

mgr ANNA KAZENAS  
Centralny Instytut Ochrony Pracy  
– Państwowy Instytut Badawczy

# Psychospołeczne czynniki ryzyka występujące na stanowiskach pracy w sektorze hotelarskim i gastronomicznym



W artykule przedstawiono psychospołeczne czynniki ryzyka występujące w sektorze hotelarskim i gastronomicznym. Zaprezentowano aktualne wyniki badań wskazujące na psychospołeczne czynniki ryzyka występujące w tym sektorze i konsekwencje tych czynników dla zdrowia pracowników. Przedstawiono również działania podejmowane na szczeblu europejskim i krajowym mające na celu poprawę warunków pracy i zdrowia pracowników sektora hotelarskiego i gastronomicznego.

## Psychosocial risk factors in hotels, restaurants and the catering sector

This article is devoted to psychosocial risk factors in the hotel, restaurant and catering sector (so-called HoReCa). Current results of surveys point to adverse psychosocial risk factors in this sector and their influence on the workers' health. Actions and ventures undertaken on the European and domestic level in order to improve workers' working conditions and health are also presented.

## Wstęp

W 2007 i 2008 roku Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy (z siedzibą w Bilbao), w ramach kampanii informacyjnej nt. oceny ryzyka zawodowego, zorganizowała warsztaty poświęcone czynnikom mającym wpływ na zdrowie i bezpieczeństwo pracowników zatrudnionych w sektorze hotelarskim i gastronomicznym (tzw. HoReCa, od ang. Hotel/Restaurant/Café). Skoncentrowanie uwagi na tym sektorze wynikało z analiz i sygnałów wskazujących na to, że warunki pracy w nim panujące są niekorzystne ze względu na występowanie licznych czynników ryzyka.

## Charakterystyka sektora HoReCa

HoReCa należy do najszybciej rozwijających się sektorów gospodarczych w Europie. Zgodnie z Polską Klasyfikacją Działalności (PKD 2007), sektor ten został zaklasyfikowany do sekcji (I): „Działalność związana z zakwaterowaniem i usługami gastronomicznymi”. Ta sama nazwa jest stosowana w nomenklaturze Unii Europejskiej według statystycznej klasyfikacji działalności gospodarczej NACE Rev2.

Sekcja I, zgodnie z przyjętą klasyfikacją, obejmuje następujące podmioty sektora HoReCa:

### 1. Zakwaterowanie

- Hotele i podobne obiekty zakwaterowania
- Obiekty noclegowe turystyczne i miejsca krótkotrwałego zakwaterowania
- Pola kempingowe (włączając pola dla pojazdów kempingowych) i pola namiotowe
- Pozostałe zakwaterowanie

### 2. Działalność usługowa związana z wyżywieniem

- Restauracje i pozostałe placówki gastronomiczne
- Ruchome placówki gastronomiczne
- Przygotowywanie żywności dla odbiorców zewnętrznych (catering) i pozostała gastronomiczna działalność usługowa.

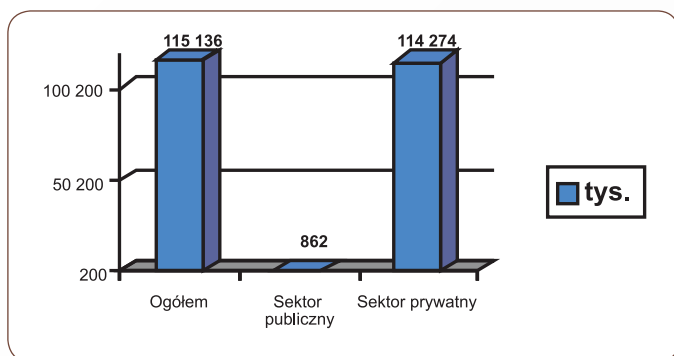
Sektor HoReCa rozwija się bardzo dynamicznie również w Polsce. Według danych GUS [1] w 2008 r. w rejestrze REGON w sekcji „Hotele i restauracje” zarejestrowanych było ogółem 115 136 podmiotów, z czego 114 274 w sektorze prywatnym, a tylko 862 w sektorze publicznym (rys. 1.).

W 2007 r. przeciętne zatrudnienie w sekcji zakwaterowanie i gastronomia wyniosło 163 330 osób (rys. 2.). Z danych europejskich [2] wynika, że pracownicy sektora HoReCa to głównie osoby młode: ich średni wiek wynosi 34,5 lat, z czego 1/3 ma mniej niż 24 lata. Na rynku dominują firmy małe, zatrudniające od 2 do 9 pracowników.

