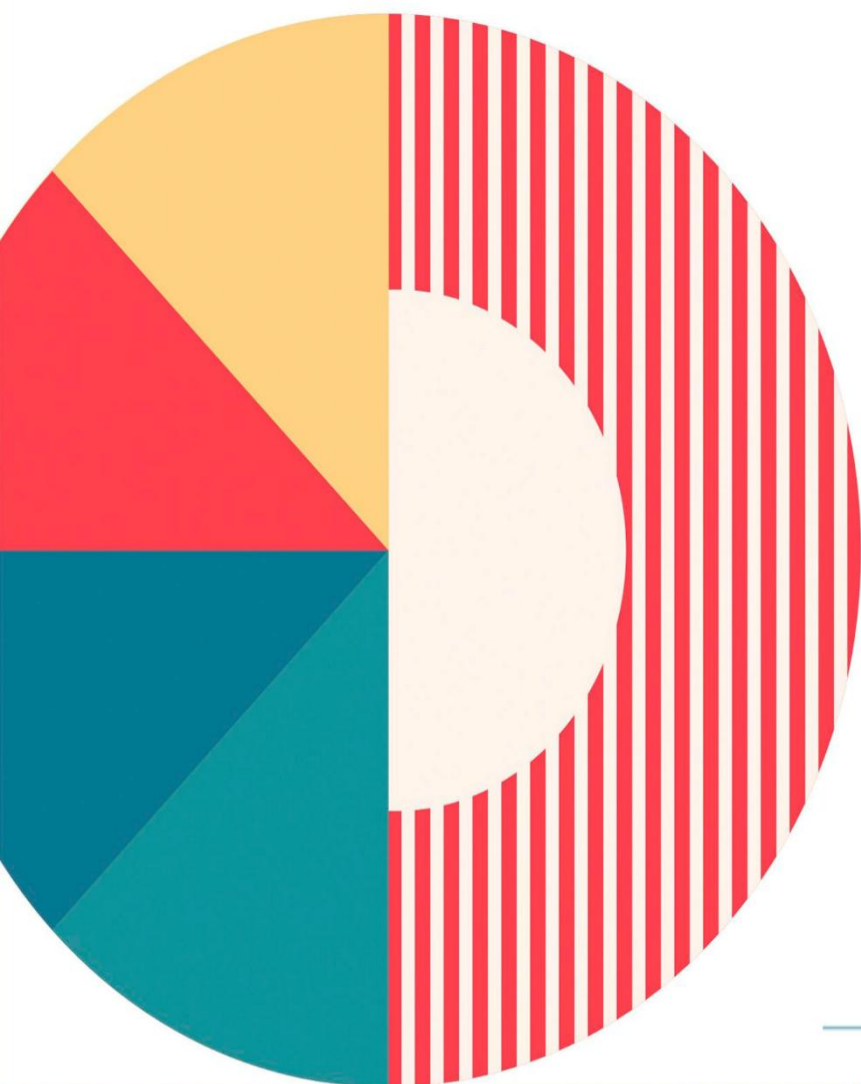


DELOVNE RAZMERE IN KAKOVOST DELOVNIH MEST V GOSTINSTVU IN TURIZMU: PRIMERJALNA ANALIZA S PRIPOROČILI



Zahvaljujemo se občinama Kranjska Gora in Piran-Pirano za sodelovanje v raziskavi. Pri organizaciji fokusnih skupin in obiskov je bila pomoč občin, lokalnih turističnih organizacij, podjetij, območnih enot ZRSZ, sindikatov in zaposlenih neprecenljiva.

Delovne razmere in kakovost delovnih mest v gostinstvu in turizmu: primerjalna analiza s priporočili

ARIS ciljni raziskovalni projekt V5-24019

Končno raziskovalno poročilo

Oktober 2025

Avtorji:

Maja Breznik, Mirovni inštitut

Maja Turnšek, Fakulteta za turizem Univerze v Mariboru

Jerneja Šavrič, Fakulteta za turizem Univerze v Mariboru

Tina Šegota, Fakulteta za turizem Univerze v Mariboru

Blaž Rodič, Fakulteta za turizem Univerze v Mariboru

Projekt sta financirala Javna agencija za znanstvenoraziskovalno in inovacijsko dejavnost Republike Slovenije in Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport



REPUBLIKA SLOVENIJA
**MINISTRSTVO ZA GOSPODARSTVO,
TURIZEM IN ŠPORT**

Povzetek

Projekt J5-4586 je ciljni raziskovalni projekt, ki se loteva problema zgodovinskega pomanjkanja delovne sile v turistični in gostinski dejavnosti. Panoga se sooča z begom zaposlenih in nizko zaželenostjo poklica med iskalci zaposlitve. Primerne delovne razmere in kakovost delovnih mest sta dejavnika, ki bi lahko izboljšala negativne tendence. Vendar pa so prakse zaposlovanja v slovenskem gostinstvu in turizmu slabo raziskane, kar onemogoča ustrezno ukrepanje na ravni države, panoge in podjetij. V podporo dolgoročnim rešitvam projekt obravnava problematiko delovnih razmer na dveh ravneh: 1. z mednarodno primerjavo sedmih evropskih držav Slovenije, Avstrije, Hrvaške, Italije, Madžarske, Nemčije in Francije; 2. s poglobljeno terensko raziskavo dveh turističnih destinacij Pirana in Kranjske Gore, občini z najvišjimi deleži zaposlenih v panogi. Mednarodna primerjava se posveča vprašanju, kako se konkurenčne države srečujejo s podobnimi problemi, katere so dobre prakse upravljanja s kadri in kako rešujejo pomanjkanje delovne sile. Terenska študija pa je namenjena pridobivanju konkretnih in natančnih podatkov o praksah zaposlovanja, kompleksnih problemih in inovativnih rešitvah.

Ključne besede:

Gostinstvo in turizem, turistične politike, delovnopravne ureditve, oblike dela, delovne razmere

Izdala:

Mirovni inštitut

Fakulteta za turizem Univerze v Mariboru

2025 Mirovni inštitut in Fakulteta za turizem Univerze v Mariboru

KAZALO VSEBINE

Uvod.....	8
Kakovostna delovna mesta v gostinstvu in turizmu	12
Načrt raziskave.....	15
Literatura	16
Mednarodna primerjava delovnih razmer in upravljanja človeških virov v sedmih evropskih državah	23
Uvod	24
Francija	26
Splošni podatki o sektorju gostinstva in turizma v državi.....	26
Državno upravljanje turizma z glavnimi cilji	26
Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu	29
Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah	31
Sklepne ugotovitve.....	33
Literatura.....	34
Italija.....	36
Splošni podatki o sektorju gostinstva in turizma v državi.....	36
Državno upravljanje turizma in njegovi glavni cilji	37
Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu	39
Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah	42
Sklepne ugotovitve.....	44
Literatura.....	44
Nemčija.....	46
Splošni podatki o sektorju gostinstva in turizma v državi.....	46
Državno upravljanje turizma z glavnimi cilji	46
Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu	48
Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah	51
Literatura.....	53
Avstrija.....	56
Splošni podatki o sektorju gostinstva in turizma v državi.....	56
Državno upravljanje turizma z glavnimi cilji	56

Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu	58
Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah	60
Literatura.....	63
Madžarska	66
Splošni podatki o sektorju gostinstva in turizma v državi.....	66
Državno upravljanje turizma in njegovi glavni cilji	67
Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu	68
Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah	69
Sklepne ugotovitve.....	71
Literatura.....	71
Hrvaška	73
Splošni podatki o sektorju gostinstva in turizma v državi.....	73
Državno upravljanje turizma z glavnimi cilji	73
Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu	74
Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah	76
Literatura.....	79
Slovenija.....	81
Splošni podatki o sektorju gostinstva in turizma v državi.....	81
Državno upravljanje turizma z glavnimi cilji	84
Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu	89
Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah	101
Literatura.....	103
Poročili s fokusnih skupin v občinah Kranjska Gora in Piran-Pirano	107
Zaposlovanje v gostinstvu in turizmu v občini Kranjska Gora.....	108
Uvod	108
Pomanjkanje delovne sile	110
Zaposlovanje in integracija tujih delavcev	110
Ukrepi za spodbujanje zaposlovanja med lokalnim prebivalstvom in zadrževanje zaposlenih	112
Prijemci za reševanje potreb po sezonskem delu	113
Izobrazba in mentorstvo mladih	114
Problem nizkih plač	115
Negativni učinki turizma in odzivi lokalnega prebivalstva	116
Priloge	118

Zaposlovanje v gostinstvu in turizmu v občini Piran-Pirano	120
Uvod	120
Prebivalstvo v občini	120
Turizem v občini Piran.....	122
Predstavitev ugotovitev s fokusne skupine v občini Piran-Pirano.....	128
Literatura.....	134
Analiza zaposlovanja v gostinstvu in turizmu v občinah Kranjska Gora in Piran-Pirano	136
Uvod	137
Velikost sektorja in sezonskost	138
Destinacijski menedžment in lokalno upravljanje	138
Vpliv pomanjkanja delovne sile in pandemije Covid-19 na zaposlovanje v dejavnosti..	141
Kadrovske politike.....	143
Nizke plače	145
Nepredvidljiv delovni čas in dolgi urniki	147
Intenzivnost dela.....	148
Nestandardne oblike dela	151
Zdravje in varnost pri delu	157
Kolektivno organiziranje	158
Zaposlovanje tujih delavcev.....	159
Stanovanjska problematika.....	161
Razvoj simulacijskega modela slovenskega trga dela v turizmu z metodologijo sistemske dinamike	163
Uvod	164
Metodologija.....	164
Rezultati	167
Stabilni scenarij (status quo).....	167
Scenarij postopnega povečanja članstva v sindikatih.....	169
Implementacija interaktivnih kontrol za resne igre.....	170
Zaključne ugotovitve	171
Literatura.....	171
Vodnik za kakovostna delovna mesta.....	173
Uvod.....	174
1. Varnost trga dela (dostop do ustreznega dohodka).....	175
1.1 Pomoč podjetjem za ohranjanje varnosti trga dela med krizo.....	175

1.2. Pogoj sofinanciranja turističnega razvoja z ustvarjanjem kakovostnih delovnih mest	176
1.3. Koordinacija z Ministrstvom za vzgojo in izobraževanje pri določanju terminov počitnic.....	177
1.4. Spodbude domačemu turizmu in pomoč deprivilegiranim družinam	177
2. Varnost zaposlitve (ali varstvo pred samovoljnim odpuščanjem).....	179
2.1. Zaposlovanje za določen čas	179
2.2. Zaposlovanje državljanov tretjih držav	180
2.3. Zaposlovanje pri zunanjih izvajalcih.....	181
2.4. Zaposlovanje mladih in študentsko delo	182
3. Varnost delovnega mesta (ohranjanje zaposlitve z razvijanjem znanja in veščin ter možnostjo napredovanja).....	183
3.1. Sistemi napredovanja.....	183
3.2. Izboljšanje organizacije dela v turističnih podjetjih	184
4. Varnost pri delu (varnost in zdravje pri delu, omejitve delovnega časa, odmori in počitki)	184
5. Varnost usposabljanja (možnost pridobivanja znanj in spretnosti v družbi z rednim šolanjem, vajeništvom, vseživljenjskim izobraževanjem)	186
5.1 Podpiranje vseživljenjskega izobraževanja za zaposlene.....	186
5.2. Podpora majhnim in srednjim podjetjem pri izobraževanju	188
6. Varnost dohodka (zagotovilo dohodka, ki ni nižje od minimalnega eksistenčnega dohodka, vključno s socialnim in pokojninskim zavarovanjem).....	188
7. Varnost kolektivnega organiziranja	189
8. Stanovanjske razmere	190
8.1. Dodatno omejevanje kratkotrajnega oddajanja stanovanj	191
8.2. Stanovanja za zaposlene v turizmu in gostinstvu	192
8.3. Namestitve v študentskih domovih med poletjem	192
9. Ugled gostinskih in turističnih poklicev	193
9.1. Upoštevanje ocene delovnih razmer v promociji gostinskih in turističnih poklicev	193
9.2 Strožji kriteriji in promocija certifikata Družini prijazno podjetje.....	195
Literatura.....	195

Uvod

Ekspanzija gostinstva in turizma brez zgodovinske primere je povzročila krizo pomanjkanja kadra. Mednarodne raziskave na splošno opisujejo to dejavnost kot področje z nizko dodano vrednostjo in s slabimi delovnimi razmerami (Baum, 2007, 2015). Ne da bi zanemarile dobre primere zaposlovanja, raziskave opozarjajo na nizka plačila, težke delovne razmere ter premalo priložnosti za napredovanje in razvoj zaposlenih. Primerne delovne razmere in kakovost delovnih mest sta osnovna dejavnika, ki povečujeta zaželenost poklicev in preprečujeta beg zaposlenih iz dejavnosti.

Po pandemiji Covid-19 so raziskovalke in raziskovalci naredili pomemben korak. Po iskanju preprostih receptov in primernih osebnostnih lastnosti vodij so se lotili analize širših strukturnih pogojev v dejavnosti gostinstva in turizma (npr. Baum, Solnet, Robinson in Mooney, 2020; Mooney in Baum, 2024; Mooney, Robinson, Solnet in Baum, 2022; Oskam, Ladkin in Turnšek, 2022; Robinson, Martins, Solnet in Baum, 2019; Solnet, Robinson, Baum in Yan, 2022). Meta-analiza objav v glavnih mednarodnih revijah o gostinstvu in turizmu (npr. *Tourism Management*, *Journal of Travel Research*, *International Journal of Hospitality Management*) imenuje ta preobrat »prehod k večji zrelosti« raziskovanja (Ladkin et al., 2023: 7). Ta analiza je pokazala, da so v zadnjih letih študije dobile dva nova močna poudarka: družbeno kritični pogled na zaposlovanje v gostinstvu in turizmu in učinek novih tehnologij na spreminjanje dela. Oboje odseva »dolgotrajne pretrse in spremembe v makro socialnem, gospodarskem, političnem in tehnološkem okolju« zaposlovanja v panogi (Baum, 2015: 205).

Evropski steber socialnih pravic (Evropska komisija, 2017) vsebuje priporočila za »pravične delovne razmere«, ki vključujejo varna in prilagodljiva delovna mesta, pošteno plačilo, socialni dialog, vključevanje delavcev v odločanje ter zdravo, varno in prilagojeno delovno okolje. Poznejše sporočilo Evropske komisije (2021) poudarja, da so zdrave in varne delovne razmere pogoj za zdravo in produktivno delovno silo. Raziskovalci se doslej niso ukvarjali s temi vprašanji v gostinski in turistični dejavnosti v Sloveniji. Osvetlili so zgolj nekatere vidike zaposlovanja, na primer, povezave med kompetencami vodij in zadovoljstvom zaposlenih (Gorenak et al., 2019), kompetence, ki so potrebne za razvoj slovenskega turizma (Mekinc et al., 2023; Brumen et al., 2020), ter dejavnike, ki spodbujajo zaposlovanje v turizmu (Južnik Rotar et al., 2023). Toda mednarodno prebojne raziskave o spreminjajočih se pogojih zaposlovanja na sploh (udarni trojček knjig na prehodu prejšnjega desetletja: Vosko, 2010; Kalleberg, 2011; Standing, 2011) in v turizmu še posebej (Baum, 2007, 2015; Ladkin et al., 2023) niso spodbudile podobnih raziskav v Sloveniji. Medtem ko je bilo opravljenih veliko poglobljenih študij o destandardizaciji in deformalizaciji zaposlovanja v Sloveniji (npr. Boškić et al., 2013; Kanjuo Mrčela in Ignjatović, 2015; Stanojević in Furlan, 2018; Breznik in Čehovin Zajc, 2021; Breznik, 2022), še ni študije, ki bi se ukvarjala specifično z delovnimi razmerami v slovenskem gostinstvu in turizmu. To je v nasprotju s pozivi, da delovne razmere v gostinstvu

in turizmu potrebujejo sistematično in poglobljeno raziskovanje (Díaz-Carrión, 2020; Arjona-Fuentes et al., 2019).

Mnogo študij je identificiralo probleme kadrovskih služb zaradi dnevnih in sezonskih nihanj na eni strani, na drugi pa zaskrbljujoče delovne razmere v gostinstvu in turizmu (Pearlman in Schaffer, 2013; Kusluvan et al., 2010). Deery in Jago (2015) sta opisala panogo kot okolje z nizkimi plačami, kjer zaposleni ne morejo usklajevati dela z družinskimi obveznostmi in kjer prevladujejo negotovost zaposlitve, čustvena izčrpanost in visoka fluktuacija. Evropska primerjava zaposlenih z ostalimi storitvenimi poklici je ugotovila, da je varnost zaposlitve manjša kakor v drugih storitvah, slabše so delovne razmere, povprečno delajo več kakor drugi zaposleni, pogostejše imajo bolečine v hrbtu in navajajo slabše psihološko počutje (Díaz-Carrión, 2020). Vzroki naj bi bili v tem, da so slabo plačani, da imajo slabe delovne pogoje, da pri delu ne morejo uporabljati svojih idej itn. Te okoliščine so breme za panogo, v kateri ne samo učinkovitost in predanost zaposlenih, temveč že nasmeh gostinskih in turističnih delavcev lahko prinese uspeh ali neuspeh podjetju (Ariza-Montes et al., 2018). A to še ni vse. Eurofoundova študija (2018) je odkrila, da je dejavnost hotelov, restavracij in kavarn (HORECA) največji zaposlovalec državljanov tretjih držav (gl. tudi Oskam et al., 2022), da sezonska narava dela povzroča visok delež zaposlitev za določen čas in da ima dejavnost višje stopnje neformalnega dela kakor druge dejavnosti. Za neformalno delo sta Williams in Horodnic (2020) še ugotovila, da kar 14% delavk in delavcev v gostinstvu in turizmu dela neformalno (v EU je povprečje 5%) in nadpovprečno pogosto se zaposlenim plačuje na črno.

Nekatere raziskave se ukvarjajo z vprašanjem trajnostnega razvoja turistične dejavnosti, vključno z vidikom zaposlovanja in delovnih razmer (Hadjisolomou, et al., 2022; Rydzik in Kisson, 2022; Baum in Mooney, 2021; García-Rodríguez et al., 2021; Bianchi in de Man, 2021; Baum et al., 2020; Winchenbach et al., 2019; Mooney in Baum, 2019; Robinson et al., 2019; Burchell et al., 2014; Baum, 2007). Za merjenje kakovosti zaposlitve študije uporabljajo različne koncepte (dostojno delo, pravično delo, dostojanstvo itn.), vendarle prevladuje koncept dostojnega dela. Mednarodna organizacija dela je razvila ta koncept, da bi v kampanji leta 1999 promovirala zaposlovanje na kakovostnih delovnih mestih po vsem svetu. Ta koncept so natančno razdelali Bonnet et al. (2003, gl. tudi Standing, 2011) kot sedem oblik varnosti delavca: 1. varnost trga dela (ustrezne možnosti za zaposlovanje in preživetje); 2. varnost zaposlitve (zaščita pred samovoljnim odpuščanjem); 3. varnost delovnega mesta (ohranjanje zaposlitve z razvijanjem znanja in veščin, določena samostojnost pri opravljanju dela, možnost napredovanja); 4. varnost pri delu (varnost in zdravje pri delu, omejitve delovnega časa, odmori in počitki); 5. varnost usposabljanja (možnost pridobivanja znanj in spretnosti v družbi z rednim šolanjem, vajeništvom, vseživljenjskim izobraževanjem), 6. varnost dohodka (zagotovilo dohodka, ki ni nižje od minimalnega eksistenčnega dohodka, vključno s socialnim in pokojninskim zavarovanjem); 7. varnost kolektivnega organiziranja (navzočnost sindikatov in delodajalskih organizacij, socialni dialog, sodelovanje zaposlenih pri odločitvah). Takšni kriteriji, včasih poenostavljeni in z različnimi poudarki, včasih prilagojeni specifičnim

nacionalnim okoliščinam, se uporabljajo za ugotavljanje kakovostnih delovnih mest v gostinstvu in turizmu.

