

Delovni pogoji v gostinski dejavnosti

Metod Šuligoj

Grgar 165-i, 5251 Grgar

V prispevku je ovržena trditev, da gostinstvo s finančnega vidika in vidika delovnih pogojev ni naklonjeno delavcem, ker je delo psihično in fizično naporno ter razmeroma slabo plačano. Kot vsaka dejavnost ima tudi gostinstvo svoje specifične pogoje dela, ki jih lahko delimo na fizične in na psihološko-sociološke. Med temi so tudi taki, ki negativno vplivajo na človekovo zdravje in počutje, a vsekakor ne pretirano. Plače v gostinstvu so nižje kot v nekaterih primerljivih storitvenih dejavnostih, npr.: trgovski dejavnosti ali v dejavnosti prometa, skladiščenja in zveze. Eden glavnih vzrokov je nizka produktivnost. Uradni podatki o plačah ne dajajo prave slike. Pomanjkljivost uradnih statističnih predstavitev je ta, da ne vsebujejo vseh prihodkov gostincev, npr. napitnine, plačil na roko itd. Ena od najboljših rešitev za izboljšanje razmer je uvajanje fleksibilnih oblik dela in zaposlitev, seveda z upoštevanjem zakonitosti trga dela.

Ključne besede: gostinstvo, gostinci, delovni pogoji, stroški dela, plače, produktivnost

1 Uvod

Dejavnost gostinstva je danes, ne glede na strategijo slovenskega turizma in izjave politikov, razmeroma zastavljena. Kot vsaka druga gospodarska panoga, zahteva znanstveno obdelavo in (strokovno) iskanje novih možnosti v razvoju. Tak način dela je v tujini že stara praksa, medtem ko pri nas šele začenjamo s preučevanjem fenomena turizma (vključno z gostinstvom) na vseh področjih. Zelo težko je verjeti, da je za slovensko gostinstvo, ki je delovno intenzivna gospodarska panoga, tako malo napisanega na temo kadrov, organizacije dela, vodenja ipd. Posledica tega je, da se lahko večinoma naslanjamo le na dognanja tujih strokovnjakov, ki pa se jih ne da vedno in v celoti aplicirati v slovenskem okolju.

Namen prispevka je raziskati dejstva, ki gostinske poklice delajo atraktivne in tiste, ki imajo nasprotno učinke. V ta namen se bom z induktivno in deduktivno metodo, z metodo analize in sinteze, deskripcije, kompilacije in komparacije poskušal dokopati do odgovorov na vprašanje, ali ima smisel biti gostinec v Sloveniji. *Trditev, ki jo poskušam dokazati je, da gostinstvo s finančnega vidika in vidika delovnih pogojev ni naklonjeno delavcem, ker je delo psihično in fizično naporno ter razmeroma slabo plačano.* Trditev bom poskušal potrditi z empiričnimi podatki in ugotovitvami strokovnjakov, ki so preučevali področje gostinstva ter sorodnih dejavnosti (preučevanje primarnih virov).

Tema je v času v katerem živimo zelo aktualna. Zakaj? Poglejmo nekaj dejstev: (1) vpis v gostinske srednje šole je že nekaj let v upadanju, kar vsekakor ni dober obet

za podjetja, ki se ukvarjajo s to dejavnostjo; (2) v dnevnem časopisju je veliko objav prostih delovnih mest v gostinstvu; (3) politiki v medijih veliko govorijo o pomenu turizma za slovensko gospodarstvo.

2 Opredelitev gostinske dejavnosti

Gostinstvo kot gospodarska panoga, ki je ena od osnovnih sestavin turizma je lepo prikazana na sliki 1. Slika prikazuje širši in hkrati kompleksnejši vidik, torej vidik, ki presega ozko in striktno zakonsko opredelitev. Kompleksnost se kaže v tem, da so poleg obratov, ki nudijo hrano, pijačo in nočitve¹, prikazani še nekateri drugi pomembni faktorji, ki direktno ali indirektno sestavljajo ali pa vplivajo na kakovostno gostinstvo. Avtor posveča veliko pozornosti kompetencam, kar je glede na to, da se gostinstvo šteje kot delovno intenzivna panoga, seveda razumljivo. Je pa zanimivo, da jih podobno kot Stutts (Stutts v Barrows in Bosselman, 1999: 21) uvršča na nivo osnovnih sestavin panoge, kar pri nekaterih ostalih avtorjih (na primer: Davis in Lockwood, 1994; Johns, 1995; Avelini-Holjevac, 1996; Mihalič, 1997) ni zaznati.

Glavna pomanjkljivost te slike pa je, da nepopolno opredeljuje obrate, ki jih pri nas štejemo k osnovnim sestavinam gostinstva. Poleg tistih v shemi so tu še: motel, penzion, hotelsko naselje, apartmajsko naselje, prenočišče, kamp, planinski dom, drugi domovi, gostilna, kavarna, slaščičarna, okrepčevalnica, restavracija, turistična kmetija, obrat za pripravo in dostavo jedi².

^{1,2} To opredelitev navaja Zakon o gostinstvu, Ur. l. št. 1, 1995: 41.



Slika 1: Gostinstvo kot del turizma (Knowles 1998: 3).

