одежда для выполнения работ;</li><li>– сложности психологии общения с гостями, находящимися в агрессивном состоянии или алкогольном опьянении</li></ul>

## Окончание Таблицы 6

Тип должности	Риски
Санитарный врач	<ul style="list-style-type: none"><li>– неосторожное передвижение по территории здания и прилегающей территории;</li><li>– работа на неисправном электрическом оборудовании (компьютер);</li><li>– сложности психологии общения с работниками;</li><li>– переработка сверх установленной нормы;</li><li>– неудобная обувь, одежда для выполнения работ</li></ul>

Источник: [составлено автором]

Следует отметить, что электрики выполняют эксплуатационно-ремонтные работы, не связанные с высокими рисками, лифт находится на обслуживании специализированной компании.

Проведенный анализ записей в журнале регистрации несчастных случаев показал, что на предприятии существуют следующие проблемы обеспечения безопасности, связанные как с организацией труда, так и соблюдением техники безопасности, работы с гостями:

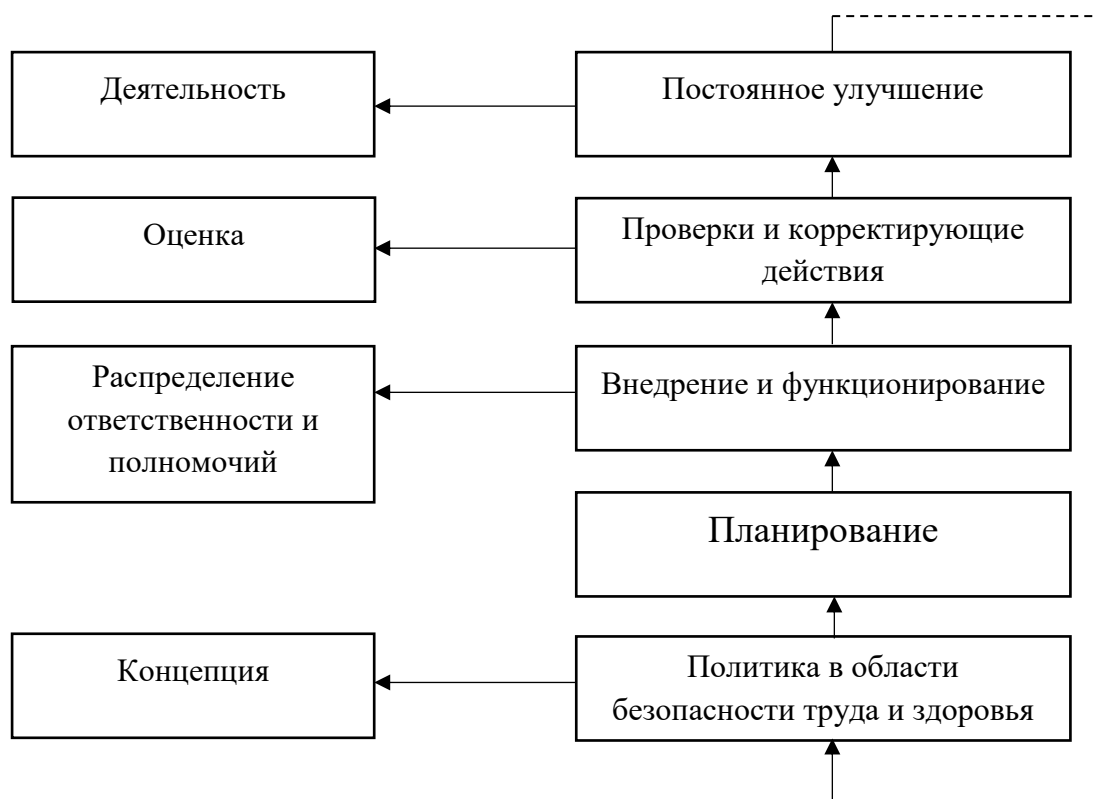
- 1) самочувствие и состояние здоровья, не позволяющее работать в созданных условия рабочего места (прачечная);
- 2) чрезмерная усталость/ неудобная обувь/ состояние здоровья;
- 3) несоблюдение инструкций безопасности обращения с электро-механическим оборудованием;
- 4) риски общения с гостями, находящимися под воздействием сильного алкогольного опьянения.

Для обеспечения снижения рисков, а также профилактики возникновения новых, следует разработать комплекс мер по повышению управляемости и готовности персонала к работе в сложных условиях.

### **2.3 Разработка предложений по управлению безопасностью труда и охраны здоровья персонала в ЗАО «Хабаровсктурист»**

Система управления безопасностью труда и охраны здоровья представляет собой комплекс последовательных действий, проводятся под руководством

одного сотрудника, при этом на каждом этапе определены ответственные лица, имеющие обязанности и полномочия (Рисунок 11).



Источник: [составлено автором]

Рисунок 11 – Система управления безопасностью труда и охраной здоровья в ЗАО «Хабаровсктурист»

Концепция представляет собой идею, замысел. В предложенной системе концепция выражена в охвате всех видов деятельности сотрудников для осуществления контроля и регламентирования:

- требований к личным данным сотрудников (внешний вид, состояние здоровья,);
- требования к профессиональным навыкам и умениям;
- порядок обеспечения инструктажа и внутреннего обучения линейных сотрудников;
- порядок бюджетирования обеспечения требования безопасности;
- документирование положений концепции, внесение обязанности исполнения положений в должностные инструкции линейных руководителей.

В таблице 7 приведено содержание реализации этапа «функционирование», ответственность за который возлагается на все группы сотрудников.

Таблица 7 – Характеристика содержания этапа функционирования

Содержание концепции	Характеристики
Разработка стандартов внешнего вида	<ul style="list-style-type: none"> <li>– требования к личной гигиене и внешнему виду;</li> <li>– требования к обеспечению работников необходимым инвентарем</li> </ul>
Проверка и составление инструкций и регламентов	<ul style="list-style-type: none"> <li>– апробация и постоянные изменения в инструкциях</li> </ul>
Формирование линейными руководителями программы по внутреннему обучению	<ul style="list-style-type: none"> <li>– вводное обучение, система наставничества;</li> <li>– целевое обучение при внедрении новшества;</li> <li>– обучение перед сезонными работами;</li> <li>– инструктаж перед выполнением новых работ</li> </ul>
Контроль за состоянием здоровья	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ежедневный опрос врача каждого сотрудника, выходящего на смену</li> </ul>
Назначение ответственных	<ul style="list-style-type: none"> <li>– состояние и содержание инструкций;</li> <li>– проведение инструктажа;</li> <li>– проведение обучения</li> </ul>

Источник: [составлено автором]

Следует отметить, что каждый линейный руководитель обязан владеть навыками обучения своих подчиненных, готовить методический материал.

