

Szálláshelyszolgáltatási és vendéglátási tevékenységek – az új és újonnan felmerülő kockázatokról szóló európai vállalati felmérés (ESENER) megállapításai

Összefoglaló

Szerzők: Iñigo Isusi, Jessica Durán (IKEI), Jan de Kok és Jacqueline Snijders (Panteia) Dr. Kudász Ferenc segítségével (Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ, Magyarország)

Projektvezetők: Xabier Irastorza és Ioannis Anyfantis (EU-OSHA).

A Europe Direct szolgáltatása segít Önnek választ találni az Európai Unióval kapcsolatos kérdéseire. Ingyenesen hívható telefonszám (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Egyes mobiltelefon-szolgáltatók nem teszik lehetővé a 00 800-as telefonszámok hívását, vagy kiszámlázzák ezeket a hívásokat.

Ez az összefoglaló az Európai Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Ügynökség (EU-OSHA) megbízásából készült. Tartalmáért, a benne megfogalmazott véleményekért és/vagy következtetésekért a szerzők felelnek, és ezek nem feltétlenül tükrözik az EU-OSHA álláspontját.

Az Európai Unióról további információ az interneten található (<http://europa.eu>).

Luxemburg: Az Európai Unió Kiadóhivatala, 2023

© Európai Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Ügynökség, 2023

A sokszorosítás a forrás megjelölésével megengedett.

Összefoglaló

A szálláshelyszolgáltatási és vendéglátási szolgáltatások (AFBS) ágazata különböző szektorok széles körét fedi le, beleértve a szállodákat, a pubokat, a kávézókat, az éttermeket, a különböző ipari és kereskedelmi létesítményekben működő szerződéses étkeztetőket, a gyorséttermeket és a bisztrókat. Az AFBS ágazat nemcsak a jólét és a munkahelyek forrásaként, hanem más ágazatokban a növekedési lehetőségek megteremtőjeként is fontos szerepet játszik az Európai Unió (EU) gazdaságában. A vállalkozások szerkezeti statisztikái (Eurostat) ¹ szerint 2019-ben az ágazat több mint 593,309 millió EUR árbevételt és 252,367 millió EUR hozzáadott értéket hozott létre. A nagy szállodaláncok és franchise-üzletek fokozódó jelenléte és a gyorséttermek sikere ellenére a vállalkozások több mint 98%-a legfeljebb 10 alkalmazottat foglalkoztató mikrovállalkozás, ezeken belül sok a családi vállalkozás és az önfoglalkoztató.

2021-ben az EU-27 AFBS ágazatában összesen 7,8 millió munkahely létezett, miután a Covid19-világjárvány és a társadalmi tevékenységek kapcsolódó korlátozásai miatt jelentős számú, 1,6 millió munkahely szűnt meg (európai munkaerő-felmérés).² Az AFBS ágazatot a nők, a fiatal munkavállalók és a migránsok nagy száma, az atipikus foglalkoztatás (ideiglenes/szezonális és részmunkaidős foglalkoztatás), a munkaszerződések hiánya, a nem szabványos, rendszertelen hosszú/rövid munkaidő, valamint a munkáltatók által fizetett képzések alacsony száma jellemzi (CEHAT, 2011; EFFAT, 2020; ELA, 2021; Eurofound, 2014, 2016; Hassard és mtsai., 2020; Varsó, 2011).

