



## Beskyttelse af arbejdstagere i hotel- og restaurationsbranchen



Venligst stillet til rådighed af Prevent.

### Indledning

Hotel- og restaurationsbranchen omfatter hoteller, barer, pubber, restauranter, cateringfirmaer, fastfoodrestauranter, takeaways, caféer og bistroer. Det er en vigtig branche for jobskabelse i servicesektoren og for mange EU-medlemsstaters økonomi som helhed. Denne voksende sektor beskæftiger i øjeblikket over 7,8 millioner mennesker i EU.

Dette faktablad præsenterer de væsentligste resultater af rapporten om forebyggelse i hotel- og restaurationsbranchen. Formålet var at give et overblik over arbejdsmiljøet, identificere god praksis og kortlægge de væsentligste beskæftigelsesmæssige og økonomiske forandringer, der finder sted i sektoren.

### Hvad er det, der kendetegner denne sektor?

Hotel- og restaurationsbranchen er primært sammensat af små virksomheder med 10 ansatte eller derunder. Arbejdsstyrken er ung: Ifølge EU's statistikker (EU-25, Eurostat 2005) er ca. 48 % under 35 år, og ansatte på 55 år eller derover udgør mindre end 10 % af arbejdsstyrken, selv om tallet er stigende som følge af demografiske ændringer. Der er beskæftiget flere kvinder end mænd, idet 54 % af arbejdsstyrken udgøres af kvinder. Sektoren anses for at være et godt sted at starte, når de unge og relativt uuddannede skal træde ind på arbejdsmarkedet første gang. Arbejdsstyrkens uddannelsesniveau er lavt: 40 % af de ansatte er relativt uuddannede, kun 1 ud af 10 arbejdstagere har en højere uddannelse. Trods de krævende arbejdsvilkår fremviser sektoren ikke en ulykkes- eller sygdomsstatistik, der ligger over gennemsnittet.

### Europæiske, nationale og lokale politikker og praksis

Arbejdsmiljølovgivningen er i de senere år blevet mere og mere kompleks. Eftersom 90 % af alle virksomheder i hotel- og restaurationsbranchen er meget små, har arbejdsgiverne ofte ikke den fornødne tid og ressourcer til at sætte sig ind i og efterleve de lovgivningskrav, der gælder for branchen. Gennemførelsen i de enkelte virksomheder af lovgivningen forekommer at være et betydeligt problem i sektoren.

På europæisk plan er arbejdstagerne omfattet af rammedirektiv 89/391/EØF. I henhold til dette direktiv skal arbejdsgivere gennemføre risikovurderinger og pålægges en generel pligt til at

sikre alle arbejdstageres sundhed og sikkerhed på arbejdspladsen.

Der findes nogle få politikområder, der er specifikt rettet mod hotel- og restaurationsbranchen. Nogle politikker, såsom HACCP-principperne (hazard analysis critical control point) og rygeforbuddet, foranledigede offentlige institutioner og leverandører af forebyggelsestjenester til at se nærmere på sektoren. I nogle tilfælde har det resulteret i indførelsen af yderligere sundheds- og sikkerhedstiltag.

I 2004 underskrev den europæiske fødevarerarbejdersammenslutning (European Federation of Food, Agriculture and Tourism Trade Unions (EFFAT)) og Hotrec, brancheorganisationen for hoteller og restauranter i EU og EØS, et fælles dokument med titlen »An initiative to improve corporate social responsibility in the hospitality sector« (Et initiativ til forbedring af hotellere, restauranter og caféers sociale ansvar).