Важным фактором управления системой безопасности труда является мотивация персонала.

Работа сталкивается с трудностями реализации фактора мотивации из-за российских особенностей трудового поведения. Признанными в мире инструментами продвижения подобных мер являются методы социального диалога, партнерства, повышения социальной ответственности. Помимо технической стороны, этими мерами работодатели должны оказать влияние на следующие аспекты:

- укрепить мотивацию безопасности и поднять на новый уровень культуру безопасности труда;
- повысить осознание ответственности каждого работника;
- укрепить дисциплину исполнения требований охраны труда;
- пробудить инициативу для самостоятельного выявления работниками

опасностей на рабочих местах;

– сделать выгодным это направление затрат и поставить в прямую зависимость увеличение затрат предприятия на новые меры и сокращение отчислений в социальные фонды;

– найти рычаги, блокирующие столкновение неформального трудового поведения с формальными требованиями безопасности [27].

В таблице 8 приведены меры мотивационной политики для ЗАО «Хабаровсктурист».

Таблица 8 - Меры мотивационной политики для ЗАО «Хабаровсктурист»

Субъект управления безопасностью труда	Комплекс мер управления профессионального здоровья и безопасности
Политика	<ul style="list-style-type: none"><li>– декларирование миссии, целей и задач предприятия; включение в концепцию охраны труда факторы: годовые премии за сохранность материальных средств и бесперебойную работу подразделений; внедрение инструкций, оптимизирующих работу и объединяющих подразделения в процессе эксплуатации оборудования. Конечный результат оценивается по факту осмотра рабочих мест и количеством выявленных недостатков;</li><li>– проведение обучений под руководством службы безопасности;</li><li>– фиксирование всех мероприятий в графике мероприятий с оценкой результативности</li></ul>
Администрирование	<ul style="list-style-type: none"><li>– назначение ответственным – инженера по охране труда;</li><li>– четкое управление документацией;</li><li>– привлечение экспертов для некоторых видов обучения</li></ul>
Планирование	<ul style="list-style-type: none"><li>– регулярная отчетность о состоянии рабочих мест и подготовки сотрудников для руководителя;</li><li>– совместно со всеми руководителями подразделений составление плана по обеспечению безопасности рабочих мест;</li></ul>
Внедрение	<ul style="list-style-type: none"><li>– контроль за выполнением плана мероприятий;</li><li>– получение обратной связи о результатах и препятствиях для выполнения;</li><li>– разъяснение результатов проведенных мероприятий для сотрудников</li></ul>
Контроль	<ul style="list-style-type: none"><li>– оценка рисков, отслеживание изменений рисков;</li><li>– анализ выполнения программ;</li><li>– постоянный мониторинг за состоянием рабочих мест, но не реже 1 раза в неделю</li></ul>



## Окончание Таблицы 8

Субъект управления безопасностью труда	Комплекс мер управления профессионального здоровья и безопасности
Аудит и анализ	– внутренний аудит мер обеспечения безопасности и охраны труда; – контроль за морально-психологическим климатом; – оценка расходов и прямого и косвенного влияния проводимых мероприятий

Источник: [составлено автором]

Порядок проведения аудита состоит из 10 основных этапов:

1) разработка стандарта проведения аудита. В стандарте указывается порядок проведения проверки, форма отчета по итогам мероприятия, порядок устранения обнаруженных нарушений. Разрабатывается стандарт на неопределенный срок. Если требуется, его можно пересмотреть. Хранится он вместе с прочей внутренней документацией;

2) определение предметов проверки. Можно выбрать несколько объектов, если это целевой аудит. Также может быть проведена проверка всех аспектов деятельности. Проверяться могут такие предметы, как наличие опасности здоровью сотрудников, знание сотрудниками охраны труда, наличие всей необходимой документации, готовность работников к аварийным ситуациям;

3) разработка программы аудита. Ответственность за разработку возложена на назначенную комиссию. Документ включает в себя следующие пункты: предмет проверки, ее цель, продолжительность мероприятия, лица, входящие в состав комиссии. Программ аудита может быть несколько;

4) издание приказа. Руководителю требуется издать приказ об осуществлении проверки. Составляется он по соответствующему образцу. Если проводится аудит в структурных подразделениях, о мероприятии нужно предупредить руководителя предприятия за 10 суток до его начала;

5) изучение всех требуемых документов. Аудитору нужно предоставить документацию, касающуюся охраны труда. В частности, на этом этапе анализируются внутренние акты, нормативные и правовые документы,

технологические бумаги. Также понадобится разработать контрольные листы;

б) проведение проверки. На этом этапе выполняется сбор информации, проведение интервью с работниками, анализ собранных данных, наблюдение за деятельностью сотрудников. Нужно проверить, имеется ли на предприятии вся необходимая документация. Проверка проводится в рабочие часы. Если это невозможно, аудит осуществляется в нерабочее время. Однако на это, согласно статье 99 ТК РФ, требуется письменное согласие сотрудника. Сверхурочный труд, согласно статье 152 ТК РФ, оплачивается дополнительно. При этом должно быть соответствующее распоряжение руководителя;