Na drugi strani analize, ki se osredotočajo na pogled menedžmenta v turizmu, poudarjajo potrebe po visoko motiviranih in ciljno osredotočenih delavcih, ki bodo delo v turizmu opravljali »s srcem« (Crawford & Hubbard, 2008). Ključno rešitev vidijo v osebni zavezanosti in lojalnosti delavcev, s katerima naj delavci premagajo breme dolgih delovnikov, sezonskosti dela in napornega emocionalnega dela z gosti. Rezultati CRP raziskave o potrebnih kompetencah v slovenskem turizmu (Brumen et al., 2020) so pokazali, da delodajalci pričakujejo predvsem vzgojo in ne izobraževanje delavcev. Odgovori na vprašanja, česa naj bi se delavke in delavci učili, niso bili vezani na znanja, temveč na osebnostne lastnosti delavcev. Delodajalci si želijo marljivih, visoko motiviranih in predanih delavcev. Raziskava med 388 delavci v slovenskem hotelirstvu (Gorenak et al., 2019) je pokazala, da je ocena dela menedžerjev v šibki korelaciji z zadovoljstvom z delom na splošno in nima vpliva na zadovoljstvo z delovnimi razmerami, niti na zadovoljstvo z možnostmi napredovanja.

Hkrati študije menedžmenta hotelov ugotavljajo, da slabe delovne razmere negativno vplivajo na ekonomiko poslovanja. K temu prispeva zlasti velika fluktuacija zaposlenih, ki zvišuje stroške za organizacijo dela in zmanjšuje konkurenčnost pri pridobivanju kadrov (Shi et al., 2021; Vetráková et al., 2020), poslabšuje kakovost opravljenega dela (Hon in Lu, 2016; Lv et al. 2024; Lyu et al., 2016) in celo povzroča tako imenovano »sabotažo storitve« (angl. service sabotage). To je pojav, ko delavci sabotirajo delo, na primer, z nevljudnim vedenjem do gostov (Lee in Ok, 2014; Liu et al., 2022; Park in Kim, 2019). Velika fluktuacija tako vpliva na zadovoljstvo zaposlenih z delom (Heimerl et al., 2020), ta pa neposredno vpliva na zadovoljstvo strank z opravljeno storitvijo (Gu in Chi Sen Siu, 2009). Pri tem se pokažejo tudi razlike med tipi organizacij. Suengkamolpisut (2017), na primer, ugotavlja, da so pri zadovoljstvu zaposlenih nacionalne hotelske verige na Tajskem bolj uspešne kakor mednarodne, neodvisni hoteli pa so najmanj uspešni. O podobnih rezultatih poročajo na Slovaškem (Vetráková et al., 2020). Hkrati je v študijah menedžmenta opazen premik od osredotočanja na tipe vodenja (npr. transformacijsko vodenje), ki ocenjuje lastnosti posameznih vodij, na vlogo organizacijske podpore delavcem, s katerimi »organizacije kažejo skrb za delavce« (Michel et al., 2013). To počnejo z zagotavljanjem pomoči pri organizaciji dela: da imajo zaposleni na voljo primerno opremo, da jim omogočajo dostop do izobraževanj in svetovanj, da prepoznavajo in nagrajujejo dobro delo in da v prvi vrsti poskrbijo za dovolj resursov in dodatne pomoči druge delovne sile.

Med osrednjimi strukturnimi razlogi za delovne razmere v panogi se največkrat poudarja sezonskost dela (Jolliffe in Farnsworth, 2003; Laškarin Ažić et al., 2022; Obadić in Pehar, 2016), ki da zahteva drugačne tipe vodenja (Arasli et al., 2020). Pri tem je specifična našega sredozemskega in alpskega okolja ta, da prihaja do migracij dela po celotni regiji: poleti so sezonski delavci ob morju, pozimi iščejo delo v gorah, navadno v različnih državah. To kaže na težavne pogoje dela, do katerih prihaja zaradi sezone narave dela v turizmu. Ob tem se vzpostavlja nekakšen neformalen sistem uravnavanja sezonskega dela. Brez podatkov ne

moremo vedeti, kako velik je problem sezonskega dela za Slovenijo, še manj iskati rešitve, kako se sistemsko lotiti vprašanja sezonske delovne sile in sezonskih migracij.

Pomemben sistem uravnavanja sezonskosti je študentsko delo (Mooney, 2016; Robinson et al., 2019). Podatki za Hrvaško leta 2021 kažejo, da je bilo v panogi med sezonskimi delavci kar 60% študentov, 27% sezonskih delavcev pa s pogodbo za manj kot 6 mesecev in zgolj 14% s pogodbo za več kot 6 mesecev. Malo manj kot tretjina jih je delala eno sezono, tretjina 2-3 sezone, tretjina 4-6, 11% pa 7 sezon ali več, kar kaže na stalnost sezonskega dela pri vsaj delu zaposlenih v panogi (Laškarin Ažić et al., 2022). Slovenska gostinska in turistična podjetja najpogosteje najemajo študentsko delo za premagovanje potreb po sezonskem delu. Študentsko delo je v gostinstvu in turizmu tudi najbolj vidno, čeprav zajema le 8% vsega študentskega dela (Blatnik, 2024).

Vendar pa prekarizacije delavcev v panogi ne smemo pripisati zgolj sezonskosti. Gre namreč za precej širši in desetletja trajajoč proces, v katerem je prenos delavcev k zunanjim izvajalcem ena izmed možnih oblik zmanjševanja stroškov dela na eni strani, na drugi pa potencialnega zmanjševanja pravic delavcev (Guégnard in Mériot, 2008; Pinna, 2013; Iannuzzi & Sacchetto, 2022). Algoritemski menedžment je omogočil nadaljnji razvoj »podizvajalske ekonomije« (Milberg & Winkler, 2013), platformna ekonomija pa je ta model pripeljala do skrajnosti (Turnšek in Ladkin, 2017, 2022, 2024). Toda avtomatizacija delovnih procesov je pomembna, ko se rešuje problem primanjkovanja delovne sile v panogi. Zato osrednja nit aktualnih razprav ni strah pred izgubo delovnih mest, temveč zagotavljanje pravičnega prehoda v digitalizacijo in avtomatizacijo (Fu et al., 2024; Rydzik in Kisson, 2022).

Delovne razmere v turizmu se poslabšujejo tudi zaradi podnebnih dejavnikov tistim, ki delajo na vremensko izpostavljenih delovnih mestih. Negativni vplivi vključujejo temperaturo, zračno vlago, UV radiacijo, padavine in ekstremne vremenske pojave. Vročinski val lahko vpliva na pojav ledvičnih bolezni, vročinski udar, nespečnost, psihično zdravje, kardiovaskularne bolezni in bolezni dihal, zlasti če jih spremlja visoka zračna vlaga (Romanello et al., 2022). Zaradi vse pogostejših ekstremnih vremenskih pojavov in drugih posrednih vremenskih vplivov (Francesco Tamilia, 2022) so rizična skupina tisti, ki opravljajo delo v zunanjih prostorih in so izpostavljeni visoki vročini ter potencialni dehidraciji (Flouris et al. 2018, Šavrič et al. 2025). Visokim temperaturam pa so izpostavljene tudi druge skupine, ki opravljajo delo v kuhinjah in pralnicah, kot so pokazali pogovori z zaposlenimi v pričujoči raziskavi.

Baum, eden izmed najbolj prepoznavnih avtorjev na področju pogojev dela v turizmu (npr. Baum, 2006, 2007, 2015; Baum, Lockstone-Binney, & Nimri, 2025; Baum, Solnet, Robinson, & Mooney, 2020) ocenjuje, da je to področje slabo raziskano, vendar ne zato, ker ne bi bilo prepoznano, da so pogoji dela v panogi na splošno slabi, temveč ravno nasprotno: ker med raziskovalci prevladuje utrujenost, celo razočaranost nad manj očitnih rešitev za mnogovrstne in kompleksne problematike zaposlovanja v industriji (Ladkin et al., 2023).

Vendar pa je po pandemiji prišel novi val kritičnega, a hkrati upanje vzbujujočega raziskovanja o delovnih razmerah v turizmu. V veliki meri je ta val potekal vzporedno in se navdihoval z

idejami tako imenovanega koncepta »fair work«, ki podpira raziskave platformnega dela (npr. Graham et al., 2020). Nedavno se je vzpostavila mednarodna mreža raziskovalcev, ki se posveča pogojem dela v turizmu, Global Hospitality Research Alliance (GHRA) (Curran & Hadjisolomou, 2025). Cilj mreže je zbrati primerjalne podatke za panogo v mednarodnem kontekstu. Prvo poročilo s Škotske (Hadjisolomou et al., 2022) je pokazalo, da kar 25% anketiranih nima redne zaposlitve, 20% je delavcev na vpoklic (delajo po »zero-hour contract«) in brez vsake varnosti. Raziskava pa je opozorila še na en problem, ki ga je treba upoštevati v raziskavah o delovnih razmerah: nizek delež sindikaliziranosti v panogi. Z vse manj rednih zaposlitev, z delom prek podizvajalcev in vse več sezonskega dela je sindikalno organiziranje izjemno težko (Hadjisolomou et al., 2022). Čeprav je ta tema v menedžersko usmerjenih revijah pogosto postavljena v negativen okvir (Jung et al., 2020) ali je izpuščena, pa sociološka literatura poudarja pomen sindikalnega delovanja za izboljševanje delovnih razmer v panogi (Alcalde-González et al., 2021; Papadopoulos in Ioannou, 2023; Yildirim, 2021).

Kakovostna delovna mesta v gostinstvu in turizmu

Na tem mestu povzemamo rezultate pregleda literature o delovnih razmerah v turizmu in gostinstvu ter ključne poudarke, ki smo jih pridobili z intervjuji s tujimi strokovnjaki na tem področju.

V mednarodnem raziskovanju je predvsem obdobje po pandemiji spodbudilo raziskovanje tega področja. Z intervjuji in pregledom literature smo identificirali vsaj tri glavne mreže raziskovalcev, ki se osredotočajo na to tematiko in se medsebojno tudi prepletajo: raziskovalce, ki se opirajo na koncept »pošteno delo«, kot je Global Hospitality Research Alliance (Curran in Hadjisolomou, 2025), raziskovalce s konceptom »trajnostna delovna sila v turizmu« (ang. sustainable tourism workforce) (Mooney et al., 2025) in mrežo, ki opravlja mednarodno primerljivo anketo zadovoljstva med delavci v turizmu, med katerimi je bila prva v Novi Zelandiji (Williamson in Harris, 2024).

Če povzamemo poudarke iz literature, stremljenje k trajnostnemu razvoju turistične dejavnosti vključuje kakovostna delovna mesta v gostinstvu in turizmu, upoštevajoč sektorske specifičnosti, kot je sezonskost dejavnosti. V literaturi se kakovost delovnih mest meri z različnimi paradigmami, kot so »dostojno delo« (Bonnet et al., 2003), »dobra zaposlitev« (angl. good jobs v Kalleberg, 2011) ali »pošteno delo« (angl. fair work, gl. Hadjisolomou et al., 2022). Različni prijemi vključujejo vidike, kot so tipi pogodb o zaposlitvi, plače in nagrade, delovni čas, intenzivnost dela, zdravje in varnost pri delu, kolektivno organiziranje, usposabljanje in napredovanje, pa tudi življenjske razmere. V intervjuju je tuji strokovnjak poudaril, da je treba upoštevati vse te dimenzije kakovosti delovnih mest, kar skupaj najbolje opišejo osredotočenost na dobrobit delavca (angl. worker wellbeing) in širšega razumevanja zdravja:

Pretekle raziskave in politike kažejo, da je delo koristno, kot človeška bitja smo v boljšem položaju, če delamo, iz najrazličnejših ekonomskih, kulturnih in družbenih razlogov.

Zaradi vseh teh razlogov je delo dobro za nas. Če primerjamo zdravstveno stanje ljudi, ki delajo, s tistimi, ki ne delajo, ugotovimo, da so praviloma bolj zdravi. ... Vendar pa obstajajo določene omejitve. Delo je dobro za nas, če ne obstajajo okoliščine, zaradi katerih je verjetno, da bo imelo negativne posledice. Ti pogoji vključujejo najprej težke delovne razmere, torej fizično naporno delo, dolge delovne urnike. Drugič, negativni vpliv imajo negotovost zaposlitev in nizko plačilo. Tretjič, dejavnik tveganja je visoka raven čustvenega dela pri poklicih v storitvenih dejavnostih, kjer se dela z ljudmi. Katera koli kombinacija teh dejavnikov pomeni, da delo začne škodovati našemu zdravju. Če pogledamo sektor turizma in gostinstva, vključuje veliko teh ključnih značilnosti.

(Intervju s tujim strokovnjakom, osebna komunikacija)

S stališča zaposlovanja v gostinstvu in turizmu, imajo vidiki kakovostnih delovnih mest tako zgodovinske kontinuitete kakor diskontinuitete. Kontinuiteta je v prekarnosti zaposlovanja, pojav, ki nas spremlja že desetletja. Prekarno zaposlovanje je po Kallebergu (2009: 2) »negotovo, nepredvidljivo in tvegano z vidika delavca«. Sestavljeno je iz več dimenzij prekarnosti (glej Keller in Seifert, 2013): nizek dohodek, negotova zaposlitev, omejen dostop do (pravic iz) socialnega zavarovanja, težja zaposljivost ter ostali pogoji dela in socialne pravice, ki so manj ugodni v primerjavi z zaposlenimi, ki so vključeni v standardna zaposlitvena razmerja. Dejavnost gostinstva in turizma kaže najslabše rezultate po prvem kriteriju prekarnosti, tj. nizkem dohodku. V Sloveniji so med vsemi panogami dohodki zaposlenih v gostinstvu in turizmu najnižji. Medtem ko je bil februarja 2024 povprečni mesečni dohodek pri vseh pravnih osebah 1.449 evrov, je v dejavnosti gostinstva in turizma znašal zgolj 1.089 evrov (in bil celo nižji od tradicionalno nizkih plač v dejavnosti N z agencijskim delom).

Nič boljše rezultate ne kaže pri drugem kriteriju, negotovosti zaposlitve glede na različne tipe pogodb o zaposlitvi. Dejavnost gostinstva in turizma ima nadpovprečen delež zaposlenih za določen čas. Leta 2024 je bilo v tej dejavnosti skupaj zaposlenih malo več kot 38.000 zaposlenih, od tega pa je bilo 23% zaposlenih za določen čas, kar močno odstopa do splošnega povprečja za vse dejavnosti, ki je okoli 6% (vir: SURS).

Tudi delež samozaposlenih je višji, 12,7% vseh delovno aktivnih v gostinstvu in turizmu, kar je nad splošnim povprečjem (10,8%). Od tega je dobra polovica samozaposlenih, ki ne zaposlujejo drugih oseb in torej opravljajo osebno delo. Toda visoki deleži samozaposlenih so močno skoncentrirani v dveh dejavnostih, v strežbi pijač in oddajanja zasebnih sob gostom (vir: SURS).

Delež oseb, ki delajo v gostinstvu in turizmu po civilnih pogodbah, ne pa po pogodbah o zaposlitvi, se poveča, če k samozaposlenim prištejemo študentsko delo. Po podatkih študentskega servisa se v gostinstvu in turizmu opravi 8% študentskega dela (Blatnik, 2024). Vsi ti podatki kažejo relevantnost strukturnih značilnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu, pri čemer je vendarle treba upoštevati sezonsko naravo dejavnosti.

Na drugi strani je diskontinuiteta v zaposlovanju rezultat tako ekspanzije gostinstva in turizma kakor stanja na trgu dela. Po letu 2018 kronično primanjkuje delovne sile v skoraj vseh

dejavnostih, zlasti pa v gradbeništvu, predelovalnih dejavnostih in prevozu. Po tem kriteriju je gostinstvo in turizem na četrtem mestu (s kratko prekinitvijo med pandemijo Covid-19, ko se je zaradi začasnega zaprtja delovna aktivnost v panogi radikalno zmanjšala). Zlasti primanjkuje kuharjev, natakarjev, čistilcev, kuhinjskih pomočnikov, pekov, prodajalcev živil, med iskanimi kadri pa sta celo receptor in reševalec iz vode (vir: ZRSZ, Poklicni barometer). Med deficitarnimi poklici, za katere lahko delodajalci uveljavljajo davčno olajšavo, so tudi številni gostinski in turistični poklici: čistilci, kuharji, ročni pralci in likalci, kuhinjski pomočniki in natakarji (Uradni list, 2023).

Pomanjkanje delovne sile se rešuje predvsem z zaposlovanjem tujcev. Poklic kuharja je na seznamu poklicev, za katere ob zaposlovanju tujcev izjemoma ni treba preverjati, ali obstajajo domači iskalci zaposlitve (Uradni list, 2025c). Zaposlovanje tujcev je povzročilo, da je gostinska in turistična panoga imela avgusta 2023 21% tujih državljanov med svojimi zaposlenimi in je bila po tem kriteriju takoj za gradbeništvom (60%), prevozom (33%) in administrativnimi dejavnostmi (26%). Kar 85% vseh zaposlenih s tujim državljanstvom je tako imenovanih državljanov tretjih držav (vir: SURS). Med njimi sicer še prevladujejo državljani republik nekdanje Jugoslavije, vendar vse več tujih delavcev prihaja iz azijskih držav, kot so Indija, Filipini, Nepal in Bangladeš. K temu spodbuja tudi bilateralno sodelovanje, ki je bilo marca 2025 sklenjeno s Filipini. Rezultat se že kaže v povečanem zaposlovanju filipinskih delavk in delavcev.

Maja 2025 je Slovenija razširila možnost sezonskega dela na dejavnosti gostinstva in turizma (Uradni list, 2025a, 2025b). To bo okrepilo novo naravo delovnih migracij, ki se kaže v tem, da krožne in začasne migracije spodrivajo migracije z namenom stalne naselitve (Snel et al. 2021, Faist 2018, Martin 2017, Gammeltoft-Hansen and Nyberg Sorensen 2012). S povečanim zaposlovanjem sezonskih delavcev iz tretjih držav se bosta tudi gostinstvo in turizem razvila v dejavnosti, kjer bo zaposlovanje krožne in začasne migracije vse bolj prevladujoča oblika zaposlovanja.

