



Ochrana zamestnancov v hoteloch, reštauráciách a stravovacích službách



S povolením spoločnosti Prevent

Úvod

Odvetvie hotelov, reštaurácií a stravovacích služieb (Horeca) zahŕňa hotely, bary, pohostinstvá, reštaurácie, zmluvných poskytovateľov stravovania, rýchle občerstvenie, kaviarne a bistrá. Patrí k najvýznamnejším tvorcom pracovných miest v odvetví služieb, v mnohých členských štátoch EÚ aj v celom hospodárstve. Tento rastúci sektor v EÚ v súčasnosti zamestnáva viac než 7,8 milióna osôb.

Tento informačný leták predstavuje hlavné závery správy, ktorá sa týka prevencie v odvetví hotelov, reštaurácií a stravovacích služieb. Cieľom letáka je poskytnúť prehľad v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, určiť dobrú prax a preskúmať hlavné zmeny v tomto sektore z hľadiska zamestnanosti a hospodárstva.

Vlastnosti odvetvia

Odvetvie hotelov, reštaurácií a stravovacích služieb tvoria predovšetkým malé podniky, ktoré zamestnávajú maximálne 10 osôb. Pracovná sila je mladá: podľa európskych štatistík (EÚ-25, Eurostat 2005) takmer 48 % zamestnancov je mladších ako 35 rokov a osoby staršie ako 55 rokov tvoria menej ako 10 % pracovnej sily, hoci ich počet rastie z dôvodu demografických zmien. Ženy prevažujú nad mužmi: tvoria 54 % zamestnancov. Toto odvetvie sa pokladá za vhodné miesto pre mladých a relatívne nekvalifikovaných ľudí, ktorí chcú vstúpiť do pracovného procesu. Úroveň vzdelania pracovnej sily je nízka: 40 % zamestnancov je relatívne nekvalifikovaných, len 1 zamestnanec z 10 dosahuje vysokú úroveň vzdelania. Toto odvetvie napriek náročným pracovným podmienkam nevykazuje nadpriemernú mieru úrazovosti a chorôb.

Európske, vnútroštátne a miestne politiky a postupy

Právne predpisy týkajúce sa bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci sú čoraz komplexnejšie. Pretože 90 % zariadení v odvetví hotelov, reštaurácií a stravovacích služieb je veľmi malých, zamestnávateľi často nemajú dostatok času a finančných prostriedkov na to, aby sledovali a pochopili legislatívne záležitosti ovplyvňujúce tento sektor. Zdá sa, že uplatňovanie právnych nariadení na úrovni jednotlivých spoločností predstavuje závažný problém uvedeného odvetvia.

Na európskej úrovni sa na zamestnancov vzťahuje rámcová smernica 89/391/EHS. Smernica vyžaduje, aby zamestnávateľi vypracovali hodnotenia rizík a taktiež im ukladá všeobecnú povinnosť zabezpečiť bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci pre všetkých zamestnancov.

Existuje niekoľko politík sformulovaných osobitne pre odvetvie hotelov, reštaurácií a stravovacích služieb. Niektoré politiky, napríklad analýza nebezpečenstva a kritické kontrolné body (HACCP) a zákaz fajčenia viedli štátne inštitúcie a poskytovateľov preventívnych služieb k tomu, aby viac zamerali pozornosť na uvedené odvetvie. V niektorých prípadoch sa následne prijali ďalšie opatrenia týkajúce sa zdravia a bezpečnosti.

Európska federácia odborov potravinárstva, poľnohospodárstva a cestovného ruchu (EFFAT) a odborové združenie hotelov, reštaurácií a kaviarní v EÚ a EHP (Hotrec) v roku 2004 podpísali spoločný dokument s názvom Iniciatíva na zlepšenie sociálnej zodpovednosti podnikov v odvetví pohostinstva.