Az AFBS ágazatban jelen lévő fő munkavédelmi kockázatok közé tartoznak az ismétlődő kéz- vagy karmozdulatok, a gépek működtetéséhez köthető balesetek kockázata, a hőnek/hidegnek/huzatnak való kitettség, valamint a csúszás/botlás/esés kockázata. Az AFBS ágazatban dolgozó munkavállalók más munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi kockázatok mellett jelentős pszichoszociális kockázatokkal is szembesülnek, ideértve a vevőkkel és ügyfelekkel való folyamatos kapcsolatot, valamint a nagy munkaterhelést és a csúcsidőszakokban a szoros határidők miatti időnyomást (stressz). Ugyanakkor az AFBS ágazatban működő létesítmények csupán 15%-a állítja azt, hogy a pszichoszociális kockázatok nehezebben kezelhetők, mint más kockázatok. Az AFBS ágazat a balesetek nagy száma miatt viszonylag veszélyes ágazatnak tekinthető, bár e balesetek többsége nem halálos kimenetelű. A leggyakoribb egészségi problémákra vonatkozó adatok a váz- és izomrendszeri megbetegedések, a bőr- és légúti problémák, a vágások és zúzódások, valamint az égési sérülések és a forrázások magas előfordulási gyakoriságát mutatják. A munkával kapcsolatos stressz és a „kiégés szindrómája” szintén viszonylag gyakori.

Az EU-27 AFBS ágazatában működő létesítmények körülbelül 71%-a végez rendszeres munkahelyi kockázatértékelést, és ez az arány az összes ágazatra vonatkozó EU-27 átlagos aránynál (75%) valamivel alacsonyabb. Ez az arány a létesítmények méretével nő, és figyelemre méltó eltéréseket mutat a tagállamok között. Az AFBS ágazatban működő létesítmények mintegy fele állítja, hogy külső szolgáltatókkal kötnek szerződést a kockázatértékelések elvégzésére, 88%-uk pedig arról számol be, hogy írásbeli formában dokumentálják kockázatértékeléseiket. Ezzel szemben az ágazatban működő 10 létesítmény közül három nem végez rendszeresen kockázatértékelést, és a kockázatértékelés elmaradásának leggyakoribb oka az, hogy a kockázatok már ismertek. Az AFBS ágazat legkisebb létesítményei esetében különösen nagy probléma a kockázatértékelések elvégzéséhez szükséges szakértelem hiánya. Számos megkérdezett szakértő figyelmeztet annak a kockázatára, hogy ezeket a kockázatértékeléseket „kötelezettségből” végezhetik, és a nyomkövetési intézkedések elmaradhatnak.

Az AFBS ágazatban működő létesítmények által a munkavédelmi kockázatok kezelése érdekében leggyakrabban alkalmazott gyakorlat a nehéz terhek emeléséhez és mozgatásához szükséges berendezések rendelkezésre bocsátása, ezt követi az egészségi problémákkal küzdők munkaidejének csökkentése, a kényelmetlen testhelyzetben dolgozók számára rendszeres pihenő biztosítása, valamint az ismétlődő mozdulatok csökkentése érdekében a feladatok rotálása. A pszichoszociális kockázatok megelőzése érdekében hozott legátfogóbb intézkedés a munkavállalók számára a munkájuk végzésével kapcsolatban nagyobb döntési jogkör biztosítása, ezt olyan más intézkedések követik, mint például a munkavállalók munkájának átszervezési lehetősége a munkahelyi követelmények/nyomás

¹ Lásd <https://ec.europa.eu/eurostat/web/structural-business-statistics/overview>

² Lásd <https://ec.europa.eu/eurostat/web/lfs/overview>

csökkentése érdekében, vagy a munkavállalók számára bizalmas tanácsadás biztosítása. Ezen megelőző intézkedések alkalmazása nagyobb létesítményeken belül gyakoribb.

Az AFBS ágazatban működő három létesítményből kettő a munkavállalók egészségének figyelemmel kísérése érdekében rendszeresen szervez orvosi vizsgálatokat, és ez a százalékos arány az egyik legalacsonyabb a többi ágazathoz képest. Az elmúlt három évben az AFBS ágazatban működő létesítmények 57%-a vett igénybe külső szolgáltatót a munkavédelmi feladatai ellátásához, ami más ágazatokhoz képest szintén az egyik legalacsonyabb arány. A munkáltatók sok esetben nem tudják pontosan, hogy milyen típusú külső szolgáltatásokat kell igénybe venniük ahhoz, hogy megfeleljenek a munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi jogszabályoknak, és hogy ezekre mennyit érdemes költeni. Az AFBS ágazatban működő létesítmények által az egészségvédelemmel és biztonsággal kapcsolatos információk megszerzésére leggyakrabban igénybe vett szervek a szerződéses munkavédelmi szakértők, a munkavédelmi felügyelőség és a biztosítók.

