



Προστασία των εργαζομένων στον κλάδο των ξενοδοχείων, των εστιατορίων και της τροφοδοσίας



Ευγενική παραχώρηση της Prevent

Εισαγωγή

Ο κλάδος των ξενοδοχείων, των εστιατορίων και της τροφοδοσίας (Hoteca) αφορά ξενοδοχεία, μπαρ, παμπ, εστιατόρια, συμβαλλόμενες εταιρείες τροφοδοσίας, ταχυφαγεία που προσφέρουν φαγητό σε πακέτο, καφετέριες και μπιστρό. Είναι σημαντικό παράγοντας για τη δημιουργία θέσεων εργασίας στον τομέα των υπηρεσιών αλλά και για την οικονομία γενικότερα σε πολλά κράτη μέλη της ΕΕ. Αυτός ο

αναπτυσσόμενος κλάδος απασχολεί σήμερα 7,8 εκατομμύρια ανθρώπους στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Το παρόν τεχνικό δελτίο περιλαμβάνει τα κυριότερα ευρήματα της έκθεσης πρόληψης σχετικά με τον κλάδο των ξενοδοχείων, των εστιατορίων και της τροφοδοσίας. Στόχος του δελτίου είναι να παρέχει μια γενική επισκόπηση της ασφάλειας και της υγείας στην εργασία, να αναγνωρίσει τις καλές πρακτικές και να εξετάσει τις κύριες εργασιακές και οικονομικές αλλαγές που έλαβαν χώρα στον κλάδο.

Χαρακτηριστικά του κλάδου

Ο κλάδος των ξενοδοχείων, των εστιατορίων και της τροφοδοσίας αποτελείται κυρίως από μικρές επιχειρήσεις, οι οποίες απασχολούν λιγότερους από δέκα εργαζομένους. Το εργατικό του δυναμικό αποτελείται από άτομα νεαρής ηλικίας: σύμφωνα με ευρωπαϊκές στατιστικές (ΕΕ-25, Eurostat 2005) περίπου 48% είναι κάτω των 35 ετών, ενώ άνω των 55 ετών είναι λιγότερο από 10% του εργατικού δυναμικού, παρότι οι αριθμοί αυτοί βρίσκονται σε άνοδο λόγω των δημογραφικών αλλαγών. Οι γυναίκες εργαζόμενες —54% του εργατικού δυναμικού— είναι περισσότερες από τους άντρες. Ο συγκεκριμένος κλάδος θεωρείται μια καλή αφετηρία για την είσοδο των νεαρών και σχετικά ανειδίκευτων εργαζομένων στο εργατικό δυναμικό. Το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων είναι χαμηλό: 40% των απασχολούμενων είναι σχετικά ανειδίκευτοι μόνο ένας απασχολούμενος στους δέκα έχει ανώτερο επίπεδο μόρφωσης. Παρά τις απαιτητικές συνθήκες εργασίας, τα ποσοστά ατυχημάτων και ασθενειών δεν υπερβαίνουν τον μέσο όρο.

Ευρωπαϊκές, διεθνείς και τοπικές πολιτικές και πρακτικές

Τα τελευταία χρόνια, η νομοθεσία σχετικά με την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία γίνεται όλο και πιο περίπλοκη. Εφόσον 90% όλων των επιχειρήσεων του κλάδου των ξενοδοχείων, των εστιατορίων και της τροφοδοσίας είναι πολύ μικρές, οι εργοδότες συχνά δεν διαθέτουν το χρόνο και τους πόρους για να κατανοήσουν τα νομοθετικά ζητήματα που αφορούν τον κλάδο και να συμμορφωθούν προς αυτά. Η εφαρμογή της νομοθεσίας σε επίπεδο εταιρείας φαίνεται να είναι ένα σημαντικό πρόβλημα του κλάδου.

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, οι εργαζόμενοι καλύπτονται από την οδηγία-πλαίσιο 89/391/ΕΟΚ, η οποία υποχρεώνει τους εργοδότες να διενεργούν εκτιμήσεις κινδύνου και τους επιβάλλει το γενικό καθήκον να διασφαλίζουν την υγεία και την ασφάλεια όλων των εργαζομένων στους χώρους εργασίας.

Υπάρχουν κάποιες πολιτικές που έχουν διαμορφωθεί ειδικά για τον κλάδο των ξενοδοχείων, των εστιατορίων και της τροφοδοσίας. Κάποιες πολιτικές, όπως η ανάλυση πηγών κινδύνου και κρίσιμων σημείων ελέγχου (HACCP) και η απαγόρευση του καπνίσματος, ώθησαν κρατικούς φορείς και παροχείς υπηρεσιών πρόληψης να εξετάσουν πιο προσεκτικά τον κλάδο. Σε κάποιες περιπτώσεις, αυτό είχε ως αποτέλεσμα τη θέσπιση περαιτέρω μέτρων σχετικά με την ασφάλεια και την υγεία.