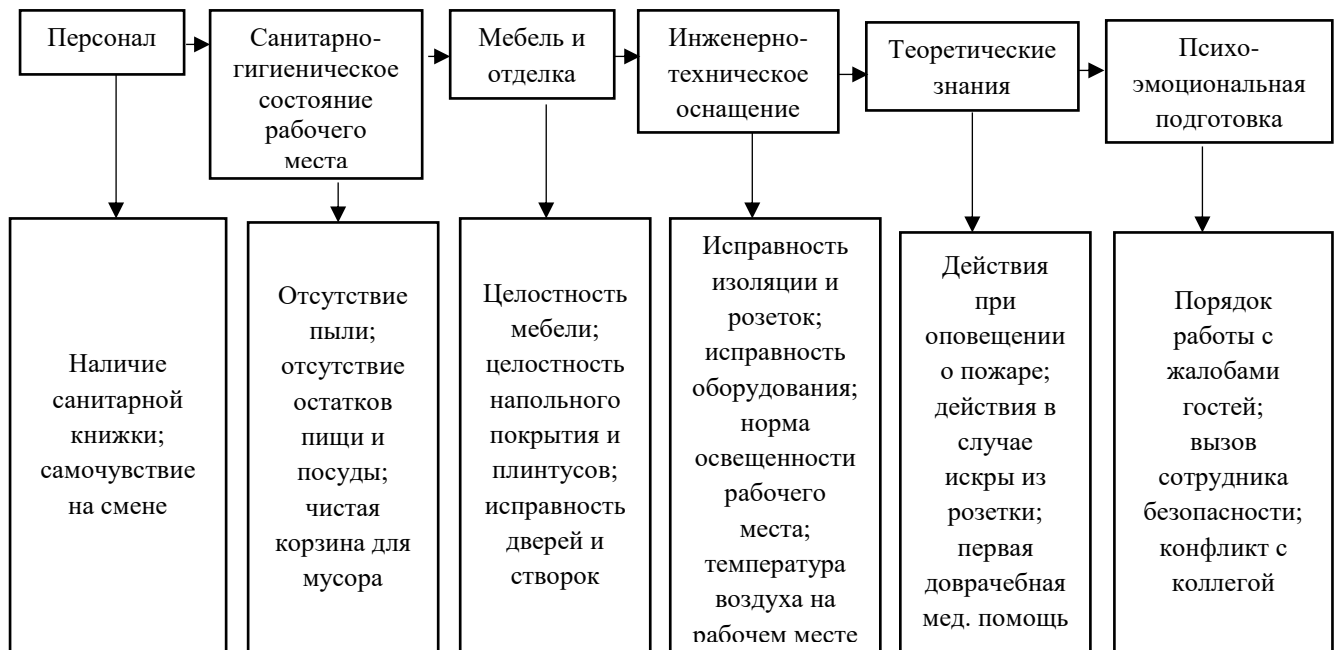
7) составление протокола несоответствия и подготовка отчета. По результатам аудита составляется протокол. В нем прописываются все обнаруженные правонарушения. К примеру, это может быть нарушение сроков проведения учебных мероприятий по охране труда. Желательно указать значимость нарушения и его содержание. Составленный отчет предоставляется руководителю компании. Документ должен быть подготовлен в течение 7 дней. На его основании проводится дальнейшее устранение нарушений;

8) организация итогового собрания по результатам проверки. О результатах аудита требуется известить ответственных лиц. Желательно проинформировать их также о причинах нарушений. На этапе встречи определяются лица, которые будут заниматься устранением нарушений, а также сроки этого мероприятия;

9) устранение нарушений. Предположительное время ликвидации несоответствий – 30 дней;

10) регистрация материалов проверки в реестре локальных аудитов. В реестр включается программа мероприятия, его график, итоговый отчет, контрольные листы.

На рисунке 12 отражен алгоритм проведения аудита на рабочем месте администратора.



Источник: [составлено автором]

Рисунок 12 – Алгоритм проведения аудита на рабочем месте администратора гостиницы

На рисунке 13 отображен алгоритм проведения аудита на рабочем месте уборщицы холла.



Источник: [составлено автором]

Рисунок 13 – Алгоритм проведения аудита на рабочем месте уборщицы холла

Следует отметить, что все действия по разработке, внедрению и проверке системы безопасности и охраны труда выполняются строго с учетом назначенных ответственных, имеющих необходимые полномочия. Ответственность и полномочия определяют эффективность деятельности персонала. Следует отметить, что риски безопасности труда могут возникнуть как при несоблюдении правил сотрудником, а также в результате недобросовестно выполненной работы коллег.

Таким образом, во второй главе была проанализирована система охраны труда и здоровья в ЗАО «Хабаровсктурист», проанализирована структура персонала организации. Было выявлено, что в организации присутствует текучесть кадров (коэффициент 0,1), а долевая структура женщин превышает мужскую.

Проведенный анализ записей в журнале регистрации несчастных случаев показал, что на предприятии существуют проблемы обеспечения безопасности, связанные с самочувствием и состоянием здоровья, не позволяющее работать в созданных условия рабочего места (прачечная), неудобной формой, несоблюдением инструкций безопасности обращения с электро-механическим оборудованием, а также риски общения с гостями, находящимися под воздействием сильного алкогольного опьянения. Также, необходимо обратить внимание на повышение мотивации работников в вопросе безопасности.

## Заключение

Актуальность темы исследования определяется спецификой деятельности предприятий туристической индустрии и особыми требованиями к процессу управления охраной труда и здоровья персонала, несоблюдение которых создает угрозу жизни и здоровья сотрудников и гостей предприятия и приводит к финансовым потерям организации, снижению ее имиджа и репутации.

Организация труда является неотъемлемой задачей любого предприятия, что учитывается в любой стране мира, а также координируется на международном уровне. В России регулирование охраны труда осуществляется Министерством труда и социальной защиты, а также федеральными органами власти.

Для реализации задач по организации безопасности труда в гостинично-ресторанном комплексе используются технологии, данные о развитии отрасли, обследования гостиничного объекта и оценки потенциала трудовых ресурсов.

Основопологающим фактором обеспечения охраны здоровья и безопасности сотрудников является надлежащее обеспечение инженерно-технической эксплуатации здания.

Технологические характеристики обеспечения безопасности с помощью управления деятельностью осуществляется на базе знаний и навыков руководящего состава, трудового потенциала предприятия туристической индустрии.

Следует отметить, что решающими факторами риска в гостинично-ресторанном бизнесе являются: психоэмоциональная перегрузка, физическая перегрузка, неисправность оборудования, невыполнение или неполное выполнение технологических процессов производства работ или выполнения отдельных процедур.

На безопасность труда сотрудников гостиничного предприятия влияют и риски внешней среды: криминальные действия отдельных личностей, поведение гостей, несогласованность действий персонала. Таким образом, система безопасности предприятия является частью системы охраны труда на

предприятию.

Система управления охраной труда и безопасностью жизни и здоровья сотрудников включает в себя комплекс технико-технологических и культурных мер. Все меры должны быть закреплены на бумаге, сотрудники должны быть не только ознакомлены с содержанием, но и проходить обучение, в том числе целевое и внеплановое.