Azok a létesítmények, amelyekben belül az egészségvédelmi és biztonsági kérdéseket legfelső szinten rendszeresen tárgyalják, nagyobb valószínűséggel rendelkeznek hivatalos eljárásokkal a pszichoszociális kockázatok elkerülésére, és több intézkedést hoznak az ilyen kockázatok megelőzésére. A nagyobb létesítmények és vállalkozások, főként a nemzetközi csoportokhoz, például nemzetközi szállodaláncokhoz tartozók, különösen elkötelezettek a munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi problémák megoldása iránt (például a munkavédelemmel kapcsolatos kérdéseket rendszeresen megvitatják a személyzeti vagy csoportmegbeszéléseken, illetve a legfelső vezetés szintjén). Ez utóbbi esetében az AFBS ágazatban működő létesítmények 56%-a számol be arról, hogy a munkahelyi biztonsággal és egészségvédelemmel kapcsolatos kérdéseket rendszeresen megvitatják a legfelső vezetés szintjén (10 nagyobb létesítmény közül hétnél ez a helyzet), és ez az átlagos százalékarány az egyik legalacsonyabb a többi ágazathoz képest.

Az AFBS ágazatban működő létesítményeknek gyakran számos okból nehéz munkahelyi biztonsággal és egészségvédelemmel kapcsolatos képzési tevékenységeket szervezni. Ezen okok közé tartoznak a képzésen részt vevő vezetők/munkavállalók munkából való hiányzásából adódó nehézségek, a hozzáértő munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi külső szakértők igénybevételéhez szükséges források vagy ismeretek hiánya, valamint a magas munkaerő-fluktuáció és a munkavégzés szezonális jellege (ezek a problémák a kisebb vállalkozások esetében még súlyosabbak). Az AFBS ágazatban működő, legalább 20 alkalmazottat foglalkoztató négy létesítményből körülbelül három nyújt képzést csoportvezetők és közvetlen felettesek számára arra vonatkozóan, hogy csoportjaikban hogyan kezeljék az egészségvédelmet és a biztonságot, és hasonló százalékos arányban biztosítanak képzést munkaidőben annak érdekében, hogy az munkavédelmi képviselők elláthassák egészségvédelmi és biztonsági feladataikat. Az AFBS ágazatban működő, vegyi vagy biológiai anyagoknak kitett létesítmények legfeljebb 81%-a biztosított képzést munkavállalói számára a veszélyes anyagok használatáról, és az összes létesítmény 79%-a biztosított képzést a sürgősségi eljárássokról. Az AFBS ágazatban működő, nehéz terhek emelését vagy mozgatását igénylő létesítmények 70%-a kínált képzést a nehéz terhek emeléséről és mozgatásáról; ugyanez az arány az összes olyan létesítmény esetében, amelyek a munkaeszközök megfelelő használatáról és kiigazításáról tartottak képzést.

Az AFBS ágazatban a munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi irányítási gyakorlatok időbeli alakulása azt mutatja, hogy nőtt azon AFBS ágazatban működő létesítmények aránya, amelyek általános egészségfejlesztési intézkedéseket vezettek be az egészséges táplálkozással kapcsolatos tudatosság növelése vagy a függőségi gyakorlatok megelőzése érdekében, valamint nőtt azon, legalább 20 alkalmazottat foglalkoztató létesítmények aránya, amelyek különböző intézkedéseket vezettek be a pszichoszociális kockázatok megelőzésére, különösen a munka átszervezésével kapcsolatban, a munkahelyi követelmények és a munkahelyi nyomás csökkentése céljából. 2009 óta emelkedő tendenciát mutat azoknak az AFBS ágazatban működő, 50-nél több munkavállalót foglalkoztató létesítményeknek az aránya, amelyek rendelkeznek a betegség miatti hosszú ideig tartó távollét után a munkába visszatérő munkavállalók támogatására irányuló eljárásokkal.