## Psychospołeczne czynniki ryzyka występujące w sektorze HoReCa

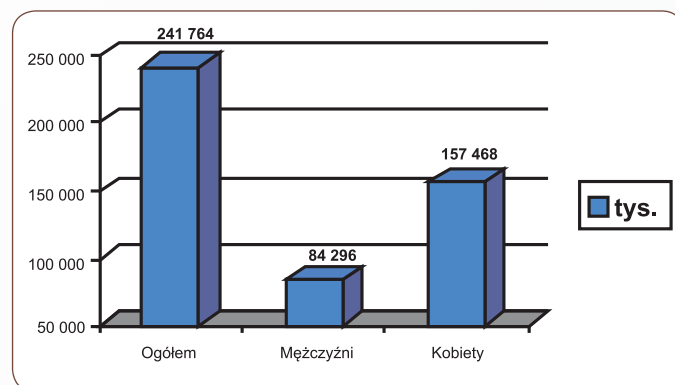
Pracownicy tego sektora stykają się z różnego rodzaju zagrożeniami (czynnikami ryzyka). Powszechnie znanymi czynnikami ryzyka są: hałas, złe oświetlenie, praca w wysokiej temperaturze, przeciążenie fizyczne pracą, kontakt z niebezpiecznymi substancjami chemicznymi, ostrymi narzędziami oraz stres wynikający z organizacji i wymagań pracy. Wymienione czynniki ryzyka w zależności od ich rodzaju i natężenia wpływają w określony sposób na zdrowie pracowników.

Oceniając warunki pracy w tym sektorze należy, obok czynników fizycznych, biologicznych czy chemicznych wziąć również pod uwagę czynniki psychospołeczne. Psychospołeczne czynniki ryzyka odnoszą się do takich aspektów organizacji i zarządzania pracą oraz psychospołecznych wymagań pracy, które mogą spowodować u pracowników szkody natury psychicznej bądź fizycznej [3]. W sektorze HoReCa przykładem takich czynników ryzyka mogą być chociażby wymagania czasowe pracy: praca zmianowa (szczególnie nocna), długi bądź nietypowy czas pracy. Innym, dość często występującym czynnikiem ryzyka, jest narażenie na takie zdarzenia jak: przemoc fizyczna,



Rys. 1. Podmioty gospodarki narodowej z sekcji „Hotele i restauracje” zarejestrowane w rejestrze REGON w 2008 r. [1]

Fig. 1. National economy units from the Hotels and Restaurants section registered in the REGON Register in 2008 [1]



Rys. 2. Pracujący w Polsce w sekcji „Zakwaterowanie i gastronomia” w 2007 r. [1]

Fig. 2. Persons working in Poland in the Accommodation and Catering section in 2007 [1]

przemoc psychiczna, uzależnienie od nikotyny oraz alkoholu, mobbing i molestowanie seksualne. Szczególnie narażeni są pracownicy dyskotek, nocnych klubów i barów. Z badania przeprowadzonego w Wielkiej Brytanii [4] wynika, że ok. 24% pracowników sektora HoReCa było molestowanych seksualnie w pracy (najwięcej spośród wszystkich innych badanych sektorów). Młody wiek pracowników tego sektora jest czynnikiem, który dodatkowo przyczynia się do występowania tego zjawiska. Dane europejskie wskazują, że z tym problemem kobiety stykają się trzykrotnie częściej niż mężczyźni, a grupą najbardziej narażoną na przypadki molestowania seksualnego są młode kobiety poniżej 30. roku życia [2].

W 2009 r. Europejska Fundacja na Rzecz Poprawy Warunków Pracy i Życia opublikowała raport *A sector perspective on working conditions* [5], w którym przedstawiono wyniki badania warunków środowiska pracy i ich wpływu na zdrowie pracowników w wybranych 26 sektorach działalności gospodarczej. Analizą objęto 11 psychospołecznych czynników środowiska pracy, takich jak: atmosfera społeczna w pracy, warunki ergonomiczne, nietypowy czas pracy, równowaga praca-dom, wymagania pracy, kontrola nad procesem pracy, stopień skomplikowania pracy, wsparcie społeczne, przemoc i dyskryminacja. Do analizy skutków zdrowotnych wzięto pod uwagę 4 następujące wskaźniki zdrowia: stres, dolegliwości mięśniowo-szkieletowe, absencja chorobowa, satysfakcja z pracy. Wyniki badań wykazały, że sektor HoReCa zajął 3. miejsce pod względem najmniej korzystnych warunków pracy po takich sektorach, jak rolnictwo i transport drogowy.