В качестве объекта исследования была выбрана система обеспечения безопасности труда и здоровья персонала ЗАО «Хабаровсктурист», которая представлена гостинично-ресторанным комплексом. Предприятие имеет категорию 2 звезды, технические характеристики объекта отвечают необходимым требованиям безопасности. На основании результатов исследования и анализа полученных данных по управлению охраной труда на предприятии, были сделаны выводы:

- наличие в штате инженера по охране труда является необходимым требованием и обоснованной мерой для обеспечения соблюдения норм и правил в системе охраны труда;

- производство услуги на предприятии осуществляется как с помощью навыков и знаний сотрудников по предоставлению условий проживания и питания, так и с помощью материально-технических средств, обращение с которыми требует соблюдения инструкций эксплуатации и техники безопасности;

- на предприятии выявлен повышенный уровень текучести кадров, что негативно влияет на уровень защиты от угроз несоблюдения техники безопасности;

- были систематизированы категории рисков по группам должностей, что также определяется функциональной ответственностью сотрудников.

В выпускной квалификационной работе была проанализирована система охраны труда и здоровья в ЗАО «Хабаровсктурист», проанализирована структура персонала организации. Было выявлено, что в организации

присутствует текучесть кадров (коэффициент 0,1), а долевая структура женщин превышает мужскую.

Проведенный анализ записей в журнале регистрации несчастных случаев показал, что на предприятии существуют проблемы обеспечения безопасности, связанные с самочувствием и состоянием здоровья, не позволяющее работать в созданных условия рабочего места (прачечная), неудобной формой, несоблюдением инструкций безопасности обращения с электро-механическим оборудованием, а также риски общения с гостями, находящимися под воздействием сильного алкогольного опьянения.

Для профилактики вышеуказанных рисков были предложены следующие рекомендации: следует учитывать требования к личной гигиене и внешнему виду и к обеспечению работников необходимым инвентарем, апробация и постоянные изменения в инструкциях, качественное проведение вводного обучения, и совершенствование системы наставничества, проведение целевого обучения при внедрении новшеств, проведение инструктажа перед выполнением новых видов работ, проверка состояния и содержание инструкций, а также проведение мероприятий по усилению мотивации сотрудников в вопросе безопасности.

## Список использованных источников

1. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях №195-ФЗ: [по состоянию на 15 июня 2018 г. : принят ГД 30 декабря 2001]. – Гарант. – Режим доступа: <http://ivo.garant.ru/>.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации [по состоянию на 05 февраля 2018 г.: принят ГД 30 декабря 2001]. – Гарант. – Режим доступа: <http://ivo.garant.ru/>.
3. Уголовный кодекс Российской Федерации [по состоянию на 25 апреля 2018 г.: принят ГД 13 июня 1996]. – Гарант. – Режим доступа: <http://ivo.garant.ru/>.
4. ГОСТ Р 54934-2012. Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования. Консорциум кодекс. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
5. Конвенция № 155 Международной организации труда «О безопасности и гигиене труда и производственной среде» [Электронный ресурс] // СПС Консультант плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
6. Конвенция № 172 «Об условиях труда в гостиницах, ресторанах и аналогичных заведениях». Генеральная конференция Международной организации труда. 5 июня 1991 г. [Электронный ресурс] / Кодекс консорциум. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
7. Постановление Минтруда «Об утверждении рекомендаций по организации работы службы охраны труда в организации» [по состоянию на 12.02.2014 г. : принят 08 февраля 2000] [Электронный ресурс] // СПС Консультант плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
8. Постановление Минтруда РФ и Минобразования РФ. N 1/29 «Об утверждении порядка обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда работников организаций» [по состоянию на 30 ноября 2016 г. : принят Минтруда РФ и Минобразования РФ 13 января 2003]. – Гарант. – Режим доступа: <http://ivo.garant.ru/>.
9. Приказ Министерства жилищно-коммунального хозяйства РСФСР



№ 420 «Правила технической эксплуатации гостиниц и их оборудования» [по состоянию на 16 июня 2018 г. : утвержден Министром жилищно-коммунального хозяйства РСФСР 4 августа 1981] – КонсультантПлюс [Электронный ресурс] // СПС Консультант плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

10. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ № 302н «Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и Порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда» [по состоянию на 4 апреля 2012 г. : принят 12 апреля 2011] – Гарант. - Режим доступа: <http://ivo.garant.ru/>.

11. Приказ Министерства культуры РФ № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» [по состоянию на 6 февраля 2015 г. : зарегистрирован 29 декабря 2014]. - Гарант. – Режим доступа: <http://ivo.garant.ru/>.

12. Адамчук, В.В. Организация и нормирование труда / В.В. Адамчук // М.: ЗАО Финстатинформ, - 2015. - 178 с.

13. Андреев, А. Ф. Основы кадрового менеджмента / А. Ф. Андреев, Н.В. Гришина, С.Г. Лопатина // М. «Юрайт», 2011. – 354 с.

14. Безопасность труда, санитария и гигиена: Справ. пособие // М.: Изд-во стандартов, 1999 – 174 с.

15. Березина, Е. С. Управление охраной труда в России: проблемы и пути их решения / Е. С. Березина // Основы экономики, управления и права. – 2013. - № 1 (7). – С. 83-86.

16. Брусенцов, С. Г. Роль охраны труда на производстве / С. Г. Брусенцов

// Концепт. - 2015. - № 12 (декабрь) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e-koncept.ru/>.

17. Булгаков, М. И. Организация и нормирование труда : учебник / М.И. Булгаков. – М. : Инфра-М, 2016. – 380 с.

18. Волкова, Н. В., Ефимова, Е. И., Смирнов, В. Н. Бережливое производство в охране труда / Н. В. Волкова, Е. И. Ефимова, В. Н. Смирнов [Электронный ресурс] / Интернет-журнал Науковедение. - 2013. - №3. Режим доступа: <https://naukovedenie.ru/>.

19. Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: Учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Д. Гридин // М.: ИЦ Академия, 2013. - 224 с.

20. Девисилов, В.А. Охрана труда: Учебник / В.А. Девисилов // М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 512 с.

21. Ефремова, О.С. Охрана труда в организации в схемах и таблицах / О.С. Ефремова // М.: Альфа-Пресс, 2012. - 108 с.

22. Жуков, И. М. Проблемы и тенденции управления персоналом в организациях гостиничного бизнеса города Москвы / И. М. Жуков [Электронный ресурс] / Интернет-журнал NotaVene. – 2013. – Режим доступа: <http://e-notabene.ru/>.