Az AFBS ágazatban működő létesítményekben a munkavédelem kezelésének két fő elősegítő tényezője a meglévő jogi kötelezettségek teljesítése és a munkavédelmi felügyeleti hatóságok által kiszabott bírságok elkerülésére irányuló szándék. A munkavédelmi felügyelőségek nemcsak a hatályos munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi jogszabályok betartásának és teljesítésének előmozdításában játszanak kulcsszerepet, hanem hasznos tanácsokat adnak arra vonatkozóan, hogy

miként lehet sikeresen kezelni és javítani a meglévő munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi irányítási gyakorlatokat az AFBS ágazatban működő létesítményekben.

A munkavédelmi felügyelőség az elmúlt három évben az EU-27 AFBS ágazatában működő létesítmények 58%-ánál tett látogatást (a 2014. évi ESENER eredményei szerint 64%-ánál), és ez az arány a különböző vizsgált ágazatok között a legmagasabb, ami valószínűleg azzal magyarázható, hogy például a szálláshely-szolgáltatás és vendéglátás (HORECA) (az építőipar és a takarítás mellett) azon ágazatok közé tartozik, amelyekben a legmagasabb a be nem jelentett munkavégzés aránya.³

Az AFBS ágazatban működő létesítmények által a munkavédelmi problémák kezelése során leggyakrabban tapasztalt nehézségek az érvényben lévő jogi kötelezettségek összetettsége, az ilyen problémák kezeléséhez szükséges idő/személyzet hiánya és a meglévő papírmunka. A megkérdezett szakértők közül néhányan hangsúlyozták, hogy az AFBS ágazatot gyakran jobban érdeklik a HACCP-szabályok⁴ és az élelmiszerbiztonsági lánc ellenőrzései, mint a munkavédelmi előírások és ellenőrzések.⁵ Az AFBS ágazat kisebb létesítményei a nagyobb létesítményekhez képest különösen érintettek a papírmunka okozta nehézségek és a jogi kötelezettségek összetettsége szempontjából.

A munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi irányítási gyakorlatokat befolyásoló további elemek közé tartozik a Covid19-világjárvány hatása, a tevékenységek digitalizálása, a hosszú távú alvállalkozói/kiszervezési gyakorlatok növekvő jelenléte, a platform-munkavállalók fokozódó jelenléte (különösen az élelmiszerszállítási szolgáltatásokban), a zöld gyakorlatok növekvő jelenléte, a technikai és szervezeti változásokhoz kapcsolódó számos fejlesztés, az ügyfelek erőszakos viselkedésének növekvő gyakorisága, valamint a megfelelő munkaerő megtalálásának fokozódó nehézsége, amit a Covid19-világjárvány súlyosbított.

Az AFBS ágazatban a többi ágazathoz képest kisebb mértékű a munkavállalói részvétel formális formáinak jelenléte. A megkérdezett szakértők több tényezőt is megneveztek, amelyek megmagyarázzák ezt a helyzetet, többek között a személyzetben a szezonális működés miatt bekövetkező gyakori változásokat, valamint a munkaerő sajátosságait, amelyek nagyon megnehezítik egy olyan állandó személy kiválasztásának a lehetőségét, aki munkavédelmi képviselőként járhat el a létesítményen belül, az ágazaton belüli vállalkozások nagyon kicsi átlagos méretét (amelyek kisebb valószínűséggel rendelkeznek hivatalos munkavállalói képviselői struktúrákkal, a munkáltatók pedig vonakodnak ilyen formális struktúrákat létrehozni), valamint a munkavállalók meglehetősen korlátozott részvételét a munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi irányítási gyakorlatokban (különösen a nagyon kicsi vállalkozásokban), ami jól tükröződik abban, hogy a munkavállalók nem szívesen jelentkeznek önkéntes munkavédelmi képviselőnek vagy vesznek részt munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi irányítási kérdések megoldásában. További okként említették, hogy egyes munkavállalói képviselők korlátozott munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi ismeretekkel rendelkeznek (különösen a nagyon kicsi vállalkozásoknál), és végül, hogy sok AFBS ágazatban dolgozó munkavállaló nem szívesen fordul segítségért szakszervezetekhez.