Το 2004, η EFFAT (ευρωπαϊκή ομοσπονδία εργατικών συνδικάτων στους τομείς των τροφίμων, της γεωργίας και του τουρισμού) και η Hotrec (επαγγελματική ένωση ξενοδοχείων, εστιατορίων και καφετεριών στην ΕΕ και τον ΕΟΧ) υπέγραψαν κοινό έγγραφο με τίτλο «Πρωτοβουλία για τη βελτίωση της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στον τομέα της φιλοξενίας».

Θέματα που καλύπτονται στο έγγραφο

- Ίσες ευκαιρίες και απαγόρευση των διακρίσεων: οι επιχειρήσεις οφείλουν να εκπονήσουν πολιτικές που θα καλύπτουν τις διαδικασίες πρόσληψης, μισθοδοσίας, προαγωγής, εκπαίδευσης και λύσης συμβάσεων.
- Εργασιακές συνθήκες και οργάνωση της εργασίας: πρακτικές όπως διαίρεση μιας θέσης πλήρους απασχόλησης σε δύο θέσεις μερικής απασχόλησης (job-splitting), ελαστικό ωράριο εργασίας και άλλα μέτρα που θα προάγουν την ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και την προσωπική ζωή πρέπει να ενθαρρύνονται. Οι επιχειρήσεις πρέπει επίσης να επιζητούν την επαναπρόσληψη των εποχιακών εργαζομένων από τη μια σεζόν στην άλλη, ώστε να διατηρηθεί η σταθερότητα και η συνοχή.
- Δίκαιες αμοιβές: η αρχή της απαγόρευσης των διακρίσεων πρέπει να εφαρμόζεται σε όλα τα επίπεδα. Πρέπει να εξετάζονται και μη οικονομικά κίνητρα τα οποία έχουν «φιλικό προς την οικογένεια» αντίκτυπο, όπως είναι οι υπηρεσίες βρεφονηπιακών σταθμών.
- Επαγγελματική και συνεχής κατάρτιση, και διά βίου μάθηση: η κατάρτιση πρέπει να ενισχύει τα επαγγελματικά προσόντα και την απασχολησιμότητα των εργαζομένων. Οι επιχειρήσεις πρέπει να προσφέρουν περισσότερες ευκαιρίες μαθητείας και πρακτικής άσκησης, όπου είναι εφικτό από οικονομικής και κοινωνικής άποψης.
- Υγεία και ασφάλεια: οι πολιτικές πρέπει να χαράσσονται μέσω διαβουλεύσεων με τους εργαζόμενους και να αναπτυχθούν προγράμματα που στοχεύουν στην αντιμετώπιση προβλημάτων που αφορούν ειδικά τον συγκεκριμένο κλάδο.
- Αναδιάρθρωση: οι εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους πρέπει να είναι ενημερωμένοι σχετικά με την κατάσταση της εταιρείας τους καθώς και να ενημερώνονται και να ζητείται η συμβουλή τους σχετικά με οποιοδήποτε προγραμματιζόμενες δραστηριότητες αναδιάρθρωσης. Κάτι τέτοιο θα αποτρέπει ή τουλάχιστον θα περιορίζει τυχόν αρνητικές επιπτώσεις στην απασχόληση και θα εμποδίσει την επιδείνωση των σχέσεων εργοδότη-εργαζομένου.

Συνθήκες εργασίας

Οι εργασίες σε ξενοδοχεία και εστιατόρια ποικίλλουν, όμως η βιβλιογραφία σχετικά με την ασφάλεια και την υγεία επικεντρώνεται κυρίως στους κινδύνους από την εργασία στις κουζίνες και, σε μικρότερο βαθμό, στο προσωπικό που είναι επιφορτισμένο με το σερβίρισμα και την εξυπηρέτηση. Υποστηρικτικές δραστηριότητες, όπως η καθαριότητα και ο εφοδιασμός προϊόντων, δεν αναφέρονται συχνά σε επιστημονικές εκθέσεις. Οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν επίσης φυσικούς και ψυχοκοινωνικούς κινδύνους, συμπεριλαμβανομένων κοινωνικών κινδύνων και παρατεταμένων ωραρίων εργασίας.