23. Журавлев, П. В. Мировой опыт в управлении персоналом. М.: Российская экономическая академия. Екатеринбург.: Деловая книга, 2014. - 560 с.

24. Журнал учета и регистрации несчастных случаев в ЗАО «Хабаровсктурист».

25. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации / А.Я. Кибанов : Учебник // М.: Проспект – М, 2015. – 512 с.

26. Концепция обеспечения безопасности современной гостиницы [Электронный ресурс] / ЧОП «Сармат». – Режим доступа: <https://chopsarmat.ru/>.

27. Коренькова, Т. В., Морозова, И. В. Развитие мотивационной

политики безопасности труда персонала организации в России / Т. В. Коренькова, И. В. Морозова // Вестник МГОУ. – 2014. - № 2. – С. 103-108.

28. Коробко, В.И. Охрана труда: Учебное пособие для студентов вузов / В.И. Коробко // М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 239 с.

29. Костенников, М. В. К вопросу о некоторых актуальных проблемах административного права / М. В. Костенников // ВВ: Административное право и практика администрирования. - 2013. - 4. - С. 71 - 95.

30. Кукин, П.П., Пономарев, Н.Л., Попов, В.М., Сердюк, Н.И. Человеческий фактор в обеспечении безопасности и охраны труда: Учебное пособие / П.П. Кукин, Н.Л. Пономарев, В.М. Попов, Н.И. Сердюк. // М.: Высшая школа, 2008.— 317 с.

31. Кукин, П.П., Шлыков, В.Н., Пономарев, Н.Л., Сердюк, Н.И. Анализ оценки рисков производственной деятельности. Учебное пособие / П.П. Кукин, В.Н. Шлыков, Н.Л. Пономарев, Н.И. Сердюк // М.: Высшая школа, 2007. — 328 с.

32. Назаров, А. К. Теоретические основы безопасности жизнедеятельности / А.К. Назаров // М.: ДЭФА, 2000. – 120 с.

33. Организационная структура ЗАО «Хабаровсктурист».

34. Официальный сайт OHSAS 18001 Occupational Health and Safety Zone [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ohsas-18001-occupational-health-and-safety.com>.

35. Официальный сайт Европейского агентства по охране труда и здоровья на рабочем месте [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://osha.europa.eu/en>.

36. Официальный сайт ЗАО «Хабаровсктурист» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://habtour.ru/>.

37. Официальный сайт Международной организации труда [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ilo.org/global/>.

38. Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://>

protect.gost.ru/.

39. Охрана труда и техника безопасности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://xn---ptbkbnpj.xn--p1ai/page/instrukcija-po-ohrane-truda-dlja-gornichnoj>.

40. Порядок проведения аудита по охране труда [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://assistentus.ru/trudovoe-pravo/audit-po-ohrane-truda/>.

41. Сводная ведомость результатов проведения специальной оценки условий труда в ЗАО «Хабаровсктурист».

42. Сергеев, А. Г. Менеджмент и сертификация качества охраны труда на предприятии: учебное пособие. – М.: Лотос, 2013. – 193 с.

43. Стороженко, В. В. Инновации в стратегии управления охраной труда на предприятии / В. В. Стороженко // Век качества. – 2014. - № 2. – С. 20-22.

44. Требования к обслуживающему персоналу [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://1popersonalu.ru/info/obsluzhivayushhij-personal.html>.

45. Устав ЗАО «Хабаровсктурист».

46. Хомченко, Ю. В. Основы безопасности труда : учебное пособие / Ю. В. Хомченко. – Белгород : Изд-во БГТУ, 2014. – 130 с.

47. Шалагина, М.А. Инструкции по охране труда: Справочник кадровика / М.А. Шалагина // М., «Экзамен», 2010.

48. Штатное расписание ЗАО «Хабаровсктурист» на 2017г.

49. Koukoulaki, T. New trends in work environment – New effects on safety: Safety Science / T. Koukoulaki // Elsevier Science Publishing Company, Inc., 2009.

50. Papadopoulos, G., Georgiadou, P., Papazoglou, C., Michailou, K. Occupational and public health and safety in a changing work environment: an integrated approach for risk assessment and prevention: Safety science / G. Papadopoulos, P. Georgiadou, C. Papazoglou, K. Michailou // «Elsevier Science Publishing Company, Inc», 2010.

51. Thew, J., Borf, T., Mallet, D.G. A model of workplace safety incorporating worker interactions and simple interventions: The ANZIAM journal / J. Thew, T. Borf, D.G. Mallet // Australian Mathematical Society, 2012.

52. Živkovic, S., Ivanovav, T. Organizational culture as one of the main factors for the successful safety management: Serbian Journal of Management / S. Živkovic, T. Ivanovav // University of Belgrade, 2016.

