



## Viesnīcu, restorānu un sabiedriskās ēdināšanas nozares darbinieku aizsardzība



Fotogrāfija publicēta ar Prevent atļauju

### levads

Viesnīcu, restorānu un sabiedriskās ēdināšanas (*HORECA*) nozare aptver viesnīcas, bārus, krogus, restorānus, sabiedriskās ēdināšanas iestādes, restorānus ar ātri pagatavojamu ēdienu pārdošanu promnešanai, kafējnīcas un bistro. Šī nozare ir svarīgs darbavietu avots pakalpojumu nozarē un daudzās ES dalībvalstīs arī tautsaimniecībā kopumā. Eiropas Savienībā šajā augošajā nozarē

pašlaik ir nodarbināti vairāk nekā 7,8 miljoni cilvēku.

Šajā faktu lapā ir izklāstīti *HORECA* nozares risku novēršanas ziņojuma svarīgākie atzinumi. Ziņojuma mērķis bija sniegt pārskatu par darba drošību un veselības aizsardzību (DDVA) šajā nozarē, apzināt labu praksi un analizēt svarīgākās nozarē notiekošās nodarbinātības un ekonomiskās pārmaiņas.

### Nozares raksturojums

*HORECA* nozari veido galvenokārt mazi uzņēmumi, kuros parasti nestrādā vairāk par 10 cilvēkiem. Šo uzņēmumu darbinieki ir gados jauni: saskaņā ar Eiropas statistikas datiem (ES 25, *Eurostat* 2005) aptuveni 48 % strādājošo ir jaunāki par 35 gadiem, bet darbinieku skaits vecuma grupā no 55 gadiem nesasniedz pat 10 % no strādājošo kopskaita, lai gan demogrāfisko pārmaiņu ietekmē tas turpina pieaugt. Sieviešu skaits — 54 % no strādājošo kopskaita — pārsniedz vīriešu skaitu. Šo nozari uzskata par labu darba dzīves sākšanas iespēju gados jauniem cilvēkiem ar salīdzinoši mazām darba iemaņām. Darba ņēmēju izglītības līmenis ir zems — 40 % nodarbināto ir relatīvi nekvalificēti; tikai vienam darbiniekam no desmit ir augsts izglītības līmenis. Lai gan darba apstākļi ir saspringti, negadījumu skaits un slimību izplatība šajā nozarē nepārsniedz vidējo līmeni.

### Eiropas, valsts un vietējā politika un prakse

Pēdējos gados darba drošības un veselības aizsardzības tiesiskais regulējums ir kļuvis arvien sarežģītāks. Tā kā 90 % visu *HORECA* uzņēmumu ir ļoti mazi, darba devējiem nereti trūkst laika un līdzekļu, lai censtos izprast visus ar nozares tiesisko regulējumu saistītos jautājumus un sekot tiem līdz. Izskatās, ka tiesību aktu īstenošana uzņēmumu līmenī ir nopietna šīs nozares problēma.

Eiropas līmenī strādājošos aizsargā Pamatdirektīva 89/391/EEK. Šī direktīva darba devējiem liek veikt risku novērtējumu un nosaka, ka viens no darba devēju galvenajiem pienākumiem ir gādāt par ikviena darbinieka veselības aizsardzību un darba drošību.

Ir pieņemti arī daži politiski pasākumi, kas attiecas tieši uz *HORECA* nozari. Daži no šiem pasākumiem, piemēram, riska analīze un kritisko kontroles punktu noteikšana (*HACCP*) un smēķēšanas aizliegums, ir likuši valsts institūcijām un risku novēršanas pakalpojumu sniedzējiem ciešāk pievērsties šai nozarei. Dažos gadījumos šī interese ir vainagojusies ar papildu darba drošības un veselības aizsardzības pasākumu ieviešanu.

Eiropas Pārtikas, lauksaimniecības un tūrisma arodbiedrību federācija (*EFFAT*) un ES un EEZ viesnīcu, restorānu un kafējnīcu nozares apvienība (*HOTREC*) 2004. gadā parakstīja kopīgu dokumentu "Viesmīlības nozares korporatīvās sociālās atbildības uzlabošanas iniciatīva".