Az AFBS ágazatban működő, hivatalos munkavállalói képviselői struktúrával rendelkező létesítmények mintegy felére jellemző, hogy a munkavédelmi képviselők és a vezetőség rendszeres megbeszéléseket tartanak munkavédelmi kérdésekről, de a tagállamok között e téren jelentős különbségek mutatkoznak. Az AFBS ágazatra jellemző, hogy a munkavállalók és a vezetők között intenzív informális kommunikáció folyik munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi kérdésekben.

A tanulmányból számos kulcsfontosságú szakpolitikai iránymutatás rajzolódik ki:

- Külön szakpolitikai figyelmet kell fordítani a kkv-kra, és egyedi ad hoc intézkedéseket kell bevezetni számukra, mivel nemcsak kevésbé vannak tudatában a meglévő munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi kockázatoknak és azok következményeinek, hanem kevésbé

³ Lásd <https://www.ela.europa.eu/en/undeclared-work>

⁴ A HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points – veszélyelemzés, kritikus szabályozási pontok rendszere) egy olyan irányítási rendszer, amelyben az élelmiszerbiztonságot a biológiai, kémiai és fizikai veszélyek elemzésével és ellenőrzésével biztosítják a nyersanyagok előállításától, beszerzésétől és kezelésétől kezdve a késztermék gyártásáig, forgalmazásáig és fogyasztásáig.).

⁵ A korábbi kutatások azt mutatják, hogy a HACCP nemcsak a munkahelyi kockázatok megelőzésének belső javulásához járul hozzá, hanem ahhoz is, hogy a munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi szolgálatok által hozott egyes ellenőrzési és megelőző intézkedések révén az élelmiszerbiztonság is javul (<https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2012.06.030>).

hajlanak arra, hogy munkavédelmi szolgáltatásokat vegyenek igénybe, illetve korrekciós tevékenységeket vezessenek be e kockázatok kezelésére.