3 Zaposleni v gostinstvu

Gostinstvo kot dejavnost spada k delovno intenzivnim panogam, kjer sodobna tehnologija ne more nadomestiti človeka (vsaj v celoti ne). Kaj pomenijo zaposleni v gostinstvu, veliko povesta reka, ki bi jih lahko označili kot filozofiji korporacije Marriot³ (Powers, Barrows, 2003: 266):

- »dajajte zaposlenim, kajti oni vam bodo to vrnili«;
- »motivirajte jih, usposablajte jih, skrbite zanje in naredite zmagovalce iz njih«.

V gostinski dejavnosti se pojavljajo poklici (delovna mesta), ki se pojavljajo tudi v drugih panogah, npr. čistilka, vzdrževalec, tajnica itd., predvsem pa specifični gostinski poklici: kuhar, natakar, točaj, receptor, sobarica, vodja kuhinje, vodja strežbe, hotelska gospodinja⁴.

Značilno za gostinsko dejavnost je dejstvo, da potreba po številu usposobljenih delavcev venomer niha. Knowles (1998: 91) ugotavlja, da je število zaposlenih odvisno od količine dela, nivoja ponudbe in strukture povpraševanja. Pričakovati je, da manager v gostinstvu pozna glavne značilnosti zaposlovanja v dejavnosti, ki so:

- količina dela je odvisna od gostov. Največ dela se pojavlja ob t.i. konicah, so pa tudi obdobja v dnevu ali tednu, ko je gostov malo ali jih ni in takrat bi potrebovali zelo malo delavcev. Zaradi tega bi podjetje potrebovalo malo stalno zaposlenih delavcev in več taktih, ki bi jih zaposlili le takrat, ko bi jih potrebovali (enako trdi Mihalič, 1997);

- zaradi zgoraj omenjenega je težko zagotavljati:
 - enako raven kakovosti produktov in storitev,
 - delo po standardih;
- da si podjetja zagotovijo lojalnost delavcev, ki niso stalno zaposleni v organizaciji, jim nudijo vse ugodnosti, ki jih imajo stalno zaposleni delavci;
- delovni pogoji v dejavnosti so velikokrat za delavca neugodni;
- razmeroma nizke plače, fluktuacija in absentizem so v gostinstvu zelo pogosti pojavi (Johns, 1995:36).
V nadaljevanju se bom posvetili predvsem delovnim pogojem in plačam.

3.1 Zaposleni v gostinstvu v Sloveniji

Z gostinsko dejavnostjo se je konec leta 2003 ukvarjalo 8.332 poslovnih subjektov, kar je 6% vseh subjektov v Sloveniji. V teh subjektih je bilo istega leta zaposlenih 28.864 delavcev, kar predstavlja 3,7% aktivnega prebivalstva v Sloveniji. Tabela 1 prikazuje tudi primerjavo gostinstva z nekaterimi drugimi sorodnimi dejavnostmi, ki jih bomo srečali še večkrat v tem prispevku.

Ne glede na gornje številke, pa nekateri gostinski poklici spadajo po podatkih Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve v skupino deficitarnih poklicev. Na spisku ministrstva sta poklic kuhar in natakar⁵. Zaskrbljujoče je, da nič ne kaže, da bi se to v doglednem času kaj popravi-

³ Hotelska veriga Marriot International iz ZDA je tretja največja svetovna hotelska veriga. Leta 2003 je imela 2.557 hotelov po vsem svetu (Hotels, The magazin of worldwide hotel industry, 2003: 40).

⁴ V praksi se pojavljajo, v skladu z organiziranostjo posameznih gostinskih podjetij, tudi razne druge izpeljanke, npr.: glavni kuhar, glavni natakar, nočni receptor itd.

⁵ Več o tem si lahko pogledate na strani Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve, www.sigov.si/mdds.

Tabela 1: Število zaposlenih v gostinstvu, trgovini in v dejavnosti prometa skladiščenja in zvez v letu 2003 (Statistični letopis 2004)

Dejavnost	Št. zaposlenih	Delež (%)
Gostinstvo	28.864	3,7
Trgovina	51.832	6,7
Promet, skladiščenje, zveze	49.317	6,3
Aktivno prebivalstvo v Sloveniji	777.247	100

lo. Tabela 2 zelo nazorno prikazuje trend padanja zanimanja za vpis na srednje šole, ki izobražujejo za gostinske poklice⁶. Če še bolj analitično pristopimo k raziskovanju teh podatkov ugotovimo, da vse gostinske šole niso enako podvržene tem trendom in nekatere še vedno beležijo relativno dober vpis: v Mariboru, Celju in Ljubljani.

Kar dela gornje podatke še bolj pereče je tudi to, da so slovenski gostinci tudi relativno slabo izobraženi, kar je tudi specifično, ki bi jo bilo potrebno omeniti pri značilnostih zaposlovanja v gostinstvu v prejšnjem poglavju. Za boljše predstavbo lahko predstavim dejstvo iz leta 2002, ki kaže, da je bilo v primerjavi s trgovsko dejavnostjo:

Tabela 2: vpisani na gostinske šole od leta 2001 do 2005 (Vir: Informacije stanju prijav v srednje šole v letih 2001, 2002, 2003, 2004, 2005)

Leto	2001	2002	2003	2004	2005
Št. vpisanih	1.101	943	876	744	627
Bazični indeks	100	86	80	68	57
Verižni indeks	100	86	93	85	84

- za 15,1 odstotne točke več nekvalificiranih delavcev in
- za 10,9 odstotne točke manj zaposlenih je imelo srednjo izobrazbo⁷.