### Emner, der tages op i dokumentet

- Lige muligheder og ikke-forskelsbehandling: Virksomhederne bør udforme politikker for ansættelse, løn, forfremmelse, uddannelse og opsigelse af et ansættelsesforhold.
- Arbejdsvilkår og arbejdstilrettelæggelse: Praksis på områder som f.eks. »jobdeling«, flekstid og andre tiltag, der skal skabe større balance mellem arbejde og privatliv, bør fremmes. Virksomhederne bør ligeledes tilstræbe at genansætte sæsonarbejdere fra den ene sæson til den næste for at sikre stabilitet og kontinuitet.
- Fair løn: Princippet om ikke-forskelsbehandling bør gælde aflønning på alle niveauer. Ikke-finansielle incitamenter med et »familievenligt« sigte, f.eks. børnepasningsordninger, bør overvejes.
- Efter- og videreuddannelse og livslang læring: Uddannelse bør fremme »professionaliseringen« af arbejdstagerne og deres beskæftigelsesegnethed. Virksomhederne bør tilbyde flere lærlinge- og praktikpladser, hvor det er økonomisk og socialt muligt.
- Sundhed og sikkerhed: Der bør udformes politikker, som diskuteres med de ansatte, og udvikles programmer, der sigter på at tackle sektorspecifikke problemer.
- Omstrukturering: Medarbejderne og deres repræsentanter bør holdes løbende underrettet om situationen i deres virksomhed samt være informeret om og inddraget i eventuelle omstruktureringstiltag. Det vil forhindre eller i det mindste begrænse negative konsekvenser for beskæftigelsen og forebygge en mulig forværring af forholdet mellem arbejdsgiver og arbejdstager.

## Arbejdsvilkår

Arbejdet i et hotel eller en restaurant spænder vidt, men litteraturen om arbejdsmiljøet fokuserer mere på risiciene ved at arbejde i køkkener og i mindre grad på de risici, som personale, der betjener kunderne, udsættes for. Støttefunktioner som f.eks. rengøring og varelevering optræder sjældent i videnskabelige rapporter. Arbejdstagere er også udsat for fysiske og psykosociale risici, herunder sociale risici og lange arbejdstider.

Sektoren tilbyder atypiske ansættelses- og arbejdsvilkår, hvilket udmønter sig både i arbejdstiden og arten af kontrakterne. Generelt stiller sektoren krav om større fleksibilitet med hensyn til arbejdsvilkårene og arbejdstiden. Der var en mærkbar forværring i arbejdsvilkårene fra 1995 til 2000, særlig med hensyn til psykosociale risici, som f.eks. ergonomiske forhold, jobkrav, arbejdstider og selvbestemmelse på arbejdspladsen.

Hotel- og restaurationsbranchen er under hastig forandring, i takt med at der kommer nye teknologier på markedet, og kunderne stiller ændrede krav. De faktorer, der ligger bag denne omvæltning, er mange og varierede og dækker over: sociologiske forandringer, såsom diversificering af husholdninger og de mange forskellige roller, som mennesker har nu om dage; demografiske forandringer, efterhånden som samfundet ældes, samt økonomiske forandringer, f.eks. fusioner, omstrukturering og en mere fri bevægelighed for arbejdskraft og ressourcer.

De mest indlysende risici ved at arbejde i denne sektor er:

- fysisk krævende arbejde som følge af stående eller statiske arbejdsstillinger over længere tid, transport og løft og ensidigt gentagne bevægelser, ofte kombineret med andre negative arbejdsforhold som f.eks. dårlig indretning af arbejdspladsen
- eksponering for høje støjniveauer; omkring 29 % af arbejdstagerne i sektoren er udsat for støj, og mere end 4 % mener, at det sætter deres helbred på spil (!)
- varme eller kolde arbejdsomgivelser, navnlig kombinationen af høje temperaturer med træk, åbne døre, skift mellem at arbejde under varme, fugtige forhold og kolde miljøer f.eks. lagerrum
- snitsår og forbrændinger
- snublen, glidning og fald, som skyldes våde og glatte gulve og fald fra højder
- farlige stoffer, f.eks. den udstrakte brug af rengøringsmidler samt biologiske agenser i fødevarer.