### Dokumentā aplūkotās tēmas

- Vienlīdzīgas iespējas un diskriminācijas novēršana. Uzņēmumiem vajadzētu izstrādāt politiku, kas aptver pieņemšanu darbā, samaksu, paaugstināšanu amatā, mācības un līgumu laušanu.
- Darba apstākļi un darba organizācija. Lai sekmētu darba un privātās dzīves līdzsvaru, vajadzētu atbalstīt, piemēram, "darba dalīšanu", elastīga darbalaika ieviešanu un citus pasākumus. Lai saglabātu stabilitāti un nepārtrauktību, uzņēmumiem nākamajās sezonās vajadzētu censties pieņemt darbā iepriekšējās sezonas darbiniekus.
- Godīgs atalgojums. Attiecībā uz atalgojumu visos līmeņos vajadzētu ievērot nediskriminācijas principu. Uzņēmumiem vajadzētu apsvērt iespēju ieviest "ģimenēm draudzīgus" nefinanšu stimulus, piemēram, bērnu dienas aprūpi.
- Arodmācības, nepārtrauktas mācības un mūžizglītība. Mācībām vajadzētu uzlabot darba ņēmēju "profesionalizāciju" un nodarbināmību. Ja vien tas ir ekonomiski un sociāli iespējams, uzņēmumiem vajadzētu piedāvāt vairāk mācekļu prakses un stažēšanās iespēju.
- Veselības aizsardzība un darba drošība. Uzņēmumiem vajadzētu izstrādāt šīs jomas politiku, apspriežoties ar darbiniekiem, un sagatavot programmas ar mērķi novērst nozarei raksturīgas problēmas.
- Pārstrukturizācija. Darbiniekiem un to pārstāvjiem vajadzētu būt skaidrībā par uzņēmuma situāciju, viņus vajadzētu informēt par paredzētiem pārstrukturizācijas pasākumiem, noskaidrojot arī viņu viedokli. Tādējādi būs iespējams novērst vai vismaz ierobežot ar nodarbinātību saistītas negatīvas sekas un izvairīties no darba devēju un darba ņēmēju attiecību sabojāšanas.

## Darba apstākļi

Darba apstākļi viesnīcās un restorānos ir dažādi, tomēr darba drošībai un veselības aizsardzībai veltītajā literatūrā uzmanība ir pievērsta galvenokārt riskiem, ar ko saskaras virtuves strādnieki, un mazākā mērā arī riskiem, kas apdraud viesmīļus. Palīgdarbi, piemēram, uzkopšanas darbi un preču piegāde zinātniskos ziņojumos ir aplūkoti reti. Darbinieki saskaras arī ar fiziskiem un psihosociāliem riskiem, ieskaitot sociālus apdraudējumus un ilgus darba stundas.

Nozari raksturo netipiski nodarbinātības un darba apstākļi — par to liecina gan strādājošo darbalaiks, gan darba līgumi. Kopumā nozarē vajadzētu ieviest elastīgākus darba apstākļus un darbalaiku. Laikposmā no 1995. līdz 2000. gadam darba apstākļi nozarē ievērojami pasliktinājās, jo īpaši pieauga psihosociāli riski, kas bija saistīti ar ergonomiskajiem apstākļiem, darba prasībām, darba stundām un patstāvību darbā.

Tirgū ienākot jaunām tehnoloģijām un mainoties klientu prasībām, *HORECA* nozare strauji mainās. Šīs pārmaiņas rosina daudzi un dažādi faktori, piemēram: socioloģiskas pārmaiņas, tādas kā mājāsaimniecību diversifikācija un daudzās lomas, kurās cilvēkiem mūsdienās nākas iejusties; demogrāfiskas pārmaiņas saistībā ar sabiedrības novecošanos; ekonomiskas pārmaiņas, piemēram, uzņēmumu apvienošanās un pārstrukturizācija un brīvāka darbaspēka un resursu kustība.

Galvenie riski, kas apdraud šajā nozarē strādājošos, ir šādi:

- fiziski saspringts darbs, kam raksturīga ilga atrašanās stāvus un nekustīgās pozās, smagumu nešana un cilāšana un atkārtotas kustības, ko bieži papildina citi nelabvēlīgi darba apstākļi, piemēram, nepiemērots darbavietas iekārtojums;
- liels troksnis; troksnim ir pakļauti aptuveni 29 % šajā nozarē strādājošie, un vairāk nekā 4 % uzskata, ka troksnis apdraud viņu veselību (!);
- karsts vai auksts darba vides mikroklimats, jo īpaši augsta temperatūra kombinācijā ar caurvēju, atvērtām durvīm, darbs siltumā un mitrumā, kas mijas ar darbu aukstumā, piemēram, noliktavu telpās;
- risks sagriezties un apdedzināties;
- risks paklupt, paslidēt un pakrist uz slapjas un slidenas grīdas, šķēršļi un risks krist no augstuma;
- bīstamas vielas, piemēram, tīrīšanas līdzekļu bieža lietošana un bioloģisku līdzekļu izmantošana pārtikā.

