

## **Obvladovanje psihosocialnih tveganj v dejavnosti hotelirstva in gostinstva**

### **1. Uvod**

Delavci v dejavnosti hotelirstva in gostinstva delajo v skrajno neugodnih delovnih razmerah z dolгим, nerednim in nestandardnim delovnim časom. S psihološkega vidika so se razmere v zadnjem desetletju celo poslabšale, posledica česar je večje tveganje za stres, povezan z delom. Zato je Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu navedeno dejavnost uvrstila med dejavnosti z visokim tveganjem.

### **2. Statistika in zakonodaja**

V Evropski uniji je dejavnost hotelirstva in gostinstva leta 2004 ustvarila 338 milijonov € prometa in zaposlovala več kot 7,8 milijonov delavcev. Kar 72 % vseh podjetij v tej dejavnosti je imelo sedež v Franciji, Nemčiji, Italiji, Španiji in Združenem kraljestvu. Ta podjetja so zaposlovala 75 % vseh zaposlenih v tej dejavnosti. Samo v Združenem kraljestvu je delalo 24 % vseh zaposlenih v dejavnosti hotelirstva in gostinstva v Evropski uniji, medtem ko je tako delež italijanskih kot tudi španskih podjetij znašal 18 %.

V tej dejavnosti deluje veliko število majhnih in srednje velikih podjetij. Nadpovprečen je delež zaposlitev s krajšim delovnim časom. Leta 2001 je bilo od 1,4 milijona podjetij v tej dejavnosti več kot 90 % mikro podjetij z 10 ali manj zaposlenimi. Med zaposlenimi je bilo 56 % žensk, 22 % pa je bilo samozaposlenih oseb. Pogodbe o zaposlitvi za določen čas je imelo 13 % zaposlenih, medtem ko so bili 4 % delavcev, zaposleni pri agencijah za zagotavljanje dela. Več kot 28 % zaposlenih je bilo mlajših od 25 let.

V primerjavi z nekaterimi drugimi gospodarskimi panogami so predpisi za dejavnost hotelirstva in gostinstva pomanjkljivi, zanimanje vlad za sprejetje posebnih predpisov za to dejavnost pa majhno.

### **3. Psihosocialni dejavniki tveganja**

*Številke v tem poglavju temeljijo na podatkih Evropske raziskave o delovnih razmerah. Rezultati statističnih raziskav, ki sta bili izvedeni leta 2000 in leta 2002, so združeni, pri čemer je treba pojasniti, da je raziskava iz leta 2002 zajela večje število držav članic.*

S psihosocialnimi dejavniki razumemo značilnosti dela, ki se nanašajo na organizacijo dela in duševno obremenitev pri delu. Na splošno zajemajo



## Obvladovanje psihosocialnih tveganj v dejavnosti hotelirstva in gostinstva

dejavniki tveganja psihološke in konfliktne obremenitve, pomanjkanje nadzora in podpore s strani sodelavcev ali nadrejenih.

Za dejavnost hotelirstva in gostinstva je značilen dolg in nestandarden delovni čas. Večina delavcev v Evropi (63,5 %) nikoli ne dela več kot 10 ur na dan. V dejavnosti hotelirstva in gostinstva 47,5 % delavcev dela najmanj enkrat mesečno več kot 10 ur. Povprečni delovni teden za evropske delavce znaša 39,6 ur, medtem ko delavec v obravnavani dejavnosti dela povprečno 43,4 ure na teden, pri čemer so razlike med državami velike. V večini severno evropskih držav imajo delavci v dejavnosti hotelirstva in gostinstva krajši delovni čas kot v drugih dejavnostih.

Več kot 71 % delavcev v dejavnosti hotelirstva in gostinstva dela najmanj dve uri v večernih urah, med 18.00 uro in 22.00 uro, več kot 45 % delavcev pa najmanj dve uri v nočnem času, med 22.00 uro in 5.00 uro. Primerljiva deleža vseh delavcev znašata 45 % oziroma 19 %. Še več, večina delavcev v obravnavani dejavnosti dela tudi konec tedna, in sicer jih 83 % dela ob sobotah ter 69 % ob nedeljah (primerljiva deleža vseh delavcev znašata 51 % oziroma 29 %).