Ο κλάδος χαρακτηρίζεται από «άτυπη» μορφή απασχόλησης και συνθήκες εργασίας, γεγονός που αποτυπώνεται τόσο στο ωράριο εργασίας όσο και στο είδος των συμβάσεων. Γενικώς, ο κλάδος απαιτεί περισσότερη ευελιξία όσον αφορά το χρόνο και τις συνθήκες εργασίας. Κατά την περίοδο 1995–2000 σημειώθηκε αξιολογική επιδείνωση των συνθηκών εργασίας, ιδίως όσον αφορά ψυχοκοινωνικούς κινδύνους, όπως οι εργονομικές συνθήκες, οι εργασιακές απαιτήσεις, το ωράριο εργασίας και η αυτονομία της εργασίας.

Ο κλάδος των ξενοδοχείων, των εστιατορίων και της τροφοδοσίας αλλάζει γοργά καθώς εισέρχονται στην αγορά νέες τεχνολογίες και η ζήτηση από πλευράς καταναλωτών μεταβάλλεται. Οι παράγοντες που ευθύνονται για αυτή τη μεταβολή είναι πολλοί και ποικίλοι και περιλαμβάνουν: κοινωνιολογικές μεταβολές, όπως η διαφοροποίηση των νοικοκυριών και οι πολλαπλοί ρόλοι που εκπληρώνουν οι άνθρωποι στις μέρες μας, δημογραφικές αλλαγές καθώς επέρχεται γήρανση της κοινωνίας και οικονομικές αλλαγές όπως συγχωνεύσεις, αναδιάρθρωσεις και πιο ελεύθερη μετακίνηση εργατικού δυναμικού και πόρων.

Οι πιο σημαντικοί κίνδυνοι της εργασίας στον κλάδο είναι:

- σωματικά απαιτητική εργασία που περιλαμβάνει παρατεταμένη ορθοστασία και στατικές θέσεις του σώματος, μεταφορά και ανύψωση φορτίων και επαναλαμβανόμενες κινήσεις, συχνά σε συνδυασμό με άλλες δυσμενείς συνθήκες εργασίας, όπως ο κακός σχεδιασμός του περιβάλλοντος εργασίας
- έκθεση σε υψηλά επίπεδα θορύβου: περίπου 29% των εργαζομένων στον κλάδο εκτίθενται σε θόρυβο και περισσότερο από 4% θεωρούν ότι αυτό εκθέτει σε κίνδυνο την υγεία τους(!)
- περιβάλλοντα εργασίας όπου επικρατεί ζέστη ή ψύχος, ιδιαίτερα ο συνδυασμός υψηλών θερμοκρασιών με ρεύματα, ανοιχτές πόρτες, εναλλαγή ανάμεσα στην εργασία σε συνθήκες ζέστης και υγρασίας και σε ψυχρά περιβάλλοντα όπως αποθήκες
- τραύματα από αιχμηρά αντικείμενα και εγκαύματα
- παραπατήματα, γλιστρήματα και πτώσεις ως αποτέλεσμα υγρού και ολισθηρού δαπέδου, εμποδίων και πτώσεων από ύψος
- επικίνδυνες ουσίες, για παράδειγμα η εκτεταμένη χρήση καθαριστικών ή βιολογικών παραγόντων στις τροφές.

Οι πιο σημαντικοί παράγοντες ψυχοκοινωνικών κινδύνων είναι:

- παρατεταμένο και μη σταθερό ωράριο εργασίας ο κλάδος χαρακτηρίζεται από μεγάλες βάρδιες, ακανόνιστες και ασυνήθιστες ώρες εργασίας μεγάλο μέρος της εργασίας διεκπεραιώνεται σε ώρες κατά τις οποίες οι περισσότεροι άλλοι εργαζόμενοι συνήθως δεν εργάζονται
- δυσκολία διατήρησης ισορροπίας ανάμεσα στην εργασία και την προσωπική ζωή, ειδικά με δεδομένη την έλλειψη προβλεψιμότητας του χρόνου εργασίας, τη διάρκεια των εργασιμών ημερών και την έλλειψη ελέγχου της εργασίας