Drugi vidik diskontinuitete zaposlovanja so tehnološke spremembe, ki v veliki meri določajo nove načine zaposlovanja. S tehnološkega vidika je panogo temeljito pretresla »platformizacija« dela (Breznik in Turnšek, 2023: 6; Howcroft in Bergvall-Kåreborn, 2019; Kenney in Zysman, 2019; Srnicek 2017). Platforme posredujejo pri izmenjavi določenega izdelka ali storitve med ponudniki in kupci, kot so prenočišča (Airbnb, Booking), prevozi (Uber, Zipcar, Lyft), dostava na dom (Doordash, Deliveroo Hero, UberEats) itn. Nekatere platforme imajo fiksni kapital in zaposlujejo delovno silo, a večina eksternalizira tako delovno silo kakor produkcijska sredstva, ki jih morajo zagotavljati ponudniki storitev sami. Novi delovni procesi so podjetjem bistveno znižali stroške, na drugi pa so ponudili cenejše in dostopnejše storitve za potrošnike, zato so lahko platforme bliskovito širile svoj obseg dejavnosti in hkrati prodirale tudi v tradicionalne gospodarske dejavnosti, kot sta gostinstvo in turizem (Turnšek in Ladkin, 2017). Tehnološke inovacije imajo pomembne poslovne in organizacijske posledice za panogo. Novi delovni procesi spreminjajo načine vodenja in upravljanja, saj avtomatizacija delovnih nalog odpravlja potrebo po nekaterih delovnih mestih in določenih (predvsem srednjih) slojev menedžmenta. Sočasno se preprostejša dela »dekvalificirajo« in »taylorizirajo«, kar pomeni,

da se lahko zaposlene s specifičnimi znanji s področja gostinstva in turizma nadomešča z nekvalificiranimi delavkami in delavci. Vse to vpliva na kakovost delovnih razmer in posledično na predanost turističnih delavcev.

Po drugi strani pa lahko tehnologija pomaga pri boljši organizaciji dela. Ena izmed osrednjih težav, ki negativno vpliva na dobrobit delavcev, je vprašanje organizacije dela. Kot je povedal tuji strokovnjak v intervjuju:

Na ravni organizacije je ena najenostavnejših stvari to, da se jasno komunicira z zaposlenimi o tem, kaj se od njih pričakuje. Poleg tega morajo biti jasne koristi in nagrade, ki jih zaposleni prejmejo. Če ste delodajalec, morate biti jasni, saj slaba komunikacija ali slabo vodenje velja za enega izmed osrednjih dejavnikov, ki negativno vpliva na zaposlene in zaradi česar so nezadovoljni pri delu. Zato morajo imeti organizacije dobro vodstvo, podporno organizacijsko kulturo in morajo biti jasne glede svojih pričakovanj. Če ponazorim s primerom – če ste sobarica in pridete v službo, a ne veste, komu se morate javiti, ste v stresu, še preden začnete delati. Zato je zelo pomembno, da je komunikacija jasna in da zaposleni vedo, kaj storiti, če pride do težave. To je nekaj osnovnega in v resnici precej enostavnega. Ko organizacije pravijo, da ne morejo ničesar storiti, je to v resnici ena izmed stvari, ki jih lahko naredijo. Na širši, politični ravni pa je treba zagotoviti, da obstajajo mehanizmi nadzora in preverjanja, s katerimi se zagotavlja, da se v delovnem okolju take prakse dejansko udejanjajo.

(Intervju s tujim strokovnjakom, osebna komunikacija)

Načrt raziskave

Izhajajoč iz literature in identifikacije glavnih izzivov pri ustvarjanju kakovostnih delovnih mest, je glavni cilj raziskave, da proizvede novo znanje o delovnih razmerah v gostinstvu in turizmu. V ta namen analiza vključuje vidike, kot so tipi pogodb o zaposlitvi, plače in nagrade, delovni čas, intenzivnost dela, zdravje in varnost pri delu, kolektivno organiziranje, usposabljanje, napredovanje in življenjske razmere. Z upoštevanjem teh elementov smo raziskali dve destinaciji, alpsko središče z občino Kranjska Gora in obmorsko letovišče z občino Piran-Pirano. Z mehкими metodami in mikro študijami smo pridobili poglobljene podatke o delovnih razmerah v gostinstvu in turizmu.

Mikro raziskavi smo dopolnili s pregledom stanja v šestih državah EU, ki vključuje Avstrijo, Hrvaško, Italijo, Madžarsko, Nemčijo in Francijo, glavne konkurenčne države za slovensko turistično panogo. S predpostavko, da se izbrane države srečujejo s podobnimi problemi in so hkrati konkurentke tako pri privabljanju gostov kakor delovne sile. Z analizami stanja v teh državah, v katerih smo kombinirali pregled literature s strokovnimi intervjuji tujih in domačih strokovnjakov, smo identificirali njihove izzive na področju zaposlovanja in dobre prakse.

Raziskava torej povezuje oceno stanja v Sloveniji v mednarodni primerjavi z empiričnim raziskovanjem delovnih razmer in upravljanja kadrov v izbranih slovenskih turističnih destinacijah, kjer se upoštevajo perspektive vseh deležnikov (zaposlenih, menedžmenta, delodajalskih organizacij, sindikatov, lokalnih oblasti in lokalnega okolja, turističnih organizacij in interesnih združenj).

Raziskovalno jedro sestavljata dva sklopa:

1. Mednarodna primerjava delovnih razmer in upravljanja človeških virov v sedmih evropskih državah (Slovenija, Avstrija, Hrvaška, Italija, Madžarska, Nemčija in Francija)
2. Empirična študija dveh turističnih destinacij (občini Piran in Kranjska Gora)

Na aplikativni ravni je bil cilj raziskave, da se na osnovi empiričnih podatkov in primerov dobrih praks pripravijo konkretne rešitve za pomanjkanje kadra v gostinstvu in turizmu. Zadnje poglavje v pričujočem raziskovalnem poročilu je zato namenjeno predstavitvi dobrih praks in predlogov za ukrepe, ki lahko izboljšajo delovne razmere in omilijo pomanjkanje zaposlenih v gostinstvu in turizmu.

Literatura

Arasli, H., Altinay, L., & Arici, H. E. (2020). Seasonal employee leadership in the hospitality industry: a scale development. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(6), 2195-2215.

Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J. M., Han, H., & Law, R. (2018). The price of success: A study on chefs' subjective well-being, job satisfaction, and human values. *International Journal of Hospitality Management*, 69, 84–93.

Arjona-Fuentes, J. M., Ariza-Montes, A., Han, H., & Law, R. (2019). Silent threat of presenteeism in the hospitality industry: Examining individual, organisational and physical/mental health factors. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 191-198.

Baum, T. (2007). Human resources in tourism: Still waiting for change. *Tourism Management*, 28(6), 1383-1399.

Baum, T. (2015). Human resources in tourism: Still waiting for change? A 2015 reprise. *Tourism Management*, 50, 204-212.

Baum, T., & Mooney, S. (2021). Social sustainability: What does it say to tourism employment? In *Tourism in development: reflective essays* (pp. 78-93). CABI Wallingford UK.

Baum, T., Kralj, A., Robinson, R. N., & Solnet, D. J. (2016). Tourism workforce research: A review, taxonomy and agenda. *Annals of Tourism Research*, 60, 1-22.

Baum, T., Solnet, D., Robinson, R., & Mooney, S. K. (2020). Tourism employment paradoxes, 1946-2095: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 252-255.

Bianchi, R. V., & de Man, F. (2021). Tourism, inclusive growth and decent work: A political economy critique. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(2-3), 353-371.

Blatnik, T. (2024). Med študentskimi deli tudi nenavadna. Dnevnik, 16. marec 2024. <https://www.dnevnik.si/novice/posel/med-studentskimi-deli-tudi-nenavadna-2685578/>

Bonnet, F., Figueiredo, J.B. & Standing, G. (2003). A family of decent work indexes. *International Labour Review*, 142, 213-238. <https://doi.org/10.1111/j.1564-913X.2003.tb00259.x>

Boškič, R., Breznik, M., Kresal, B., Leskošek, V., Rihter, L. & Smolej, S. (2013). *Revščina zaposlenih*. Ljubljana: Založba Sophia.

Breznik, M., & Čehovin Zajc, J. (2021). Prekarizacija standardnega in nestandardnega dela v Sloveniji (2005-2019). *Teorija in praksa* 58(1), 5–48.

Breznik, M., & Turnšek, M. (2023). Platformno delo: kartiranje razprav in konceptov. *Journal for Geography*, 18(2), 5-22.

Brumen, B., Gorenak, M., Kuntarič, M., Mekinc, J., Mušič, K., Rangus, M., Sikošek, M., Trdina, A., & Turnšek, M. (2020). Končno poročilo ciljnega raziskovalnega projekta, Številka projekta: V5-1725, Identifikacija kompetenc zaposlenih potrebnih za dolgoročno konkurenčnost slovenskega turizma in oblikovanje predlogov posodobitve izobraževalnih programov. Fakulteta za turizem Univerze v Mariboru.

Burchell, B., Sehnbruch, K., Piasna, A., & Agloni, N. (2014). The quality of employment and decent work: definitions, methodologies, and ongoing debates. *Cambridge journal of economics*, 38(2), 459-477.

Crawford, A., & Hubbard, S. S. (2008). The impact of work-related goals on hospitality industry employee variables. *Tourism and Hospitality Research*, 8(2), 116-124.

Curran, D., & Hadjisolomou, A. (Eds.). (2025). *Unpacking Hospitality Work Realities: Insights and Advocacy from the Global Hospitality Research Alliance*: Goodfellow Publishers.

Deery, M., & Jago, L. (2015). Revisiting talent management, work-life balance and retention strategies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(3), 453–472.

Díaz-Carrión, R., Navajas-Romero, V., & Casas-Rosal, J. C. (2020). Comparing working conditions and job satisfaction in hospitality workers across Europe. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 102631.

Eurofound. (2018). *Representativeness of the European social partner organisations: Hotels, restaurants and café (HORECA) sector*, Dublin.

Evropska komisija. (2017). *European Pillar of Social Rights*. <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-13129-2017-INIT/en/pdf>

Evropska komisija. (2021). *Strateški okvir EU za varnost in zdravje pri delu za obdobje 2021–2027*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0323>

Faist, T. (2018). *The Transnationalized Social Question*. Oxford: Oxford University Press.

Flouris, A.D., Ioannou, L.G., Constantinos, M.V., Dallas, N., Mantzios, K., Gkiata, P. and Nybo, L. (2018). *Heatshield D3.1: report on solutions to mitigate heat stress of tourism sector workers*. www.heatshield.eu/files/ugd/441f54_9862f4e477ad4b47937c5225808f8bf8.pdf

Francesco Tamilia, S.D. (2022). *The climate crisis and its health impacts*. <https://publicpolicyprojects.com/wp-content/uploads/sites/6/2022/03/PPP-climate-crisis-and-its-healthimpacts.pdf>

Fu, M., Fraser, B., & Arcodia, C. (2024). The Role of Self-Service Technologies in the New Normal of Hospitality Service Encounters. In *Tourist Behaviour and the New Normal, Volume I: Implications for Tourism Resilience* (pp. 201-226), Springer.

Gammeltoft-Hansen, T. & Nyberg Sorensen, N. (ur.) (2012), *The migration industry and the Commercialization of International Migration*. London: Routledge.

García-Rodríguez, F. J., Armas-Cruz, Y., & González-de-la-Rosa, M. (2021). Decent work in hospitality: scale development and validation. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(10), 1674-1693.

Gorenak, M., Špindler, T., & Brumen, B. (2019). The influence of competencies of managers on job satisfaction of employees in the hotel industry. *Organizacija*, 52(2), 81-94.

Gu, Z., & Chi Sen Siu, R. (2009). Drivers of job satisfaction as related to work performance in Macao casino hotels: An investigation based on employee survey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(5), 561-578.

Guénard, C. in Mériot, S.-A. (2008). Housekeepers in French Hotels: Cinderella in the Shadows. V: Ève Caroli and Jérôme Gautié (ur.), *Low-wage work in France*. New York: Russell Sage Foundation, 168-208.

Hadjisolomou, T. and Booyens, I., Nickson, D., Cunningham, T. & Baum, T. (2022). *Fair Work for All? A Review of Employment Practices in the Scottish Hospitality Industry*. University of Strathclyde, Glasgow.

Heimerl, P., Haid, M., Benedikt, L., & Scholl-Grissemann, U. (2020). Factors influencing job satisfaction in hospitality industry. *SAGE open*, 10(4), 2158244020982998.

Hon, A. H., & Lu, L. (2016). When will the trickle-down effect of abusive supervision be alleviated? The moderating roles of power distance and traditional cultures. *Cornell Hospitality Quarterly*, 57(4), 421-433.

Howcroft, D., & Bergvall-Kåreborn, B. (2019). A Typology of CrowdworK Platforms. *Work, Employment and Society*, 33(1), 21–38.

Iannuzzi, F. E. in Sacchetto, D. (2022). Outsourcing and workers' resistance practices in Venice's hotel industry: The role of migrants employed by cooperatives. *Economic and Industrial Democracy* 43(2), 877-897.

Jolliffe, L., & Farnsworth, R. (2003). Seasonality in tourism employment: Human resource challenges. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(6), 312-316.

Južnik Rotar, L., Gričar, S., & Bojnec, Š. (2023). The relationship between tourism and employment: evidence from the Alps-Adriatic country. *Economic research-Ekonomska istraživanja*, 36(1).

Kalleberg, A. L. (2011). *Good Jobs, Bad Jobs*. New York: Russell Sage Foundation.

Kanjuo-Mrčela, A. & Ignjatović, M. (2015). Od prožnosti do prekarnosti dela (From Flexibility to Precarious Work), *Teorija in praksa* 52 (3), 350–381.

Keller, B., & Seifert, H. (2013). Atypical employment in Germany. Forms, development, patterns. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 19(4), 457-474.

Kenney, M., & Zysman, J. (2019). Work and Value Creation in the Platform Economy. *Research in the Sociology of Work*, 13–41.

Kusluyan, S., Kusluyan, Z., İlhan, I., & Buyruk, L. (2010). The human dimension: A review of human resources management issues in the tourism and hospitality industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(2), 171–214.

Ladkin, A., Mooney, S., Solnet, D., Baum, T., Robinson, R., & Yan, H. (2023). A review of research into tourism work and employment: Launching the annals of tourism research curated collection on tourism work and employment. *Annals of Tourism Research*, 100, 103554.

Laškarin Ažić, M., Rašan, D., & Prahin, I. (2022). Measuring the Quality of Working Conditions and Behavioral Intentions of Seasonal Hospitality Workers in Croatia. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 70(3), 369–382. <https://doi.org/10.37741/t.70.3.3>

Lee, J. J., & Ok, C. M. (2014). Understanding hotel employees' service sabotage: Emotional labor perspective based on conservation of resources theory. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 176-187.

Liu, M., Zhang, P., Gui, C., Lei, C., & Ji, X. (2022). Service sabotage in hospitality: A meta-analytic review. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 31(8), 984-1008.

Ly, X., Zhang, K., Song, Q., Fu, X., & Liu, Y. (2024). How does occupational stigma and work dirtiness inhibit hotel front-line employees' proactive customer service performance and its solutions. *Tourism Management*, 104, 104932.

Lyu, Y., Zhou, X., Li, W., Wan, J., Zhang, J., & Qiu, C. (2016). The impact of abusive supervision on service employees' proactive customer service performance in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(9), 1992-2012.

Martin, P. (2017). *Merchants of Migrants: Recruiters and International Labor Migration*. Oxford: Oxford University Press.

Mekinc, J., Gorenak, M., Ladkin, A., & Turnšek, M. (2023). Educational and training imperatives for future tourism competencies: The case of Slovenia. *Human Systems Management*, 42(5), 499-514.

Michel, J. W., Kavanagh, M. J., & Tracey, J. B. (2013). Got support? The impact of supportive work practices on the perceptions, motivation, and behavior of customer-contact employees. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(2), 161-173.

Milberg, W. & Winkler, D. (2013). *Outsourcing Economics: Global Value Chains in Capitalist Development*. New York: Cambridge University Press.

Mooney, S. (2016). Wasted youth in the hospitality industry: Older workers' perceptions and misperceptions about younger workers. *Hospitality & Society*, 6(1), 9-30.

Mooney, S., & Baum, T. (2019). A sustainable hospitality and tourism workforce research agenda: Exploring the past to create a vision for the future. In *A research agenda for tourism and development* (pp. 189-205). Edward Elgar Publishing.

Mooney, S., & Baum, T. (2024). Intersectionality in hospitality. In *The Routledge Handbook of Diversity, Equity, and Inclusion Management in the Hospitality Industry* (pp. 140-153), Routledge.

Mooney, S., Robinson, R., Solnet, D., & Baum, T. (2022). Rethinking tourism's definition, scope and future of sustainable work and employment: Editorial for the Journal of Sustainable Tourism special issue on "locating workforce at the heart of sustainable tourism discourse". *Journal of Sustainable Tourism*, 30(12), 2707-2725.

Mooney, S., Robinson, R. N. S., Solnet, D. J., & Baum, T. (Eds.). (2025). *A Sustainable Tourism Workforce: Current issues*. Routledge.

Obadić, A., & Pehar, L. (2016). Employment, capital and seasonality in selected Mediterranean countries. *Zagreb international review of economics & business*, 19(SCI), 43-58.

Oskam, J., Ladkin, A., & Turnšek, M. (2022). The bolthole of self-employment: migrant workers avoiding prejudice and discrimination. In *Prejudice and Discrimination in Hotels, Restaurants and Bars* (pp. 148-161), Routledge.

Park, J., & Kim, H. J. (2019). How and when does abusive supervision affect hospitality employees' service sabotage? *International Journal of Hospitality Management*, 83, 190-197.

Pearlman, D. M., & Schaffer, J. D. (2013). Labor issues within the hospitality and tourism industry: A study of Louisiana's attempted solutions. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 12(3), 217–242.

Pinna, G. (2013). Vendre du luxe au rabais: Une étude de cas dans l'hôtellerie haut de gamme à Paris. *Travail et Emploi*, 136, 21–34.

Robinson, R. N., Baum, T., Golubovskaya, M., Solnet, D. J., & Callan, V. (2019). Applying endosymbiosis theory: Tourism and its young workers. *Annals of Tourism Research*, 78, 102751.

Robinson, R. N., Martins, A., Solnet, D., & Baum, T. (2019). Sustaining precarity: Critically examining tourism and employment. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(7), 1008–1025.

Romanello, M., Di Napoli, C., Drummond, P., Green, C., Kennard, H., Lampard, P., . . . Ford, L.B.J.T.L. (2022). The 2022 report of the Lancet Countdown on health and climate change: health at the mercy of fossil fuels. 400(10363), 1619-1654.