3.2 Pogoji dela v gostinstvu

Gostinski delavci morajo poleg pogojev, ki so podobni tudi v drugih dejavnostih, npr.: smer in stopnja izobrazbe, funkcionalna znanja ipd, izpolnjevati še relativno stroge zahteve glede higiene, zdravstvenega, fizičnega in psihičnega stanja, ki so celo zakonsko predpisane. Od gostinca se poleg teh, pričakuje še naslednje lastnosti:

- *emocionalna stabilnost*: mirnost, hladnokrvnost in prisebnost v konfliktih in drugih kritičnih trenutkih z gosti in sodelavci;
- *splošna iznajdljivost*: fleksibilnost, hitrost odločanja, pogajalske sposobnosti itd;
- *moralno-etične vrline* morajo biti zelo razvite, saj prihaja do stikov za različnimi ljudmi, različnih kultur, ras, veroizpovedi, spolne orientiranosti, izobrazbe itd;

- *odnos do sodelavcev in premoženja*, kar je zaradi dela z ljudmi (gosti in sodelavci) velikega pomena za uspešnost poslovanja.

Čeprav je uspeh podjetja odvisen prav od delavcev, so ti največkrat podcenjeni in se jih ne obravnava kot profesionalce na njihovem področju, npr.: status natakarja je zmeraj slabši od gosta - spomnimo se le starega reka: "gost ima zmeraj prav", kar je lahko še za tako izkušeno osebo zelo velika psihična obremenitev, kajti permanentno se ustvarja nek občutek manjvrednosti, ki je pri drugih poklicih bolj izjema kot pravilo.

Če so bili do sedaj predstavljeni delovni pogoji predvsem iz psihološko-sociološkega zornega kota, potem je prav, da izpostavim tudi »fizične« pogoje dela:

- zaposleni delajo v klimatiziranih prostorih, včasih na prepihu. Za kuharje je značilno, da so podvrženi na eni strani visokim temperaturam, na drugi pa zelo nizkim;
- kuharji in natakarji, pa tudi sobarice in čistilke prihajajo v stik z vročimi, ostrimi, spolzkimi predmeti, kar pomeni, da je možnost poškodb velika. Prihajajo tudi v stik z ognjem in raznimi škodljivimi plini in parami;
- ob neupoštevanju higienskih predpisov so možne mikrobiološke zastrupitve zaposlenih in gostov;
- veliko je dela s prsti (drobni predmeti);

⁶ V veliki večini primerov v Sloveniji se dijaki za te poklice izobražujejo v gostinsko-turističnih šolah, kjer izvajajo izobraževanje v eni ustanovi za področje turizma in (ločeno) gostinstva. Tabela 2 vsebuje podatke o vpisu le za področje gostinstva.

⁷ Izračun je narejen na osnovi podatkov iz Statističnega letopisa 2003, www.stat.si/letopis/index_letopis.asp.

- pojavlja se dvigovanje težkih predmetov;
- tisti, ki so v stiku z gosti, prihajajo tudi v stik s cigaret-nim dimom; ne smemo pozabiti niti možnosti okužb, saj so med gosti tudi razni bolniki;
- sedečega dela praktično ni (razen administrativno osebje);
- dela se ob praznikih, koncih tedna in v nočnem času. V delovnem tednu se lahko ustvari nadure ali »minus ure«;
- razen kuharjev in ostalega pomožnega osebja (soba-ricice, čistilke, administrativno osebje) imajo vsi opravka z denarjem;
- ostalo.

V tem pogledu so fizični delovni pogoji zahtevnejši kot v trgovini, psihološko-sociološki pa so si relativno podobni.

3.3 Plače gostincev

Zelo pomemben faktor uspešnosti poslovanja gostinskih podjetij je strošek dela. Stroški dela (upoštevaje samo plače delavcev) se gibljejo od 30% v motelih brez oddelka hrane in pijače, pa do 50% vseh stroškov v večjih hotelih s tranzitnimi gosti. Pri tem ima največji delež F&B sektor⁸, kjer so stroški dela (samo plače) lahko celo višji od 40% vseh stroškov (Powers & Barrows, 2003: 518). Johnsova ugotavlja, da je strošek dela v gostinstvu ekstremno visok, ker ne obsega samo plače, ki jo dobi delavec (neto plača z vsemi dodatki in nadomestili), ampak tudi nezgodno zavarovanje, pokojninsko zavarovanje⁹ (Johns 1995: 17-18).

Če bi gledali le absolutne številke o plačah in jih primerjali s sorodnimi panogami, bi ugotovili, da gostinske plače res niso najboljše, a tudi ne najslabše (glej tabelo 3). Kakorkoli, gostinstvo (predvsem prehrabeno) je panoga, kjer razlika v ceni ni takšna, da bi omogočala visoke

plače. Drugi pomemben faktor je produktivnost. Če pogledamo sliko 2, ki prikazuje enega od kazalnikov produktivnosti, potem ugotovimo, da v bistvu niti ni pričakovati, da bi lahko bile plače višje, saj so gostinska podjetja po tem kazalniku med slabšimi v državi. Verjamem, da imajo gostinska podjetja še rezerve v organizaciji dela, a je vseeno potrebno upoštevati:

- da je produktivnost zelo odvisna od števila gostov. Tudi v času, ko ni gostov ali pa jih je zelo malo, je potrebno imeti delavce v službi, kar je z vidika produktivnosti slabo. Izkušnje in malo občutka za organizacijo dela je pri managementu ključnega pomena;
- da je potrebno prodajati prave artikle, torej tiste, ki se jih splača prodajati. Če zanemarimo nočitve, ki so najbolj donosne za podjetje, potem je v prehrabnem gostinstvu zelo pomembno, da se uporablja *metodo prehranskega inženiringa*, s pomočjo katere pridemo do podatkov, ki povedo, kaj se z vidika podjetja splača prodajati. Na ta način se prav gotovo sistematično vpliva tudi na produktivnost zaposlenih.