Hlavné témy obsiahnuté v dokumente

- Rovnaké príležitosti a rovnosť príležitostí: podniky by mali rozvíjať politiky týkajúce sa naboru zamestnancov, miezd, zvýšenia úrovne odborného vzdelávania a pracovných zmlúv.
- Pracovné podmienky a organizácia práce: je potrebné propagovať postupy ako „rozdelenie práce“, pružný pracovný čas a ďalšie opatrenia na podporu vyváženosti pracovného a súkromného života. Podniky by sa taktiež mali usilovať opakovane zamestnávať sezónnych zamestnancov v ďalších sezónach s cieľom udržať stabilitu a kontinuitu.
- Spravodlivé mzdy: pre mzdy na všetkých úrovniach musí platiť zásada rovnosti. Mali by sa zväziť nefinančné stimuly a ústretový prístup voči rodinám, napríklad poskytovanie starostlivosti o deti počas dňa.
- Odborné vzdelávanie, trvalé a celoživotné vzdelávanie: vzdelávanie by malo prehĺbiť tzv. profesionalizáciu a zamestnateľnosť zamestnancov. Podniky by tam, kde je to z hospodárskeho a sociálneho hľadiska možné, mali ponúkať viac vzdelávacích programov a stáží.
- Bezpečnosť a ochrana zdravia: na základe diskusie so zamestnancami je potrebné vypracovať politiky a programy na riešenie problémov, ktoré sa osobitne týkajú daného odvetvia.
- Reštrukturalizácia: zamestnanci a ich zástupcovia musia poznať situáciu vo svojich spoločnostiach, byť informovaní a konzultovaní v súvislosti so všetkými plánovanými reštrukturalizačnými krokmi. Tým sa minimálne predíde nepriaznivým následkom pre zamestnávanie (alebo sa obmedzia) a predíde sa zhoršeniu vzťahov medzi zamestnávateľmi a zamestnancami.

Pracovné podmienky

Práca v hoteloch a reštauráciách sa líši. Literatúra týkajúca sa zdravia a bezpečnosti pri práci sa zameriava na riziká práce v kuchyni a v menšej miere na obsluhujúci personál. Vedecké správy sa len zriedka zaoberajú podpornými činnosťami, ako sú upratovanie a zásobovanie. Zamestnanci taktiež čelia fyzickým a psycho-sociálnym rizikám, vrátane sociálnych nebezpečenstiev a dlhého pracovného času.

Toto odvetvie ponúka nezvyčajné podmienky zamestnania a práce, čo sa odráža na pracovnom čase a type pracovných zmlúv. Všeobecne vyžaduje väčšiu flexibilitu z hľadiska pracovných podmienok a pracovného času. V období 1995 až 2000 sa pracovné podmienky výrazne zhoršili, najmä z hľadiska psycho-sociálnych rizík, ako sú ergonomické podmienky, pracovné požiadavky, pracovný čas a samostatnosť pri práci.

Sektor hotelov, reštaurácií a stravovacích služieb sa rýchlo mení s príchodom nových technológií na trh a zmenou požiadaviek zákazníkov. V pozadí tejto transformácie stojí mnoho rôznych činiteľov vrátane sociologických zmien (napríklad diverzifikácia domácností a viacnásobné funkcie, ktoré musia ľudia v súčasnosti plniť), demografických zmien (súvisiacich so starnutím obyvateľstva) a hospodárskych zmien (napríklad zlučovanie a reštrukturalizácia spoločností a voľnejší pohyb práce a zdrojov).

K najväčším rizikám súvisiacim s prácou v tomto sektore patria:

- fyzicky náročná práca zahŕňajúca dlhodobé státie a statické polohy, prenášanie a zdvíhanie, opakované pohyby, často v spojení s ďalšími nepriaznivými pracovnými podmienkami, napríklad nevhodne navrhnutými pracoviskami;
- vystavenie vysokej hladine hluku: približne 29 % zamestnancov v tomto odvetví je vystavených hluku a viac než 4 % z nich sa nazdávajú, že hluk škodí ich zdraviu (!);
- horúce alebo chladné pracovné prostredie, najmä spojenie vysokých teplôt so suchom, otvorenými dverami, striedanie práce v teplom a vlhkom prostredí a studenom prostredí (napr. sklady);
- porezania a popáleniny;
- potknutia, pošmyknutia a pády na mokrých a klzkých dlážkach a prekážkach a pády z výšky;
- nebezpečné látky, napríklad časté používanie čistiacich prostriedkov a biologických prídavných látok do potravín.