Zato ne preseneča, da imajo delavci v dejavnosti hotelirstva in gostinstva zaradi zahtevnega delovnega časa težave z usklajevanjem poklicnega in zasebnega življenja. Iz Evropske raziskave o delovnih razmerah izhaja, da 36 % delavcev, zaposlenih v tej dejavnosti, navaja, da njihov delovni čas ne ustreza njihovim družinskim ali družabnim obveznostim. Delež vseh delavcev, ki omenjajo ta problem, znaša 19 %.

Poleg tega se delavci v navedeni dejavnosti soočajo z veliko delovno obremenitvijo, saj delajo pod časovnim pritiskom in so v neprestanem stiku s strankami. Hiter tempo dela s kratkimi roki je pogostejši v tej dejavnosti kot drugje. Delovna obremenitev se poveča ob konicah in je odvisna od obnašanja strank. Pomanjkanje nadzora je neločljivo povezano s to dejavnostjo in številni delavci ne morejo načrtovati ali organizirati svojega dela.

Stik s strankami lahko povzroča težave. Nasilje, nadlegovanje in diskriminacija so za delavce v dejavnosti hotelirstva in gostinstva bolj običajni kot v drugih dejavnostih. Pogosteje se soočajo z ustrahovanjem (12 % proti 8,5 %), fizičnim nasiljem (6,5 % proti 3,5 %) in neželenim spolnim nadlegovanjem (8 % proti 2 %). Poleg tega delavci v tej dejavnosti doživljajo večjo diskriminacijo (10,5 % proti 6,5 %). Še zlasti so ogroženi delavci v gostilnah, diskotekah, nočnih klubih in barih.



### 4. Rezultati

Stres pri delu je vzrok za več kot eno četrtno tistih odsotnosti evropskih delavcev z dela, ki trajajo dva tedna ali dlje. Znanstveno utemeljeno dejstvo je, da je kronični stres pri delu povezan z naraščajočimi duševnimi in fizičnimi zdravstvenimi težavami, zlasti z boleznimi srca in ožilja.

Delavci v dejavnosti hotelirstva in gostinstva poročajo o nadpovprečni pogostosti glavobolov, stresa in strahu. Vendar pa podatki iz Združenega kraljestva kažejo, da je v tej dejavnosti povprečna stopnja obolevnosti zaradi bolezni v zvezi z delom, nižja od povprečja.

Podatki anket in raziskav, izvedenih v letih 2003 in 2004, o delovni sili in boleznih v zvezi z delom, kažejo, da je bilo v navedenem obdobju zaradi bolezni v zvezi z delom izgubljeno 1 milijon delovnih dni, kar pomeni 1,1 dan na delavca. Stopnja obolevnosti zaradi bolezni v zvezi z delom, ki temelji na anketiranju delavcev v letih 2004 in 2005, je v dejavnosti hotelirstva in gostinstva znašala 1.800 na 100.000 oseb. Ta podatek je bistveno nižji od podatka, ki se nanaša na celotno gospodarstvo. Prav tako je bila statistično gledano stopnja stresa, depresije in tesnobe v tej dejavnosti v letih 2001 in 2002 nižja od stopnje, izračunane za celotno gospodarstvo.

Relativna mladost delavcev v dejavnosti hotelirstva in gostinstva je možna razlaga za nižjo stopnjo obolevnosti zaradi bolezni v zvezi z delom. Prva tako zaposleni ne ostajajo dolgo zaposleni v tej dejavnosti, ker lažje vstopajo in jo zapuščajo. Morda jo zapustijo, preden se pojavijo znaki kakršne koli bolezni v zvezi z delom.

