

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Пашковская Ю. Д.

Вайнштейн Л. А. – канд. психол. наук, профессор

Организация рабочего места является одним из значимых направлений эффективности деятельности любого предприятия, в том числе и почтового. В связи с этим необходимо учитывать ряд особенностей производственного процесса почтовой связи с целью повышения производительности труда операторов связи на рабочем месте.

В условиях перехода к рынку резко возрастает роль эффективной организации рабочего места персонала предприятия. Оборудование, инструменты, материалы, отвечающие требованиям научной организации труда и оптимально размещенные на рабочем месте, позволяют исключить лишние, неудобные, утомительные движения и тем самым сократить время выполнения работы, уменьшить стресс, травматизм, профзаболевания.

Сегодня в нашей стране одним из крупных работодателей является Республиканское унитарное предприятие почтовой связи «Белпочта». Для бесперебойного предоставления качественных услуг почтовой связи организовано более 20000 рабочих мест на всей территории Республики Беларусь. Треть сотрудников – это операторы связи, непосредственно занимающиеся оказанием основных, дополнительных и непрофильных услуг населению через развитую стационарную и передвижную сеть объектов почтовой связи (ОБПС).

При организации рабочих мест и труда оператора связи имеется ряд существенных особенностей, вытекающих из специфики производственной деятельности по приему отправлений, платежей и др.

Во-первых, необходимо учитывать то, что персонал постоянно взаимодействует с клиентами. В своей работе операторы связи сталкиваются с проблемами, которые могут усложнять выполнение ими профессиональных задач при взаимодействии с «трудными» пользователями почтовых услуг, что подкрепляется ежегодным ростом количества жалоб. При этом, для предупреждения негативных последствий сотрудникам необходимо понимать и адекватно управлять своим поведением, но для этого нужна определенная методическая основа. Например, у банковских работников отработка навыка общения с клиентами происходит на тренингах, включенных в график работы (нагрузку). В РУП «Белпочта» есть штатный психолог, обращения к которому осуществляется вне рабочее время.

Во-вторых, оператор связи работает с материальными ценностями (денежная наличность, почтовые отправления и т.д.), что требует особого внимания, напряжения, умения работать без ошибок. А также наличие таких качеств личности как ответственность, честность и порядочность.

В-третьих, при взаимодействии с клиентом и оказании услуг оператор связи все операции проводит на автоматизированном рабочем месте (АРМ). АРМ включает в себя специальную компьютерную систему (СКС): монитор, системный блок, модем, фискальный регистратор, весы, сканер штриховых кодов, считыватель пластиковых карточек. Автоматизация выполнения всех почтовых операций осуществляется на основании прикладного программного обеспечения – пакет «Почта». В результате оператор связи должен иметь соответствующую квалификацию при работе с вышеперечисленным оборудованием.

Стоит отметить, что организация рабочего места оператора связи осуществляется на основании требований СанПин 9–131 РБ 2000 «Гигиенические требования к видеодисплейным терминалам, электронно-вычислительным машинам и организации работы» и в соответствии с Правилами охраны труда на объектах почтовой связи Республики Беларусь [1], в которых не учитываются: антропометрические гендерные особенности операторами связи РУП «Белпочта» работают только женщины); преимущественные возможности человека и технических средств по выполнению определенных задач; техническая эстетика и др [2]. Эти особенности подробно описаны в таких нормативных документах, как ГОСТ 12.2.032–78 «Система стандартов безопасности труда. Рабочее место при выполнении работ сидя. Общие эргономические требования» и ГОСТ 20.39.108–85 «Комплексная система общих технических требований. Требования по эргономике, обитаемости и технической эстетике. Номенклатура и порядок выбора». Вышеперечисленные документы успешно применяются в банковской сфере нашей страны (РД РБ 07040.7401–2002 «Автоматизированная банковская система. Система «клиент–банк». Общие требования» от 16.07.2002 г. N 231).

Таким образом, организация рабочего места – это сложный процесс, основанный на системном подходе со стороны различных субъектов, объектов, предметов и средств труда. При этом, доскональное изучение и планирование взаимодействия вышеперечисленных аспектов способствует как высокой производительности, так и безопасности, эффективности деятельности операторов связи.

Список использованных источников:

1. Об утверждении Правил охраны труда на объектах почтовой связи Республики Беларусь [Электронный ресурс] : постановление Мин. связи и информатизации Респ. Беларусь 17 окт. 2006 г., № 29. - Режим доступа : <http://belarus.news-city.info/docs/2006by/crxfnm-tcgkfnj31269.htm>. - Дата доступа : 03. 02. 2014.
2. ГОСТ 20.39.108-85. Комплексная система общих технических требований. Требования по эргономике, обитаемости и технической эстетике. Номенклатура и порядок выбора. Введ. 1987-01-01. - М. : ГК по СТ, 1987. - 18 с.

