



Töötajate kaitse hotellides, restoranides ja toitlustuses



Foto: Preventi loal

Sissejuhatus

Hotelli-, restorani- ja toitlustussektor hõlmab hotelle, baare, pubisid, restorane, sööklaid, kiirtoitlustuskohti, kohvikuid ja bistroosid. See on oluline töökohtade looja teenindussektoris ning paljude Euroopa Liidu liikmesriikide majanduses üldiselt. Euroopa Liidus töötab selles kasvavas sektoris praegu üle 7,8 miljoni inimese.

Käesolevas teabelehes tutvustatakse hotelli-, restorani- ja toitlustussektori ennetusaruande tähtsaimaid leide. Aruande eesmärk oli anda ülevaade tööohutusest ja töeteravishoiust, teha kindlaks hea tava ning uurida sektoris toimuvaid põhilisi muutusi seoses tööhõive ja majandusega.

Sektori olemus

Hotelli-, restorani ja toitlustussektor koosneb peamiselt väikeettevõtetest, kus töötab kuni 10 inimest. Sektori tööjõud on noor: Euroopa statistika järgi (EU-25, Eurostat 2005) on ligikaudu 48% sektori töötajatest alla 35-aastased ning vähemalt 55-aastased töötajad moodustavad tööjõust alla 10%, kuigi demograafiliste muutuste tõttu vanemate töötajate osakaal suureneb. Naisi on rohkem kui mehi (54% töötajatest). Sektorit peetakse heaks kohaks noorte ja suhteliselt kvalifitseerimata töötajate sisenemiseks tööturule. Töötajate haridustase on madal: 40% töötajatest on suhteliselt kvalifitseerimata; ainult ühel töötajal kümnest on kõrgharidus. Hoolimata nõudlikest töötingimustest ei esine sektoris õnnetusi ja kutsehaigestumisi keskmisest rohkem.

Euroopa, liikmesriikide ning kohaliku tasandi poliitika ja tavad

Viimastel aastatel on tööohutuse ja töeteravishoiu õigusaktid muutunud järjest keerukamaks. Et 90% hotelli-, restorani- ja toitlustussektori ettevõtetest on väikesed, ei ole tööandjatel tihti aega ega võimalusi mõista ja järgida sektori õigusküsimusi. Õigusaktide järgimine ettevõtetes tundub sektoris olevat oluline probleem.

Euroopa tasandil kaitseb töötajaid raamdirektiiv 89/391/EMÜ, millega nõutakse tööandjailt riskihindamise korraldamist ning

kehtestatakse üldkohustus tagada kõikide töötajate töeteravishoid ja tööohutus.

Hotelli-, restorani- ja toitlustussektori kohta on olemas ka eripoliitika. Teatavad poliitikameetmed, nagu ohuanalüüsi ja kriitiliste kontrollpunktide süsteem (HACCP) ning suitsetamise keelustamine, töid sektori riigiasutuste ja ennetustöö teravdatud tähelepanu alla. Mõnel juhul võeti sellega seoses kasutusele uusi ohutus- ja teravishoiu meetmeid.

2004. aastal allkirjastasid Euroopa Toidu-, Põllumajandus- ja Turismisektori Ametiühingute Liit (EFFAT) ning Euroopa Liidu ja Euroopa Majanduspiirkonna Hotellide, Restoranide ja Samalaadsete Asutuste Riiklike Liitude Konföderatsioon (Hotrec) ühise dokumendi pealkirjaga „Ettevõtete sotsiaalse vastutuse parandamise algatus hotelli- ja restoranisektoris“.

Dokumendis käsitletavad teemad

- Võrdsed võimalused ja diskrimineerimise vältimine: ettevõtted peaksid töötama välja töötajate värbamise, tasustamise, edutamise, koolitamise ja lepingute lõpetamise poliitika.
- Töötingimused ja töökorraldus: toetada tuleks töö ja eraelu tasakaalu soodustavaid meetmeid, näiteks töö jagamine ja paindlik tööaeg. Ettevõtted peaksid üritama võtta samu hooajatöötajaid tööle ka järgmistel hooaegadel, et tagada stabiilsus ja järjekindlus.
- Õiglane tasu: mittediskrimineerimise põhimõtet tuleks kohaldada kõikidel palgaastmetel. Kaaluda tuleks perekonnasõbralikke mitterahalisi soodustusi, nt laste päevahoidu.
- Kutse- ja täiendkoolitus ning elukestev õpe: koolitus peaks tõstma töötajate professionaalsust ja konkurentsivõimet. Ettevõtted peaksid pakkuma rohkem õppe- ja tööpraktika kohti, juhul kui see on majanduslikult ja sotsiaalselt võimalik.
- Tööohutus ja töeteravishoid: poliitika tuleks koostada läbirääkimistes töötajatega ning välja tuleks töötada sektori eriprobleemidele suunatud programmid.
- Ümberkorraldamine: töötajaid ja nende esindajaid tuleks hoida kursis ettevõtte olukorraga, teatada neile kavandatavatest ümberkorraldustest ning pidada nendega nõu. Sellega välditakse või vähemalt piiratakse ümberkorralduste negatiivseid tagajärgi tööhõivele ning ennetatakse tööandja ja töötajate suhete halvenemist.

Tööttingimused

Töö hotellides ja restoranides on mitmekesine, kuid tööohutuse ja töötervishoiu väljaannetes keskendutakse peamiselt köögitöö ning vähesemal määral kelderite ja ettekandjate töö riskidele. Tugiteenuseid, nagu koristamist ja kaubatarnet, käsitletakse teaduslikes ülevaadetes harva. Töötajad puutuvad kokku ka füüsiliste ja psühhosotsiaalsete riskidega, sealhulgas sotsiaalsete ohtude ning pikkade tööpäevadega.