Tretja Evropska raziskava o delovnih razmerah je pokazala, da je prišlo v dejavnosti hotelirstva in gostinstva v obdobju 1995 – 2000 do sprememb na področju delovnih razmer. Občuten porast povpraševanja po zaposlitvi je spremljala izguba nadzora nad delom, poleg tega se je povečal obseg nekvalificiranega dela. Posledica tega je lahko bil večji pritisk na zaposlene in poslabšanje njihovega zdravja. Visok obseg izostajanja z dela, fluktuacija zaposlenih, pogosti medosebni konflikti ali pritožbe delavcev, to je le nekaj znakov, ki morda kažejo na težave zaradi stresa v zvezi z delom.

### 5. Preventivne strategije in strategije ukrepanja

Do pobud za preprečevanje psihosocialnih tveganj lahko pride na ravni gospodarske dejavnosti, podjetja ali na individualni ravni. Na ravni gospodarske dejavnosti je mogoče skupno ukrepanje, kot je sprejetje dogovorov o zagotavljanju varnosti in zdravju pri delu na Nizozemskem, ki so



## Obvladovanje psihosocialnih tveganj v dejavnosti hotelirstva in gostinstva

jih podpisala delodajalska združenja, sindikati in vlada. Dejavnost hotelirstva in gostinstva je tak dogovor sklenila meseca junija 2000, pri čemer si je za cilj zastavila 10 % zmanjšanje pritiskov, ki se pojavljajo pri delu.

Na ravni podjetja sta možni predvsem dve vrsti ukrepov, in sicer ukrepi na področju organizacijskih procesov in ukrepi, usmerjeni v značilnosti dela. Na individualni ravni pa preventivno ukrepanje zajema usposabljanje delavcev.

Pred preventivnim ukrepanjem za odpravljanje psihosocialnih tveganj je treba tveganje oceniti. Čeprav je to morda samoumevno, pa se v praksi pogosto spregleda. Zakonodaja nalaga delodajalcem, da zagotovijo varnost pri delu in zaščitijo zdravje svojih delavcev. Delodajalci morajo oceniti tveganja za varnost in zdravje delavcev na delovnem mestu in nato po potrebi izboljšati razmere. Dobra ocena tveganja mora zajemati vse standardne operacije dejanskega delovnega procesa. Delavci morajo pri izvajanju ocene tveganja sodelovati s svojim delodajalcem in nadrejenimi. V večini evropskih držav je na voljo mnogo orodij za ocenjevanje tveganja, ki so prilagojena potrebam posameznih dejavnosti.

Spodnja preglednica prikazuje ukrepe, ki bi se lahko uporabili za odpravljanje psihosocialnih tveganj v dejavnosti hotelirstva in gostinstva.

<b>Psihosocialni dejavniki tveganja</b>	<b>Preventivno ukrepanje na ravni podjetja</b>	<b>Preventivno ukrepanje na individualni ravni</b>
Dolg in nestandardni delovni čas	Sprememba pogodb in delovnih razporedov	
Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja	Uvajanje prilagodljivih oblik dela Varstvo otrok	
Velika delovna obremenitev	Organizacijske spremembe Načrtovanje dela Sodelovanje delavcev pri odločanju	Usposabljanje za obvladovanje stresa Usposabljanje za upravljanje s časom
Stik s strankami	Izboljšanje varnostnih ukrepov	Usposabljanje za obvladovanje agresije

## 6. Pregled politike



## Obvladovanje psihosocialnih tveganj v dejavnosti hotelirstva in gostinstva

Poklici v hotelirstvu in gostinstvu ne predstavljajo privlačne izbire zaradi vrste razlogov, kot so dolg in nestandarden delovni čas, velika delovna obremenitev, pomanjkanje nadzora in neprimerno obnašanje strank. Posledično je ta dejavnost nenehno prizadeta zaradi velike fluktuacije zaposlenih, težav pri zaposlovanju in nezadostne usposobljenosti zaposlenih. Z izboljšanjem delovnih razmer bi lahko izboljšali tudi podobo te dejavnosti, kar predstavlja poseben izziv.

Sodelovanje delavcev in delodajalcev v procesu izboljševanja delovnih razmer je prav gotovo eden od izzivov. Slednje predstavlja velik pritisk na socialni dialog in na vlogo sindikatov. Poleg tega so kulturne razlike med državami in regijami lahko vzrok za različno izvajanje in tolmačenje. Kulturne razlike med delavci različnih regij pa so lahko vzrok za razlike glede izbire delovnih razmer. To bi lahko predstavljalo izziv za predstavnike delavcev, ki sodelujejo v socialnem dialogu (Eurofound 2005).