## Приложение А

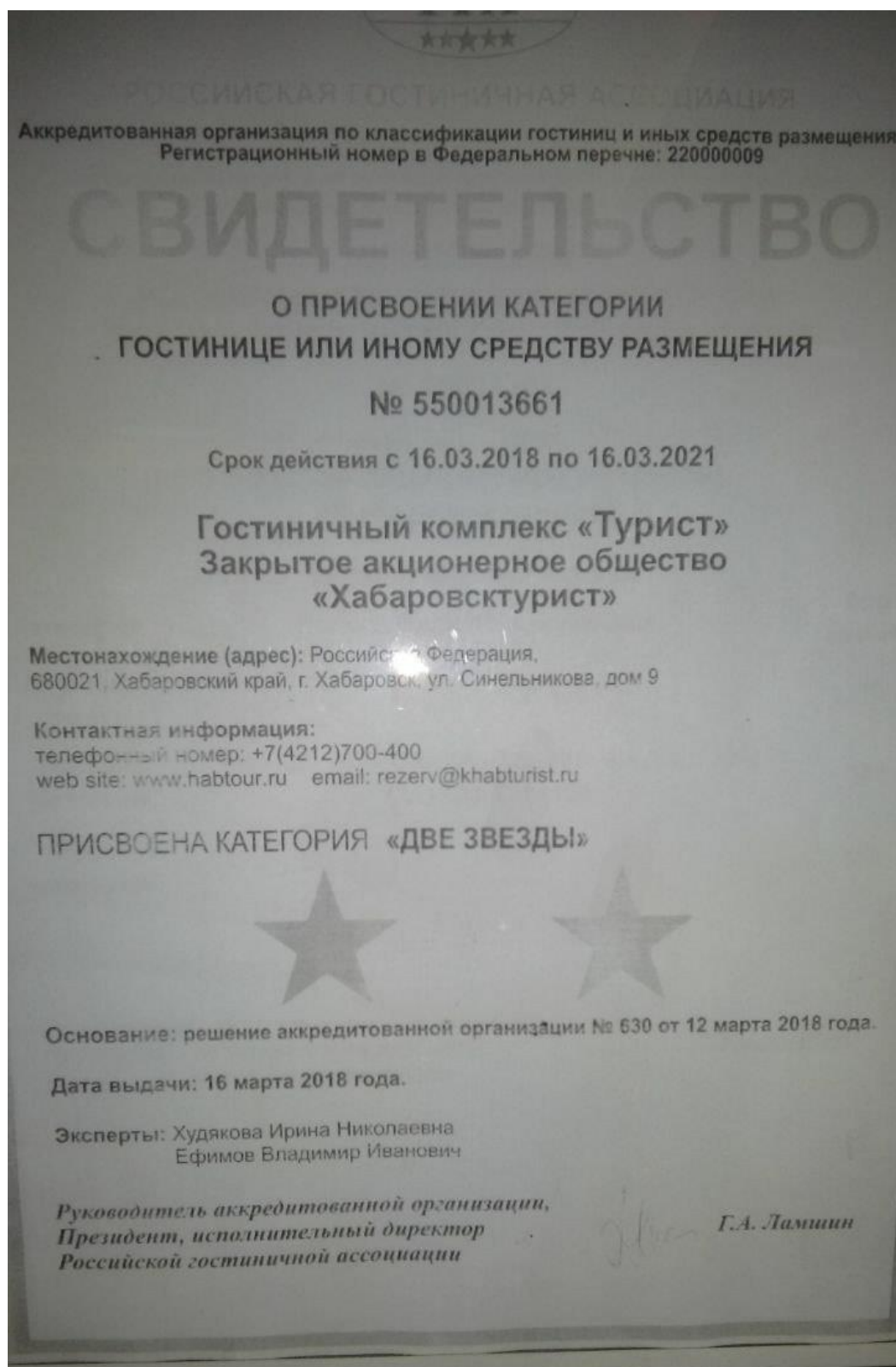


Рисунок А.1 – Свидетельство о присвоении гостинице «Турист» категории «Две звезды»

## Приложение Б

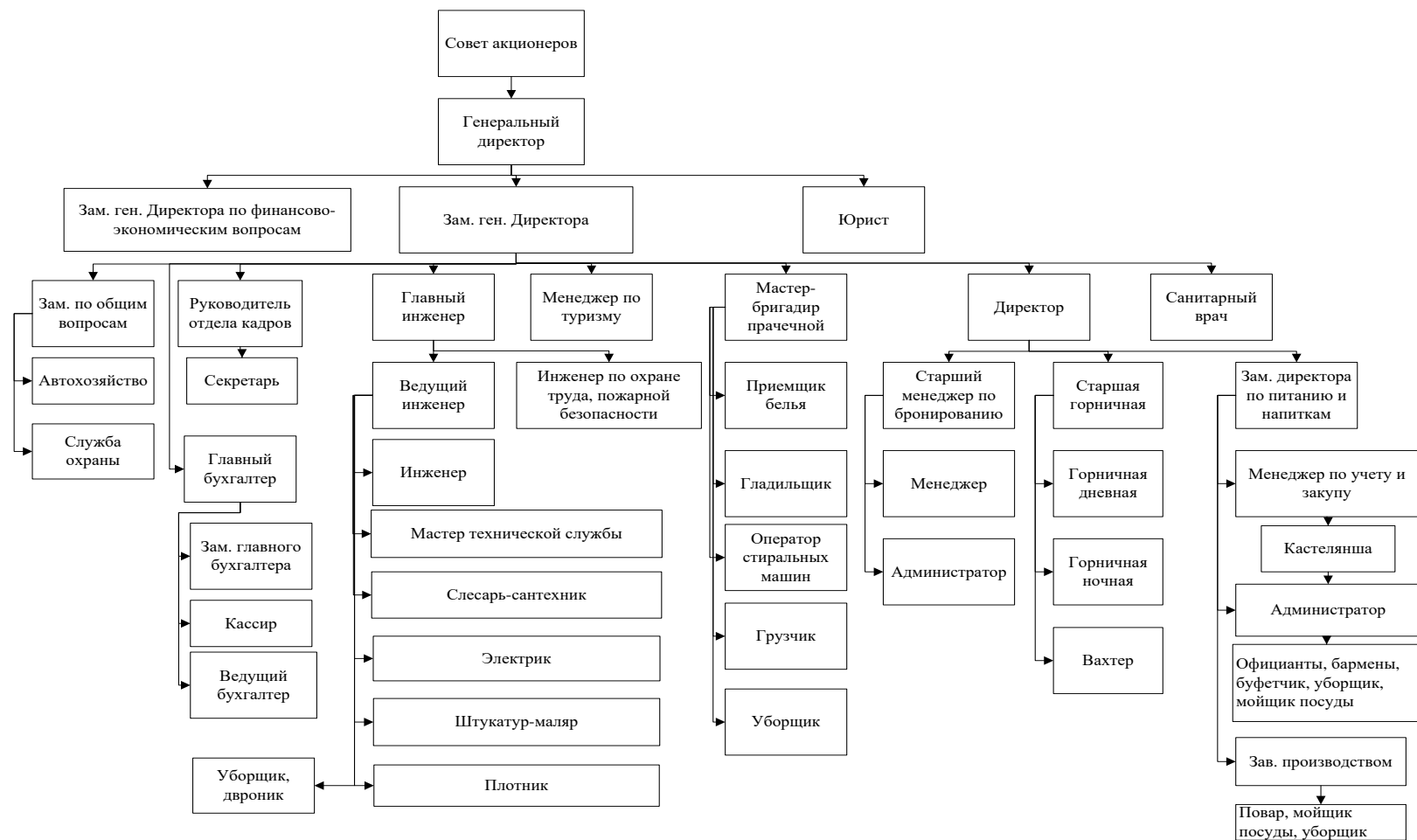


Рисунок Б.1 – Организационная структура гостиницы «Турист»

## Приложение В

Таблица В.1 – Кадровый состав гостиницы «Турист»