Primerjava podatkov iz tabele 3 nam ne daje prave slike o prihodkih gostinskih delavcev.

Zakaj? Pomemben prihodek gostinskih delavcev (tistih, ki prihajajo v stik z gostom: natakarji, receptorji, portirji, točaji, včasih tudi sobarice in kuharji) so napitnine. Raspor pravi, da so to darilo za nadstandardno storitev, ki jo zadovoljen gost izroči zaposlenemu. Ugotavlja, da je višina napitnine odvisna od naslednjih notranjih dejavnikov:

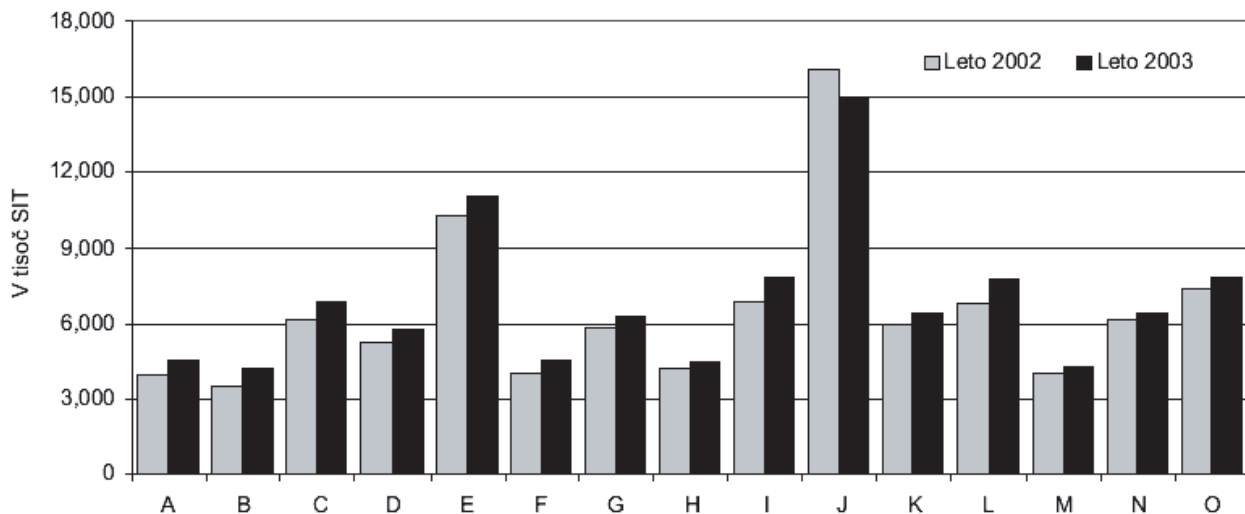
- profesionalni odnos zaposlenih: odnos do dela, odnos do gostov, čas, potreben za izvedbo naročila, napake;
- prijaznost zaposlenih: ustrežljivost, kooperativnost, potrpežljivost ipd;
- urejenost zaposlenih;
- splošna razgledanost;
- neverbalna komunikacija (Raspor 2002: 285, 287).

Tabela 3: Primerjava povprečnih bruto plač med gostinstvom in še tremi dejavnostmi za obdobje od 2001 do 2003-v SIT (Statistični letopis 2004)

Dejavnost	Leto		
	2001	2002	2003
Gostinstvo	165.159	178.07	189.230t
Trgovina	189.609	207.040	222.101
Promet, skladiščenje, zveze	232.483	251.515	272.238
Tekstilna industrija	131.031	141.237	151.351
Povprečna plača v SLO	214.561	235.436	253.200

⁸ To je angleški izraz za del gostinstva, ki ponuja hrano in pijačo. Gre za splošno uveljavljen izraz tudi v Sloveniji.

⁹ Pomanjkljivost Johnsove ugotovitve je ta, da avtorica ni upoštevala prispevkov in davkov na plače, ki so v Sloveniji nadpovprečno visoki v primerjavi z ostalimi evropskimi državami. Strošek dela je zaradi tega visok, čeprav zaposleni tega ne občutijo pri (neto) plači. V Sloveniji štejemo k tem stroškom tudi na povračila delavcem.



Slika 2: Dodana vrednost na zaposlenega v gospodarskih družbah posameznih dejavnosti v letih 2002 in 2003 (Novak, 2005:30).

Legenda: A- Kmetijstvo, lov, gozdarstvo; B-Ribištvo; C-Rudarstvo; D-Predelovalne dejavnosti; E-Oskrba z elektriko, plinom, vodo; F-Gradbeništvo; G-Trgovina; popravila motornih vozil; H- Gostinstvo; I-Promet, skladiščenje, zveze; J-Finančno posredništvo; K-Nepremičnine, najem, poslovne storitve; L-Javna uprava, obramba, socialno zavarovanje; M-Izobraževanje; N-Zdravstvo, socialno varstvo; O- Dr. javne skupne in osebne storitve.

