

**В. Е. Суслов**

**V. E. Suslov**

*slava.suslov.2021@bk.ru*

**А. В. Бабенко**

**A. V. Babenko**

*anya.khur-tova@gmail.com*

**С. В. Алтабаева**

**S. V. Altabaeva**

*baeva.sonya@yandex.ru*

**О. М. Бузикова**

**O. M. Buzikova**

Вятский государственный университет, г.Киров

Vyatka State University Kirov

## **АНАЛИЗ ВРЕДНЫХ И ОПАСНЫХ ФАКТОРОВ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ**

### **ОПЕРАТОРА ЧАТА ПОДДЕРЖКИ**

## **ANALYSIS OF HARMFUL AND DANGEROUS FACTORS AT THE WORKPLACE**

### **OF THE SUPPORT CHAT OPERATOR**

**Аннотация.** В данной статье рассмотрено негативное воздействие различных факторов на сотрудника компании Яндекс Маркет.

**Abstract.** This article will consider the negative impact of various factors on the employee of the Yandex Market campaign.

**Ключевые слова:** нагрузки, опасные и вредные факторы, негативные факторы, ператор чата поддержки.

**Keywords:** loads, dangerous and harmful factors, negative factors, support chat operator.

Вредный фактор – фактор среды и трудового процесса, воздействие которого при определенных условиях может вызвать временное или стойкое снижение работоспособности, повысить частоту заболеваний и привести к нарушению здоровья. Опасный фактор – фактор среды и трудового процесса, который может быть причиной резкого ухудшения состояния здоровья, травмы, смерти [4]. При работе оператором чата поддержки сотрудник испытывает интеллектуальные, сенсорные, эмоциональные и физические нагрузки.

Длительность смены 12 часов негативно сказывается на общем состоянии человека, особенно на его интеллектуальном состоянии. При этом присутствует зависимость заработной платы от количества выполненных задач. Чем больше задач сотрудник Яндекс Маркета выполнит, тем более напряжённым будет его труд.

Вследствие высокой продолжительности наблюдения за экраном компьютера/ноутбука возникает сильная нагрузка на органы чувств, а именно на органы зрения. Непосредственная нагрузка на глаза составляет 100% от смены. Также оператор испытывает ответственность за правильные ответы клиентам сервиса, что можно отнести к эмоциональным нагрузкам. Длительное сидячее положение приводит к напряжению мышц, шеи, головы, рук и плеч, остеохондроз, а также к другим проблемам.

Также можно выделить следующие действующие факторы:

- повышенный уровень электромагнитного излучения;
- повышенный уровень статического электричества;
- пониженная или повышенная влажность воздуха рабочей зоны;
- пониженная или повышенная подвижность воздуха рабочей зоны;
- повышенный уровень шума от работы устройства;
- повышенный или пониженный уровень освещенности [1];
- нерациональная организация освещения рабочего места (повышенный уровень прямой и отраженной блескости, повышенный уровень ослепленности, неравномерность распределения яркости в поле зрения, повышенная яркость светового изображения, повышенный уровень пульсации светового потока).
- монотонность труда;
- большие информационные нагрузки;
- нерациональная организация рабочего места [2; 3].

Несоблюдение правильного режима труда и отдыха также может негативно сказаться на общем состоянии человека. Несоблюдение перерывов во благо производительности негативно влияет на психофизиологическое состояние сотрудника. Также можно выделить такой фактор, как наличие сложных программных продуктов, несоответствующих эксплуатационным техническим параметрам ПК характеру выполняемых задач, скорость выполнения компьютером команд, потеря информации в следствие выполнения одних и тех же команд, что можно отнести к нервно- психическим перегрузкам.

Таким образом, при анализе рабочего места оператора чата поддержки были выявлены опасные и вредные факторы, негативно влияющие на процесс работы.

#### **Список литературы**

1. Напряженность труда. Оценка, показатели, факторы. URL: <https://assistentus.ru/sotrudniki/napryazhennost-truda/?ysclid=lal6tbv7wj260692482>.
2. Опасные и вредные производственные факторы при работе с компьютером. URL: <https://studfile.net/preview/6794424/page:24>.

3. Анализ опасных и вредных факторов на рабочем месте. URL:  
[https://studopedia.ru/21\\_117333\\_analiz-opasnih-i-vrednih-faktorov-na-rabochem-meste-s-pevm.html](https://studopedia.ru/21_117333_analiz-opasnih-i-vrednih-faktorov-na-rabochem-meste-s-pevm.html).