



## A munkavállalók védelme a szállodákban, az éttermekben és a vendéglátásban



A Prevent jóvoltából

### Bevezetés

A szálloda- és vendéglátóipar (Horeca) magában foglalja a szállodákat, a bárakat, a pubokat, az éttermeket, a szerződéses vendéglátókat, az elviteles gyorséttermeket, a kávézókat és a bisztrókat. Fontos munkahelyteremtő a szolgáltatási szektorban, és számos EU-tagállamban a gazdaság egészét tekintve is. Ez a bővülő ágazat jelenleg több mint 7,8 millió főt foglalkoztat az Európai Unióban.

Ez a ténylap a Horeca megelőzési jelentésének legfontosabb ténymegállapításait mutatja be. A jelentés célja az volt, hogy áttekintést adjon a munkahelyi biztonságról és egészségvédelemről, azonosítsa a helyes gyakorlatot, és megvizsgálja az ágazatban zajló legfontosabb foglalkoztatási és gazdasági változásokat.

### Az ágazat jellemzői

A Horeca-ágazat főként 10 vagy ennél kevesebb főt alkalmazó kisvállalkozásokból áll. A munkaerő fiatal: az európai statisztikák szerint (EU-25, Eurostat 2005) mintegy 48% 35 év alatti, az 55 éves és ennél idősebb személyek pedig még 10%-ot sem tesznek ki, noha az értékek a demográfiai változás eredményeképpen emelkednek. A női munkavállalók többen vannak, mint a férfiak – a munkaerő 54%-át teszik ki. A közvélekedés szerint az ágazat jó hely a fiatal és viszonylag képzetlen munkavállalók számára, hogy belépjenek a munkaerőpiacra. A munkaerő képzettségi szintje alacsony: a munkavállalók 40%-a viszonylag képzetlen; tizből csak egynek van felsőfokú végzettsége. Az embert próbáló munkakörülmények ellenére az ágazatban nincsen átlag feletti mennyiségű baleset és megbetegedés.

### Európai, nemzeti és helyi szakpolitikák és gyakorlatok

Az elmúlt években a munkahelyi biztonságra és egészségvédelemre vonatkozó jogi szabályozás egyre bonyolultabbá vált. Mivel a Horeca-élelmiszeripari ágazatban a munkavállalók 90%-a nagyon kis méretű, a munkáltatók sem idővel, sem forrásokkal nem rendelkeznek az ágazatra vonatkozó jogi szabályozás megértéséhez és követéséhez. A jogszabályok vállalati szintű betartása az ágazat komoly problémájának tűnik.

Európai szinten a munkavállalókra a 89/391/EGK keretirányelv vonatkozik. Eszerint a munkáltatóknak kockázatértékeléseket kell végezniük, és általános kötelességük, hogy biztosítsák az összes

alkalmazott egészségének védelmét és biztonságát a munkahelyen.

Kevés szakpolitikát dolgoztak ki kifejezetten a Horeca-ágazatra. Bizonyos szakpolitikák – mint például a veszélyelemzés kritikus szabályozási pontokon (HACCP) és a dohányzás betiltása – arra ösztönözték az állami intézményeket és a megelőző szolgáltatásokat nyújtókat, hogy közelebbről is megvizsgálják az ágazatot. Ez néhány esetben további biztonsági és egészségvédelmi intézkedések bevezetéséhez vezetett.

2004-ben az Élelmiszeripari, Mezőgazdasági és Idegenforgalmi Ágazatok Szakszervezeteinek Európai Szövetsége (EFFAT) és a Hotrec (a szállodák, éttermek és kávézók szakszervezetei az EU-ban és az EGT-ben) egy közös dokumentumot fogadott el, amelynek címe: „Kezdeményezés a cégek társadalmi felelősségvállalásának fokozására a vendéglátó-ipari ágazatban”.

