



## Varnost delavcev v dejavnosti hotelirstva in gostinstva



Z dovoljenjem Preventa.

### Uvod

Dejavnost hotelirstva in gostinstva zajema hotele, bare, gostilne, restavracije, pripravo in dostavo hrane, restavracije za hitro prehrano, kavarne in bistroje. Prispevek te dejavnosti k ustvarjanju novih delovnih mest v storitvenem sektorju je velik, v številnih državah članicah EU pa predstavlja tudi pomemben delež v celotnem gospodarstvu. V tej rastoči dejavnosti je

v Evropski uniji trenutno zaposlenih več kot 7,8 milijona ljudi.

Ta informativni bilten predstavlja ključne ugotovitve poročila o preprečevanju tveganj v dejavnosti hotelirstva in gostinstva. Njegov namen je podati pregled stanja na področju varnosti in zdravja pri delu v dejavnosti, prikazati primere dobre prakse ter ključne spremembe na področju zaposlovanja in poslovanja.

### Značilnosti dejavnosti

V dejavnosti hotelirstva in gostinstva srečamo predvsem majhna podjetja, ki imajo največ deset zaposlenih. V njej se zaposlujejo predvsem mladi. Iz evropskih statističnih podatkov (EU-25, Eurostat 2005) je razvidno, da je približno 48 % delavcev mlajših od 35 let, medtem ko predstavljajo delavci, starejši od 55 let, manj kot 10 % zaposlenih, čeprav se zaradi demografskih sprememb delež slednjih povečuje. Dejavnost zaposluje več žensk kot moških, saj te predstavljajo 54 % zaposlenih. Dejavnost hotelirstva in gostinstva pomeni dobro priložnost za zaposlitev mladih in nekvalificiranih oseb. Značilna je tudi nizka raven izobrazbe, saj je 40 % zaposlenih nekvalificiranih. Le ena desetina delavcev ima visoko stopnjo izobrazbe. Kljub zahtevnim delovnim pogojem pa v tej dejavnosti ni opaziti nadpovprečne pogostosti nezgod pri delu in poklicnih bolezni.

### Evropske, nacionalne in lokalne politike ter prakse

Zakonodaja na področju varnosti in zdravja pri delu postaja v zadnjih letih vse bolj kompleksna. Ker je 90 % vseh podjetij v dejavnosti hotelirstva in gostinstva zelo majhnih, delodajalci pogosto nimajo časa, da bi sledili zakonodaji, primanjkuje pa jim tudi sredstev za ta namen. Izvajanje zakonodaje na ravni podjetja v tej dejavnosti je velik problem.

Na evropski ravni je varnost delavcev zajeta v okvirni direktivi 89/391/EGS, ki delodajalcem nalaga, da morajo izvesti oceno tveganja. Okvirna direktiva poleg tega določa, da morajo delodajalci zagotoviti varnost in zdravje pri delu za vse zaposlene.

Nekaj politik je oblikovanih posebej za dejavnost hotelirstva in gostinstva. Zaradi nekaterih izmed njih, kot sta npr. analiza nevarnosti kritičnih kontrolnih točk (HACCP) ter prepoved kajenja, so državne institucije ter službe, odgovorne za varnost in preventivo, pričele tej dejavnosti namenjati več pozornosti, kar je v nekaterih primerih pripeljalo do uvedbe dodatnih ukrepov na področju varnosti in zdravja pri delu.

V letu 2004 sta Evropska zveza sindikatov s področja hrane, kmetijstva in turizma (EFFAT) ter Združenje hotelov, restavracij in kavarn v EU in EGP (HOTREC) podpisala skupni dokument z naslovom „Pobuda za izboljšanje družbene odgovornosti gostinskih podjetij“.