Rydzik, A., & Kisson, C. S. (2022). Decent work and tourism workers in the age of intelligent automation and digital surveillance. *Journal of Sustainable Tourism*, 30(12), 2860-2877.

Šavrič, J., Ladkin, A., Cooper, C., & Turnšek, M. (2025). Climate change and tourism work: a perspective paper. *Tourism Review*. Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/TR-10-2024-0956>

Shi, X., Gordon, S., & Tang, C.-H. (2021). Momentary well-being matters: Daily fluctuations in hotel employees' turnover intention. *Tourism Management*, 83, 104212.

Snel, S. Bilgili, Ö. & Staring, R. (2021) Migration trajectories and transnational support within and beyond Europe. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 47(14), 3209-3225.

Solnet, D., Robinson, R. N., Baum, T., & Yan, H. (2022). Tourism work, media & COVID-19: A changed narrative? *Annals of Tourism Research*, 97, 103492.

Srnicek, N. (2017). *Platform Capitalism*. Polity Press: Cambridge, UK - Malden, MA.

Standing, G. (2011). *The Precariat: The New Dangerous Class*. London in New York: Bloomsbury Academic.

Stanojević, M. & Furlan, S. (2018). *(Ne)dostojno delo: prekarizacija standardnega in nestandardnega zaposlovanja v Sloveniji*. Ljubljana: Založba FDV.

Turnšek, M., & Ladkin, A. (2017). Nova pravila igre za delavce? Airbnb in platformna ekonomija. *Javnost-The Public*, 24(sup1), S82-S99.

Turnšek, M., & Ladkin, A. (2022). Algorithmic Management In D. Buhalis (Ed.), *Encyclopedia of Tourism Management and Marketing* (pp. 127–129): Edward Elgar

Turnšek, M., & Ladkin, A. (2024). The Algorithmic Management: Reflecting on the Practices of Airbnb. In *Human Relations Management in Tourism* (pp. 57-81): IGI Global.

Uradni list RS (2023). Pravilnik o olajšavi za zaposlitev osebe v poklicu, za katerega na trgu dela primanjkuje iskalcev zaposlitve. Uradni list št. 135, 29. december 2023.

Uradni list RS (2025a). Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o tujcih (ZTuj-2I). Uradni list št. 32, 6. maj 2025.

Uradni list RS (2025b). Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o zaposlovanju, samozaposlovanju in delu tujcev (ZZSDT-E). Uradni list št. 32, 6. maj 2025.

Uradni list RS (2025c). Odredba o določitvi poklicev, v katerih zaposlitev tujca ni vezana na trg dela. Uradni list št. 48, 30. junij 2023.

Vetráková, M., Kubaľa, J., Cole, D. A., & Pompurová, K. (2020). Causes of employee fluctuation and the need for stabilization in Slovak hotels. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 8(1), 332.

Vosko, L. F. (2010). *Managing the Margins: Gender, Citizenship, and the International Regulation of Precarious Employment*. Oxford: Oxford University Press.

Williams, C. & Horodnic, I. A. (2020). *Trends in the undeclared economy and policy approaches: evidence from the 2007, 2013 and 2019 Eurobarometer surveys*. Publications Office. <https://data.europa.eu/doi/10.2767/69833>.

Williamson, D., & Harris, C. (2024). *Hospitality and Tourism Employment: Rebound and fast forward*. New Zealand Ministry of Business, Innovation and Employment.

Winchenbach, A., Hanna, P., & Miller, G. (2019). Rethinking decent work: The value of dignity in tourism employment. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(7), 1026-1043.

**Mednarodna primerjava delovnih razmer in
upravljanja človeških virov v sedmih evropskih
državah:**

**Slovenija, Avstrija, Hrvaška, Italija, Madžarska,
Nemčija in Francija**

Uvod

Poročilo mednarodne primerjave prinaša analize zaposlovanja turističnih delavcev v sedmih državah Francije, Nemčije, Avstrije, Italije, Slovenije, Madžarske in Hrvaške. Poročilo prihaja v trenutku, ko se turistična panoga sooča z zgodovinskim pomanjkanjem delovne sile, ki sta jo povzročila hitra rast dejavnosti na eni strani, na drugi pa nezaželenost turističnih poklicev in beg zaposlenih iz dejavnosti zaradi slabih razmer. Če vzamemo v roke poročili Eurofounda in OECD-ja ali Strategijo slovenskega turizma 2022-2028, dobimo podatke o nizkih plačah, visoki fluktuaciji zaposlenih, destandardizaciji zaposlovanja in velikih deležih migrantskih delavcev v turistični in gostinski dejavnosti.

Analize zaposlovanja v sedmih državah prikazujejo, kako se te države spopadajo s problemom pomanjkanja zaposlenih in kakšne so v njih tipične oblike zaposlovanja v panogi. Vključitev empiričnih raziskav prinaša poglobljene poglede v organizacijo dela in delovne razmere. Niso bila prezrta tudi pravna vprašanja, vendar so postavljena v družbeno-ekonomski kontekst, ki pokaže njihovo realno delovanje.

Za uvod je treba poudariti nekaj splošnih potez. Poročila potrjujejo precejšnjo rast turizma. Slovenski turistični BDP se je, denimo, v šestih letih (2012–2019) povečal z €1,7 na €2,6 milijarde. Desetletje pred pandemijo se je italijanski turizem povečeval za več kot dva odstotka na leto. Pandemija Covid-19 je sicer začasno zavrla rast in zelo prizadela zaposlovanje, vendar si je dejavnost kmalu opomogla in celo presegla rast pred pandemijo. Madžarska, denimo, bo veliko prej dosegla cilje, ki si jih je postavila v Nacionalni strategiji turističnega razvoja do leta 2030.

Na drugi strani prakse zaposlovanja niso sledile turističnemu razcvetu. V Italiji po pandemiji, med katero je vsak tretji turistični delavec izgubil zaposlitev, hitro okrevanje dejavnosti ni prineslo olajšanja zaposlenim. Študija italijanskih socialnih partnerjev pravi, da je obdobje po pandemiji prineslo poslabšanje za zaposlene, če upoštevamo priznavanje kvalifikacij, kakovosti storitev in stabilnosti zaposlovanja. Na Madžarskem se je po pandemiji znižala plača v primerjavi z nacionalnim povprečjem. Leta 2019 je v turistični dejavnosti povprečna plača predstavljala 65,1% nacionalnega povprečja, leta 2022 pa se je znižala na 62,3% nacionalnega povprečja. Ta spoznanja so v nasprotju z ekonomskimi doktrinami, ki pravijo, da pomanjkanje delovne sile povzroči rast plač.

Poleg nizkih plač tudi nestandardne oblike dela poslabšujejo delovne razmere. V Nemčiji, denimo, že prevladuje zaposlovanje za določen čas, zaposlovanje s krajšim delovnim časom pa na Madžarskem in v Italiji, kjer bodo kmalu prevladale tudi zaposlitve za določen čas. Po informacijah empiričnih raziskav zaposlovanje s krajšim delovnim časom pogosto prikriva polni delovni čas, razliko v plačilu pa delavec dobi v gotovini. Nekatere študije tudi poudarjajo, da

agencijsko delo in podizvajalstvo v turistični dejavnosti spodkopavata varnost zaposlitve in urejene delovne razmere.

Razcvet pa doživljajo tudi zelo prekarne oblike dela, ki omogočajo delodajalcem *regulatory arbitrage* (Drahokoupil in Vandaele, 2021: 34), da med mnogimi oblikami dela izberejo najbolj priročno in predvsem najcenejšo. Države vpeljujejo vrsto občasnih zaposlitev, ki ne zahtevajo formalnih pogodb, predpostavljajo zelo fleksibilne urnike, dajejo popuste pri davkih in prispevkih. Francija in Italija imata »ekstra delo«, ki je nekakšno delo na poziv, in Italija še »ciklično sezonsko delo« poleg mnogih drugih oblik. Madžarska ima »poenostavljeno, občasno ali sezonsko delo«, ki je podobno ekstra delu. Avstrija in Nemčija poznata »malo delo«, v Avstriji je razširjeno tudi delo »samostojnih podjetnikov« (freie Dienstverträge). V Sloveniji »osebno dopolnilno delo« deloma ustreza nemškemu in avstrijskemu »malemu delu«.

Kot izhaja iz poročil, se države lotevajo problema pomanjkanja delovne sile predvsem z uvozom delovne sile. Nemčija pomaga podjetjem s poenostavljanjem postopkov in sklepanjem bilateralnih sporazumov. Tako je leta 2024 izdala preko 200.000 delovnih dovoljenj za delavce iz tretjih držav. Za sezonsko delo je Nemčija, na primer, sklenila sporazum s Kenijo, ki želi poslati milijon svojih delavcev v tujino. Italija in Hrvaška tudi sprejmeta zelo veliko sezonskih delavcev iz tretjih držav. Avstrija se nasprotno opira predvsem na sezonske delavce iz vzhodnoevropskih držav članic EU. K tem trendom se je pridružila Slovenija s spremembo zakonodaje za tuje delavce, ki je dovolila opravljanje sezonskega dela v gostinstvu in turizmu državljanom tretjih držav. V nasprotju z drugimi se je leta 2025 Madžarska odločila znižati kvote za delovna dovoljenja. Vendar je bil to prej rasni ukrep, s katerim je država poskušala omejiti prihod migrantov iz neevropskih držav, še vedno pa dovoljuje prihod »belih« migrantov iz Ukrajine, Srbije, BiH itn.

Države in strokovnjaki iščejo poti iz začaranega kroga slabšanja delovnih razmer in nadomeščanja lokalnih delavcev z migranti. Najbolj pogosto se omenja ukrep izobraževanja, ki naj bi izboljšal kvalifikacije zaposlenih in s tem njihovo plačilo ter splošne delovne razmere. Toda v praksi, kot kažejo poročila, delodajalci raje zaposlujejo nekvalificirano delovno silo za manjše plačilo, kot da bi iskali usposobljene kadre. Če poznamo okoliščine, vemo, da izobraževanje samo ne more prinesiti čudežnih rešitev. Tehtanje med raznimi ukrepi torej zahteva poznavanje razmer in pričakovane odzive vključenih družbenih akterjev. Namen pričujočih poročil je prikazati stanja v Sloveniji in šestih drugih evropskih državah, na osnovi katerih je mogoče razviti ustrezne ukrepe, ki bodo izboljšali zaposlovanje in kakovost delovnih razmer v gostinstvu in turizmu.

Francija

Splošni podatki o sektorju gostinstva in turizma v državi

Francija je »prva svetovna turistična destinacija«, saj je po prihodu tujih turistov najbolj obiskana dežela na svetu. S skoraj sto milijonov turistov vodi pred Španijo, ki po obisku precej zaostaja. Turizem je pomemben steber nacionalnega gospodarstva (Guibert in Réau, 2023: 2). Po pandemiji je bila Francija ena izmed redkih držav, ki je že leta 2022 za 3% preseгла število tujih prihodov glede na leto 2019 (OECD, 2024: 20). Tega leta so se ji prihodki iz turizma sicer zmanjšali, s €63,5 milijarde leta 2019 na €59,7 milijarde leta 2022. A ker se je še bolj zmanjšala potrošnja francoskih turistov v tujini, je s turizmom ustvarila €18,4 milijarde razlike med prilivi in odlivi.

Po podatkih OECD (2024: 154) francoska turistična potrošnja znaša približno 7,5% BDP, v skupni dodani vrednosti pa približno 4% BDP, če se ne upoštevajo krizna obdobja. Leta 2022 je bilo v turizmu zaposlenih 1,5 milijona oseb, kar je predstavljalo 7,7% vseh zaposlenih.

Treba je poudariti, da domači turizem ustvari pomemben delež, saj predstavlja dve tretjini skupne potrošnje. Eden izmed razlogov za visoki delež je »socialni turizem«, ki ga spodbuja država s subvencijami, tako s finančno podporo kakor s podporo socialnih počitniških centrov (Diekman in McCabe, 2011). Namen teh podpor je, da si vsak lahko privošči počitnice ne glede na dohodke.

Za francoski turizem je še značilno, da je 80% turizma koncentriranega na 20% ozemlja v urbanih središčih, gorskih letoviščih in ob obali (OECD, 2024: 156). Po vseh kriterijih glavno mesto Pariz privlači največ turistov.

Po podatkih OECD (2024: 155) je leta 2022 država namenila dobro milijardo evrov za turizem. Regionalni odbori za turizem so razpolagali s €140 milijoni, departmajski odbori za turizem so dobili €220 milijonov. Proračun turistično-informacijskih pisarn je bil €822 milijonov.

Državno upravljanje turizma z glavnimi cilji

Vlès, Marcelpoil in Frochot (2014: 422) imajo leto 1982 za prelomnico v francoskem državnem upravljanju turizma. Vse od druge svetovne vojne je država določala smernice turističnega razvoja in jih udeleževala z investicijami. Leta 1982 pa je z decentralizacijo radikalno spremenila svojo politiko. Upravljanje turizma je prešlo pod regionalne in lokalne oblasti in odtlej, kot pravijo avtorji, išče svojega vodjo. V sklepu Vlès, Marcelpoil in Frochot (2014: 430) poudarjajo,

da se je z decentralizacijo ogrozila prihodnja skladnost turističnega razvoja (gl. tudi Jégouzo, 2019).

Za reformo je država med letoma 1985 in 2009 sprejela kar devet zakonov, ki so urejali področje turističnega načrtovanja in organiziranja. Potem ko je turistično načrtovanje prešlo z države na regije, regije še vedno dobijo del sredstev za turistični razvoj od države. Vlès, Marcelpoil in Frochot (2014: 425) zato pravijo, da gre za »deljeno upravljanje«, ki se formalizira s pogodbami o sofinanciranju. Regije definirajo srednjeročne cilje za turistično načrtovanje na svojem območju in zagotavljajo sredstva za regionalne odbore za turizem (comité régional du tourisme, CRT), ki so glavna tehnična podpora za turistično načrtovanje in organiziranje. Departmaji lahko ustanovijo svoje odbore za turizem (comité départemental du tourisme, CDT). Več občin skupaj pa lahko ustanovi javno ustanovo za medobčinsko sodelovanje (établissement public de coopération intercommunale, EPCI).

Na državni ravni področje turizma sodi v gospodarsko ministrstvo (OECD, 2024), to je Ministrstvo za gospodarstvo, finance, industrijsko in digitalno suverenost (Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique), potem ko je bila leta 2009 ukinjena Uprava za turizem (Direction du tourisme, ustanovljena leta 1952). Znotraj ministrstva je turizem pod Splošno upravo za podjetja (Direction générale des entreprises, DGE). Vlès, Marcelpoil in Frochot (2014: 423) vidijo v tem nevarnost, da se turizem upravlja po enakih načelih, kot se upravljajo podjetja in obrtne dejavnosti.

Predsednik vlade je leta 2017 ustanovil Medministrski odbor za turizem (Comité interministériel du tourisme, CIT), ki naj bi se sestajal dvakrat na leto (Jégouzo, 2019). V odboru so ministri, izvoljeni predstavniki in strokovnjaki iz panoge, ki razpravljajo o ukrepih za »novi zagon turistične industrije«¹ in določajo splošne smernice turističnega razvoja v Franciji. Odbor se je doslej sestel sedem krat, zadnjič maja 2024.²

Odlok *Državnega sveta* je maja 1985 definiral turistično storitev za javno storitev. Vendar je odločitev prepuščena občinskim svetom, ki presojujejo, ali potrebujejo turistične storitve, in po potrebi ustanovijo turistično pisarno (office de tourisme). Leta 2014 je država podpirala približno 3000 turističnih pisarn, ki običajno sprejemajo in informirajo goste, upravljajo turistično območje in promovirajo mesto (Vlès, Marcelpoil in Frochot, 2014: 428).

Poleg mreže organizacij s teritorialnimi pristojnostmi (na ravni države, regije, departmaja, več občin ali občine) obstajata še agenciji, vsaka s specifičnimi nalogami (OECD, 2024: 154-158). ATOUT France je razvojno-turistična agencija, ki kot zasebno interesno združenje združuje 1200 družbenih akterjev s področja turizma, predstavnike turistične dejavnosti in drugih glavnih sektorjev francoskega gospodarstva.³ Financira se s prispevki države in članov. Agencija izdeluje

¹ Več o tem gl. spletno stran <https://www.info.gouv.fr/dossier-de-presse/9379-conseil-interministeriel-du-tourisme>.

² Poročilo z zadnjega sestanka gl. na spletni strani <https://www.entreprises.gouv.fr/la-dge/actualites/7e-comite-interministeriel-du-tourisme-bilan-et-perspectives>.

³ Gl. spletno stran <https://www.atout-france.fr/>.

ocene zakonskih posegov, deluje kot razvojni svetovalec, zagotavlja strokovno znanje, pripravlja študije, raziskave in strateške analize. Druga naloga je zagotavljanje modernizacije turistične dejavnosti v sodelovanju z javnim in zasebnim sektorjem za spodbujanje razvoja, konkurenčnosti in kakovosti turistične dejavnosti.

Druga agencija je Nacionalna agencija za počitniške kupone (Agence nationale pour les chèques-vacances, ANCV), ki je v državni lasti. Agencija ANCV je zadolžena za »socialni turizem«, za razdeljevanje »turističnih kuponov« in podpiranje socialnih turističnih storitev (počitniških vasi, centrov, mladinskih hostlov ipd.).⁴ Država že desetletja subvencionira socialni turizem, zato da si tudi manj premožne družine lahko privoščijo počitnice. A ker so socialne počitniške namestitve odprte za vse, se v tekmi s komercialnimi ponudniki tudi same vse bolj komercializirajo (Diekman in McCabe, 2011: 425-426). Slabost »socialnega turizma« je po njunem tudi to, da ne doseže zares revnih in izključenih slojev prebivalstva.

Najpomembnejši strateški dokument je *Plan Destination France 2030* iz leta 2021. Strateški dokument prinaša €1,9 milijarde novih investicij, ki naj bi »preobrazile turistični sektor« in ohranile Francijo na prvem mestu med turističnimi destinacijami.⁵ Eden izmed ciljev strateškega dokumenta je »privabljanje in ohranjanje talentov«, s čimer želi povečati privlačnost turističnih poklicev, zlasti v gostinstvu in prevozništvu. Z istim namenom država tudi podpira »teden turističnih poklicev«. Leta 2025 naj bi vključeval 2500 dogodkov po vsej državi.

Na drugi strani je *Nacionalna strategija za upravljanje turističnih tokov* (2023) določila štiri cilje: geografsko razpršitev turistične dejavnosti in s tem razbremenitev turističnih centrov, podaljšanje turistične sezone in s tem zmanjšanje vpliva sezonskosti, mobilnost z nizkimi emisijami ogljika in obvladovanje turističnih tokov (OECD, 2024: 156). Za uresničevanje četrtega cilja je država ustanovila observatorij za glavne turistične kraje, ki meri odziv lokalnega prebivalstva na turistične tokove in opozarja na pozitivne in negativne vplive turizma na lokalno okolje.