Do najważniejszych zagrożeń występujących w tym sektorze zaliczono:

- niski poziom kontroli nad procesem pracy
- praca niemobilizująca do podnoszenia kwalifikacji
- nietypowy i długi czas pracy

• problemy wynikające z nierównowagi praca-dom

- niekorzystne warunki ergonomiczne
- dyskryminacja
- molestowanie
- mobbing.

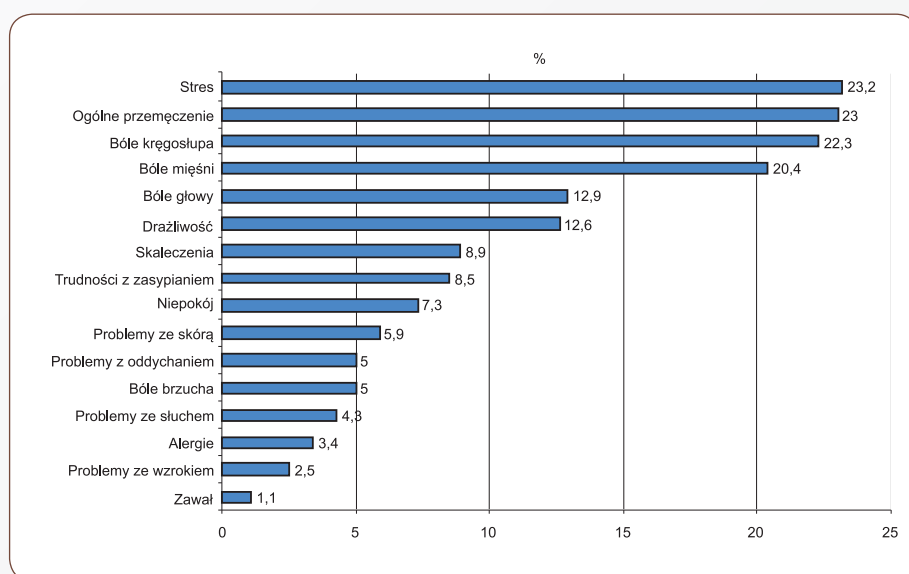
Jak wynika z przeprowadzonej przez Fundację analizy trendów w zmianie warunków pracy, najbardziej niekorzystne zmiany w psychospołecznych warunkach pracy nastąpiły w latach 1995-2005 w sektorze budowlanym oraz właśnie w sektorze HoReCa.

### Psychospołeczne czynniki ryzyka a zdrowie pracowników

Z badań przeprowadzonych w 2005 r. przez Europejską Fundację na rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy [2] w ramach Europejskiego Badania Warunków Pracy wynika, że warunki pracy osób pracujących w sektorze hotelarsko-gastronomicznym wywołują konkretne proble-

my zdrowotne. Wśród 16 branż pod uwagę dolegliwości praca osób zatrudnionych w tym sektorze wywołuje po pierwsze stres (23,2% odpowiedzi), następnie ogólne przemęczenie (23%), bóle kręgosłupa (22,3%), bóle mięśni (20,4%), bóle głowy (12,9%), wreszcie drażliwość (12,6%) (rys. 3.).

Mimo bardzo niekorzystnych warunków pracy w tym sektorze nie stwierdzono wśród jego pracowników poważnych konsekwencji zdrowotnych, co może wynikać z dużej rotacji zatrudnionych oraz możliwości łatwej zmiany pracy w przypadku pojawienia się tych problemów. Jak wskazują wyniki badań europejskich [5], sektor HoReCa w porównaniu z 26 innymi badanymi sektorami charakteryzuje się najwyższym wskaźnikiem rotacji (najkrótszy średni okres zatrudnienia), najniższym procentem pracowników zatrudnionych na umowy stałe i jest to 3. w Europie sektor – po rolnictwie i przemyśle włókienniczym – o najniższym poziomie dochodów.