### Teme, obravnavane v dokumentu

- Enake možnosti in prepoved razlikovanja: podjetja bi morala razviti politiko na področju zaposlovanja, plač, napredovanja, usposabljanja in prekinitve delovnega razmerja.
- Delovne razmere in organizacija dela: spodbujati bi bilo treba prakse, kot so na primer delitev delovnega mesta, fleksibilni delovni čas ter drugi ukrepi, namenjeni lažjemu usklajevanju dela in zasebnega življenja. Podjetja bi si morala prizadevati, da sezonske delavce ponovno zaposlijo v naslednji sezoni, da bi tako ohranili stabilnost in stalnost.
- Primerno plačilo: načelo prepovedi razlikovanja bi moralo veljati za plačilo na vseh ravneh. Treba bi bilo preučiti možnosti za nefinančne, družini prijazne spodbude, kot je dnevno varstvo otrok.
- Poklicno usposabljanje ter vseživljenjsko učenje: s pomočjo usposabljanja bi zagotovili večjo profesionalnost zaposlenih, hkrati pa bi se povečala tudi njihova zaposljivost. Podjetja bi morala ponuditi več možnosti za vajeništvo in pripravništvo, kadar je to ekonomsko in družbeno izvedljivo.
- Varnost in zdravje: politiko varnosti in zdravja pri delu bi bilo treba pripraviti na podlagi posvetovanja z zaposlenimi in razviti programe, usmerjene v odpravljanje težav, značilnih za to dejavnost.
- Prestrukturiranje: zaposleni in njihovi predstavniki bi morali biti obveščeni in seznanjeni z razmerami v podjetju. Z njimi se je treba posvetovati, če podjetje načrtuje prestrukturiranje. Na ta način se je mogoče izogniti negativnim posledicam za zaposlovanje ali jih vsaj omejiti ter preprečiti poslabšanje odnosov med delodajalcem in delavcem.

## Delovne razmere

Delo v dejavnosti hotelirstva in gostinstva je raznoliko, vendar pa se literatura na področju varnosti in zdravja pri delu osredotoča na tveganja pri delu v kuhinjah ter v manjšem obsegu pri strežbi. Podporne dejavnosti, kot so čiščenje in dobava blaga, so v znanstvenih poročilih redko predstavljene. Delavci se srečujejo tudi s fizičnimi in psihosocialnimi tveganji, vključno s socialno ogroženostjo ter dolgim delovnikom.

Za to dejavnost so značilne netipične oblike zaposlitev in delovnih razmer, kar se odraža v delovnem času in vrsti pogodb o zaposlitvi. Na splošno zahteva ta dejavnost več prilagodljivosti glede delovnih razmer in delovnega časa. Med letoma 1995 in 2000 so se delovne razmere opazno poslabšale. Slednje še zlasti velja za psihosocialna tveganja, ergonomske razmere, zahtevnost delovnega mesta, delovni čas in samostojnost na delovnem mestu.

Stanje v dejavnosti hotelirstva in gostinstva se hitro spreminja, kar je posledica uvajanja novih tehnologij in spreminjanja zahtev, ki jih imajo stranke. Za temi spremembami se skrivajo številni in raznoliki dejavniki, na primer družbene spremembe, kot so spremenjena gospodinjstva in različne vloge posameznika, demografske spremembe, kot je staranje prebivalstva, ter gospodarske spremembe, kot so združitve, prestrukturiranje in večja svoboda gibanja delavcev in sredstev.

Najpomembnejša z delom povezana tveganja v tej dejavnosti so:

- fizično zahtevno delo, ki zahteva dolgotrajno stanje in držo z omejenim obsegom gibanja, prenašanje in dvigovanje bremen ter ponavljajoče se gibe v kombinaciji z drugimi neugodnimi delovnimi razmerami, kot je slabo oblikovan delovni prostor;
- izpostavljenost visokim ravnem hrupa: približno 29 % delavcev v tej dejavnosti je izpostavljeno hrupu in več kot 4 % jih meni, da to ogroža njihovo zdravje (!);
- vroče ali mrzlo delovno okolje, zlasti kombinacija visokih temperatur in prepriha, odprtih vrat, ter delo izmenoma v toplih, vlažnih razmerah in hladnih okoljih, kot so skladiščni prostori;
- ureznine in opekline;
- zdrsi, spotiki in padci zaradi mokrih in spolzkih tal, ovir in padcev z višine;
- nevarne snovi, na primer pogost stik s čistilnimi sredstvi in bioloških dejavnikov v hrani.