Za sezonsko delo je direktorat ministrstva za gospodarstvo sprejel 15 zavez v obdobju 2023-2025, zato da bi se sezonski delavci »lahko preživljali z delom, našli dostojno stanovanje in se izobraževali«. Med njimi so ukrepi, kot so teden turističnih poklicev, več pisarn za sezonska dela, izmenjava praks za ohranjanje sezonskih delavcev, novačenje prostih gostinskih delavcev, kratka izobraževanja, iskanje javnih stanovanj in sprostitev študentskih sob za sezonske delavce, prednost pri socialnih stanovanjih za mlajše od 30 let, pogodbe z zasebnimi najemodajalci itn.

⁴ Na spletni strani (<https://www.ancv.com/presentation>) je zapisano, da agencija pomaga skoraj pet milijonom zaposlenih ali 11 milijonom, če upoštevamo še družinske člane. Pomaga pa tudi skoraj 300.000 najranljivejšim osebam v socialnih težavah, starejšim in mladim, invalidom itn.

⁵ Gl. <https://us.media.france.fr/en/content/destination-france-plan-investing-%E2%82%AC19-billion>.

⁶ Gl. <https://www.economie.gouv.fr/tourisme-15-engagements-emploi-travailleurs-saisonniers#>.

Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu

V Franciji Zakon o delu (Code du travail) določa predpise o delu, vključno z minimalno plačo in kolektivnimi pogajanjmi.⁷ Minimalna plača (salaire minimum interprofessionnel de croissance, SMIC) je zajamčena najnižja mesečna plača za vse, ki so starejši od 18 let. Januarja 2025 je znašala €1801,80 bruto oziroma €1426,30 neto na mesec za 35 delovnih ur na teden.

Po letu 1970 se zvišanja minimalne plače (SMIC) prilagajajo ne samo inflaciji, temveč tudi rasti produktivnosti in plač, zato naj bi bila minimalna plača relativno visoka v primerjavi z drugimi državami (Caroli in Gautié, 2008: 17).⁸ Solow je ugotovil, da je višja kakor v ZDA, saj prag nizke plače (tj. dve tretjini mediane plač) presega minimalno plačo le za nekaj odstotnih točk (Solow, 2008: 13). Zato pojav revnih zaposlenih ni toliko povezan z nizkimi plačami, kolikor z atipičnim zaposlovanjem, se pravi, s kratkimi zaposlitvami in pogostimi prehodi iz zaposlitve v brezposelnost (Caroli in Gautié, 2008: 22).

V Franciji imajo sindikati velik vpliv, zato je tudi delovnopravna ureditev sorazmerno stroga. A na drugi strani je sindikaliziranost zelo nizka, zato pogajanja na nacionalnih, panožnih in podjetniških ravneh niso zelo učinkovita. Zastopniki sindikatov so redko navzoči na deloviščih, kar po Caroli in Gautié (2008: 20) pojasnjuje to, da se delovnopravni predpisi ne upoštevajo v praksi.

Zaposleni se vključujejo v sindikate individualno, kar francoski sistem razlikuje od kolektivno naravnane nemškega in slovenskega sistema. Kolektivne pogodbe sklepajo predstavniki sindikalnih central in združenja delodajalcev. Glavne dejavnosti imajo svoje sektorske kolektivne pogodbe, ki veljajo za člane in nečlane sindikata. Na področju hotelirstva in gostinstva obstajata dve kolektivni pogodbi: kolektivna pogodba za hotele, kavarne in restavracije (Convention collective nationale des hôtels, cafés, restaurants, HCR), ki je bila prvič sklenjena leta 1976, in Kolektivna pogodba za zaposlene v javnih gostinskih podjetjih (Convention collective du personnel des entreprises de restauration des collectivités),⁹ prvič sklenjena leta 1983. Obe kolektivni pogodbi se redno posodabljata. Kolektivna pogodba HCR zajema vse zaposlene v dejavnosti (natakarje, kuharje, upravnike hotela itn.), ki lahko po tarifni lestvici zaslužijo od €11,72 do €27,81 na uro. Postrežba je vključena v storitev, zato napitnina ni sestavni del plače, kot, denimo, v Quebecu (Jolin, 2019).¹⁰ Kolektivna pogodba določa nekatere dodatke, na pa za delo ob nedeljah.

⁷ Zakon ima kakšnih dva tisoč strani. Dva zakona s konca devetdesetih let 20. stoletja, ki sta urejala skrajšanje delovnega časa na 35 ur, imata več tisoč strani. Caroli in Gautié (2008: 21) pravita, da je francoska zakonodaja prenormirana, nepregledna in vsebuje številne izjeme, ki odpirajo pot nestandardnemu zaposlovanju.

⁸ Zato se je med letoma 1970 in 2005 realna vrednost minimalne plače v Franciji podvojila, medtem ko se je v ZDA zmanjšala za 34%. Vendar je bila bistveno višja stopnja brezposelnosti v zadnjih dveh desetletjih, 10% v primerjavi s 5% v ZDA (Caroli in Gautié, 2008: 18).

⁹ Druga kolektivna pogodba vključuje gostinska podjetja, ki oskrbujejo šole, bolnice, podjetja, počitniške centre itn.

¹⁰ V Quebecu imajo gostinski delavci, ki delajo s strankami, nižjo minimalno plačo, ker naj bi se razlika pokrila z napitninami. Po običajih napitnina znaša od 10% do 20% vrednosti storitve, vendar vse stranke ne upoštevajo tega pravila ali ne vedo zanj. Minimalno plačilo gostinskih delavcev je torej odvisno od blagohotnosti strank.

Kolektivne pogodbe nižjih ravni morajo upoštevati zakonske predpise in sektorske kolektivne pogodbe po načelu hierarhije predpisov, ki pa se lahko krši pri nekaterih elementih delovnega razmerja, kot je najdaljše trajanje delovnega časa, ne pa pri plačilu. Tako je v kolektivnih pogodbah določen daljši delovni čas 39 ur oziroma 37 ur na teden kljub zakonsko določenim 35 uram, vendar je treba upoštevati letno omejitev 1755 oziroma 1665 ur (gl. tudi Caroli in Gautié, 2008: 176). Maksimalno število ur na teden je 46, največje omejitve za kuharja so 11 ur na dan, za receptorja 12 ur na dan, administrativno osebje 10 ur in ostale 11 ur in pol.

Temeljna oblika zaposlitve je zaposlitev za poln delovni čas in nedoločen čas (*contrat à durée indéterminée*, CDI), ki jamči varnost zaposlenemu in je osnova »socialnega državljanstva« (Guibert in Réau, 2023: 3). Delodajalec pa lahko zaposli delavca za določen čas (*contrat à durée déterminée*, CDD), a samo za omejeno obdobje (običajno za 18 mesecev, vendar je veliko izjem) in imeti mora utemeljeni razlog. Dva izmed utemeljenih razlogov sta povečan obseg dela in sezonsko delo. Zato se ta oblika pogodbe o zaposlitvi veliko uporablja v turizmu in gostinstvu. V poletnih mesecih leta 2023 je bilo denimo podpisanih 1,08 milijona pogodb o zaposlitvi, od tega 63% pogodb za določen čas (se pravi, CDD), ki so bile krajše od enega meseca.¹¹

Tretja oblika je »sezonsko delo«, ki ga v turizmu lahko opravljajo tudi državljani tretjih držav. Pogoj je, da imajo pogodbo daljšo od treh mesecev, ne smejo pa v 12 mesecih delati več kot šest mesecev. Na osnovi tega dovoljenja tujec dobi dovoljenje za prebivanje za tri leta, vendar mora za vsako delovno dovoljenje ponovno zaprositi. Za delodajalca je sezonsko delo ugodnejše, ker mu ni treba plačati odpravnine v višini 10% celotnega dohodka, ki jo je treba plačati pri zaposlitvah za določen čas (Guibert in Réau, 2023: 2-3). Guibert in Réau dodajata, da se delovni čas pogosto nezakonito podaljša in da delodajalci težijo k »nenadzorovani prožnosti«, na drugi strani pa so delovne inšpekcije redke. Francija je druga država EU po številu izdanih sezonskih delovnih dovoljenj za tujce, takoj za Italijo.¹²

V gostinstvu in turizmu je dovoljeno najemati tudi »ekstra« delo (*contrat d'extra – CDD d'usage*).¹³ Delo je omejeno, v treh mesecih ne sme presegati 60 dni, ker se sicer lahko pogodba prekvalificira v pogodbo za nedoločen čas. Ekstra delo je plačano po minimalni urni postavki (SMIC), ni pa upravičeno do odpravnine. Guégnard in Mériot (2008: 187) ga primerjata z delom na poziv in opozarjata, da je inšpekcijski nadzor onemogočen, ker imajo po začetku dela delodajalci še 48 ur časa za izročitev pisne pogodbe (Guégnard in Mériot, 2008: 187).

Zanimivo je, da tudi francoski gostinci zahtevajo podoben način plačila, ker da naj bi stimuliral zaposlene, da bi boljše opravljali svoje delo. Vendar sindikati take predloge zavračajo (Jolin, 2019: 46).

¹¹ Gl. spletno stran <https://www.france-tourisme-observation.fr/actualites/nette-reprise-de-lemploi-dans-le-secteur-de-lhotellerie-restauration-avec-des-contrats-plus-longs>.

¹² Leta 2023 je dovoljenje za sezonsko delo v EU dobilo 191.840 tujcev. Največ dovoljenj je izdala Italija (73.536), potem Francija (37.354) in Hrvaška (17.869). Gl. <https://schengen.news/eu-issued-over-191000-seasonal-work-permits-moroccans-were-main-beneficiaries/>.

¹³ Gl. *Embauche en contrat d'extra (CDD d'usage)*, dostopno na: <https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F33693>.

Guibert in Réau (2023: 3) na splošno ugotavljata, da zaposlovanje v turistični dejavnosti veliko prispeva k splošni destandardizaciji zaposlovanja, saj ima veliko zaposlenih pogodbe za določen čas, nestandardni delovni čas in krajši delovni čas.

Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah

Študije na kratko povzemajo značilnosti francoske turistične dejavnosti kot večinoma tradicionalna družinska podjetja, ki manj verjetno upoštevajo zakonske predpise ali kolektivne pogodbe, pa tudi delo na črno ni redko. Nadaljnje značilnosti so, da ima več kot 80% hotelov manj kot deset zaposlenih; da so sindikati in delodajalske organizacije v sektorju razdrobljeni in da je vključenost v sindikalne organizacije nizka (2%); da se je v zadnjih dveh desetletjih število zaposlenih v dejavnosti povečevalo povprečno za 2% na leto; da v sektorju, ki predstavlja 3,5% delovne populacije, skoraj tretjina zaposlenih prejema nizke plače;¹⁴ da je v panogi tudi podpovprečen delež menedžerjev (ena tretjina); da je fluktuacija delovne sile velika, saj je povprečno trajanje zaposlitve šest mesecev (Guégnard in Mériot, 2008: 168-169).

Ta kontekst nam pomaga razumeti študije o turističnih delavkah in delavcih, ki jih bomo predstavili v nadaljevanju. Študija »Gospodinje v francoskih hotelih: pepelka v senci« obravnava sobarice (Guégnard in Mériot, 2008). Avtorici sta v raziskavo vključili osem hotelov vseh razredov, ki so del mednarodnih verig ali neodvisni, različno veliki in geografsko razpršeni. Za študijo je bilo opravljenih 60 intervjujev, od tega 33 s sobaricami. To so večinoma starejše ženske, stare med 35 in 45 let, tujke in brez poklicnih kvalifikacij. Medtem ko tehnični napredek (spletne rezervacije, elektronski ključi itn.) spreminja naravo dela drugih hotelskih delavcev, se dela sobaric skoraj ni dotaknil.

Sobarice predstavljajo 20% delovne sile v turizmu. V nasprotju s splošnimi značilnostmi drugih zaposlenih, za katere velja, da je polovica mlajših od 30 let in da hitro menjavajo zaposlitev, sobarice redko menjajo zaposlitev. Intervjuji s hotelskimi menedžerji so pokazali, da je večina tujk, ki slabo obvlada francoščino. Kvalifikacij jim ne priznavajo, saj celo najimenoitnejši hoteli ne zahtevajo uradnih kvalifikacij, ki jih je sicer mogoče pridobiti v javnih šolah. Velika socialna ločnica je med receptorji in natakarji, ki imajo neposreden stik s strankami, ter sobaricami, ki opravljajo delo v ozadju.

Sobarice morajo počistiti med 13 in 18 sob na dan, med 2 in 4 sobe na uro. Norme so manjše v hotelih višjih razredov, največje pa pri čistilnih servisih, ki zahtevajo 24 očiščenih sob na dan. Toda intervjuvanke so trdile, da celo 30 minut ni dovolj, da bi bila soba brezhibno čista. Večinoma so sobarice (se pravi, ženske, saj so moški redki) same odgovorne za nadzor, samo v hotelih višjih razredov jih nekdo nadzoruje.

¹⁴ Omenjeni delež turističnih delavcev v delovni populaciji (3,5%) je veliko manjši od tistega, ki smo ga navedli na začetku po študiji OECD (7,7%). Razlike so rezultat različnih statističnih definicij turistične dejavnosti. Zanimivo razpravo o težavah, kako v statistiki ločiti turistično potrošnjo od domače potrošnje, gl. Violier (2019).

Hoteli sklepajo z njimi vse vrste pogodb o zaposlitvi, za nedoločen in določen čas, sezonsko in »ekstra« delo ter jih najemajo prek čistilnih servisov. Le hoteli visokih razredov jih redno zaposlujejo, drugi zaposlujejo za nedoločen čas samo zaposlene, ki opravljajo nadzor, sobarice pa za določen čas ali kot »ekstra« delo. Redke lahko napredujejo v nadzornice, če so pripravljene izpolniti tako rekoč vsako zahtevo. Med sobaricami je velika konkurenca za stalno zaposlitev, zlasti med tistimi, ki delajo prek »ekstra« pogodb. Te se borijo za več sob, zato da več zaslužijo in da se hkrati dokažejo vredne zaposlitve. Vendar lahko traja več let, da dosežejo cilj, z vnemo pa dvigujejo normo vsem. Medtem ko se norme zvišujejo, se plačila znižujejo. V cenejših hotelih je čiščenje ene sobe vredno od €1,5 do €2,5, se pravi, ceno kave (Guégnard in Mériot, 2008). Večina hotelov je prekinila pogodbo s čistilnimi servisi, ker zaradi intenzivnosti dela čiščenje ni bilo zadovoljivo.

V drugi študiji »Prodajati luksuz z odbitkom« je Gabriele Pinna (2013) raziskovala organizacijo dela v hotelih višjih razredov. Avtorica je opravila raziskavo skrivaj kot zaposlena v dveh hotelih. V hotelu s štirimi zvezdicami je delala šest mesecev, v luksuznem hotelu pa štiri mesece. Oba sta v osrednjem delu Pariza, imata najsodobnejšo »dizajn« opremo in sta zelo draga. Na kratko je avtorica povzela svoje ugotovitve takole: prihod premožnih tujcev je omogočil razvoj hotelov »visokega razreda«, vendar pa se z njimi niso izboljšale delovne razmere.

Razliko med hoteloma vidimo že v osnovni primerjavi. Medtem ko je imel luksuzni hotel tri zaposlene na sobo, je imel hotel s štirimi zvezdicami enega zaposlenega na dve sobi. Poleg tega je v luksuznem hotelu prevladoval profesionalen kader pri delu s strankami (front office) in celo med osebjem, ki nima stikov s strankami (back office).¹⁵ V hotelu s štirimi zvezdicami pa je delalo pretežno osebje brez izkušenj (npr. študenti), sobe pa je čistilo osebje, ki se ga je najemalo prek podizvajalcev. Čistilke, večinoma Indijke in Afričanke, so lahko delale za več hotelov hkrati in so bile plačane »po kosu«, se pravi, po številu očiščenih sob. Od sobaric se ni zahtevala usposobljenost ali delovne izkušnje, usposabljanje se je opravilo na delovnem mestu.¹⁶ Uniforme in obutev so si zaposleni morali kupiti sami. Avtorica je opisala organizacijo dela v turistični dejavnosti kot slabo prilagojeni neotaylorizem, ki je zaznamovan s »kadrovske racionalizacije« (Pinna, 2013: 27). V takem okolju je bilo delo »večopravilno«, vsak je bil odgovoren za vse, vsak se je moral znajti v vseh okoliščinah, po potrebi opraviti dela drugih, če je zmanjkalo kadra, na primer, receptor pospraviti sobo. To storitev je Pinna imenovala »luksuz z odbitkom«, ker je po kakovosti storitev bolj podobna storitvam hotelskih verig ali hitri prehrani. Opazila pa je, da so bili zaposleni zelo spoštljivi do gostov, kot da bi se zavedali, da storitve niso na primerni ravni.

Tretja raziskava se je ukvarjala s sezonskimi delavci na atlantski obali v departmaju Vendée (Guibert, 2023), ki se prilagajajo temu, da v času počitnic, od maja do septembra, množica

¹⁵ Vseeno so bile med njimi velike razlike v plačah. Zaposleni »v ozadju« so dobili le minimalno plačo (SMIC), medtem ko so zaposleni, ki delajo s strankami, dobili višje plače, bonuse in nagrade za uspešnost.

¹⁶ Zato se Guibert in Réau (2021) v članku, v katerem se ukvarjata z okrevanjem turistične dejavnosti po pandemiji, zavzemata za večji poudarek na izobraževanju in hkrati za »prevrednotenje« poklicev v gostinstvu in turizmu (Guibert in Réau, 2021: 45).

obiskovalcev znatno poveča potrebo po delu za določen čas (CDD) in sezonskem delu.¹⁷ Z intervjuji je avtor poskušal odgovoriti na vprašanje, kaj motivira sezonske delavce, da delajo v začasnih zaposlitvah, čeprav samo redna zaposlitev zagotavlja socialno in ekonomsko varnost.

Avtor študije je naredil 60 intervjujev z natakarji, vzdrževalci, receptorji, inštruktorji deskanja in jadranja ter reševalci iz vode. Čeprav so mu vsi pojasnjevali, da delajo poleti zaradi zaslužka, pa niso vsi opravljali dela zgolj zaradi denarja. Nekateri so opravljali delo iz »strasti« (med njimi številni učitelji deskanja in jadranja), nekateri iz nuje (pomivalci posode in čistilke). Vendar pa so omenjali tudi druge razloge, zakaj so opravljali to delo več zaporednih sezon. Nekatere je veselilo, da se vsako poletje srečujejo z istimi ljudmi. Nekateri so menili, da so s svojim krogom sodelavcev povezani v skupnost. Nekatere je osrečevalo, da imajo po sezoni več prostega časa ali da lahko potujejo. Tisti, ki so delali v barih, restavracijah in klubih, jih je veselilo druženje s strankami, ali pa so imeli kraje, kjer so delali, za »lepe« in »zabavne«. Kljub temu pa so mnogi, ko so se začeli starati in se želeli ustaliti, dobili stalnega partnerja in otroke, ko so vse težje usklajevali družinsko in poklicno življenje in ko je okolica začela pričakovati pogodbo o zaposlitvi za nedoločen čas, imeli vse manj želje po sezonskem delu, po nenehnem prehajanju iz zaposlenosti v brezposelnost. Tedaj so te razne ugodnosti sezonskega dela, občutek »samoizpolnjevanja« in opravljanja dela iz »strasti«, zbledele in so se le redko spremenile v trajno zadovoljstvo.