Podatka o višini napitnine seveda ni in bi ga bilo tudi težko dobiti, saj je to neobdavčen vir prihodka zaposlenih, zato ga je potrebno pred državo prikriti. Vsekakor bi napitnine lahko prišteli k tistemu delu plače (beri prihodka delavca), ki izhaja iz delovne uspešnosti delavca (variabilni del). Za delodajalca je to ugodno, ker mu stroška dela ne povečuje, učinek na zaposlenega pa je zavidljiv. Potrebno pa je vseeno vedeti, da napitnine niso del veljavnih plačnih sistemov v gostinskih podjetjih v Sloveniji, čeprav so v tujini poznani tudi takšni primeri. Drugi pomemben vir prihodkov, ki jih uradna statistika ne zajema so *plačila na roko*. V mislih imam naslednje primere:

- lastniki manjših gostinskih obratov dajajo delavcem »uradno« nizko (osnovno) plačo in razliko plačajo v denarju »na roko«.
- delo na črno, ki je značilno za gostinsko dejavnost (predvsem pri manjših gostinskih obratih).

V obeh primerih so plačila v celoti ali deloma izplačana brez nikakršnih evidenc in tudi brez plačila davkov in prispevkov. So pa podatki o tovrstnih aktivnostih vsekakor najbolj varovane skrivnosti teh gostincev in se je do konkretnih podatkov prav gotovo nemogoče dokopati.

Tretji faktor, ki ga te statistike ne zajemajo so mladi, ki delajo preko mladinskih servisov.

Teh je v gostinstvu ogromno, saj se strošek dela na ta način občutno zmanjša, ima pa ta oblika tudi pomanjkljivost, o čemer pa več v nadaljevanju.

Na osnovi teh dejstev lahko zaključim, da je potrebno biti pazljiv pri prikazovanju empiričnih podatkov o plačah v gostinstvu, ker so podatki zelo zamegljeni in navajajo k napačnemu razmišljanju.

4 Rešitve

4.1 Obvladovanje stroškov dela

Logično je, da se mora management v gostinstvu veliko ukvarjati s stroški dela. Možnosti obvladovanja stroškov sta najmanj dve:

- zmanjšanje stroškov dela z zmanjšanjem števila zaposlenih ali nižanjem plač, kar ni najboljša rešitev;
- boljša rešitev je povečanje produktivnosti in izboljšanje kakovosti. Ena od glavnih poti do kakovostnih izdelkov/storitev, pa tudi produktivnosti, vodi preko izobraževanja in usposabljanja. žal v slovenskem gostinstvu to možnost zanemarjamo. Če naredimo primerjavo s sorodnimi dejavnostmi ugotovimo, da se v gostinstvu nameni za izobraževanje le okrog 59% sredstev od tistih, ki jih za to namenijo v trgovini in dejavnosti popravila motornih vozil ter okrog 37% od tistih v prometu, skladiščenju in zvezah¹⁰.
- dobra rešitev so tudi fleksibilne oblike dela in zaposlovanja.

¹⁰ Pomembno je, da se razlikuje med fleksibilnim delom in fleksibilno zaposlitvijo. Fleksibilno delo se nanaša na (različne) naloge, ki jih izvaja delavec v procesu delovne aktivnosti, fleksibilna zaposlitev pa je odnos in razmerje med delavcem in delodajalcem – gre za pravni, pogodbeni odnos.

Ker je zadnja rešitev v slovenskem gostinstvu pre malo izpostavljena, pogledjmo fleksibilne oblike dela in zaposlovanja bolj podrobno. Najbolj pogoste fleksibilne oblike dela in zaposlitve¹¹ so:

