



## Ochrana pracovníků v hotelových, restauračních a stravovacích službách



S laskavým svolením společnosti Prevent

### Úvod

Odvětví hotelových, restauračních a stravovacích služeb (Horeca) zahrnuje hotely, bary, hostince, restaurace, smluvní poskytovatele stravování, zařízení rychlého občerstvení, kavárny a bistra. Patří k nejvýznamnějším poskytovatelům pracovních příležitostí v odvětví služeb a v mnohých členských státech EU i v hospodářství jako celku.

V Evropské unii zaměstnává toto rostoucí odvětví v současnosti 7,8 milionů lidí.

Tento informační list předkládá klíčová zjištění ze zprávy o prevenci v odvětví hotelů, restaurací a stravování. Jejím cílem bylo poskytnout přehled o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci (BOZP), identifikovat správnou praxi a prozkoumat nejdůležitější ekonomické změny a změny v zaměstnanosti v tomto odvětví.

### Charakteristiky odvětví

Odvětví hotelových, restauračních a stravovacích služeb se skládá hlavně z malých podniků zaměstnávajících 10 či méně osob. Pracovníci v tomto odvětví jsou mladí: podle evropských statistik (EU-25, Eurostat 2005) asi 48 % z nich je mladších 35 let a lidé ve věku 55 let a více tvoří méně než 10 % pracovníků, i když jejich počet v důsledku demografických změn roste. Ženy převažují nad muži tvoří 54 % zaměstnanců. Toto odvětví se považuje za dobré místo pro mladé a relativně nekvalifikované lidi, kteří chtějí vstoupit do pracovního procesu. Úroveň vzdělanosti pracovníků je nízká: 40 % zaměstnanců je relativně nekvalifikovaných a pouze 1 z 10 má vysokou úroveň vzdělání. Přes náročné pracovní podmínky nevykazuje toto odvětví nadprůměrnou úrazovost ani nemocnost.

### Evropské, národní a místní politiky a praxe

V posledních letech se právní předpisy v oblasti BOZP stávají stále složitější. Protože 90 % ze všech hotelových, restauračních a stravovacích zařízení je velmi malých, nemají zaměstnavatelé často čas ani zdroje na to, aby sledovali a pochopili legislativní otázky, které mají dopad na odvětví. Zdá se, že uplatňování právních předpisů na úrovni jednotlivých společností, je v tomto odvětví závažným problémem.

Na evropské úrovni se na zaměstnance vztahuje rámcová směrnice 89/391/EHS. Ta od zaměstnavatelů vyžaduje, aby provedli hodnocení rizik, a zavádí obecnou povinnost zaměstnavatelů zajistit BOZP pro všechny zaměstnance.

Pro odvětví hotelů, restaurací a stravování bylo speciálně vypracováno jen málo politik. Některé politiky, jako je analýza rizik a kritické kontrolní body (HACCP) či zákaz kouření, přiměly státní instituce a poskytovatele preventivních služeb k tomu, že se na toto odvětví více zaměřily. V některých případech to vedlo k zavedení dalších bezpečnostních a zdravotních opatření.

V roce 2004 Evropská federace odborových svazů potravinářství, zemědělství a cestovního ruchu (*European Federation of Food, Agriculture and Tourism Trade Unions, EFFAT*) a Hotrec, asociace hotelů, restaurací a kaváren v EU a EHP, podepsaly společný dokument nazvaný „*An initiative to improve corporate social responsibility in the hospitality sector*“ („Iniciativa za zlepšení sociální odpovědnosti podniků v pohostinství“).

### Témata obsažená v dokumentu

- Rovné příležitosti a nediskriminace. Podniky by měly vypracovat politiky pro nábor zaměstnanců, mzdy, povýšení, školení a ukončování pracovních smluv.
- Pracovní podmínky a organizace práce. Měly by být podporovány metody, jako je „rozdělení pracovního úvazku“, pružná pracovní doba a další opatření na podporu vyváženosti pracovního a osobního života. Podniky by se také měly snažit opakovaně přijímat sezónní zaměstnance s cílem zachovat stabilitu a kontinuitu.
- Spravedlivé odměňování. Zásada nediskriminace by měla platit pro odměňování na všech úrovních. Měly by být zvaženy nefinanční pobídky s příznivým dopadem na rodinu, jako je denní péče o děti.
- Odborné a další vzdělávání a celoživotní učení. Odborná příprava by měla podporovat „profesionalizaci“ zaměstnanců a jejich zaměstnatelnost. Tam, kde je to ekonomicky a sociálně proveditelné, by podniky měly nabízet více učňovských míst a stáží.
- Zdraví a bezpečnost při práci. Na základě diskuse se zaměstnanci by měly být vypracovány politiky a programy řešící problémy, které jsou specifické pro toto odvětví.
- Restrukturalizace. Zaměstnanci a jejich zástupci by měli znát situaci svého podniku a měli by být informováni a konzultováni ohledně případných plánovaných restrukturalizačních kroků. Tím se vyloučí (nebo alespoň omezí) případné negativní důsledky pro zaměstnanost a předejde se možnému narušení vztahu mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem.

## Pracovní podmínky

Práce v hotelích a restauracích je různorodá, ale literatura o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci se soustřeďuje na rizika práce v kuchyních a v menší míře na práci obsluhy. O pomocných činnostech, jako je úklid a dodávky zboží, pojednávají vědecké zprávy jen zřídka. Pracovníci jsou vystaveni také fyzickým a psychosociálním rizikům včetně sociálních rizik a dlouhé pracovní doby.