De største psykosociale risikofaktorer er:

- lange og skiftende arbejdstider; sektoren er karakteriseret ved lange skift, uregelmæssige og usædvanlige arbejdstider; en stor del af arbejdet finder sted, mens andre mennesker ikke er på arbejde
- problemer med at skabe sammenhæng mellem arbejdsliv og fritid, navnlig fordi arbejdstiden er så uforudsigelig,

arbejdsdagens længde og den manglende kontrol over arbejdet

- stor arbejdsbyrde og tidspres; omkring 75 % nævner, at de har et højt arbejdstempo; 66 % må arbejde inden for snævre tidsfrister; omkring 48 % siger, at de ikke har nok tid til at få arbejdet gjort (!)
- ringe kontrol over arbejdet: ensformigt arbejde, der savner kreativitet og ikke kræver ret meget initiativ, er udbredt
- kontakt med kolleger og chefen: Mangel på støtte kan forværre stress på arbejdet; omkring 70 % af arbejdsstyrken føler, at de kan bede om støtte hos kolleger; mens kun 53 % mener, at de kan hente støtte hos overordnede (!)
- vedvarende kontakt med kunder, som kan være en stressfaktor eller i værste tilfælde udarte til chikane eller endog vold
- manglende uddannelse og efteruddannelse; nogle af jobbene kræver ikke nogen formel uddannelse, og der er en lav uddannelsesgrad og -erfaring; folk er ikke altid uddannet godt nok til at udføre deres job, hvilket kan udløse mere stress.

## Casestudier

Casestudier fokuserer på den praktiske forebyggelse af risici, som arbejdstagere i denne sektor udsættes for. Rapporten indeholder beskrivelser af 18 praktiske initiativer på arbejdspladsniveau og beskriver de deltagende gruppers inddragelse, motiver og målsætninger. Den afdækker og vurderer ligeledes resultater, bivirkninger, succesfaktorer og problemer. Casestudierne blev valgt for at vise de forskellige risici, som hotel- og restaurationsbranchen skal håndtere, og for at afspejle de forskellige arbejdsmiljøer. De omfatter ikke alene restauranter og hoteller, men også skolekantiner, klubber og barer.

En vellykket risikoforebyggelse kræver:

- god risikovurdering; tidlig risikoidentifikation er afgørende for at sikre, at man tager fat i de rigtige ting
- inddragelse af arbejdstagerne for at sikre, at alle forhold afdækkes, og for at sikre den støtte, der er nødvendig for at gennemføre vellykkede forebyggelsesinitiativer
- engagement fra ledelsens side
- succesrige partnerskaber til lancering af initiativer i stor skala på regionalt, nationalt eller sektorplan; for at sikre sådanne projekters succes er det nødvendigt at inddrage alle interessenter
- den rigtige slags uddannelse
- en mere rummelig tilgang med forskellige typer initiativer, der kan gøre de initiativer, der tages, endnu mere vellykkede samlet set.

**Flere oplysninger** om arbejdsmiljø i hotel- og restaurationsbranchen findes på:

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

**Flere oplysninger** om arbejdsmiljø i hotel- og restaurationsbranchen i Danmark findes på: [www.horesta.dk/](http://www.horesta.dk/) [www.rbf.dk/](http://www.rbf.dk/) [www.bar-service.dk/](http://www.bar-service.dk/)

(!) Parent-Thirion, A. mfl., *Fourth European survey on working conditions*, 2005 (Fjerde europæiske undersøgelse af arbejdsvilkårene), Det Europæiske Institut til Forbedring af Leve- og Arbejdsvilkårene (Eurofound) 2007.

## Det Europæiske Arbejdsmiljøagentur

Gran Vía, 33, E-48009 Bilbao

Tlf. (+34) 94 479 43 60, fax (+34) 94 479 43 83

E-post: [information@osha.europa.eu](mailto:information@osha.europa.eu)