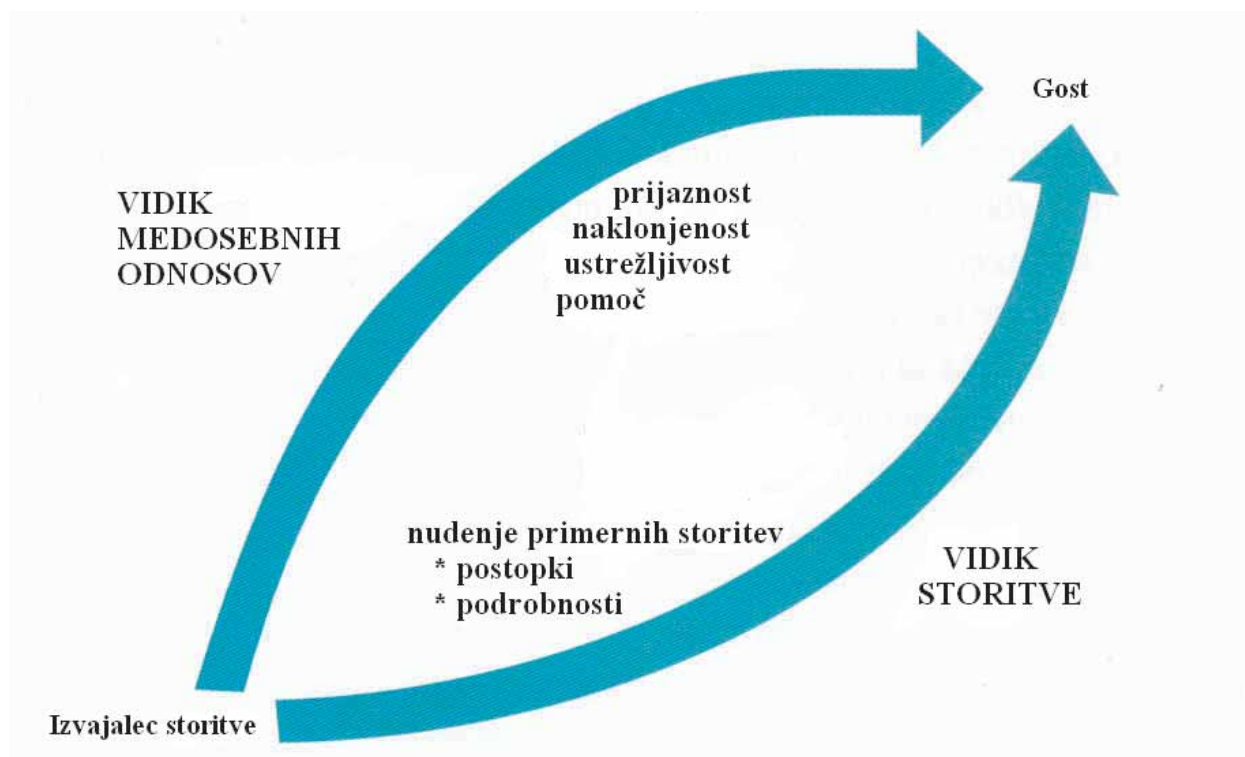
- delo ob vikendih,
- delo v izmenah,
- nadurno delo,
- delo s krajšim delovnim časom,
- delitev delovnega mesta,
- delo na domu,
- delo na daljavo (tudi teledelo), fleksibilni delovni čas,
- pogodba o letnem obsegu dela,
- začasno/priložnostno delo,
- pogodba za določen čas,
- oddajanje dela drugim, prenos dejavnosti na drugega izvajalca.

Z vidika gostinstva je že na prvi pogled nekaj takih, ki vsaj za tista klasična operativna dela ne pridejo v poštev: delo na domu in delo na daljavo. Vse ostale oblike pa so sprejemljive ali celo zelo zaželene in v praksi tudi dokaj pogoste: delo v izmenah, nadurno delo, pogodba za določen čas. Zelo pogosta oblika atipičnega opravljanja dela v gostinskih organizacijah je delo preko mladinskega servisa (delo ob vikendih, fleksibilni delovni čas, začasno/priložnostno delo). Veliko pre malo pa se uporablja delo s krajšim delovnim časom, delitev delovnega mesta,

oddajanje dela drugim, prenos dejavnosti na drugega izvajalca. Na ta način se lahko čas, ki ga nek delavec preživi na delovnem mestu veliko bolj učinkovito izrabi, kar v končni fazi pomeni tudi optimiziranje stroškov dela.

Na osnovi gornjih ugotovitev lahko sklepam, da je gostinstvo idealna panoga za uveljavljanje fleksibilnih oblik zaposlitve, a ima le-to lahko zelo negativne posledice pri zagotavljanju kakovosti. To potrjuje tudi izjava Richarda Bella-Irvinga, iz hotelske verige Marriot, zadolženega za kadre, ki pravi, da ima vsako menjavanje zaposlenih negativni vpliv na produktivnost in na nivo storitev, kar ima za posledice povišanje stroškov za usposabljanje novincev (Hope, 1997). Poleg tega fleksibilne oblike ne omogočajo učinkovite gradnje lojalnosti do delodajalca pri zaposlenih. Zelo evidenten primer so mladi, ki delajo preko mladinskih servisov. Njihov glavni motiv je zaslužek. Osebni strokovni napredek, inovativnost (razvoj), horizontalno in vertikalno napredovanje jih ne zanimajo; poleg tega pa se izobražujejo za povsem druge poklice, kar pomeni, da so strokovno nepodkovani za opravljanje dela v gostinstvu. Mladi v tem primeru pomenijo popolno razvrednotenje gostinskih poklicev, za kar pa so poskrbeli gostinci (managerji) sami!!

Druga zanimivost je ta, da ceno dela vse bolj določa trg delovne sile, kar je pri deficitarnih poklicih še bolj očitno. V tem primeru postane produktivnost problem mana-



Slika 3: Aspekti storitev (prirejeno po: Powers & Barrows, 2003:595)

¹¹ Pomembno je, da se razlikuje med fleksibilnim delom in fleksibilno zaposlitvijo. Fleksibilno delo se nanaša na (različne) naloge, ki jih izvaja delavec v procesu delovne aktivnosti, fleksibilna zaposlitev pa je odnos in razmerje med delavcem in delodajalcem - gre za pravni, pogodbeni odnos.

gementa in ne delavca. Delavca je potrebno plačati toliko kot je njegova cena na trgu in poskrbeti, da bo njegov delovni čas optimalno izkoriščen.

Torej, k uvajanju fleksibilnih oblik dela in zaposlitev je potrebno pristopiti previdno, upoštevaje tudi druge faktorje, npr. kakovost izdelkov in storitev in ne le stroškov dela. To pomeni, da mora manager poskrbeti, da ne bo zaradi teh oblik zadovoljen predvsem on in lastnik, ampak tudi zaposleni in predvsem gostje.