Odvětví nabízí atypické zaměstnání a pracovní podmínky, které se odrážejí jak v pracovní době, tak i v druhu pracovních smluv. Obecně lze říci, že odvětví vyžaduje větší pružnost v pracovních podmínkách a pracovní době. Od roku 1995 do roku 2000 došlo ke znatelnému zhoršení pracovních podmínek, zejména ve vztahu k psychosociálním rizikům, jako jsou ergonomické podmínky, pracovní náročnost, pracovní doba a samostatnost v práci.

S novými technologiemi přicházejícími na trh a měnícími se požadavky zákazníků, se odvětví hotelů, restaurací a stravování rychle mění. Tuto transformaci ovlivňují četné a různorodé faktory, včetně sociologických změn, jako je diverzifikace domácností a velké množství rolí, které lidé dnes naplňují, dále pak demografických změn spojených se stárnutím populace a ekonomických změn, jako jsou fúze, restrukturalizace a volnější pohyb pracovních sil a zdrojů.

Mezi nejvýznamnější rizika práce v odvětví patří:

- fyzicky náročná práce zahrnující dlouhé stání a statické polohy, přenášení, zvedání a pohyby s vysokou četností, často spojené s dalšími nepříznivými pracovními podmínkami, jako je špatné rozvržení pracoviště;
- vystavení vysokým hladinám hluku: asi 29 % pracovníků v odvětví je vystaveno hluku a více než 4 % se domnívá, že to ohrožuje jejich zdraví (!);
- horké nebo chladné pracovní prostředí, zejména spojení vysokých teplot a průvanu, otevřených dveří, střídání práce v horkém a vlhkém prostředí s prací v chladném prostředí, jako jsou sklady;
- řezná poranění a popáleniny;
- zakopnutí, uklouznutí a pády na vlhké a kluzké podlaze a pády z výšky;
- nebezpečné látky, například široce rozšířené používání čisticích prostředků.

Mezi nejvýznamnější psychosociální rizika v odvětví patří:

- dlouhá a nestandardní pracovní doba: pro odvětví jsou typické dlouhé směny, nepravidelná a neobvyklá pracovní doba; mnoho práce se vykonává v době, kdy jiní lidé nejsou v práci;
- obtížné udržování vyváženosti pracovního a osobního života, zejména při nepředvídatelné pracovní době, déle pracovního dne a práci pod vlivem vnějších tlaků;

- vysoké pracovní zatížení a časový stres: asi 75 % pracovníků uvádí práci ve vysokém tempu; 66 % musí dodržovat velmi napjaté termíny; asi 48 % uvádí, že nemají dost času na provedení práce (!);
- nízká kontrola nad prací: velmi rozšířená je monotónní práce, která postrádá tvořivost a vyžaduje jen málo iniciativy;
- kontakt s kolegy a šéfkuchařem: nedostatek podpory může zhoršit pracovní stres; asi 70 % pracovníků se domnívá, že dokáže požádat o podporu kolegu; pouze 53 % je schopno požádat o podporu nadřízeného (!);
- neustálý kontakt se zákazníky, který může být zdrojem stresu nebo může v nejhorších případech vést i k obtěžování nebo dokonce násilí;
- nedostatečná odborná příprava a vzdělání: některé práce nevyžadují žádné formální vzdělání a stačí nízká kvalifikace a malá praxe; lidé často nejsou pro svou práci dobře vyškoleni, což může vést k dalšímu stresu.

## Případové studie

Případové studie se zaměřují na praktickou prevenci rizik, kterým jsou vystaveni pracovníci v tomto odvětví. Zpráva předkládá popis 18 praktických kroků na úrovni pracoviště, popisuje zapojení, motivy a cíle zúčastněných skupin. Dále zjišťuje a vyhodnocuje výsledky, vedlejší účinky, faktory úspěchu a problémy. Případové studie byly vybrány tak, aby ukázaly rizika, která řeší odvětví hotelů, restaurací a stravování, a zohlednily nejruznější pracovní prostředí. Zahrnuty jsou nejen hotely a restaurace, ale i školní jídelny, kluby a bary.

Úspěšná prevence rizika zahrnuje:

- kvalitní hodnocení rizik: předběžné zjištění rizik má základní význam pro zajištění toho, že budou řešeny nejdůležitější problémy;
- zapojení pracovníků s cílem zajistit identifikaci všech problémů a vytvořit nezbytnou podporu pro úspěšné zavedení preventivních opatření;
- angažovanost vedení;
- úspěšná partnerství při zahajování rozsáhlých iniciativ na regionální, celostátní nebo odvětvové úrovni: pro zajištění úspěchu tohoto druhu projektů musí být zapojeny všechny zainteresované strany;
- odpovídající odborná příprava;
- komplexní přístup využívající nejruznější kroky, který může zvýšit celkový úspěch každého opatření.

**Více informací** o BOZP v odvětví hotelů, restaurací a stravování naleznete na: <http://osha.europa.eu/sector/horeca/>

**Více informací** o BOZP v odvětví hotelů, restaurací a stravování v České republice naleznete na: <http://cz.osha.europa.eu>

(!) Parent-Thirion, A. a kol., *Čtvrtý průzkum pracovních podmínek v Evropě, 2005*, Evropská nadace pro zlepšení životních a pracovních podmínek (Eurofound) 2007.

Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při 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](mailto:information@osha.europa.eu)