Rys. 3. Problemy zdrowotne pracowników sektora HoReCa w krajach UE-27 (%) [2]

Fig. 3. Health problems of HoReCa employees in EU-27 countries (%) [2]

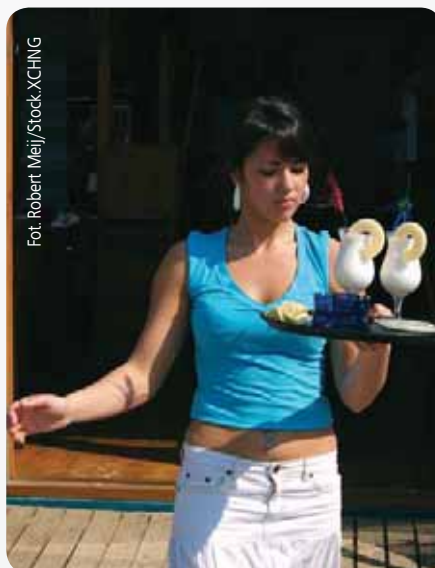
## Ochrona pracowników sektora HoReCa

W 2008 r. Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy, mając na celu poprawę warunków pracy i zdrowia pracowników sektora HoReCa i zwrócenie uwagi na ich niekorzystną sytuację, opublikowała raport „Ochrona pracowników sektora hotelarskiego i gastronomicznego” [6]. Obok opisu sytuacji pracowników tego sektora raport ten zawiera przykłady dobrych praktyk dotyczących eliminowania czynników ryzyka, przedstawionych w postaci studium przypadków.

W Polsce świadomość pracodawców i pracowników sektora HoReCa dotycząca wagi oceny ryzyka zawodowego w pracy nie jest w dostatecznym stopniu ugruntowana czy też brana pod uwagę. Świadczyć mogą o tym chociażby przeprowadzone w 2007 r. przez Państwową Inspekcję Pracy kontrole w restauracjach i innych placówkach gastronomicznych oraz hotelach. Wskazują one na fakt, że najwięcej nieprawidłowości dotyczących przygotowania pracowników do pracy, po szkoleniach z zakresu bhp (13%), występuje w tych placówkach w obszarze oceny ryzyka zawodowego (11%). Największą grupę badanych placówek stanowiły mikroprzedsiębiorstwa (72%) zatrudniające do 9 osób. Częstym powodem niepewnienia przez pracodawcę pracownikom mikro- i małych przedsiębiorstw właściwych szkoleń z zakresu bhp i oceny ryzyka zawodowego są czynniki ekonomiczne.

Zapewnienie bezpieczeństwa i zdrowia w miejscu pracy jest prawnym obowiązkiem pracodawców. Pracownicy podlegają ochronie na podstawie dyrektywy 89/391/UE z dnia 12 czerwca 1989 r. w sprawie wprowadzenia środków w celu zwiększenia bezpieczeństwa i poprawy zdrowia pracowników w pracy. Wymaga ona od pracodawców dokonywania oceny ryzyka, a także nakłada na nich ogólny obowiązek zapewnienia zdrowia i bezpieczeństwa pracownikom w pracy. Narzędziami dość powszechnie wykorzystywanymi przy ocenie ryzyka są listy kontrolne. Ich zaletą jest fakt, że uwzględniają specyficzne czynniki ryzyka występujące w danym środowisku pracy. Dla małych przedsiębiorstw z sektora hotelarsko-gastronomicznego przydatnym narzędziem mogą być chociażby opracowane przez Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy „Listy kontrolne bhp” wraz z „Poradnikami dla pracodawców” [11].

W Polsce upowszechnieniem wiedzy z obszaru ryzyka zawodowego występującego w sektorze HoReCa zajmuje się CIOP-PIB, który pełni rolę Krajowego Punktu Centralnego Europejskiej Agencji Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy. W ramach polskiej edycji europej-



Fot. Robert Meij/Stock.XCHNG

skiej kampanii informacyjnej na rzecz oceny ryzyka zawodowego „Zdrowe i bezpieczne miejsce pracy. Dobre dla Ciebie. Dobre dla firmy” (2008-2009) [7], Instytut zorganizował w ubiegłym roku seminaria w Warszawie, Gdańsku i Krakowie, dotyczące ryzyka zawodowego w sektorze hotelarskim i gastronomicznym. Na tych spotkaniach zaprezentowano m.in. metodę oceny ryzyka zawodowego ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki sektora hotelarsko-gastronomicznego. Przedstawiono też przykłady dobrych praktyk mających na celu poprawę stanu bezpieczeństwa i higieny w tym sektorze [8].

Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy we wspomnianym raporcie podkreśliła, że sektor HoReCa uważany jest za popularne miejsce „wejścia” na rynek pracy dla osób młodych, o relatywnie niskich kwalifikacjach. W 2006 r. CIOP-PIB przeprowadził badania ankietowe w ramach projektu „Rok 2006 Europejskim Rokiem Młodych – problemy adaptacji w miejscu pracy” [9], których celem było określenie najważniejszych problemów związanych z adaptacją młodego człowieka do pracy zawodowej. Wyniki badań przeprowadzonych na podstawie ankiety „Młody pracownik a zdrowa praca” wskazują, że młodym pracownikom często brakuje praktycznej wiedzy dotyczącej ochrony ich praw i zdrowia w miejscu pracy.

Raport Europejskiej Agencji Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy informuje również, że wiele zagrożeń jest niedostrzeganych lub bagatelizowanych przez samych pracodawców i pracowników. Przykład stanowi chociażby niestosowanie środków ochrony indywidualnej podczas wykonywania prac związanych z czyszczeniem maszyn i urządzeń, przy których dochodzi do kontaktu z substancjami i preparatami chemicznymi. Często występują też sytuacje przenoszenia przez pracowników

zbyt dużej ilości ciężkich przedmiotów, co jest przyczyną problemów zdrowotnych układu mięśniowo-szkieletowego.

## Podsumowanie

W 2012 roku, kiedy Polska będzie współgospodarzem mistrzostw Europy w piłce nożnej, znacznie wzrośnie również liczba placówek hotelarsko-gastronomicznych. Młodzi ludzie, szukający dodatkowego źródła dochodów chętnie będą korzystał z ofert pracy w tym sektorze. Pracodawcy powinni zatroszczyć się o dobre przygotowanie młodych pracowników do radzenia sobie z czynnikami ryzyka występującymi w środowisku pracy, w czym pomocne mogą być opracowane publikacje poświęcone tej tematyce.

Niewystarczająca znajomość zagadnień związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy przez młodych pracowników wskazuje również na celowość rozszerzenia edukacji zawodowej o wiedzę z tego zakresu. Szczególnie powinna być ona uwzględniana w programach nauczania szkół zawodowych. Również izby rzemieślnicze kierujące młodocianych pracowników do zdobywania doświadczenia zawodowego w zakładach pracy powinny uwzględnić w programie nauki zawodu wiedzę dotyczącą bezpieczeństwa i higieny pracy.

## PIŚMIENNICTWO

- [1] GUS. *Bank Danych Regionalnych*, 2008 [http://www.stat.gov.pl/bdr\\_n/app/strona.index](http://www.stat.gov.pl/bdr_n/app/strona.index)
- [2] European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Fourth European Working Conditions Survey. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2007 <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/index.html>
- [3] S. Leka, A. Griffiths, T. Cox, *Work Organization & Stress*. WHO, Geneva, 2003. [www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/en/index.html](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/en/index.html)
- [4] H. Hoel, C. L. Cooper *Destructive Conflict and Bullying at Work*. Raport niepublikowany. University of Manchester Institute of Science and Technology, 2002
- [5] K. Jettinghoff, I. Houtman *A sector perspective on working conditions*. Eurofound, Dublin, 2009 <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef0814.html>
- [6] *European Agency for Safety and Health at Work. Protecting workers in hotels, restaurants and catering*. Bilbao, 2008
- [7] Europejska Kampania Na Rzecz Oceny Ryzyka Zawodowego. Zdrowe i Bezpieczne Miejsce Pracy. Dobre dla Ciebie. Dobre dla firmy. <http://osha.europa.eu/fop/poland/pl/ew2008-2009>
- [8] M. Jankowski *Dobre praktyki w sektorze hotelarskim i gastronomicznym*. „Bezpieczeństwo Pracy” 7-8(454-455)2009, s. 20-23
- [9] M. Milczarek, M. Widerszal-Bazyl *Rok 2006 Europejskim Rokiem Młodych – problemy adaptacji w miejscu pracy*. CIOP-PIB, Warszawa, 2006. Praca Nr: BBC/93/05/2006 UCP-8/2006
- [10] M. Milczarek *Młodzi pracownicy-bezpieczny start*. „Bezpieczeństwo Pracy” 1(412)/2006, s. 2-4
- [11] *Bezpieczeństwo i higiena pracy w małych przedsiębiorstwach*. Opracowanie zbiorowe. CIOP-PIB, Warszawa 1998, 1999, 2000, 2001