4.2 Izboljšanje pogojev dela

V poglavju 3.2. *Pogoji dela v gostinstvu* so bili opredeljeni tako psihološko-sociološki pogoji dela, kot tudi fizični. Negativni psihološko-sociološki pogoji so zelo specifični za gostinske poklice in jih je nemogoče odpraviti v celoti, jih pa je možno omiliti. Bowen in Schneider (povzeto po David, Locwood, 1994: 163) ugotavljata, da je to možno narediti na naslednje načine:

- s selekcijo kadrov, ki imajo že prirojene lastnosti in motivacijo za igranje tovrstnih vlog na primeren način;
- z usposabljanjem, razvijanjem sposobnosti in socializacijo zaposlenih;
- z organizacijo dela na tak način, da bo stikov med zaposlenimi in gosti čim manj.

Če se lahko strinjamo s prvima dvema ugotovitvama, pa se s tretjo nikakor ne morem, saj je v gostinstvu prav kontakt med gostom in izvajalcem storitve temelj kvalitetno opravljene storitve. Potočnik (Potočnik, 2000:23) ugotavlja, da se med izvajalcem in plačnikom storitve med izvajanjem storitve vzpostavi kontakt, kjer pridejo do izraza znanje, vedenje in komunikacijske sposobnosti izvajalca storitve (glej sliko 3).

Glede na to lahko ugotovim:

- da je potrebno selekcijske postopke natančno opredeliti, da bodo novi kadri v organizaciji kos nalogam, ki jih bodo opravljali. Glede na to, da so poklici deficitarni in da je bolj kot objavljanje prostih delovnih mest v medijih učinkovito novačenje (osebni pristop), potem je prav, da se tudi to počne sistematično;
- da je potrebno veliko več denarnih sredstev nameniti za usposabljanje že zaposlenih delavcev oziroma za štipendiranje dijakov v gostinskih šolah. Management pa je odgovoren za implementacijo novih znanj.

Ker gre za dolgoročne cilje, je za realizacijo tega potrebno zelo dobro sodelovanje managementa in strokovnjakov proizvodne in kadrovske funkcije v podjetjih.

K izboljšanju delovnih pogojev pripomore tudi standardizacija določenih procesov. Potrebno je biti pazljiv, da s pretirano standardizacijo procesov v operativnem jedru ne zatremo kreativnosti, ustvarjalnosti, prijaznosti ipd., ki pa so pogoj za uspešno gostinstvo. Birokratski pristop velikokrat sploh ne doseže namena, ampak lahko prav obratno. Iz tega lahko zaključim, da je standardizacija procesov manj primerna oblika zagotavljanja kakovosti v gostinskih organizacijah, ki nudijo le hrano in pijačo, razen za tista področja, ki ne omejujejo preveč delavcev pri njihovem delu, npr.: nabava, zagotavljanje higiene, zago-

tavljanje varnosti. V organizacijah, ki nudijo prenočišča, pa je standardizacija procesov lahko sestavni del organizacije dela (Šuligoj, 2004:450). Kritični so tisti procesi, ki jih izvajajo zaposleni iz več oddelkov, ki jih vodijo različni managerji. S standardizacijo teh procesov se izogne konfliktnim situacijam (obremenitev za zaposlene) in se poveča učinkovitost in kakovost izvedbe.

Na fizične delovne pogoje je potrebno razmišljati že ob zidanju in opremljanju gostinskih obratov ali pri renoviranju le-teh. Arhitekti morajo sodelovati s poznavalci stroke, ker so v nasprotnem primeru pogoji dela v nefunkcionalnih prostorih zelo slabi. Popravljanje slabih rešitev pa je praktično nemogoče in povzroča velike stroške.

V poglavju 3.2. *Pogoji dela v gostinstvu* so izpostavljeni predvsem tisti, ki imajo negativne posledice na delavce in njihovo počutje ter zdravje. Prav gotovo obstajajo tudi delovni pogoji, ki so za zaposlene ugodni: neodvisnost od vremenskih razmer, ni dela na višini, ni izpostavljenosti zelo škodljivim kemikalijam, delo se opravlja v čisti delovni obleki (razen kuharjev in včasih čistilk), ni permanentnega težkega fizičnega dela itd. Splošno mnenje je, da gostinski poklici po fizičnih delovnih pogojih ne spadajo med bolj nevarne, kar se zdravja tiče. Vsak posameznik mora z ustrezno zaščito tudi sam (poleg managerja) poskrbeti za svoje zdravje, za kar je tudi ustrezno usposobljen.

5 Zaključne ugotovitve

Kot lahko ugotovim, je gostinstvo zelo dinamična dejavnost, ki nudi ljudem z izzivi relativno veliko zadovoljstva. Delovni pogoji niso taki, da bi močno ogrožali človekovo zdravje, čeprav so tudi primeri, ki negativno vplivajo nanj. Vsekakor je veliko odvisno od managerjev in delavcev samih, kako se spopadajo z negativnimi vplivi na zdravje.

Po statističnih podatkih plače gostincev res niso najboljše, a so zaradi »neuradnih« prihodkov gostincev boljše kot jih navajajo uradne statistike. Zaradi deficitarnosti pa bodo, dolgoročno gledano, zaradi vpliva zakonitosti trga dela prav gotovo boljše. Ni tudi za pozabiti, da je v 21. stoletju slovenski trg dela vse bolj del globalnega trga dela z ogromnimi viri.