Должность	Кол-во, чел.	Кол-во уволенных, чел.	Текучесть кадров 2017 г., коэф.	Средний стаж работы, годы
Генеральный директор	1	1	1,0	0,12
Заместитель генерального директора по финансово-экономическим вопросам	1	0	0,0	7,2
Юрист	1	0	0,0	5,4
Менеджер по туризму	1	0	0,0	3,1
Зам. по общим вопросам	1	0	0,0	12,2
Автослесарь	4	1	0,3	5,4
Старший смены охраны	2	0	0,0	6,3
Охранник	12	3	0,3	3,8
Руководитель отдела кадров	1	0	0,0	4,2
Секретарь	1	1	1,0	2,5
Главный бухгалтер	1	0	0,0	3
Заместитель главного бухгалтера	1	0	0,0	2,5
Ведущий бухгалтер	2	0	0,0	6
Кассир	1	0	0,0	3,5
Главный инженер	1	0	0,0	5,3



Продолжение таблицы В.1

Должность	Кол-во, чел.	Кол-во уволенных, чел.	Текучесть кадров, 2017 г., коэф.	Средний стаж работы, годы
Инженер по охране труда, пожарной безопасности	1	0	0,0	4,2
Ведущий инженер	1	0	0,0	2,6
Инженер	1	0	0,0	2,8
Мастер технической службы	1	0	0,0	3,1
Слесарь-сантехник	2	0	0,0	8,2
Электрик	2	0	0,0	5,1
Штукатур-маляр	3	1	0,3	3,4
Плотник	2	0	0,0	2,9
Уборщик	3	0	0,0	3,7
Дворник	3	1	0,3	2,8
Бригадир прачечной	1	0	0,0	6,2
Приемщик белья	1	0	0,0	5,8
Гладильщик	2	0	0,0	5,6
Оператор стиральных машин	4	1	0,3	4
Грузчик	1	1	1,0	2,5
Уборщик	1	0	0,0	1,8
Директор гостиницы	1	0	0,0	6,5

Продолжение таблицы В.1

Должность	Кол-во, чел.	Кол-во уволенных, чел.	Текущность кадров, 2017 г., коэф.	Средний стаж работы, годы
Старший менеджер по бронированию	1	0	0,0	3,5
Менеджер по бронированию	1	0	0,0	2,8
Администратор гостиницы	4	1	0,3	2,7
Старшая горничная	1	0	0,0	5,8
Горничная дневная	7	2	0,3	7
Горничная ночная	2	0	0,0	2,1
Вахтер	4	1	0,3	5,2
Заместитель директора по питанию	1	0	0,0	3,8
Менеджер по учету и закупу	1	0	0,0	3,8
Кастелянша	1	0	0,0	2,6
Администратор ресторана	2	0	0,0	2,3
Официант	6	3	0,5	1,2
Бармен	2	1	0,5	1,2
Буфетчик	2	0	0,0	5,8
Уборщик торгового зала	2	0	0,0	2,1
Мойщик столовой посуды	2	1	0,5	3
Заведующий производством	1	0	0,0	4,9
Повар	6	2	0,3	6
Мойщик кухонной посуды	2	0	0,0	2,4
Уборщик кухни	2	1	0,5	2,1
Санитарный врач	1	0	0	7,2
Итого	112	22	0,2	4,1

## Приложение Г

Таблица Г.1 – Требования к организации работы персонала в системе охраны труда и здоровья сотрудников

Тип работников	Прием на работу	Контроль во время работы	Профилактические меры по предотвращению рисков
Административный персонал	<ul style="list-style-type: none"> <li>– санитарная книжка;</li> <li>– проведение вводного инструктажа на рабочем месте: ознакомление с орг. техникой, мебелью, контакты всех служб, рекомендации по передвижению по зданию</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– контроль за состоянием орг. техники и бытовых приборов;</li> <li>– контроль за состоянием здоровья, самочувствием сотрудников, - контроль за микроклиматом на рабочем месте (температурный режим, отсутствие сквозняков);</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проведение планерок, в том числе для выявления проблем организации на рабочем месте;</li> <li>– повторные инструктажи;</li> <li>– проверки состояния рабочих мест со стороны инженерной службы, уборщицы;</li> <li>– постоянный контроль за состоянием рабочих мест со стороны директора</li> </ul>
Технический персонал	<ul style="list-style-type: none"> <li>– санитарная книжка;</li> <li>– свидетельство о присвоении группы допуска по электробезопасности не ниже 3-й группы (для электриков и инженеров, работающих с подключением сетей);</li> <li>– наличие документа о</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– постоянный контроль за длительностью сотрудников линейными руководителями;</li> <li>– ежедневный обход территории для проверки состояния инженерных сетей и отделки интерьера, обход прилегающей территории;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проведение собраний/ планерок для выявления проблем на рабочем месте и их последующего решения;</li> <li>– проведение внутреннего обучения;</li> <li>– проверка и профилактика используемого технического</li> </ul>

Продолжение таблицы Г.1

Тип работников	Прием на работу	Контроль во время работы	Профилактические меры по предотвращению рисков
	<p>профильном (инженерном) образовании;</p> <p>-проведение вводного инструктажа на рабочем месте: ознакомление с орг. техникой, мебелью, контакты всех служб, рекомендации по передвижению по зданию</p>	<p>– предоставление защитных средств и униформы (диэлектрические перчатки, перчатки хлопковые, обувь диэлектрическая), исправный инвентарь;</p> <p>– использование инструкций и регламентов для проведения работ</p>	<p>инвентаря, приборов и инструментов;</p> <p>– прохождение повторных инструктажей по технике безопасности на рабочем месте, пожарной безопасности;</p>
<p>Производственный персонал</p>	<p>– наличие санитарной книжки;</p> <p>– отсутствие заболеваний (опорно-двигательного аппарата, аллергии), для которых существует риск обострения при повышении человеком физических нагрузок;</p> <p>– проведение вводного инструктажа на рабочем месте: ознакомление с рабочей техникой, мебелью, контакты всех служб, рекомендации по передвижению по зданию</p>	<p>– использование инструкций и регламентов для проведения работ: стандарты уборки, оснащенность инвентарем;</p> <p>– постоянный контроль за использованием химических моющих и чистящих средств;</p> <p>– обеспечение защитными средствами (униформа, перчатки, при необходимости – маски)</p>	<p>– проведение собраний/планерок для выявления проблем на рабочем месте и их последующего решения;</p> <p>– проведение внутреннего обучения;</p> <p>– при использовании новых средств – инструктаж;</p> <p>– прохождение повторных инструктажей по технике безопасности на рабочем месте, пожарной безопасности</p>