Sektor pakub ebatüüpilisi töötamisviise ja -tingimusi, mis kajastub nii tööajas kui ka töölepingu liikides. Üldiselt on sektoris tööttingimused ja tööaeg tavalisest paindlikumad. Aastatel 1995–2000 halvenesid tööttingimused märkimisväärselt, eriti psühhosotsiaalsete riskide osas – nt ergonomiattingimused, ametikohustused, tööaeg ja otsustusõigus oma töö üle.

Hotelli-, restorani- ja toitlustussektor muutub kiiresti, sest võetakse kasutusele uusi tehnoloogiaid ning muutuvad ka klientide nõudmised. Muutustel on rohkesti põhjuseid, sh sotsioloogilised muutused, nagu majapidamiste mitmekesistumine ja tänapäeva inimeste rollide rohkus; demograafilised muutused, nagu ühiskonna vananemine; majanduslikud muutused, nagu ettevõtete liitumine, ümberkorraldamine ning tööjõu ja ressursside senisest vabam liikumine.

Sektori tähtsaimad tööga seotud riskid on järgmised:

- füüsiliselt raske töö, mis hõlmab pikka aega seismist ja staatilist asendit, raskuste kandmist ja tõstmist ning korduvliigutusi, millega tihti kaasnevad muud ebasoodsad tööttingimused, nagu töökoha halb planeering;
- kokkupuude valju müraga; ligikaudu 29% sektori töötajatest puutub kokku müraga ning üle 4% leiab, et see ohustab nende tervist;¹
- töötamine kuumas või külmas keskkonnas, eelkõige kõrge temperatuur koos tuuletõmbusega, avatud ukсед, töötamine vaheldumisi soojas niiskes keskkonnas ja külmas, näiteks külmruumides;
- löikehaavad ja põletused;
- komistamine, libastumine ja kukkumine märjal või libedal põrandal või takistuste tõttu, samuti allakukkumine;
- ohtlikud ained, näiteks puhastusvahendid ja toidus sisalduvad bioloogilised ained.

Tähtsaimad psühhosotsiaalsed riskitegurid on järgmised:

- pikk ja korrapäratu tööaeg; sektorile on omased pikad vahetused, korrapäratu ja ebatavaline tööaeg; töötatakse sageli siis, kui muud inimesed puhkavad;
- raskus säilitada tasakaalu töö ja eraelu vahel, näiteks ettemääramatu tööaeg, pikad tööpäevad ning otsustusõiguse puudumine oma töö üle;

- suur töökoormus ja töötempo; ligikaudu 75% töötajatest töötab enda sõnul kiiresti; 66% peab töötama lühikeste tähtaegadega; ligikaudu 48% väidab, et neil ei jätku töö tegemiseks piisavalt aega;¹
- vähene otsustusõigus oma töö üle: levinud on monotoonne töö, kus puudub loomingulisus ja mis nõuab vähe algatusvõimet;
- kokkupuude töökaaslaste ja ülemusega: toetuse puudumine võib süvendada tööstressi; ligikaudu 70% töötajatest tunneb, et nad saavad paluda tuge töökaaslastelt; ülemustelt aga üksnes 53%;
- pidev kokkupuude klientidega, mis võib tekitada stressi või halvimal juhul lõppeda ahistamise või isegi vägivallega;
- väljaõppe ja hariduse puudumine; teatud tööde jaoks ei ole vaja ametlikku haridust, väljaõpet ega kogemusi; inimestel ei ole tehtava töö jaoks tihti vajalikku väljaõpet, mis võib tekitada lisastressi.

Juhtumiuuringud

Juhtumiuuringud keskenduvad sektori töötajatega seotud riskide praktilisele ennetamisele. Aruandes käsitletakse 18 praktilist meetet töökoha tasandil, kirjeldades kaasatud rühmade osalemist, motive ja eesmärke. Samuti tuvastab ja hindab aruanne tulemusi, kõrvalmõjusid, edutegureid ja probleeme. Juhtumiuuringud valiti selle järgi, et näidata hotelli-, restorani- ja toitlustussektoris esinevaid riske ning anda igakülgne ülevaade eri töökeskkondadest. Peale restoranide ja hotellide hõlmab aruanne ka koolisööklaid, klubisid ja baare.

Edukas riskienetus sisaldab järgmist:

- hea riskihindamine; enne ohtude tuvastamist on oluline tagada, et käsitletakse õigeid küsimusi;
- töötajate kaasamine, et leida kõik probleemid ja saada ennetusmeetmete rakendamisele vajalik toetus;
- juhtivtöötajate pühendumine;
- edukas partnerlus, et alustada laiahaardelisi algatusi piirkondlikul, riiklikul või sektori tasandil; sellist liiki projektide edu tagamiseks on vaja kaasata kõik sidusrühmad;
- asjakohane väljaõpe;
- eri liiki meetmeid kasutatav lähenemisviis, mis võib suurendada igasuguse üksikmeetme edu.

Lisateave tööohutuse ja töötervishoiu kohta hotelli-, restorani- ja toitlustussektoris on aadressil <http://osha.europa.eu/sector/horeca/>

Lisateave tööohutuse ja töötervishoiu kohta Eesti hotelli-, restorani- ja toitlustussektoris on aadressil <http://osh.sm.ee>

(¹) Parent-Thirion, A. jt, Neljas Euroopa tööttingimuste küsitlus, 2005, Euroopa Elu- ja Tööttingimuste Parandamise Fond (Eurofond) 2007.