- υψηλός φόρτος εργασίας και πίεση χρόνου: περίπου 75% αναφέρουν ότι δουλεύουν σε υψηλούς ρυθμούς 66% αναγκάζονται να δουλεύουν υπό πιεστικές προθεσμίες: περίπου 48% ισχυρίζονται ότι δεν διαθέτουν αρκετό χρόνο για να διεκπεραιώσουν εργασίες(!)
- περιορισμένος έλεγχος της εργασίας: η μονότονη εργασία που δεν περιλαμβάνει δημιουργικότητα και λήψη πρωτοβουλιών είναι ευρύτατα διαδεδομένη
- επαφή με συναδέλφους και τον αρχιμάγειρα: η έλλειψη υποστήριξης μπορεί να επιδεινώσει το άγχος που σχετίζεται με την εργασία περίπου 70% του εργατικού δυναμικού αισθάνονται ότι μπορούν να ζητήσουν στήριξη από συναδέλφους μόνο 53% από τους επιβλέποντες(!)
- συνεχής επαφή με πελάτες, το οποίο μπορεί είτε να είναι πηγή άγχους είτε, στη χειρότερη των περιπτώσεων, να οδηγεί σε παρενόχληση ή ακόμη και βία
- έλλειψη εκπαίδευσης και κατάρτισης: κάποια από τα καθήκοντα δεν απαιτούν ούτε τη βασική εκπαίδευση, ενώ οι απαιτήσεις όσον αφορά το επίπεδο κατάρτισης και εκπαίδευσης είναι στοιχειώδεις: τα άτομα δεν είναι πάντα σωστά εκπαιδευμένα για να κάνουν τη δουλειά τους, γεγονός που προκαλεί ακόμη περισσότερο άγχος.

Περιπτωσιολογικές μελέτες

Οι περιπτωσιολογικές μελέτες επικεντρώνονται στην πρακτική πρόληψη των πιθανών κινδύνων για εργαζόμενους σε αυτό τον κλάδο. Στην έκθεση περιγράφονται 18 πρακτικές δράσεις στο επίπεδο του χώρου εργασίας, καθώς και η ενεργός συμμετοχή, τα κίνητρα και οι στόχοι των ομάδων που έλαβαν μέρος. Επίσης, εντοπίζονται και αξιολογούνται αποτελέσματα, παρενέργειες, παράγοντες επιτυχίας και προβλήματα. Οι περιπτωσιολογικές μελέτες επιλέχθηκαν με γνώμονα την κατάδειξη των διαφόρων πιθανών κινδύνων που αντιμετωπίζει ο κλάδος των ξενοδοχείων, των εστιατορίων και της τροφοδοσίας και την αποτύπωση της ποικιλίας των περιβαλλόντων εργασίας, τα οποία δεν περιορίζονται μόνο σε εστιατόρια και ξενοδοχεία αλλά και σχολικές καντίνες, κλαμπ και μπαρ.

Η πετυχημένη πρόληψη κινδύνου περιλαμβάνει:

- ορθή εκτίμηση κινδύνου: η εκ των προτέρων αναγνώριση των πηγών κινδύνου είναι απαραίτητη για να εξασφαλιστεί ότι θα αντιμετωπιστούν τα σωστά θέματα
- η ενεργός συμμετοχή των εργαζομένων για να εξασφαλιστεί ότι όλα τα σχετικά θέματα θα εντοπιστούν και να δημιουργηθεί η απαραίτητη στήριξη για την επιτυχημένη εφαρμογή των προληπτικών μέτρων
- δέσμευση από πλευράς διοίκησης
- επιτυχημένες συμπράξεις για την ανάληψη πρωτοβουλιών μεγάλης κλίμακας σε περιφερειακό, εθνικό ή τομεακό επίπεδο: για να εξασφαλιστεί η επιτυχία τέτοιων σχεδίων, είναι αναγκαία η συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων
- ενδεδειγμένη κατάρτιση
- μια περιεκτική προσέγγιση που θα χρησιμοποιεί διαφορετικά είδη δράσεων, τα οποία θα μπορούν να αυξήσουν τη συνολική επιτυχία οποιασδήποτε δράσης υιοθετηθεί.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία στον κλάδο των ξενοδοχείων, των εστιατορίων και της τροφοδοσίας είναι διαθέσιμες στη διεύθυνση: <http://osha.europa.eu/sector/horeca/>.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία στον κλάδο των ξενοδοχείων, των εστιατορίων και της τροφοδοσίας σε Ελλάδα και Κύπρο είναι διαθέσιμες στις διευθύνσεις: <http://www.ypakp.gr/index.php?ID=CuDqyyMXGU6NAak5#694> και [http://www.mlsi.gov.cy/mlsi/dli/dli.nsf/All/5DEC8637D09A795CC22570420034FB38/\\$file/XENODOXEIA.pdf](http://www.mlsi.gov.cy/mlsi/dli/dli.nsf/All/5DEC8637D09A795CC22570420034FB38/$file/XENODOXEIA.pdf).

(!) Parent-Thirion, A. κ.ά., *Τέταρτη ευρωπαϊκή έρευνα για τις συνθήκες εργασίας*, 2005, Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας (Eurofound) 2007.

Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία

Gran Vía, 33, E-48009 Bilbao

Τηλ. (+ 34) 94 479 43 60, φαξ (+ 34) 94 479 43 83

E-mail: information@osha.europa.eu