Sklepne ugotovitve

Francija je »prva svetovna turistična destinacija«, ki po številu obiskov daleč presega druge države. Decentralizirano državno upravljanje se deli med ministrstvo za gospodarstvo, regionalnimi odbori za turizem, departmajskimi odbori za turizem, javnimi ustanovami za medobčinsko sodelovanje in turističnimi pisarnami. Upravljanje je »deljeno« v smislu, da regije in departmaji načrtujejo turistični razvoj na svojem področju, država pa sofinancira investicije na osnovi pogodb. Strateško funkcijo opravlja Medministrski odbor za turizem, ki ga vodi predsednik vlade. Odbor se posveča razpravam o splošnih prioritetah turističnega razvoja. Obstajata še vsedržavni organizaciji. ATOU France skrbi za podporo razvoju francoskega turizma, ANCV pa za socialni turizem. Zadnji strateški dokument *Plan Destination France 2030* je bil sprejet leta 2021. Tudi Francija se srečuje s pomanjkanjem delovne sile, ki ga poskuša reševati s kampanjami in raznimi spodbudami za sezonsko delo.

Meritve kažejo, da je francoska minimalna plača relativno višja v primerjavi z drugimi državami, zato pojav revnih zaposlenih ni posledica nizkih plač, temveč predvsem nestandardnih oblik zaposlovanja, kratkih zaposlitev in pogostih prehodov iz zaposlitve v brezposelnost. Po študijah se v turizmu in gostinstvu najpogosteje uporabljajo naslednje nestandardne oblike: zaposlovanje za določen čas, sezonsko delo in »ekstra« pogodbe. Kljub sorazmerno velikemu družbenemu vplivu sindikatov je delež sindikalnega članstva zelo nizek (2%), zato je socialni dialog po mnenju strokovnjakov manj učinkovit. Če primerjamo francosko panožno pogodbo s

¹⁷ Leta 2016 je v pokrajini Vendée 63% turističnih delavcev in delavk delalo za določen čas, od tega je bilo 74% starih med 18 in 24 let (Guibert, 2023: 13-14).

slovensko, je francoski dodatek za nočno delo nižji kakor v Sloveniji (30% proti 50% v Sloveniji), za delo ob nedeljah pa ga ni.

Raziskovalne študije pokažejo tveganja, če se znižuje stroške za zaposlene, ker to lahko kritično ogrozi kakovost storitve. Opozorijo pa tudi, da je problem sezonskosti v turizmu treba reševati skozi perspektivo redne zaposlitve, ki omogoča »socialno državljanstvo« zaposlenim in edino lahko dolgoročno zadrži delavce v gostinstvu in turizmu.

Literatura

Caroli, Ève in Jérôme Gautié (2008). Low-Wage Work: The Political Debate and Research Agenda in France. Objavljeno v: Ève Caroli in Jérôme Gautié (ur.), *Low-wage work in France*, New York: Russell Sage Foundation, str. 16-27.

Diekmann, Anya in Scott McCabe (2011). Systems of social tourism in the European Union: a critical review. *Current Issues in Tourism* 14 (5), 417-430.

Guibert, Christophe in Bertrand Réau (2021). Les travailleurs du tourisme dans la tourmente. Alternatives économiques: L'Économie politique 3 (91), 36-46.

Guibert, Christophe in Bertrand Réau (2023). Introduction: What Does Working in the Tourism Sector Mean?. Objavljeno v: Christophe Guibert in Bertrand Réau (ur.), *Employment and Tourism New Research Perspectives in the Social Sciences*, Springer, <https://doi.org/10.1007/978-3-031-31659-3>.

Guibert, Christophe (2023). Making It Through the Tourist Season: Summer Work in Seaside Resorts. Objavljeno v: Christophe Guibert in Bertrand Réau (ur.), *Employment and Tourism New Research Perspectives in the Social Sciences*, Springer, <https://doi.org/10.1007/978-3-031-31659-3>.

Guégnard, Christine in Sylvie-Anne Mériot (2008). Housekeepers in French Hotels: Cinderella in the Shadows. Objavljeno v: Ève Caroli and Jérôme Gautié (ur.), *Low-wage work in France*, New York: Russell Sage Foundation, str. 168-208.

Jégouzo, Laurence (2019). »L'évolution de la politique publique du tourisme en France«, *Mondes du Tourisme* 15, 1. junij, <http://journals.openedition.org/tourisme/2193>.

Jolin, Louis (2019). Le cadre juridique de travail des employés de service du secteur de la restauration. La question spécifique du salaire. Objavljeno v: Christophe Guibert, Jean Lagueux in Nathalie Montargot (ur.), *Mondes du Tourisme* 16 (Tourisme et emplois: singularités, permanences, transformations), 1. december, <http://journals.openedition.org/tourisme/2301>.

OECD (2024). *OECD Tourism Trends and Policies 2024*, Pariz: OECD Publishing, <https://doi.org/10.1787/80885d8b-en>.

Pinna, Gabriele (2013). Vendre du luxe au rabais: Une étude de cas dans l'hôtellerie haut de gamme à Paris, *Travail et Emploi*, 136, 21–34.

Solow, Robert (2008). The French Story. Objavljeno v: Ève Caroli in Jérôme Gautié (ur.), *Low-wage work in France*, New York: Russell Sage Foundation, str. 1-15.

Violier, Philippe (2019). Contribution à une approche renouvelée des statistiques sur l'emploi touristique. Objavljeno v: Christophe Guibert, Jean Lagueux in Nathalie Montargot (ur.), *Mondes du Tourisme* 16 (Tourisme et emplois: singularités, permanences, transformations), 1. december, <http://journals.openedition.org/tourisme/2301>.

Vlès, Vincent, Emmanuelle Marcelpoil in Isabelle Frochot (2014). Strengths and Paradoxes of French Tourism Planning. Objavljeno v: Carlos Costa, Emese Panyik in Dimitrios Buhalis (ur.), *European Tourism Planning and Organisation Systems: The EU Member States*, Bristol - Buffalo – Toronto: Channel View Publications.

Italija

Splošni podatki o sektorju gostinstva in turizma v državi

V Italiji se je množični turizem razvil v šestdesetih letih 20. stoletja, ko je gospodarski razcvet omogočil razmah mednarodnega in predvsem domačega turizma. Daljše počitnice so postale del italijanskega življenjskega stila, sredi osemdesetih let si jih je lahko privoščila skoraj polovica prebivalstva (Manente in Minghetti, 2014: 319).

Leta 2022 je bila Italija po številu prihodov tujih turistov na petem mestu za Francijo, Španijo, ZDA in Turčijo (OECD, 2024: 21). Pandemija je Italijo prizadela bolj kakor druge države, zato je imela 23% manj prihodov tujih turistov kakor leta 2019 in okoli 50 milijonov prihodov v primerjavi s 64,5 milijona pred pandemijo (OECD, 2024: 20). Veliko manj pa so se znižali prihodki iz turizma, ki so bili za 6% manjši (46,6 milijarde) v primerjavi z letom 2019 (49,6 milijarde). Italija je iz turistične dejavnosti ustvarila 19,2 milijarde prihodkov, če odštejemo izdatke italijanskih turistov v tujini.

Toda po podatkih Ministrstva za turizem (Ministero del turismo, 2024) si je turistična dejavnost leta 2023 opomogla in celo presegla rekorde iz leta 2019. Po preliminarnih podatkih so se prihodki povečali za dobra dva odstotka v primerjavi z letom 2019, še bolj pa nočitve. To leto so prvič po pandemiji tudi prihodi tujih turistov presegli domače turiste.

Po podatkih OECD je leta 2019 italijanski turizem ustvaril 6.2% BDP. Zaposloval je okoli dva milijona oseb, s čimer je predstavljal okoli devet odstotkov vseh zaposlenih v tem letu (OECD, 2024: 189).¹⁸ Podjetje Randstad v svoji študiji opozarja, da produktivnost pada in je bila leta 2019 20% nižja v primerjavi z letom 2000 (Randstad, 2024: 11).

Na splošno naj bi zgodovinska mesta in obmorski kraji privlačili največ turistov (Manente in Minghetti, 2014: 324). Benečija (Veneto) je bila regija z največ turističnih prenočitev v Italiji (15,9% vseh prenočitev). Malo manj jih je imela regija Trentinsko-Zgornje Poadižje (Trentino-Alto Adige, 12,4%). Malo več kot deset odstotkov pa so imele regije Toskana, Lombardija in Lacij. Skratka, največ prenočitev je imel severovzhodni del Italije (39,2%), potem osrednji del (24%), za njima pa severozahodni del (17,7%) (Ministero del turismo, 2024). Po podatkih iz leta

¹⁸ Vrednosti se zelo razlikujejo glede na statistični zajem podatkov. Podjetje Randstad je izračunalo, da je leta 2022 turistična dejavnost v ožjem pomenu (se pravi, z namestitvami in gostinstvom) ustvarila približno 3,9% BDP in predstavljala okoli 6,6% delovne populacije (Randstad, 2024: 11). Italijanski statistični urad ISTAT je oblikoval turistični satelitski račun, s tem da je v deležih ločil potrošnjo turistov v dejavnostih gostinstva, prometa, trgovine itn. od lokalne potrošnje. Tako je prišel do 1,17 milijona zaposlenih. Ta podatek se zelo razlikuje od drugih meritev, ki kažejo celo 2,78 milijona zaposlenih v turizmu (EBNT, 2022)

2022 je tri četrtine tujih gostov prihajalo iz drugih držav EU, med katerimi so močno prevladovali državljani in državljanke Nemčije. Med gosti neevropskih držav pa so prevladovali obiskovalci iz ZDA (Randstad, 2024: 22).

Študija organizacije Ente bilaterale nazionale del turismo (EBNT), ki so jo ustanovili socialni partnerji (se pravi, panožne delodajalske organizacije in sindikati) s področja turizma, kaže, da se vse od leta 2013 število zasebnih namestitev povečuje hitreje od hotelskih. Na ta trend so se hoteli odzvali s povečevanjem kapacitet visokega razreda s štiri ali petimi zvezdicami (EBNT, 2022: 5-6). Po najnovejših podatkih Ministrstva za turizem se je ta trend nadaljeval tudi leta 2023, ko so se v primerjavi s predhodnim letom precej povečali prihodi in nočitve v zasebnih namestitvah: število prihodov se je povečalo za 17%, število nočitev pa za 11% (Ministero del turismo, 2024). Poročilo EBNT še omenja, da se pripravljajo nacionalni predpisi za javni nadzor nad kakovostjo zasebnih storitev, ki so jih že sprejele nekatere regije.

Druga dolgoročnejša tendenca je spreminjanje turističnih navad, da se trajanje počitnic tendenčno skrajšuje, da vse več turistov prihaja na mikro počitnice (microvacanze) (EBNT, 2022: 6). Samo leta 2022 so se bivanja podaljšala v primerjavi z letom 2019 tako pri domačih turistih (3,33 nočitve glede na 3,26 nočitve leta 2019) kakor pri tujih (3,65 nočitve glede na 3,39 nočitve leta 2019) (Randstad, 2024: 24), toda to je zelo verjetno bil učinek pandemije.

Vse študije poudarjajo sezonskost kot največjo specifičnost turistične dejavnosti. Študija EBNT (2024: 9) je ponazorila medletna nihanja s podatki o številu podjetij in zaposlenih februarja, ko je za večino Italije čas zunaj sezone, in julija med poletno sezono. Februarja je bilo vseh podjetij 182.525, zaposlenih pa 1.135.184. Julija se je število podjetij povečalo na 220.610 in število zaposlenih na 1.667.247 zaposlenih (podatki za leto 2023).

Državno upravljanje turizma in njegovi glavni cilji

Potem ko je bil prvi zakon o turizmu sprejet leta 1910, je turistična dejavnost dobila svoje ministrstvo leta 1959 z ustanovitvijo Ministrstva za turizem in spektakel. Po referendumski odločitvi leta 1993, da se ministrstvo razpusti, se je turistična dejavnost selila med vladnimi resorji, med ministrstvom za industrijo, ministrstvom za regionalni razvoj, ministrstvom za kmetijstvo in gozdarstvo, ministrstvom za kulturno dediščino in ministrstvom za kulturo. Leta 2009 je turizem spet dobil nazaj svoje ministrstvo (Ministero del Turismo), a brez proračuna. Leta 2019 pa je prvič po letu 1993 dobil tudi svoj proračun. Poleg ministra in generalnega sekretarja ima ministrstvo tri generalne direktorate: direktorat za splošne zadeve in človeške vire, za načrtovanje in politike v turizmu ter za vrednotenje in spodbujanje turizma (Randstad, 2024: 7-8). Ministrstvo je zadolženo za nacionalno strateško usklajevanje in razvojne načrte.

Za promocijo in marketing je zadolžena Nacionalna agencija za turizem (Agenzia nazionale del turismo, ENIT SpA), za promocijo in vzdrževanje gorskih aktivnosti (planinskih koč, poti ipd.) pa združenje Alpinski klub Italije (*Club Alpino Italiano*).

Po ukinitvi ministrstva za turizem z referendumom leta 1993 so se mnoge dejavnosti in pristojnosti ministrstva prenesle na regije in avtonomne pokrajine (Manente in Minghetti, 2014: 326). Regije imajo zakonska pooblastila, sprejemajo triletna načrta s cilji in smernicami za upravljanje turizma. Nacionalni in regionalni organi sodelujejo na podlagi sporazumov, delo pa koordinira Združena konferenca (Conferenza unificata).

Po podatkih OECD (2024: 189) je proračun za turizem znašal €421,3 milijona in je za 53% presegel proračun predhodnega leta. Povečanje se je predvsem nanašalo na tekoče in kapitalske stroške, manjši del pa na odpravljanje posledic naravnih nesreč (poplav in požarov), ki so prizadele turistične kraje. Specializirani družbi ENIT in *Club Alpino Italiano* sta dobili €42 milijonov za svoje delovanje.

Nacionalni načrt za okrevanje in odpornost (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, PNRR) je namenil tudi izredna sredstva v višini €2,4 milijarde, ki jih mora Ministrstvo za turizem porabiti do leta 2026, ter €500 milijonov za regulacijo poklica turističnih vodnikov (Ordinamento delle professioni delle guide turistiche) (Randstad, 2024: 51-56). Sredstva so predvsem namenjena za povečanje konkurenčnosti turističnih podjetij na osnovi trajnostnih, inovativnih in digitaliziranih turističnih storitev (t.i. turizem 4.0). Med naložbami se poudarjata Digitalno turistično vozlišče (Digital Tourism Hub) – enotna in integrirana digitalna platforma, ki bo vključevala »podatkovno jezero« in modele umetne inteligence za analizo vedenja uporabnikov na spletu –, ter projekt Caput Mundi, ki bo bolje predstavil poganski in krščanski Rim ob Jubileju 2025 (tj. katoliško sveto leto). Investicije z drugih področij PNRR deloma pokrivajo področje turizma, ki bodo po oceni Randstada (2024: 53) prinesle dodatnih 11 milijard naložb za turizem. V tem okviru je €1,46 milijarde namenjeno za »glavne kulturne znamenitosti« po vseh italijanskih regijah (Randstad, 2024: 53). Manjša naselja pa bodo dobila povprečno €20 milijonov za »kulturno, socialno in gospodarsko obnovo kraja, ki mu grozi opustošenje ali zanemarjanje« (skupno 228 projektov).

Področje turizma prejema tudi redna sredstva iz evropskih kohezijskih skladov, dodatnih naložb pa se nadeja iz priprav na zimske olimpijske igre Milano-Cortina 2026, ki naj bi se financirale s prodajo vstopnic in televizijskih pravic.

Leta 2022 je bil objavljen *Strateški načrt za turizem 2023-27* (Piano Strategico del Turismo, PST).¹⁹ Več sto strani dolg dokument je študija OECD povzela s štirimi strateškimi stebri: 1. skrb za okolje in odpornost na podnebne spremembe; 2. ohranjanje kulturne dediščine in vključevanje skupnosti; 3. razširitev turistične ponudbe zunaj sezone in na turistično manj obiskana področja; 4. spodbujanje odgovornih turističnih navad. Druge pomembne naloge so po OECD izboljšati turistično statistiko, da se okrepi na informacijah temelječa turistična politika; razvoj digitalnih orodij za izboljšanje potovalne izkušnje turistov; reševanje problemov

s pomanjkanjem delovne sile; sodelovanje z zainteresiranimi partnerji na področju turizma pri izvajanju strateškega načrta.

Italija poskuša spodbuditi turistično dejavnost in reševati problem pomanjkanja delovne sile z naslednjimi ukrepi.

Na področju davkov je zmanjšala najnižjo vrednost blaga na €70, za katero lahko tujci (ki niso državljani EU) uveljavljajo oprostitev davka na dodano vrednost. S tem želijo tujce, predvsem kitajske turiste, spodbuditi k nakupu svojih luksuznih blag.

Na področju izobraževanja se financirajo izobraževanja za zaposlene, ki se želijo preučiti ali dobiti dodatna znanja.

Na področju zaposlovanja je vlada oblikovala »prehodni program za vstop sezonskih in nesezonskih delavk in delavcev iz tretjih držav za obdobje 2023-2025«, s katerim je zelo povečala kvoto za delovna dovoljenja. Prehodni program dovoljuje, da se leta 2025 izda 110.000 dovoljenj za sezonske delavce, okoli 70.000 za nesezonske delavce in 730 za samozaposlene, ki bodo delali v kmetijstvu, gozdarstvu, turizmu in oskrbi.²⁰

Na področju plač vlada stimulira zaposlene z nizkimi plačami, s tem da jih je opravičila plačila davkov za nočno delo in delo ob praznikih. To je začasni ukrep, ki je bil podaljšan do septembra 2025.

Na gospodarskem področju država pomaga s subvencijami, davčnimi razbremenitvami in posojili srednjim in malim podjetjem ter določenim turističnim krajem.

Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu

Podobno kot drugod so tudi v Italiji hierarhična razmerja med pravnimi viri: ustavo, civilnim in delovnim zakonom, uredbami in kolektivnimi pogodbami. Vendar so kolektivne pogodbe nesorazmerno pomembne, ker Italija ne določa minimalne plače na državni ravni, temveč se plačilni razredi določajo na ravni dejavnosti s kolektivnimi pogodbami. Za zaposlene pa so tudi pomembne, ker zakoni dopuščajo precej odstopanj od zakonskih določil, ki se zato določajo s pogajanjem med socialnimi partnerji. Iannuzzi in Sacchetto (2022) sta poudarila, da je bilo konec prejšnjega desetletja v Italiji več kot 800 kolektivnih pogodb, od katerih številne sklepajo komajda reprezentativni sindikati in delodajalske organizacije. Te pogodbe so potem za podjetja alternativa kolektivnim pogodbam, ki jih sklepajo reprezentativni socialni partnerji in so za podjetja manj ugodna. Razlike v plačah med enimi in drugimi pogodbami so lahko kar 20%.