- Konkrét figyelemfelkeltő tevékenységeket kell bevezetni az AFBS ágazat vezetői és munkáltatói számára annak érdekében, hogy megfelelően értékeljék az ágazattal kapcsolatos, meglévő munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi kockázatok fontosságát és negatív hatásait a munkavállalókra és egészségükre nézve. A munkáltatóknak tisztában kell lenniük azzal, hogy az egészség nem költség, hanem inkább befektetés.
- A munkáltatóknak gondoskodniuk kell arról, hogy a vállalkozáson belül mindenki rendelkezzen releváns információkkal a meglévő és új munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi kockázatokról, valamint az e kockázatok kezelésére szolgáló, érvényben lévő intézkedésekről. A munkavállalók egyes csoportjai különös figyelmet érdemelnek, beleértve az újonnan felvett munkavállalókat (különösen, ha fiatalok vagy tapasztalatlanok), a munkahelyet váltó vagy a vállalkozáson belül többletfeladatokat vállaló munkavállalókat, valamint a migráns munkavállalókat.
- Növelni kell a munkavállalók részvételét a létesítményeken belüli munkahelyi biztonság és egészségvédelem irányításában. A szakszervezeteknek és a munkáltatói szervezeteknek e célból fokozniuk kellene tevékenységeiket az AFBS ágazat munkavállalói és vezetői körében, különösen a legkisebb vállalkozásoknál.
- Meg kell erősíteni az ágazati kollektív szerződések kulcsfontosságú szerepét az AFBS ágazat teljes munkaerő-állománya számára – beleértve a kisebb létesítményekben dolgozókat is – a közös szintű munkafeltételek és a munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi normák biztosításában.
- Biztosítani kell, hogy a kockázatértékelések valódi eszközzé váljanak a meglévő munkavédelmi kockázati tényezők azonosításához, de előnyben kell részesíteni egy folyamatos fejlesztésre irányuló iteratív folyamat keretében e kockázatok kiküszöbölését vagy ellenőrzését célzó korrekciós intézkedéseket is.
- Növelni kell a munkavédelmi felügyelőségek szerepét nemcsak a hatályos munkavédelmi jogszabályok betartásának és teljesítésének előmozdításában, hanem hasznos információk és tanácsok nyújtásában is arra vonatkozóan, hogy miként lehet sikeresen kezelni és javítani a meglévő munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi irányítási gyakorlatokat az AFBS ágazatban működő létesítményeken belüli megalapozott biztonsági kultúra kiépítése érdekében. Alapvető fontosságú, hogy ezek a munkavédelmi felügyelőségi szolgálatok hatékonyan tudják fejleszteni tevékenységeiket, és megfelelő pénzügyi forrásokkal és humán erőforrásokkal rendelkezzenek.
- Biztosítani kell, hogy a meglévő munkavédelmi szabályok és előírások elterjedjenek a vállalkozások körében, különösen a kkv-k esetében. A hatóságok a szakszervezetekkel és a munkáltatói szervezetekkel együtt nagyon jelentős szerepet játszhatnak e tekintetben.
- Össze kell kapcsolni a HACCP-szabályokat és az élelmiszerbiztonsági lánc ellenőrzéseit a munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi szabályozásokkal és ellenőrzésekkel a munkavédelmi gyakorlatok ágazaton belüli lehetséges fellendülése érdekében (nem egyértelmű, hogy ez a megoldás megvalósítható-e és könnyen végrehajtható-e (sok) tagállamban és különböző méretű létesítményekben). Ez magában foglalhatná a munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi irányítás általánosabb integrációját a HACCP- és ISO-irányítási rendszerekkel.
- Folytatni kell a kormányok és a szociális partnerek közötti mélyreható tárgyalásokat a munkavédelmi szakterületet érintő új változások (technikai változások, tevékenységek digitalizálása, új szervezeti modellek) azonosítása és szükség esetén korrekciós megoldások bevezetése érdekében. Különös figyelmet érdemel az ágazatban meglévő és (valószínűleg) a jövőben várható munkaerőhiány.

- Folytatni kell a munkahelyi biztonsággal és egészségvédelemmel kapcsolatos kérdések beépítését a HORECA szakképzési és felsőoktatási tanterveibe, hogy a jövőben az ágazati szakemberek pályafutásuk kezdetétől fogva jól ismerjék a munkavédelemmel kapcsolatos kérdéseket.

■

Az Európai Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Ügynökség (EU-OSHA)

hozzájárul, hogy Európa olyan helyé váljon, ahol biztonságosabb, egészségesebb és eredményesebb a munka. Az Ügynökség megbízható, kiegyensúlyozott és elfogulatlan biztonsági és egészségvédelmi információk kutatásával, kidolgozásával és terjesztésével, továbbá páneurópai figyelemfelhívó kampányok szervezésével foglalkozik. Az Európai Unió által 1996-ban alapított, bilbaói (Spanyolország) székhelyű ügynökség az Európai Bizottság, a tagállamok kormányai, a munkáltatói és munkavállalói szervezetek képviselői, valamint az EU-27 tagállamok mindegyikéből és azokon kívülről származó vezető szakértők számára biztosít közös fórumot.

Európai Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Ügynökség

48003 - Bilbao, Spanyolország

E-mail: information@osha.europa.eu

<https://osha.europa.eu>