ПРОБЛЕМА КАЧЕСТВА ВОДЫ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Попитич А.Я.

Пилиневич Л.П. – д.т.н., профессор

Среди многих отраслей современной техники, направленных на повышение уровня жизни людей, благоустройства населенных мест и развития промышленности, водоснабжение занимает большое и почетное место. Ведь вода – это непременная часть всех живых организмов, жизнедеятельность которых без воды невозможна. Для нормального течения физиологических процессов в организме человека и для создания благоприятных условий жизни людей очень важно гигиеническое значение воды. В настоящее время обеспечение населения водой высокого качества стало настоящей проблемой.

Проблема питьевого водоснабжения затрагивает очень многие стороны жизни человеческого общества в течение всей истории его существования. В настоящее время это проблема социальная, политическая, медицинская, географическая, а также инженерная и экономическая. На питьевые и бытовые потребности населения, коммунальных объектов, лечебно-профилактических учреждений, а также на технологические нужды предприятий пищевой промышленности расходуется около 5-6% общего водопотребления. Технически обеспечить подачу такого количества воды нетрудно, но потребности должны удовлетворяться водой определённого качества, так называемой питьевой водой.

Питьевая вода – это вода, отвечающая по своему качеству в естественном состоянии или после обработки (очистки, обеззараживания) установленным нормативным требованиям и предназначенная для питьевых и бытовых нужд человека. Основные требования к качеству питьевой воды: быть безопасной в эпидемиологическом и радиационном отношении, быть безвредной по химическому составу, обладать благоприятными органолептическими свойствами. Для удовлетворения этих требований в настоящее время используется целый комплекс мер по подготовке питьевой воды.

В рамках Программы ООН, посвященной изучению и разработке мероприятий по улучшению качества питьевой воды, потребляемой населением планеты, были разработаны рекомендации ВОЗ, содержащие минимально необходимые критерии и показатели качества безопасной и безвредной питьевой воды, предназначенные, в основном, для развивающихся стран. В промышленно развитых странах требования к показателям качества питьевой воды более высокие, что отражает уровень в стране возможностей и технологий, способных обеспечить должную очистку питьевой воды.

Очистка воды по существующим технологиям в мире очень непроизводительна, энергоёмка, материалоемка и не полностью очищает и обеззараживает воду. Вот почему ученые всех направлений, причастные к науке о воде, поглощены сейчас животрепещущей проблемой: как из природной загрязненной воды сделать питьевую воду чистой, обладающей целебными свойствами, приносящими людям здоровье.

Ученые, которые работают в сфере нанотехнологий, готовы предложить уже сейчас более эффективные и менее дорогие способы очистки и обеззараживания пресной воды. Уже сегодня на многих очистных сооружениях в США и Западной Европе используются фильтры, в которые встроены различные наноматериалы, и они выполняют некоторую специфическую работу, причем делают это весьма эффективно. В Европе стартовал амбициозный проект Nametech, который совместно финансируется Европейской Комиссией и Университетом прикладных наук Швейцарии, в рамках которого на очистных сооружениях применяют различного рода наночастицы для выполнения очистки воды от различных примесей.

Ученые считают, что подобные технологии могут стать доступными в промышленных масштабах в течении ближайших лет.

Создание научно-технологических основ очистки воды на основе нанотехнологий позволит добиться социально-экономического эффекта, улучшения экологии и санитарно-эпидемиологического состояния на городских очистных сооружениях.

Список использованных источников:

1. Водоснабжение. Проектирование систем и сооружений: В 3-х т. – Т. 2. Очистка и кондиционирование природных вод / Научно-методическое руководство и общая редактора докт. техн. наук, проф. Журбы М.Г. Вологда-Москва: ВоГТУ, 2001. – 324 с.
2. Мазаев В.Т., Корлёв А.А., Шлепнина Т.Г. Коммунальная гигиена / Под ред. В.Т. Мазаева. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2005. – 304 с.
3. Яковлев С.В., Воронов Ю.В. Водоотведение и очистка сточных вод / Учебник для вузов: - М.: АСВ, 2002 - 704 с.
4. Методика технологического контроля работы очистных сооружений городской канализации. М: Стройиздат, 1977.-278с.
5. Абрамович С.Ф. Раппорт Я.Д. Тенденции развития водоснабжения городов за рубежом. Обзор М.: ВНИИИС, 1987.-187с.
6. ГОСТ Р 51871-2002. Устройства водоочистные. Общие требования к эффективности и методы ее определения.

ВЛИЯНИЕ МУЗЫКИ НА РАБОЧУЮ ОБСТАНОВКУ

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Румянцев П.С.

Гордейчук Т.В. – ассистент

В настоящее время огромную важность для человека имеет то, что его окружает. Среди значимого окружения можно выделить музыкальное сопровождение.