Продолжение таблицы Г.1

Тип работников	Прием на работу	Контроль во время работы	Профилактические меры по предотвращению рисков
Персонал подразделения питания и напитков	<ul style="list-style-type: none"> <li>– наличие санитарной книжки;</li> <li>– проведение вводного инструктажа на рабочем месте: ознакомление с используемой техникой, мебелью, контакты всех служб, рекомендации по передвижению по зданию;</li> <li>- инструктаж и инструкции по пользованию электроприборами, техническими средствами</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– контроль за деятельностью персонала линейными руководителями;</li> <li>–обеспечение защитными средствами (униформа, обувь, перчатки);</li> <li>– контроль за исправностью инженерно-технических коммуникаций</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проведение собраний/планерок для выявления проблем на рабочем месте и их последующего решения;</li> <li>– проведение внутреннего обучения;</li> <li>– прохождение повторных инструктажей по технике безопасности на рабочем месте, пожарной безопасности</li> </ul>
Охрана	<ul style="list-style-type: none"> <li>– наличие санитарной книжки;</li> <li>– проведение вводного инструктажа на рабочем месте: ознакомление с используемой техникой, мебелью, контакты всех служб, рекомендации по передвижению по зданию;</li> <li>– проведения обучения и инструктажа по особенностям выполнения службы на постах в здании, действиях в чрезвычайных ситуациях</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ведение журналов смен;</li> <li>– обеспечение средствами связи;</li> <li>– физическая подготовка</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– периодичность внутренних обучений;</li> <li>– проведение собраний/планерок для выявления проблем на рабочем месте и их последующего решения;</li> <li>– прохождение повторных инструктажей по технике безопасности на рабочем месте, пожарной безопасности</li> </ul>

## Приложение Д

Таблица Д.1 – Сводная ведомость результатов проведения специальной оценки условий труда в ЗАО «Хабаровсктурист»

### Сводная ведомость результатов проведения специальной оценки условий труда

Наименование организации: Закрытое акционерное общество "ХАБАРОВСКТУРИСТ"

Таблица 1

Наименование	Количество рабочих мест и численность работников, занятых на этих рабочих местах		Количество рабочих мест и численность занятых на них работников по классам (подклассам) условий труда из числа рабочих мест, указанных в графе 3 (единиц)						
	всего	в том числе на которых проведена специальная оценка условий труда	класс 1	класс 2	класс 3				класс 4
					3.1	3.2	3.3	3.4.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Рабочие места (ед.) - основные/все	69	69	0	58	11	0	0	0	0
Работники, занятые на рабочих местах (чел.)	122	122	0	108	14	0	0	0	0
из них женщины	77	77	0	71	6	0	0	0	0
из них лиц в возрасте до 18 лет	0	0	0	0	0	0	0	0	0
из них инвалидов	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## Приложение Е

Таблица Е.1 – Выписка из журнала регистрации несчастных случаев в ЗАО «Хабаровсктурист»

Должность пострадавшего	Место, где произошел несчастный случай	Вид происшествия	Описание обстоятельства	Последствия	Принятые меры
Гладильщица	Постирочный пункт	Падение	Работала на гладильной машине, внезапно потеряла сознание и упала	Больничный лист	Уволилась
Администратор	Бар «Роза ветров»	Прочие причины	Клиент в нетрезвом ударил кулаком в лицо	Больничный лист	Усилен контроль за охраной объектов Внеплановый инструктаж
Мойщик посуды	Овощной цех кухни	Падение	Пострадавшая производственной деятельностью не занималась, стояла около окна, шагнула вперед, потеряла сознание и упала	Больничный лист	Направлена на медицинское обследование
Официант	Коридор служебного помещения ресторана	Падение	Шла по коридору, подвернула ногу и упала	Больничный лист	Проведен внеплановый инструктаж на рабочем месте
Повар 6 разр.	Горячий цех ресторана	Воздействие вращающихся деталей	Повар-мясник ресторана в результате (воздействия вращающейся детали) Производил работы по рыхлению мяса на машине УКМ без защитного корпуса, при выключении машины нагнулся и рукав поварской куртки затянуло в валики машины.	Больничный лист	Проведен внеплановый инструктаж, проведена внеочередная проверка знаний по охране труда
Горничная	Номер гостиницы	Прочее	Посторонний нанес побои	Больничный лист	Проведено собрание, где материалы расследования были доведены до всех сотрудников

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
Высшего образования

## ДАЛНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра управления персоналом и экономики труда

### ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

на выпускную квалификационную работу студенту Комкову Полину Владимировну

(фамилия, имя, отчество)

специальность (направление) "Управление персоналом" группа Б 1403 б

Руководитель ВКР ст. преподаватель В.П. Мирзеева

(ученая степень, ученое звание, и.о. фамилия)

на тему Совершенствование управления охраной труда и здоровья персонала на предприятии туриндустрии

Дата защиты ВКР 26 июня 2018 г.

Соответствие содержания работы заданию – полное

Актуальность темы исследования определяется тем, что специфика деятельности предприятий туриндустрии предъявляет особые требования к процессу управления охраной труда и здоровья персонала, несоблюдение которых создает угрозу для жизни и здоровья сотрудников и гостей, приводит к финансовым потерям, снижению имиджа и репутации предприятия.

Полина Владимировна проявила организованность и самостоятельность в выполнении выпускной квалификационной работы, показала умения анализировать, обобщать и грамотно компоновать материал, делать выводы.

Достоинства работы: разрабоданные рекомендации помогут руководству гостинично-ресторанного комплекса пересмотреть отношение к проблеме управления охраной труда и здоровья персонала в ЗАО «Хабаровсктуризм». Некоторых недостатках отмеченные в оформлении ВКР, замечания по стилистике и грамматике текста были устранены 6 ходе  
работы.

Выпускная квалификационная работа соответствует требованиям Высшей школы, подтверждает право выпускника на получение квалификации "менеджер" по специальности "Управление персоналом", заслуживает оценки «хорошо».

Руководитель ВКР ст. преподаватель В.П. Мирзеева  
(ученая степень, ученое звание) (и.о.ф.)

" 18 " июня 2018 г.