Najpomembnejši psihosocialni dejavniki tveganja so:

- dolg in nestandarden delovni čas; za to dejavnost so značilne dolge izmene, nereden in neobičajen delovni čas, veliko dela se opravi, ko drugi ljudje običajno niso v službi;
- težave pri usklajevanju dela in zasebnega življenja, zlasti zaradi nepredvidljivega delovnega časa, dolžine delovnega dne in nezadostnega nadzora nad delom;

- velika delovna obremenitev in časovni pritisk; približno 75 % zaposlenih toži zaradi zelo hitrega ritma dela, 66 % zaradi izjemno kratkih rokov, 48 % zaposlenih pa meni, da nimajo dovolj časa za opravljanje dela (!);
- pomanjkanje nadzora nad delom: monotono delo, ki ne vključuje ustvarjalnosti in iniciativnosti;
- stiki s sodelavci in nadrejenimi: pomanjkanje podpore lahko poveča stres na delovnem mestu; približno 70 % delavcev meni, da lahko prosijo sodelavce za podporo, le 53 % pa jih meni, da lahko za podporo prosijo nadrejene (!);
- stalen stik s strankami je lahko razlog za stres, v najhujših primerih pa prihaja celo do nadlegovanja ali nasilja;
- pomanjkanje izobraževanja in usposabljanja; za nekatera delovna mesta ni potrebna nikakršna formalna izobrazba, zahteva se nizka raven usposobljenosti in izkušenj; delavci niso vedno dobro usposobljeni za opravljanje svojega dela, kar je lahko dodatni razlog za stres.

## Študije primerov

Študije primerov so osredotočene na praktično preprečevanje tveganj za delavce v tej dejavnosti. Poročilo vsebuje opise 18 praktičnih ukrepov na ravni delovnega mesta ter predstavlja vključenost, motive in cilje sodelujočih skupin. Opredeljeni in ocenjeni so rezultati, stranski učinki, dejavniki uspeha in težave. Študije primerov so bile izbrane tako, da prikazujejo različna tveganja ter različna delovna okolja v dejavnosti hotelirstva in gostinstva. Poleg restavracij in hotelov zajemajo tudi šolske menze, klube in bare.

Uspešno preprečevanje tveganj vključuje:

- dobro oceno tveganja – predhodna opredelitev nevarnosti je bistvenega pomena, če želimo obravnavati prave težave;
- vključevanje delavcev zagotavlja, da so opredeljene vse težave in da se pridobi podpora, potrebna za uspešno izvedbo preventivnih ukrepov;
- zavezanost vodilnih delavcev;
- uspešno partnerstvo je nujno, če želimo sprožiti širše pobude na regionalni ravni, nacionalni ravni ali na ravni dejavnosti; da bi zagotovili uspeh take vrste projektov, morajo biti vključene vse interesne skupine;
- ustrezen način usposabljanja;
- celovit pristop, ki vključuje različne vrste ukrepov, lahko poveča uspeh vsake sprejete aktivnosti.

**Več informacij** o varnosti in zdravju pri delu v dejavnosti hotelirstva in gostinstva je na voljo na:

<http://osha.europa.eu/sector/horeca/>.

**Več informacij** o varnosti in zdravju pri delu v dejavnosti hotelirstva in gostinstva v Sloveniji je na voljo na:

<http://si.osha.europa.eu/>; <http://www.mdds.gov.si/>.

(!) Parent-Thirion, A. et al., Četrta evropska raziskava o delovnih razmerah, 2005, Evropska fundacija za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer (Eurofound), 2007.

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu

Gran Vía, 33, E-48009 Bilbao

Tel. (+ 34) 94 479 43 60, faks (+ 34) 94 479 43 83

e-mail: [information@osha.europa.eu](mailto:information@osha.europa.eu)