Svarīgākie psihosociālie riska faktori ir šādi:

- ilgas un nestandarta darba stundas; nozarei raksturīgas garas maiņas, neregulāras un neparastas darba stundas; daudzi nozares darbinieki strādā, kad pārējie cilvēki atpūšas;

- grūtības saglabāt darba un privātās dzīves līdzsvaru, jo īpaši iepriekš neparedzamā darbalaika un garo darbadienu dēļ, un tādēļ, ka darbiniekiem nav kontroles pār darbu;
- liela darba slodze un laika deficīts; aptuveni 75 % strādājošo ir spiesti strādāt straujā tempā; 66 % jāievēro saspringti termiņi; aptuveni 48 % apgalvo, ka viņiem nepietiek laika, lai paveiktu darbu (!);
- nepietiekama kontrole pār darbu: bieži nākas veikt vienmuļu darbu, kas nav radošs un no darbinieka neprasa gandrīz nekādu iniciatīvu;
- attiecības ar kolēģiem un vadību: atbalsta trūkums var radīt vēl lielāku ar darbu saistītu stresu; aptuveni 70 % no strādājošo kopskaita nebaidās vērsties pēc palīdzības pie kolēģiem, bet tikai 53 % uzdošinās uzrunāt vadītājus (!);
- nepārtraukta saskarsme ar klientiem — tā var radīt stresu, bet sliktākajā gadījumā draud ar aizskaršanu un pat vardarbību;
- mācību un izglītības trūkums; dažu darbu veicējiem netiek prasīta oficiāla izglītība, viņiem nav jābūt īpaši apmācītiem un ar pieredzi; darbam nepietiekama kompetence var būt papildu stresa avots.

## Piemēru analīze

Piemēru analīzē galvenā uzmanība ir pievērsta praktiskai to risku novēršanai, ar kuriem saskaras šīs nozares darbinieki. Ziņojumā ir minēti 18 praktiskas rīcības piemēri darbavietu līmenī, aprakstot dalībnieku grupu iesaisti, motīvus un mērķus. Ir aprakstīti un novērtēti arī rezultāti, blakusefekti, veiksmes faktori un problēmas. Piemēri ir izvēlēti, lai parādītu dažādos riskus, ar ko nākas saskarties *HORECA* nozarē, un lai aprakstītu dažādas darba vides. Šeit ietilpst ne vien restorāni un viesnīcas, bet arī skolu ēdnīcas, klubi un bāri.

Veiksmīga risku novēršana nozīmē:

- rūpīgu risku novērtēšanu; apdraudējumu iepriekšēja apzināšana ir būtiska, lai nodrošinātu, ka tiks risinātas īstās problēmas;
- darbinieku iesaistīšanu, lai nodrošinātu, ka tiek apzinātas visas problēmas, un varētu mobilizēt novēršanas pasākumu sekmīgai īstenošanai vajadzīgo atbalstu;
- vadības atbalstu;
- veiksmīgas partnerības, lai varētu sākt liela mēroga iniciatīvas reģionālā, valsts vai nozares līmenī; lai nodrošinātu šādu projektu panākumus, ir jāiesaista visas ieinteresētās puses;
- pareizu apmācību;
- iesaistošu nostāju, izmantojot dažādus pasākumus, kas var palielināt jebkuras praktiskās rīcības kopīgos panākumus.

**Plašāka informācija** par DDVA *HORECA* nozarē ir pieejama interneta adresē <http://osha.europa.eu/sector/horeca/>.

**Plašāka informācija** par DDVA *HORECA* nozarē Latvijā: <http://www.osha.lv>.

(!) Parent-Thirion, A. u.c. *Ceturtais Eiropas darba apstākļu apsekojums*, 2005. g. Eiropas Dzīves un darba apstākļu uzlabošanas fonds (*Eurofound*), 2007.