²⁰ Gl. spletni strani <https://www.infomigrants.net/en/post/58932/italy-a-quarter-of-jobs-offered-to-foreign-workers> in <https://schengen.news/italys-travel-tourism-sector-sees-major-labour-shortage-as-1-in-7-jobs-remains-unfilled/>; o pridobivanju dovoljenj gl. <https://integrazioneimmigranti.gov.it/en-gb/Ricerca-norme/Dettaglio-norma/id/6/Working-in-Italy>.

Socialni partnerji s področja turizma in gostinstva so ustanovili svojo organizacijo EBNT (Ente bilaterale nazionale del turismo),²¹ ki bedi nad kolektivnimi pogajanjmi in opravlja tudi druge dejavnosti na področju zaposlovanja, poklicnega usposabljanja in raziskovanja. Njene raziskave so nam pomagale določiti najpogostejše oblike pogodb o zaposlitvi v turizmu.

Po raziskavi EBNT so leta 2023 še vedno prevladovale pogodbe o zaposlitvi za nedoločen čas (contratto a tempo indeterminato) s 54% v primerjavi s pogodbami za določen čas (contratto a tempo determinato), ki jih je bilo 45% (EBNT, 2024: 15). Toda časovna primerjava kaže, da se delež pogodb za nedoločen čas iz leta v leto zmanjšuje (Miracolini, 2019: 5, 9). Ob tem je treba še povedati, da več kot polovica vseh zaposlenih v turizmu dela s krajšim delovnim časom (51,2%, gl. EBNT, 2024: 15), se pravi, polovica vseh zaposlenih za nedoločen in določen čas.

Zakon št. 81 iz leta 2015 je odpravil utemeljene razloge za zaposlitev za določen čas do 36 mesecev, ko se samodejno pretvori v zaposlitev za nedoločen čas. Toda dejavnostim sezonske narave že prej ni bilo treba upoštevati maksimalnega trajanja zaposlitve. Zanje tudi ne velja omejitev, da lahko podjetje zaposli za določen čas samo 20% svojih zaposlenih ali da morajo upoštevati prekinitve med zaposlitvami. Zakon iz leta 2018 je potem skrajšal zaposlovanje za določen čas brez utemeljitve na 12 mesecev, z utemeljitvijo pa do 24 mesecev. Utemeljen razlog je še vedno sezonskost dejavnosti, kot sta kmetijstvo in turizem. Ob časovnem prekoračenju se pogodba za določen čas samodejno spremeni v pogodbo za nedoločen čas (Miracolini, 2019: 15-20).

V skladu z odstopanji, ki jih zakon dopušča v kolektivnih pogajanjih, so socialni partnerji razširili možnosti zaposlovanja za določen čas zaradi sezonskosti. Po zakonu se lahko v tem primeru zaposluje kontinuirano 70 dni ali nekontinuirano 120 dni. Socialni partnerji pa so upoštevali, da so turistična podjetja lahko odprta ves čas, a imajo potrebo po zaposlitvah ciklično skozi leto. Zato so med mnogimi drugimi izjemami vnesli oblike zaposlovanja za določen čas, ki so bile prilagojene cikličnemu zaposlovanju (Miracolini, 2019: 19-20). Po študiji EBNT (2024: 19) je polovica vseh zaposlenih za določen čas delala po zakonskih izjemah, petina pa po izjemah kolektivne pogodbe.

Okoli 11% zaposlenih opravlja občasno delo na poziv (lavoro intermittente ali lavoro a chiamata) (EBNT, 2024: 20). Po pogodbi mora delavec priti na delo, ko ga pozove delodajalec, se pravi, da ne ve vnaprej, kdaj in koliko časa bo moral delati. Zakon določa, da se lahko opravlja največ 400 ur v treh koledarskih letih, vendar pa najvišji prag ne velja za sezonske dejavnosti.

Okoli 7% vseh zaposlenih ima status vajencev (EBNT, 2024: 19). Zakon dopušča, da kolektivne pogodbe določijo izjeme od splošnega pravila, po katerem morajo vajenci delati po pogodbi za nedoločen čas. Kolektivna pogodba za turizem omogoča ne samo zaposlovanje za določen čas, temveč lahko delo za določen čas razporedi na več sezon. Vendar po kolektivni pogodbi skupno trajanje takih zaposlitev ne sme presegati 48 zaporednih mesecev (Miracolini, 2019: 19-20).

²¹ EBNT so leta 1991 ustanovili delodajalske organizacije Federalberghi, Fipe, Fiavet in Fita na eni strani, na drugi pa sindikati Filcams - CGIL, Fisascat – CISL in Uiltucs – UIL.

Po letu 2015 obstaja tudi ekstra delo (lavoro extra) za določen čas v obsegu največ tri dni na teden. Zakon je dopustil to delo v turističnem in javnem sektorju, če se zanj odločijo socialni partnerji v kolektivnih pogodbah. Leta 2023 je bilo 7.367 tako imenovanih ekstra delavcev ali 0,5 % vseh zaposlenih (EBNT, 2024: 18).

Turistično podjetje lahko tudi najame delavce, ki so zaposleni pri agenciji (contratto di somministrazione). Zakon omejuje delež agencijskih delavcev na 30% vseh zaposlenih. Če jih turistično podjetje vzame za določen čas, jih ne more za manj kot tri mesece. Če delodajalec ne more zagotavljati dela, so upravičeni do najmanj 25% plače, ki bi jo dobili, če bi delali poln delovni čas (Miracolini, 2019: 28-31).

Treba je še povedati, da je delo v turizmu feminizirano, saj je med zaposlenimi 52,3% žensk (EBNT, 2024: 11). Italijanska turistična dejavnost na sploh dosega rekorde na mnogih področjih. Zelo velik delež je tujcev. Sredi leta 2023 je v turizmu delalo kar 26,8% tujcev (julija 445.044 oseb), vendar se je delež zelo zmanjšal zunaj sezone, februarja 2023 na 298.510 oseb (EBNT, 2024: 21). V turizmu je zaposlenih še enkrat več za določen čas, kot je povprečje za celotno gospodarstvo (41% v turizmu proti 22% v celotnem gospodarstvu), sezonskih delavcev pa je bilo 14% (2% v celotnem gospodarstvu). Tudi naslednji podatki presegajo povprečja za celotno gospodarstvo: skoraj polovica zaposlenih je mlajših od 35 let, 82% je zaposlenih z nižjimi kvalifikacijami (podatki za leto 2019, gl. EBNT, 2022: 8). Za nameček obstaja zelo visoka stopnja delovnopravnih kršitev, leta 2020 je bila 75% kršitev s področja turizma in gostinstva (skupaj 10.472 kršitev; gl. EBNT, 2022: 8).

Nova kolektivna pogodba za turizem je bila sklenjena julija 2024.²² Med drugim določa minimalne bruto plače za devet ravni poklicev. Kolektivna pogodba je prinesla prva večja zvišanja plač po letu 2016. Po pogodbi med julijem 2024 in majem 2025 v hotelih višjega razreda (s tremi zvezdicami in več) zaposleni najnižjega razreda prejemajo bruto €1.350 na mesec ali €7.85 na uro, v najvišjem razredu pa €2.310 na mesec ali €13,43 na uro. Osnovna plača je od €812 neto na mesec za najnižjo poklicno raven do €1.789 za najvišjo raven. V hotelih najnižjih razredov je bruto plača celo nekaj evrov nižja.

Povprečna plača za četrto raven je €1.621 bruto na mesec ali €9,42 na uro. Po kolektivni pogodbi se bo plača postopoma zviševala do leta 2027. Po več obrokih se bo bruto plača za četrto poklicno raven povečala za €200 do leta 2027.

Po kolektivni pogodbi običajni delovni teden obsega 40 delovnih ur, ure so navadno razporejene na pet dni in pol na teden. Delovni teden, vključno z nadurami, ne sme presegati

²² Za besedilo gl. spletno stran https://www.confcommerciomilano.it/export/sites/unione/doc/contratti_lavoro/contrattazione_collettiva/ccnl-turismo-ipotesi-di-accordo-5-luglio-2024.pdf. Spmembe so povzete na spletni strani <https://farecontrattazione.adapt.it/per-una-storia-della-contrattazione-collettiva-in-italia-221-il-rinnovo-del-contratto-del-turismo-ridefinito-lambito-di-applicazione-novita-sugli-appalti-e-le-figure-professionali/>

48 ur. Šest mesecev je referenčno obdobje, ko je treba obračunati opravljene ure na tedenska povprečja.

Vsak zaposleni ima lahko največ 260 nadur na leto. Dodatek za nadurno delo znaša 30% in za nočno delo 60%.

Zaposleni v turističnem sektorju imajo pravico do štirih tednov dopusta na leto.

Odpovedni čas je od 15 dni do šest mesecev glede na kvalifikacije in delovno dobo.

Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah

V Italiji se je med letoma 2010 in 2019 povečevalo povpraševanje po turističnih storitvah in z njim zaposlovanje za povprečno 2,2 odstotka na leto. S pandemijo COVID-19 se je število zaposlenih zmanjšalo z 1,3 na 0,95 milijona, torej je skoraj vsak tretji izgubil zaposlitev, med njimi predvsem zaposleni za določen čas (EBNT, 2022: 12-13). A postpandemijsko okrevanje ni prineslo olajšanja za zaposlene, saj je, kot ugotavlja študija EBNT, prineslo nazadovanje pri priznanju kvalifikacij, kakovosti storitev in stabilnosti zaposlovanja (EBNT, 2022: 14).

V nadaljevanju predstavljamo tri študije o zaposlovanju v turizmu.

Guidetti, Pedrini in Zamparini (2021) so poleti 2013 naredili anketo med 407 sezonskimi delavci v Riminiju, centru italijanskega množičnega turizma, kjer skoraj četrtnina prebivalstva dela v turizmu. Anketa je zajela 87% mlajših od 29 let, ki so večinoma delali kot natakarji in pomočniki v kuhinji. Avtorji se v članku igrajo z idejo o sezonskem delu kot »izpolnjujočih slabih službah« (fulfilling bad jobs), se pravi, sprašujejo se, ali lahko nekatere prednosti in pričakovanja iskalcev zaposlitve (več časa zunaj sezone za druge dejavnosti, občevanje s strankami itn.) odtehtajo slabe delovne razmere in negotovost zaposlitve. V statističnih analizah so pokazali, da so v nasprotju s pričakovanji mlajši kritičnejši do 'slabega' sezonskega dela kakor starejši, da je delo s strankami bolj izpolnjujoče kakor druga sezonska dela (kuhinja, čiščenje) in da je bolj izpolnjujoče delo s krajšim časom kakor delo za polni čas. Na podlagi ugotovitev avtorji sklepajo, da bi se lahko zvišalo subjektivno doživljanje kakovosti dela, če bi sezonski delavci krožili med deli in bi jih več imelo možnost opravljati delo s strankami. Njihov drugi sklep je bil, da bi turistična podjetja lahko ponudila več del s krajšim delovnim časom in posebne nagrade za delo ponoči in ob vikendih. Za javne politike so predlagali aktivne politike zaposlovanja za mlade v turizmu in izobraževalne programe zunaj sezone, kar pa je vendarle v nasprotju z njihovimi lastnimi ugotovitvami, da kvalifikacije nimajo vpliva na kakovost zaposlitev.

Gabriele Pinna (2023) se je v svoji študiji spraševala o protislovju med zahtevnimi veščinami turističnih delavcev (socialne spretnosti, znanje jezikov in informatike, delo v izmenah, ponoči in konec tedna) na eni strani, na drugi pa slabimi delovnimi razmerami (nizke plače, zaposlitve za določen čas, pripravništvo, delo prek zunanjih izvajalcev) in visoko fluktuacijo delovne sile. Avtorica je opravila raziskavo na Sardiniji, kjer je proučevala odziv dijakinij in dijakov srednjih turističnih šol na prve delovne izkušnje. Ugotovila je, da jih njihovi prvi delovni stiki pogosto

pripravijo do tega, da opustijo šolanje. Ker sta industrija in kmetijstvo na Sardiniji v krizi, je za revne otroke turistična dejavnost ena redkih možnosti za zaposlitev, zato je avtorčina ugotovitev še toliko bolj presenetljiva. Za študijo je avtorica opravila 60 intervjujev z učitelji, dijaki, menedžerji podjetij, kjer se opravljajo vajeništva, ter drugimi zaposlenimi v turizmu, tudi z vodiči in športnimi inštruktorji. Na Sardiniji je petnajst poklicnih turističnih šol, ki zelo zgodaj pošiljajo učence na prakso v podjetja, saj ima samo ena šola restavracijo, kjer se lahko dijaki učijo. Učenci torej dokaj hitro dobijo stik s pravim delom, ki jih paradokсно pogosto odvrne od nadaljevanja poklicne poti v turizmu. Kot je razložila učiteljica v intervjuju, obstajajo podjetja, ki najamejo cel razred, s katerim zadovoljujejo potrebo po (poceni) sezonskem delu. Te izkušnje so »za učence pogosto negativne, saj se neposredno soočijo s težkimi delovnimi razmerami, strogimi in paternalističnimi hierarhičnimi odnosi ter poklicno kulturo, ki dopušča izkoriščanje mladih zaposlenih« (Pinna, 2023: 37). V sklepu avtorica poudari, da čeprav je za Sardinijo turizem gonilo gospodarskega razvoja, ne ponuja kakovostnih služb ali poklicne vključenosti (se pravi, stabilne zaposlitve).

Tretjo študijo sta prispevala Iannuzzi in Sacchetto (2022). Posvetila sta se skupini turističnih delavcev, ki opravljajo čiščenje sob po 132 beneških hotelih, med katerimi je vse večji segment luksuznih in superluksuznih. Med letoma 2015 in 2017 sta opravila 51 intervjujev, od tega 32 z zaposlenimi, ki jih hoteli neposredno zaposlujejo (18) ali najemajo (14). Osredotočila sta se predvsem na zadnji segment delavk in delavcev, ki kot zunanji delavci opravljajo storitve čiščenja za hotele.²³ Vse od osemdesetih let 20. stoletja sistem najemanja zunanjih delavcev (t.i. podizvajalstvo) omogoča podjetjem nižanje stroškov, zaposlenim pa povzroči večjo negotovost zaposlitve, manj delovnih pravic, nižje plače in slabše delovne razmere, vključno z večjo intenzivnostjo dela. Posebnost beneškega modela je, da vlogo zunanjih podjetij opravljajo zadrage (*cooperative di convenienza*), delavke in delavci (večina je žensk migrantk) imajo status »družbenikov« in so zato v še bolj nejasnem položaju glede delovnopравnih pravic. Za menedžerje je zadruga kot organizacijska oblika ugodnejša zaradi davčnih olajšav. Prednost je tudi v tem, da zadrage lahko izbirajo, kateri kolektivni pogodbi se bodo pridružile, zato izberejo slabšo z nižjimi standardi, kot jih ima kolektivna pogodba za turistično delavnost (t.i. pojav regulativne arbitraže; gl. Drahoukoupil in Vandaele, 2021). Rezultat je, da lahko izplačujejo precej nižje plače. Poleg tega menedžment lahko veriži podjetja: če zadruga ni plačala plač, prispevkov ali zašla v druge težave, se jo preprosto zapre in ustanovi drugo. Na drugi strani hoteli (tj. naročniki njihovih storitev) plačujejo storitve »po kosu« (po pospravljeni sobi), zato zaposleni ne vedo vnaprej, koliko dela bodo imeli in ali bodo imeli dovolj dela za preživetje. To stanje prispeva k temu, da zaposleni sami želijo več sob, ki jih morajo očistiti, in tako povečujejo delovne normative.²⁴ V primeru, da jim menedžerji ne plačajo plač, delavci ne morejo

²³ Avtorja sta napisala, da je v Italiji najemanje zunanjih storitev v turizmu relativno pozno, ker je kolektivna pogodba za turizem šele leta 2006 dopustila to možnost. Vendar eksternalizacijo storitev spodbujajo dogovori s hišnimi sindikati v velikih hotelih in prevlada družinskih podjetij v dejavnosti.

²⁴ Za zunanje delavce, ki so plačani »po kosu«, je normativ, da morajo počistiti tri sobe na uro. Če jim ne uspe, jim menedžment pogosto sorazmerno zmanjša dopust. Pritisk na normative je še večji, ker so nekatere zadrage ukinile hišnike, ki so pomagali sobaricam pri prevozu vozičkov in posteljnini in pri globinskem čiščenju. Dodaten

uveljavljati pravice do zaostalih plačil po pravni poti. V mnogih primerih je to tudi težko, ker po besedah intervjuvanke pogosto ne vedo niti tega, kdo je njihov delodajalec.

Sklepne ugotovitve

Italija je po številu prihodov tujih turistov ena najbolj obiskanih držav, na petem mestu za Francijo, Španijo, ZDA in Turčijo. Po turističnem satelitskem računu v dejavnosti dela 1,17 milijona zaposlenih. Sezonskost močno zaznamuje vzorce zaposlovanja. Denimo, med sezono julija 2023 je v turizmu delalo 1,67 milijona oseb, zunaj sezone februarja 2023 pa samo 1,14 milijona. To je lahko učinek delovnopравnih predpisov, ki omogoča veliko izbiro med različnimi oblikami zaposlitve. Zaposlitve za nedoločen čas sicer še prevladujejo s 54%, vendar se je v preteklih letih njihov delež tako hitro zmanjševal, da jih bodo zaposlitve za določen čas kmalu presegle. Zaposlitve s krajšim delovnim časom pa so že presegle zaposlitve za polni delovni čas. Poleg teh dveh oblik dela je na voljo še množica najrazličnejših oblik dela: sezonsko delo (kontinuirano 70 dni ali nekontinuirano 120 dni na leto), ciklično sezonsko delo (petina vseh zaposlenih za določen čas), delo na poziv (11% vseh zaposlenih), vajeništvo (7% vseh zaposlenih), ekstra delo (največ tri dni na teden) in agencijsko delo. V dejavnosti dela skoraj 27% tujcev, a se zunaj sezone ta delež zmanjša za tretjino.

Italija nima minimalne plače na državni ravni, temveč se plačila določajo po tarifnih razredih v kolektivnih pogodbah. Leta 2024 je kolektivna pogodba prinesla prva zvišanja plač po letu 2016. Na začetku leta 2025 je bila, denimo, najnižja plača v hotelih višjega standarda (s tremi zvezdicami in več) €1.350 bruto na mesec, v hotelih nižje kakovosti za celo za nekaj evrov nižja.

Kot druge države se Italija sooča s precejšnjim pomanjkanjem delovne sile. Problem poskuša omiliti z zaposlovanjem tujcev: z zviševanjem kvote za (sezonska in nesezonska) delovna dovoljenja za državljane tretjih držav. Poleg kampanj in izobraževanj pa poskuša že zaposlene zadržati v panogi z davčnimi olajšavami.

