



## Ochrona pracowników sektora hotelarskiego i gastronomicznego



Za zgodą Prevent

### Wprowadzenie

Sektor hotelarski i gastronomiczny (*Horeca*) obejmuje hotele, bary, puby, restauracje, podmioty gospodarcze zapewniające obsługę gastronomiczną, catering, bary szybkiej obsługi sprzedające jedzenie na wynos, kawiarnie i bistra. Jest to ważne źródło nowych miejsc pracy w sektorze usług, a w wypadku wielu państwach członkowskich UE – w całej gospodarce. Ten rozwijający się

sektor zatrudnia obecnie ponad 7,8 mln osób w Unii Europejskiej.

W niniejszym biuletynie przedstawiono najważniejsze ustalenia ujęte w sprawozdaniu na temat działań w zakresie profilaktyki w sektorze *Horeca*. Celem sprawozdania było ukazanie ogólnego obrazu bezpieczeństwa i higieny pracy (BHP), identyfikacja dobrej praktyki i zbadanie zasadniczych zmian, jakie zachodzą w tym sektorze w zakresie zatrudnienia i procesów ekonomicznych.

### Opis sektora

Sektor *Horeca* obejmuje głównie małe przedsiębiorstwa zatrudniające 10 lub mniej osób. Pracownicy tego sektora to ludzie młodzi: według europejskich danych statystycznych (UE-25, Eurostat 2005) 48% pracowników ma mniej niż 35 lat, a osoby powyżej 55. roku życia stanowią niespełna 10% zatrudnionych, jakkolwiek w wyniku zmian demograficznych liczby te rosną. Kobiety (54% zatrudnionych) są liczniej reprezentowane niż mężczyźni. Uważa się, że dla osób młodych i relatywnie niewykwalifikowanych sektor ten jest właściwym miejscem wejścia na rynek pracy. Poziom wykształcenia pracowników jest niski: 40% pracowników to osoby stosunkowo słabo wykwalifikowane; tylko 1 pracownik na 10 reprezentuje wyższy poziom wykształcenia. Pomimo trudnych warunków pracy w sektorze nie odnotowano wyższych niż przeciętne wskaźników wypadków i chorób.

### Polityka i praktyki europejskie, krajowe i lokalne

W ostatnich latach prawodawstwo dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy stawało się coraz bardziej złożone. Z uwagi na to, że 90% wszystkich przedsiębiorstw w sektorze *Horeca* to firmy bardzo małe, pracodawcom często brakuje czasu i zasobów, które umożliwiłyby im zrozumienie i przestrzeganie zasad prawnych dotyczących sektora. Wydaje się, że w tym sektorze wdrażanie przepisów prawnych na poziomie przedsiębiorstwa stanowi poważny problem.

Na poziomie europejskim pracownicy objęci są dyrektywą ramową 89/391/EWG. Dyrektywa wymaga od pracodawców dokonywania oceny ryzyka i nakłada na nich ogólny obowiązek zapewnienia zdrowia i bezpieczeństwa wszystkim pracownikom w pracy.

Istnieje kilka uregulowań sformułowanych specjalnie dla sektora *Horeca*. Niektóre z nich, na przykład dotyczące analizy zagrożeń, krytycznych punktów kontroli (HACCP), zakazu palenia tytoniu, spowodowały, że instytucje państwowe i dostawcy usług związanych z profilaktyką przyjrzyli się bliżej temu sektorowi. Niekiedy doprowadziło to do wdrożenia dalszych rozwiązań z zakresu BHP.

W 2004 r. Europejska Federacja Związków Zawodowych Przemysłu Spożywczego, Rolnictwa i Turystyki (EFFAT) oraz Hotrec – branżowe stowarzyszenie hoteli, restauracji i kawiarni w UE i EOG – podpisały wspólny dokument zatytułowany „Inicjatywa na rzecz zwiększenia odpowiedzialności społecznej przedsiębiorstw w sektorze hotelarskim i gastronomicznym”.