### A dokumentum által felölelt témakörök

- Egyenlő lehetőségek és megkülönböztetésmentesség: A vállalkozásoknak politikákat kell kidolgozniuk a munkaerő-felvétel, a fizetés, az előléptetés, a képzés és a szerződések megszüntetésének szabályozására.
- Munkakörülmények és munkaszervezés: Ösztönözni kell az olyan gyakorlatokat, mint az „állásmegosztás”, a rugalmas munkaidő, valamint a munka és a magánélet egyensúlyának elősegítését szolgáló egyéb intézkedések. A vállalkozásoknak az állandóság és a folyamatosság fenntartása érdekében törekedniük kell a szezonális munkavállalók ismételt alkalmazására egyik szezontól a másikig.
- Tisztességes fizetés: A fizetésekre minden szinten alkalmazni kell a megkülönböztetésmentesség elvét. Meg kell fontolni a „családbarát” hatású, nem pénzbeli ösztönzők, például a napközbeni gyermekmegőrzők alkalmazását.
- Szakképzés és továbbképzés, élethosszig tartó tanulás: A képzésnek javítania kell az alkalmazottak „szakmaiságát” és alkalmazhatóságát. A vállalkozásoknak több gyakornoki lehetőséget kell ajánlaniuk, ha az gazdasági és társadalmi szempontból megvalósítható.
- Egészségvédelem és biztonság: A politikákat az alkalmazottakkal együtt kell kidolgozni, és az ágazatra jellemző problémák kezelését célzó programokat kell kialakítani.
- Szerkezetátalakítás: Biztosítani kell, hogy az alkalmazottak és képviselőik tisztában legyenek a vállalat helyzetével, és tájékoztatni kell őket, illetve konzultálni kell velük az esetleg tervezett szerkezetátalakítási intézkedésekről. Ezzel elkerülhetők vagy legalább korlátozhatók a foglalkoztatást érő esetleges negatív következmények, és megakadályozható a munkáltató és az alkalmazottak közötti viszony megromlása.

## Munkakörülmények

A szállodai és az éttermi munka sokrétű, de a biztonsággal és az egészségvédelemmel foglalkozó szakirodalom főként a konyhai munkavégzés kockázataira összpontosít, és kisebb mértékben a kiszolgáló személyzetre. A támogató tevékenységek – például a takarítás és az áruellátás – ritkán jelennek meg a tudományos igényű jelentésekben. A munkavállalók fizikai és pszichoszociális kockázatokkal is szembesülnek, beleértve a társadalmi veszélyeket és a túlórázást.

Az ágazatban nincs jellemző foglalkoztatás- és munkakörülmény-típus, ami a munkaidőben és a szerződések fajtáiban is tükröződik. Az ágazat általában nagyobb rugalmasságot igényel a munkakörülmények és a munkaidő terén. 1995 és 2000 között érzékelhetően romlottak a munkakörülmények, különösen az olyan pszichoszociális kockázatok esetében, mint az ergonómiai körülmények, a munkaköri követelmények, a munkaidő és az önállóság a munkavégzésben.

A Horeca-ágazat gyorsan változik, mivel új technológiák jelennek meg a piacon, és a fogyasztói igények is változnak. Ezen átalakulás mögött sok különféle tényező áll: szociológiai változások, mint a háztartások diverzifikálódása és az emberek által manapság betöltött többszörös szerepek; demográfiai változások, ahogyan a társadalom öregszik; és gazdasági változások, mint a vállalatok egyesülései, szerkezetátalakítások és a munkaerő és az erőforrások szabadabb mozgása.

A munkához kapcsolódó legjelentősebb kockázatok az ágazatban a következők:

- fizikailag megterhelő munka, beleértve a hosszú állást és a statikus testtartásokat, a cipelést, emelést és az ismétlődő mozdulatokat; ezek gyakran más kedvezőtlen munkakörülményekkel párosulnak, mint például a munkahely nem megfelelő kialakítása;
- nagy zajjal szembeni expozíció; az ágazatban a munkavállalók mintegy 29%-a van kitéve zajnak, és több mint 4%-uk gondolja, hogy ez kockáztatja is az egészségét (!);
- meleg vagy hideg munkakörnyezet, különösen a magas hőmérséklethez társuló szárazság, nyitott ajtók, vagy a meleg, páras és a hideg környezetben, például tárolóhelyiségekben végzett munka váltakozása;
- sebek és égési sérülések;
- nedves és csúszós padló, illetve akadályok okozta elbotlások, megcsúszások és elesések, magasból történő leesések;
- veszélyes anyagok, például a tisztítószeres és az élelmiszerekben található biológiai anyagok elterjedt alkalmazása.