Trditev postavljena v uvodu lahko velja le ob upoštevanju obstoječih uradnih statističnih podatkov in brez izdelanih primerjav z ostalimi dejavnostmi. Ugotovitve kažejo, da stanje le ni tako slabo. Je pa res, da je to z prijemljivimi podatki nemogoče dokazati (kar se plač tiče). To pomeni, da so danes, še bolj pa v bodoče obeti za dobro službo, z vidika delavca, ki ima svoje cilje, dobre delovne navade in voljo do dela, vsekakor dobri.

Vsi deležniki, ki so povezani s to problematiko v gostinstvu (managerji, sindikalisti, kadrovske strokovnjaki, učitelji, profesorji na višjih in visokih šolah, politiki ipd), bi mogli biti bolj povezani, morali bi bolj poglobljeno preučevati specifične te dejavnosti in iskati sprejemljive rešitve. Le na ta način bodo kakovostni kadri zagotavljali kakovostno gostinsko in s tem tudi turistično ponudbo.

Literatura:

- Avelini-Holjevac, I. (1997). Total Quality Management for the hotel-industry and tourism, *Quality management in tourism*, (Keller, P., ed), 47th AIEST congress Cha-Am, pp. 173-222, AIEST, St-Gall.
- Barrows, W.C., Bosselmann, H.R. (1999). *Hospitality management education*, The Haworth Hospitality Press, New York.
- Davis, B., Locwood, A. (1994). *Food & beverage management, Selections of readings.*, Bateworth-Heinemann, Oxford.
- Hope, C. (1997). What does Quality Management mean for Tourism Companies and Organizations? *Quality Management in Tourism* (Keller, Peter/ed), 47th AIEST congress Cha-Am, pp 59-87, AIEST, St-Gall.
- Johns, Y. (1995). *Hospitality & catering GNVQ: Advanced textbook*, Butterworth-Heinemann Ltd., Oxford.
- Knowles, T. (1998). *Hospitality management - an introduction*, Longman group, New York.
- Mihalič, T. (1997). *Turistična podjetja - poslovanje in ekonomika turističnih agencij in gostinskih podjetij*, Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta, Ljubljana.
- Novak, J.M. (2005). *Poslovanje gospodarskih družb v letu 2003*, Delovni zvezek 1/2005, Urad za makroekonomske analize in razvoj, Ljubljana.
- Potočnik, V. (2000). *Trženje storitev*, Gospodarski vestnik, Ljubljana.
- Powers, T.F., Barrows, W.C. (2003). *Introduction to management in the hospitality*, Chichester, New York.
- Raspor, A. (2002). Napitnina kot dodatna stimulacija za delo, *Organizacija*, **35** (5): 285-295.
- Šuligoj, M. (2004). Ali standardizirani procesi v gostinstvu zagotavljajo kakovostne izdelke in storitve?, *Organizacija*, **37** (7): 445-450.

Viri:

- Deficitarni poklici, Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, www.sigov.si/mddsz, 1.8.2005.
- Hotel Market Performance. (2003). Hotels, *The magazine of worldwide hotel industry, International hotel & restaurant association*, (7) : 40.
- Informacija o stanju prijav za vpis v srednje šole na dan 26.3.2001 za šolsko leto 2001/2002, Ministrstvo za šolstvo znanost in šport, www.mszs.si/slo/solstvo/ss/vpis_arhiv.sdp, 2.8.2005.
- Informacija o stanju prijav za vpis v srednje šole na dan 26.3.2002 za šolsko leto 2002/2003, Ministrstvo za šolstvo znanost in šport, www.mszs.si/slo/solstvo/ss/vpis_arhiv.sdp, 2.8.2005.
- Informacija o stanju prijav za vpis v srednje šole na dan 24.3.2003 za šolsko leto 2003/2004, Ministrstvo za šolstvo znanost in šport, www.mszs.si/slo/solstvo/ss/vpis_arhiv.sdp, 2.8.2005.
- Informacija o stanju prijav za vpis v srednje šole na dan 23.3.2004 za šolsko leto 2004/2005, Ministrstvo za šolstvo znanost in šport, www.mszs.si/slo/solstvo/ss/vpis_arhiv.sdp, 2.8.2005.
- Informacija o stanju prijav za vpis v srednje šole na dan 30.3.2005 za šolsko leto 2005/2006, Ministrstvo za šolstvo znanost in šport, www.mszs.si/slo/solstvo/ss/vpis_05_06.asp, 2.8.2005.
- Statistični letopis 2003, SURS, www.stat.si/letopis/index_letopis.asp, 5.8.2005.

Statistični letopis 2004, SURS, www.stat.si/letopis/index_letopis.asp, 5.8.2005.

Zakon o gostinstvu, Ur.l. št. 1, 1995, : 41.

Metod Šuligoj je leta 1999 diplomiral na Turistiki-visoki šoli za turizem v Portorožu, leta 2003 pa še na Fakulteti za organizacijske vede v Kranju. Od leta 2003 dalje študira na podiplomskem študijskem programu »menedžment kadrov in delovna razmerja« na Fakulteti za družbene vede v Ljubljani. Njegovo raziskovalno področje je menedžmet v gostinski dejavnosti. Zaposlen je v družbi HIT, d.d., Nova Gorica kot direktor Hotela Park. Poleg managerskega dela, sodeluje še pri raznih projektih v družbi in je mentor na dodiplomski ravni.