### Tematy uwzględnione w dokumencie

- Równe szanse i niedyskryminacja: przedsiębiorstwa powinny opracowywać własną politykę obejmującą rekrutację, system wynagrodzeń i awansów, szkolenia i rozwiązywanie umów.
- Warunki pracy i organizacja pracy: należy zachęcać do takich praktyk, jak podział zadań (*job splitting*), ruchomy czas pracy oraz inne środki służące promowaniu równowagi między pracą i życiem prywatnym pracownika. Przedsiębiorstwa powinny także dążyć do zatrudniania w kolejnych sezonach tych samych pracowników sezonowych, aby zachować stabilność i ciągłość.
- Uczciwa płaca: na wszystkich poziomach powinna obowiązywać zasada niedyskryminacji w zakresie płacy. Należy rozważyć takie zachęty pozafinansowe, które są „przyjazne dla rodziny”, np. opieka dzienna nad dziećmi.
- Kształcenie zawodowe i ustawiczne, uczenie się przez całe życie: szkolenie powinno służyć profesjonalizacji i zwiększać możliwość zatrudnienia pracowników. Przedsiębiorstwa powinny oferować szersze możliwości nauki zawodu i staży, jeśli to wykonalne z ekonomicznego i społecznego punktu widzenia.
- Zdrowie i bezpieczeństwo: politykę przedsiębiorstwa należy wypracowywać w drodze rozmów z pracownikami, należy również opracowywać programy mające na celu rozwiązanie problemów właściwych dla tego sektora.
- Restrukturyzacja: należy zaznajamiać pracowników i ich przedstawicieli z sytuacją przedsiębiorstwa oraz informować o wszelkich planowanych przedsięwzięciach restrukturyzacyjnych i zasięgać ich opinii w tym względzie. Pozwoli to uniknąć negatywnych skutków dla zatrudnienia lub przynajmniej je ograniczyć, jak również pozwoli zapobiec pogorszeniu relacji między pracodawcą i pracownikiem.

## Warunki pracy

Praca w hotelach i restauracjach ma charakter zróżnicowany, natomiast w publikacjach dotyczących BHP zwykle kładzie się nacisk jedynie na ryzyko związane z pracą w kuchni oraz, w mniejszym zakresie, na problemy pracowników obsługujących klientów. W opracowaniach naukowych rzadko omawiane są takie czynności pomocnicze, jak sprzątanie i dostawa towarów. Należy pamiętać, że pracownicy omawianego sektora mają również do czynienia z ryzykiem fizycznym i psychospołecznym, w tym z zagrożeniami społecznymi i wydłużonym czasem pracy.

Sektor *Horeca* oferuje nietypowe zatrudnienie i warunki pracy, co ma wpływ zarówno na czas pracy, jak i rodzaj umów. Ogólnie mówiąc, sektor wymaga większej elastyczności w zakresie warunków i czasu pracy. W latach 1995–2000 nastąpiło zauważalne pogorszenie warunków pracy – zwłaszcza w kontekście ryzyka psychospołecznego – na przykład warunków ergonomicznych, wymagań zawodowych, godzin pracy i niezależności zawodowej.

Sektor *Horeca* ulega szybkim zmianom – na rynku pojawiają się nowe technologie, zmieniają się także żądania klientów. Czynniki tej transformacji (liczne i zróżnicowane) to między innymi: zmiany socjologiczne, np. zróżnicowanie gospodarstw domowych i dywersyfikacja funkcji wykonywanych obecnie przez ludzi; zmiany demograficzne powodowane starzeniem się społeczeństwa oraz zmiany ekonomiczne, np. fuzje, restrukturyzacja i swobodny przepływ siły roboczej i zasobów.

Najistotniejsze czynniki ryzyka związane z pracą w tym sektorze to:

- praca powodująca obciążenie fizyczne wynikające z wydłużonego czasu pozostawania w pozycji stojącej i nieruchomej, z czynności związanych z przenoszeniem i podnoszeniem oraz z powtarzalnością ruchów; często te obciążenia fizyczne są połączone z innymi niekorzystnymi warunkami pracy, na przykład z nieodpowiednim rozplanowaniem miejsca pracy,
- narażenie na wysoki poziom hałasu: około 29% pracowników tego sektora jest narażone na hałas, a ponad 4% jest zdania, że zagraża to ich zdrowiu<sup>1</sup>,
- gorące lub zimne środowisko pracy, zwłaszcza jednoczesne występowanie wysokiej temperatury i przeciągów, otwarte drzwi, praca wykonywana naprzemiennie w warunkach wysokiej temperatury i wilgotności oraz w zimnym środowisku, takim jak pomieszczenia chłodnicze,
- rany cięte i oparzenia,
- poślizgnięcia, potknięcia i upadki, do których dochodzi wskutek zwiększonej wilgotności i śliskich podłóg oraz obecności przeszkód, jak również upadki z wysokości,
- substancje niebezpieczne, na przykład szeroko stosowane środki czystości, a także czynniki biologiczne w żywności.