K najdôležitejším psycho-sociálnym rizikovým faktorom patria:

- dlhý a neštandardný pracovný čas: pre toto odvetvie sú typické dlhé zmeny, nepravidelný a nezvyčajný pracovný čas, pričom veľký objem práce sa vykoná vtedy, keď ostatní ľudia nie sú v zamestnaní;
- problémy so zachovaním rovnováhy medzi pracovným a osobným životom, najmä pokiaľ ide o nepredvídateľnosť pracovného času, dĺžku pracovného dňa a nedostatočnú kontrolu nad prácou;

- vysoká pracovná záťaž a časový stres: až 75 % zamestnancov uvádza vysoké pracovné tempo, 66 % musí pracovať pod tlakom krátkych termínov a približne 48 % tvrdí, že nemá dostatok času na dokončenie práce (!);
- nedostatočná kontrola nad prácou: jednotvárná práca, ktorej chýba tvorivosť a nevyžaduje si takmer žiadnu iniciatívu;
- kontakt s kolegami a šéfom: nedostatočná podpora hromadí pracovný stres, približne 70 % zamestnancov dokáže požiadať o pomoc kolegov a len 53 % pomoc nadriadených (!);
- neustály styk so zákazníkmi, ktorý môže byť príčinou stresu, či (v horších prípadoch) viesť k obťažovaniu a dokonca násiliu;
- nedostatočné vzdelanie a odborná príprava: niektoré pracovné miesta si nevyžadujú žiadne formálne vzdelanie a len nízku úroveň odbornej prípravy a praxe, ľudia často nie sú dostatočne kvalifikovaní na výkon zamestnania, čo môže viesť k ďalšiemu stresu.

Prípadové štúdie

Prípadové štúdie sa zameriavajú na praktickú prevenciu rizík pre zamestnancov v tomto odvetví. V správe sa opisuje 18 praktických opatrení na úrovni pracovísk a uvádzajú zapojenie, motívy a ciele zainteresovaných skupín. Taktiež sa v nej určujú a hodnotia výsledky, nežiaduce účinky, činitele úspechu a problémy. Vybrané prípadové štúdie majú ukázať rôzne riziká, ktorým čelí odvetvie hotelov, reštaurácií a stravovacích služieb a predstaviť rôznorodosť pracovných prostredí. Patria sem nielen reštaurácie a hotely, ale aj školské jedálne, kluby a bary.

Úspešná prevencia rizík zahŕňa:

- kvalitné hodnotenie rizík; predbežné určenie nebezpečenstiev má zásadný význam na zabezpečenie správneho riešenia problémov;
- zapojenie zamestnancov s cieľom určiť všetky problémy a poskytnúť nevyhnutne potrebnú podporu na úspešné uplatnenie preventívnych opatrení;
- angažovanosť manažmentu;
- úspešné partnerstvo pri uvádzaní rozsiahlych iniciatív na úrovni regiónov, štátov a odvetví, úspešnosť všetkých typov projektov sa zaisťuje len zapojením všetkých zúčastnených strán;
- správny druh odbornej prípravy;
- všestranný prístup využívajúci rôzne typy krokov, ktorý môže prispieť k celkovej úspešnosti každého opatrenia.

Ďalšie informácie o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci v odvetví hotelov, reštaurácií a stravovacích služieb nájdete na adrese: <http://osha.europa.eu/sector/horeca/>

Ďalšie informácie o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci v odvetví hotelov, reštaurácií a stravovacích služieb na Slovensku nájdete na adrese: <http://osha.europa.eu/sector/horeca/>

(!) Parent-Thirion, A. et al., *Fourth European survey on working conditions (Štvrtý európsky prieskum pracovných podmienok)*, 2005, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Európska nadácia pre zlepšovanie životných a pracovných podmienok) (Eurofound) 2007.

Európska agentúra pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci

Gran Vía, 33, E-48009 Bilbao

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

E-mail: information@osha.europa.eu

© Európska agentúra pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci. Šírenie povolené pod podmienkou uvedenia zdroja. Printed in Belgium, 2008.