A legfontosabb pszichoszociális kockázati tényezők a következők:

- hosszú és nem állandó munkaidő; az ágazatban jellemző a hosszú műszak, a rendszertelen és szokatlan munkaidő; a munka nagy részét akkor kell elvégezni, amikor mások nem dolgoznak;
- nehézségek a munka és a magánélet egyensúlyának fenntartásában, különösen figyelembe véve a munkaidő

kiszámíthatatlanságát, a munkanapok hosszát, valamint a munka irányításának hiányát;

- munkateher és munkaidő okozta nagy nyomás; mintegy 75% említi a gyors tempójú munkát; 66% szoros határidővel dolgozik; mintegy 48% számol be arról, hogy nincs elég ideje munkájának elvégzésére (!);
- a munka irányításának alacsony szintje: gyakori a kreativitás nélküli, kevés kezdeményezést igénylő, monoton munka;
- kapcsolat a munkatársakkal és a főnökkel: a támogatás hiánya fokozhatja a munkahelyi stresszt; a munkaerő mintegy 70%-a érzi úgy, hogy segítséget kérhet a munkatársaitól; csak 53%-uk gondolja úgy, hogy a felettesétől is (!);
- folyamatos kapcsolat az ügyfelekkel, ami stressz forrása lehet, és a legrosszabb esetben zaklatáshoz vagy akár erőszakhoz is vezethet;
- a képzés és oktatás hiánya; a pozíciók egy része nem igényel formális oktatást, csak alacsony szintű képzést és tapasztalatot; az emberek nem mindig megfelelően képzettek a munkájuk elvégzéséhez, és ez nagyobb stresszhez vezethet.

## Esettanulmányok

Az esettanulmányok az ágazat munkavállalóit érő kockázatok gyakorlati megelőzésére összpontosítanak. A jelentés 18, munkahelyi szintű gyakorlati intézkedést ír le, bemutatva a részt vevő csoportok bevonását, indítékait és célkitűzéseit. Azonosítja és értékeli is az eredményeket, a mellékhatásokat, a sikertényezőket és a problémákat. Az esettanulmányokat úgy választották ki, hogy ismertessék a Horeca-ágazatot érintő különféle kockázatokot, és tükrözzék a munkakörnyezetek sokféleségét. Ez nemcsak éttermeket és szállodákat foglal magában, hanem iskolai étkezdéket, klubokat és bárkat is.

A sikeres kockázatmegelőzés magában foglalja:

- a megfelelő kockázatértékelést; a veszélyek előzetes azonosítása létfontosságú a megfelelő kérdések kezelésének biztosításához;
- a munkavállalók bevonását, ami biztosítja az összes probléma azonosítását, valamint a megelőző intézkedések sikeres végrehajtásához szükséges támogatás létrehozását;
- a vezetőség elkötelezettségét;
- a nagy léptékű regionális, nemzeti vagy ágazati kezdeményezések elindítását szolgáló sikeres partnerségeket; az ilyen típusú projektek sikerének biztosításához az összes érdekelt fél bevonása szükséges;
- a megfelelő képzést;
- különböző cselekvéseket alkalmazó, bennfoglaló megközelítést, amely növelheti bármely elvégzett cselekvés általános sikerét.

**Bővebb információ** a Horeca-ágazatban alkalmazott munkavédelemről: <http://osha.europa.eu/sector/horeca/>

**Bővebb információ** a Horeca-szektorban alkalmazott munkavédelemről Magyarországon: [www.ommf.gov.hu](http://www.ommf.gov.hu), <http://hu.osha.europa.eu>, <http://vendeglatoipar.lap.hu>, <http://internettudakozo.hu>

(<sup>1</sup>) Parent-Thirion, A. et al., *Negyedik európai munkakörülmény-felmérés*, 2005, Európai Alapítvány az Élet- és Munkakörülmények Javításáért (Eurofound), 2007.

## Európai Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Ügynökség

Gran Vía, 33, E-48009 Bilbao

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

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