Najważniejsze czynniki ryzyka psychospołecznego to:

- wydłużony czas pracy i nietypowe godziny pracy; sektor charakteryzuje się wydłużonym czasem pracy w systemie pracy zmianowej, nieregularnymi i nietypowymi godzinami pracy; znaczna część pracy jest wykonywana, gdy inni ludzie nie pracują,
- trudności w zachowaniu równowagi między pracą i życiem prywatnym, zwłaszcza z uwagi na nieprzewidywalność czasu

pracy, długość dnia pracy oraz brak wpływu pracowników na wykonywaną pracę,

- duże obciążenie pracą i presja czasu; około 75% pracowników mówi o pracy wykonywanej w bardzo szybkim tempie; 66% musi dotrzymywać napiętych terminów; 48% twierdzi, że nie daje się im dostatecznie dużo czasu na wykonanie pracy<sup>1</sup>,
- niewielki wpływ pracowników na wykonywaną pracę: powszechnym zjawiskiem jest monotonna praca, w której brak miejsca na kreatywność i która nie wymaga wiele inicjatywy,
- kontakty ze współpracownikami i przełożonymi: brak wsparcia może nasilać stres związany z pracą; około 70% pracowników uważa, że może zwrócić się do współpracowników z prośbą o pomoc, zaledwie 53% – do przełożonych<sup>1</sup>,
- stały kontakt z klientami, który może być źródłem stresu lub – w najgorszym wypadku – prowadzić do molestowania, a nawet przemocy,
- brak przeszkolenia i wykształcenia; część stanowisk nie wymaga formalnego wykształcenia i wystarcza niski poziom przeszkolenia oraz niewielkie doświadczenie; ludzie nie zawsze są odpowiednio przeszkoleni do wykonywania swojej pracy, co może powodować jeszcze większy stres.

## Studia przypadku

Studia przypadku koncentrują się na praktycznym zapobieganiu ryzyku, na jakie narażeni są pracownicy tego sektora. Sprawozdanie zawiera opis 19 praktycznych działań na poziomie miejsca pracy, z uwzględnieniem zaangażowania, motywacji i celów grup uczestniczących. Autorzy sprawozdania także ustalają i oceniają wyniki, skutki uboczne, czynniki sukcesu i problemy. Wybrane studia przypadku mają pokazać różne rodzaje ryzyka występującego w sektorze *Horeca*, z uwzględnieniem różnorodności środowiska pracy. Obejmują one nie tylko hotele i restauracje, lecz także stołówki szkolne, kluby i bary.

Skuteczne zapobieganie ryzyku obejmuje takie elementy, jak:

- prawidłowa ocena ryzyka; wcześniejsza identyfikacja zagrożeń ma zasadnicze znaczenie dla zapewnienia, by przedmiotem działań były właściwe kwestie,
- udział pracowników, który ma zapewnić, by wszystkie kwestie zostały zidentyfikowane, i który ma budować wsparcie konieczne dla skutecznego wdrożenia środków zapobiegawczych,
- zaangażowanie kierownictwa,
- skuteczne partnerstwo w celu uruchomienia inicjatywy na szeroką skalę na poziomie regionalnym, krajowym lub sektorowym; aby tego rodzaju projekty odniosły sukces, konieczny jest aktywny udział wszystkich zainteresowanych stron,
- odpowiedni rodzaj szkolenia,
- podejście kompleksowe – z zastosowaniem różnych rodzajów działań – co może wzmocnić ogólny sukces wszelkich podejmowanych działań.

**Więcej informacji** na temat BHP w sektorze *Horeca*:

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

**Więcej informacji** na temat BHP w sektorze *Horeca* w Polsce:

<http://www.ciop.pl>

(<sup>1</sup>) Parent-Thirion, A. i in., Czwarte europejskie badanie warunków pracy, 2005, Europejska Fundacja na rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy (Eurofound) 2007.

## Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy

Gran Vía, 33, E-48009 Bilbao

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

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