Ker delujejo v dejavnosti hotelirstva in gostinstva predvsem majhna podjetja (90 %), ki imajo manj kot 10 zaposlenih, delodajalcem pogosto primanjkuje časa in sredstev, da bi proučili zakonodajo in politiko, ki urejata to področje. Pogosto jim primanjkuje notranjih strokovnjakov za izvedbo obsežne ocene tveganja. Poleg tega se včasih nočejo obrniti na zunanje svetovalce, ker ocenjujejo, da so ti predragi.

## 7. Sklepne ugotovitve

Zaposleni v dejavnosti hotelirstva in gostinstva trpijo zaradi neugodnih psihosocialnih delovnih razmer. Konfederacija državnih hotelskih in gostinskih združenj EU in EGP je v pismu članom Evropskega parlamenta meseca maja 2005 sprožila vprašanja o vplivu spremenjene Direktive o delovnem času na to dejavnost. Poseben izziv predstavlja, kako prepričati podjetja v tej dejavnosti, da je izboljšanje delovnih razmer v njihovem dolgoročnem interesu.

## 8. Dodatne informacije

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (EU)

<http://Eurofound.europa.eu>

<http://Eurofound.europa.eu/pubdocs/2003/08/en/1/ef0308en.pdf>

[http://www.emcc.Eurofound.eu.int/content/source/eu05027a.html?p1=secto rfutures&p2=eu05024a&p3=Hotels\\_and\\_catering](http://www.emcc.Eurofound.eu.int/content/source/eu05027a.html?p1=secto rfutures&p2=eu05024a&p3=Hotels_and_catering)



## **Obvladovanje psihosocialnih tveganj v dejavnosti hotelirstva in gostinstva**

European Social Partner Agreement on Stress

[http://ec.europa.eu/employment\\_social/news/2004/oct/stress\\_agreement\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/news/2004/oct/stress_agreement_en.pdf)

Health and Safety Executive (UK)

<http://www.hse.gov.uk/statistics/industry/hotel.htm>

International Labour Organisation

<http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/tourism/wp211.pdf>

European Agency for Safety and Health at Work

<http://osha.europa.eu/data/legislation/1>



## **Viri**

- 1 Houtman ILD, Andries F, Berg R van den & Dhondt S. 'Sectoral profiles of working conditions'. Dublin, Ireland: EFILWC (2002).
- 2 Eurofound 2005: 'Hotels and catering — policies, issues and the future'.
- 3 Eurofound 2005: 'Hotels and catering — policies, issues and the future'.
- 4 Eurofound 2003: 'Sectoral profiles of working conditions'
- 5 Eurostat 2001: 'Work-related health problems in the EU in 1998-99'.
- 6 Hemingway H, Marmot M. 'Psychosocial factors in the aetiology and prognosis of coronary heart disease: systematic review of prospective cohort studies'. *BMJ*;318:1460-7 (1999).
- 7 Houtman ILD, Andries F, Berg R van den & Dhondt S. Sectoral profiles of working conditions;. Dublin, Ireland: EFILWC (2002).
- 8 Health & Safety Executive:  
<http://www.hse.gov.uk/statistics/industry/hotel.htm>
- 9 Klein Hesselink J, Houtman I, Van den Berg R, Van den Bossche S, Van den Heuvel F. 'EU hotel and restaurant sector: Work and employment conditions'. Dublin, Ireland: EFILWC (2004).
- 10 International Labor Organization:  
<http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/tourism/wp211.pdf>
- 11 <http://osha.europa.eu/data/legislation/1>
- 12 Eurofound 2005: 'Hotels and catering — policies, issues and the future'.
- 13 Klein Hesselink J, Houtman I, Van den Berg R, Van den Bossche S, Van den Heuvel F. 'EU hotel and restaurant sector: Work and employment conditions'. Dublin, Ireland: EFILWC (2004).