Literatura

EBNT (Ente bilaterale nazionale del turismo) (2022). Turismo post covid: Nuovo mercato del lavoro (junij 2022). Rim: SL&A turismo e territorio, , <https://www.ebnt.it/studi-e-ricerche/osservatori/osservatorio-turismo-post-covid-nuovo-mercato-del-lavoro/>.

EBNT (Ente bilaterale nazionale del turismo) (2024). Osservatorio sul mercato del lavoro nel settore turismo: XVI rapporto. Rim: EBNT, <https://www.ebnt.it/studi-e-ricerche/osservatori/osservatorio-sul-mercato-del-lavoro-nel-turismo/>.

pritisk je programska oprema, ki prek pametnih telefonov ali ročnih naprav omogoča menedžmentu nadzor nad delom sobaric v realnem času, ali res opravijo delo v predvidenem času.

Guidetti, Giovanni, Giulio Pedrini in Luca Zamparini (2021). Assessing perceived job quality among seasonal tourism workers: The case of Rimini, Italy. *Tourism Economics* 27(8), 1629-1649.

Iannuzzi, Francesco E. in Devi Sacchetto (2022). Outsourcing and workers' resistance practices in Venice's hotel industry: The role of migrants employed by cooperatives. *Economic and Industrial Democracy* 43(2), 877-897.

Manente, Mara in Valeria Minghetti (2014). Tourism in Italy: 'Work in Progress'. Objavljeno v: Carlos Costa, Emese Panyik in Dimitrios Buhalis (ur.), *European Tourism Planning and Organisation Systems: The EU Member States*, Bristol - Buffalo – Toronto: Channel View Publications.

Ministero del turismo (2024). L'andamento turistico in italia: Prime evidenze del 2023, 4. julij 2024, <https://www.istat.it/comunicato-stampa/landamento-turistico-in-italia-prime-evidenze-del-2023/>.

Miracolini, Marcella (2019). Il lavoro nel turismo, *temilavoro.it* 11 (1).

OECD (2024). *OECD Tourism Trends and Policies 2024*. OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/80885d8b-en>.

Pinna, Gabriele (2023). Labor, Training and Careers in Tourism in Sardinia. Objavljeno v: Christophe Guibert in Bertrand Réau (ur.), *Employment and Tourism: New Research Perspectives in the Social Sciences*, Springer Cham.

Randstat research (2024). Viaggio nel turismo del prossimo decennio, julij 2024, <https://research.randstad.it/rapporti/viaggio-nel-turismo-del-prossimo-decennio.pdf>.

Nemčija

Splošni podatki o sektorju gostinstva in turizma v državi

Nemčija je prepoznavna turistična destinacija Evrope, ki obsega športno-rekreativni, kulturni, poslovni in prireditveni turizem. Leta 2020 je turizem prispeval €73 milijard ali 2,4% k BDP, kar je pomenilo 4% padec v primerjavi z letom 2019. V turizmu je bilo zaposlenih 1,9 milijona delavcev, kar je 0,6% manj kot leta 2019, ko je turizem v Nemčiji dosegel vrhunec rasti.

Domači turisti predstavljajo velik delež; leta 2023 so zabeležili 148,5 milijona nočitev domačih turistov in tržnih namestitvev, kar je le 2% manj od leta 2019. Velika večina mednarodnih turistov (34,8 milijonov leta 2023) prihaja iz Nizozemske (14%), za njimi gostje iz Švice (9%) in ZDA (8%) (OECD, 2024). Evropejci najpogosteje pripotujejo z letalom (34%) in avtomobilom (45%), 11% jih pride z vlakom. Digitalizacija turističnih storitev je precejšnja, saj je za kar 50% nočitev bilo opravljenih rezervacij na spletu (Buer, 2023).

V Nemčiji narašča kulturni turizem. Leta 2022 je bil ogled kulturnih spomenikov cilj kar 26% vseh mednarodnih potovanj. Nemčija je v primerjavi z drugimi državami specifična po sestavi turistične ponudbe, saj je kot gostiteljica največjih sejmov razvila obsežen poslovni turizem. Samo Frankfurt, Düsseldorf in Nürnberg organizirajo več kot 300 sejmov na leto (13% poslovnega turizma). Poslovni turizem ustvari 21% dohodka iz turizma. Trajnostni turizem in turizem v naravi imata ugodne pogoje zaradi lege in naravnih danosti (Alpe, Severno morje, Baltik) (GNTB, n.d.-b).

Največ nočitev ima Bavarska (19,5 milijona), potem Berlin (11,9 milijona) in Baden-Württemberg (11,7 milijona).

Državno upravljanje turizma z glavnimi cilji

V zvezni državni ureditvi se nemško upravljanje turizma deli med nacionalno, regionalno (deželno) in lokalno ravnanje, pri čemer ima vsaka posebno vlogo pri upravljanju turistične dejavnosti.

Na zvezni ravni Zvezno ministrstvo za gospodarstvo in podnebne ukrepe (Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz, BMWK) vodi s turizmom povezane politike. BMWK je odgovorno za sprejemanje krovne turistične strategije, krepitev konkurenčnosti turistične industrije in vključevanje turističnih vidikov v širše gospodarske politike. Za lažje usklajevanje zvezna vlada imenuje pooblaščenca za turizem, ki deluje kot povezovalac med vlado in turističnim sektorjem ter zagotavlja, da so turistične politike usklajene s potrebami malih in srednjih podjetij.

Nemška nacionalna turistična organizacija (Deutsche Zentrale für Tourismus - DZT) je zadolžena za mednarodno promocijo Nemčije kot turistične destinacije. Že več kot sedemdeset let ima DZT pomembno vlogo pri promociji Nemčije na svetovnih trgih in krejitvi njene turistične blagovne znamke. DZT se skladno s cilji nemške vlade osredotoča predvsem na trajnost, saj želi predstaviti Nemčijo kot trajnostno in vključujočo destinacijo (Germany, 2022). Zvezno ministrstvo neposredno financira DZT.

Nemčijo sestavlja 16 zveznih dežel (Länder), ki so odgovorne za zakonodajo in politiko na področju turizma. Vsaka dežela ima svoje turistične strategije, prilagojene ponudbi in naravnim danostim. Dežele načrtujejo, razvijajo in spodbujajo turizem. Zvezni deželni odbor za turizem (Bund-Länder-Ausschuss Tourismus) skrbi za usklajevanje turističnih politik (European Committee of the Regions, n.d.).

Občine (11.054) in podeželska okrožja oziroma neodvisna mesta (294 Landkreise, 107 kreisfreie Städte) se ukvarjajo s trženjem in promocijo turizma, pri čemer se osredotočajo na promocijo lokalnih znamenitosti in dogodkov. Lokalni turistični uradi sodelujejo z regionalnimi in nacionalnimi organi, da svoje promocijske dejavnosti uskladijo s širšimi turističnimi strategijami. Imajo ključno vlogo pri razvoju turistične infrastrukture, organizaciji lokalnih dogodkov in zagotavljanju informacijskih storitev za obiskovalce. Nemško turistično združenje (Deutscher Tourismusverband - DTV) deluje kot prostovoljno združenje lokalnih, regionalnih in nacionalnih turističnih organizacij, ki zastopa njihove interese in omogoča usklajevanje na različnih ravneh (e.V., n.d.). Poleg tega Nemška nacionalna turistična organizacija (DZT) sodeluje z lokalnimi organizacijami pri promociji Nemčije kot turistične destinacije in skrbi za vključevanje lokalnih znamenitosti v nacionalne in mednarodne trženjske kampanje (GNTB, n.d.-a).

Pri upravljanju turizma sodeluje več nevladnih organizacij in panožnih združenj. Nemško turistično združenje (DTV) zastopa lokalne in regionalne turistične organizacije ter zagovarja njihove interese na nacionalni ravni. Zvezno združenje nemške turistične industrije (Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft - BTW) deluje kot krovna organizacija raznih turističnih podjetij, sodeluje v razpravah o politiki in organizira dogodke, kot je letni turistični vrh, na katerem se obravnavajo izzivi in priložnosti industrije (European Committee of the Regions, n.d.).

Nemčija sodeluje v mednarodnih turističnih organizacijah, kot sta Evropska potovalna komisija (European Travel Commission - ETC) (European Travel Commission, 2025.) in Svetovna turistična organizacija Združenih narodov (UNWTO). S temi članstvi Nemčija prispeva k oblikovanju svetovnih turističnih politik ter ima koristi od skupnega znanja in skupnih pobud, namenjenih spodbujanju trajnostnega razvoja turizma.

Turizem se financira iz javnih in privatnih virov, pa tudi z javno-zasebnimi partnerstvi.

BMWK ima glavno vlogo pri financiranju turizma preko nacionalnih programov, ki razvijajo turistično infrastrukturo, trajnostni turizem in digitalni prehod. Javno-zasebna partnerstva so pogosta pri razvoju velikih razvojnih turističnih projektov, ki zahtevajo dolgoročno sodelovanje in omogočajo dvostransko financiranje in upravljanje s tveganji. Primeri javno-zasebnih partnerstev so upravljanje kulturne dediščine (gradovi, muzeji ipd.), prometa in mobilnosti

(letališča, železnica, lokalni prevozniki) in trajnostni turistični proizvodi (ekoturizem, rešitve pametnega turizma, ekohoteli ipd.), če so usklajeni z smernicami in cilji Evropskega zelenega dogovora. Primer financiranja z zasebnim zagonskim kapitalom je YGO Trips, berlinsko potovalno zagonsko podjetje, ki je avgusta 2024 zbralo €2,5 milijona za izboljšanje turističnih storitev na osnovi umetne inteligence (Marzo, 2024).

V Baden-Badnu poznajo turistično takso že od leta 1507. Različno od občine do občine se namenja za turistične namene, kot so čiščenje, infrastruktura, dogodki, brezplačen javni promet ipd. Plačuje se za nočitve, ob Severnem morju pa tudi za dnevne obiske.

Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu

Najvišje po hierarhiji je zvezna zakonodaja, ki zagotavlja temeljni pravni okvir za urejanje delovnih odnosov v vseh panogah. Obsega zakone, ki določajo delovni čas (Zakon o delovnem času) in pravice do dopusta (Zvezni zakon o dopustu, Zakon o varstvu materinstva).

Njej podrejene so kolektivne pogodbe, ki jih sklepajo združenja delodajalcev in sindikati. Kolektivne pogodbe obravnavajo posebne pogoje v sektorju, vključno s plačami in delovnim časom, in tako določajo standarde, ki presegajo najnižje zakonsko določene standarde. Na ravni podjetja obstajajo tudi sveti delavcev, ki z izvoljenimi predstavniki zaposlenih sodeluje pri upravljanju podjetja.

V turistični dejavnosti sta dve kolektivni pogodbi oziroma dva sklopa kolektivnih pogodb.

Prva vključuje potovalne agencije, organizatorje potovanj, letališko osebje, prevozne storitve in prostočasne objekte. Ti sporazumi obravnavajo delovne pogoje potovalnih agentov, turističnih vodnikov, letališkega osebja in drugih strokovnjakov, ki sodelujejo pri organizaciji potovanj. Sindikat ver.di (Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft) se pogaja za sporazume, povezane s turizmom (Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, n.d.).

Druga pokriva nastanitveni in gostinski sektor (hotele, restavracije in bare). Sporazumi se osredotočajo predvsem na plače, delovni čas, napitnine, izmensko delo za hotelsko osebje, kuhinjske delavce, strežbo in zaposlene v gostinstvu. Predstavniki sektorja je Sindikat NGG (Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten). Nastanitveni in gostinski sektor je podskupina turističnega sektorja, a ima ločene kolektivne pogodbe zaradi posebnih delovnih pogojev.

Dejavnost je vse manj pokrita s kolektivnimi pogodbami zaradi več medsebojno povezanih dejavnikov. Prvič, zelo se je zmanjšalo članstvo v sindikatih, kar zmanjšuje sposobnost sindikatov za učinkovito zastopanje in slabi pogajalsko moč (Müller et al., 2019). Drugič, deregulacija trga dela je povzročila povečanje števila nestandardnih in negotovih oblik zaposlitve, kot so zaposlitve za krajši delovni čas, začasne zaposlitve in zaposlitve samostojnih podjetnikov. Te oblike dela nimajo tradicionalnih pogodb o zaposlitvi, kar zmanjšuje splošno pokritost dejavnosti. Tretjič, vse več delodajalcev izstopa iz združenj delodajalcev, ki sodelujejo v kolektivnih pogajanjih. Nekateri delodajalci se odločajo za članstvo »OT« (ohne Tarifbindung, brez kolektivne pogodbe), se pravi, da ostajajo v združenjih, vendar kolektivne pogodbe zanje niso zavezujoče, kar dodatno zmanjšuje pokritost. Poleg tega je za turistični sektor značilna

velika razširjenost malih in srednjih podjetij, ki imajo tradicionalno nižjo stopnjo sindikaliziranosti in manjšo zastopanost v kolektivnih pogajanjih. K zmanjšanju pokritosti prispeva tudi redka uporaba mehanizmov, s katerimi se veljavnost kolektivnih sporazumov razširi na vsa podjetja v dejavnosti (tako imenovana razširjena veljavnost). Vsi ti dejavniki skupaj so povzročili znatno zmanjšanje veljavnosti kolektivnih sporazumov v turistični industriji (Kraemer, 2015).

Zakon o delovnem času (Arbeitszeitgesetz) določa, da lahko zaposleni delajo največ 8 ur na dan ali z nadurami največ 48 ur na teden od ponedeljka do sobote. Dnevna omejitev se lahko podaljša na 10 ur, če povprečni delovni čas ne presega 8 ur na dan v šestih mesecih oziroma 24 tednih. To omogoča prilagajanje sezonskim nihanjem. Poleg tega imajo delavci pravico do neprekinjenega počitka med delovnimi dnevi, ki traja najmanj 11 ur. Počitek se lahko skrajša na 10 ur, vendar mora delodajalec omogočiti delavcu, da nadomesti ure počitka v naslednjih 4 tednih. Delo ob nedeljah in praznikih je na splošno prepovedano, vendar obstajajo izjeme za gostinstvo. Za vsak nedeljski delovni dan mora delodajalec zagotoviti nadomestni dan dopusta v roku dveh tednov ali osmih tednov, če gre za državni praznik.

V okviru vsaj 6-urnega delovnika delavcu pripada 30-minutni odmor (Notshe, 2025) .

Nočno delo traja med 23. in 6. uro, omejeno pa je na največ 8 ur. Lahko se podaljša na 10 ur, če povprečni delovni čas ne presega 8 ur na dan v šestmesečnem referenčnem obdobju. Po nočni izmeni zaposleni počiva najmanj 11 ur. Delodajalec je dolžan poskrbeti za zdravstveni pregled delavca, preden ta prične z delom v nočni izmeni, in ponovne preglede v rednih časovnih presledkih. Nočno delo ni dovoljeno za noseče delavke. Zakon o delovnem času določa le, da so delavci upravičeni do primerne nadomestila za nočno delo v obliki dodatka, prostih ur ali obojega. Nadomestilo za nočno delo se razlikuje po regijah.

Običajni dodatek za nočno delo je 25% pribitek na urno postavko (Hinrichs et al., 2024). Kolektivne pogodbe in pogodbe o zaposlitvi pa lahko določijo tudi drugače (višje postavke).

Zakon o delovnem času ne določa dodatka za nadure, pač pa kolektivne pogodbe in pogodbe o zaposlitvi. Običajno sta dovoljeni največ dve naduri dnevno, v sezonskem času pa se število nadur lahko poveča na 12 ur dnevno, vendar je potrebno soglasje delavca in delovna obremenitev ne sme preseči povprečnih 48 ur na teden.

Običajni dodatek za nadurno delo je denarni dodatek ali nadomestni prosti čas ali oboje. Običajen denarni dodatek je 25% redne urne postavke za prvi dve uri nadurnega dela in 50% redne urne postavke za dodatne nadure. Pogodbe o zaposlitvi lahko določijo drugačne pogoje, vendar morajo biti ugodnejši za delavca (*Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten*, n.d.)

V Nemčiji sta najpogostejši pogodbi pogodba za nedoločen čas (unbefristeter Arbeitsvertrag) in pogodba za določen čas (befristeter Arbeitsvertrag). V pogodbah se določajo pogoji zaposlitve, trajanje, delovne naloge in prenehanje delovnega razmerja. Pogodbe o zaposlitvi za nedoločen čas vključujejo največjo varnost zaposlitve in socialno varnost. Običajno zahtevajo poskusno dobo do šest mesecev. Zaposleni imajo pravico do najmanj 24 delovnih dni plačanega letnega dopusta. Delodajalec krije nadomestilo za bolniško odsotnost do šest tednov, potem pa zdravstveno zavarovanje.

V turizmu in gostinstvu prevladujejo zaposlitve za določen čas, zlasti za sezonska delovna mesta. Nemška zakonodaja dovoljuje pogodbe za določen čas brez utemeljenih razlogov za največ dve leti, v tem času pa se lahko pogodba podaljša največ trikrat. Če skupno trajanje presega dve leti ali če se pogodba večkrat podaljša, se šteje za pogodbo za nedoločen čas. Pravice so na splošno enake pravicam zaposlenih za nedoločen čas, sorazmerno s trajanjem pogodbe (Bhalshankar, 2024).

Sezonske pogodbe o zaposlitvi se dovoljuje zaradi ciklične narave turistične dejavnosti in za obvladovanje nihanj v povpraševanju. Te pogodbe se uporabljajo med sezono, kot je čas počitnic.

Pogodbe s krajšim delovnim časom so pogoste v gostinstvu. Zaposleni so upravičeni do enakih ugodnosti kakor zaposleni s polnim delovnim časom, ki so sorazmerne z njihovim delovnim časom, vključno s plačanim dopustom in socialno varnostjo.

Malo delo je v Nemčiji oblika obrobne ali dodatne zaposlitve, od katerega se plačujejo nižji davki, vendar pa delavec ne sme zaslužiti več kot €520 na mesec. Delodajalci plačajo pavšalne prispevke za zdravstveno in pokojninsko zavarovanje, zato imajo delavci manjša nadomestila za brezposelnost in naposled nižje pokojnine. Tako delo pogosto opravljajo natakariji ali hišniki, od katerih se pričakuje prilagodljivo in kratkotrajno delo (Berlin Partner Business Location Center, n.d.).

Minimalna plača je leta 2025 znašala €12,82 na uro.

Pomanjkanje delovne sile se je še povečalo zaradi pandemije Covid-19 (Desku, 2023). Po odpuščanjih med pandemijo se številni niso vrnili, kar je povzročilo pomanjkanje osebja, ko se je turizem ponovno razmahnil. To pomanjkanje je bilo še posebej izrazito v sezonskih obdobjih, kar je vplivalo na kakovost storitev in operativno učinkovitost.

Sezonsko delo lahko opravljajo prebivalci članic EU, EEA in Švice pod istimi pogoji kot državljani Nemčije, državljani tretjih držav pa potrebujejo dovoljenje za delo (Visa). Zaposlovanje državljanov tretjih držav otežujejo dolgi postopki za izdajo dovoljenj (Martiny, 2023). Delodajalska organizacija (Deutscher Gewerkschaftsbund - DGB) je sicer z vlado dosegla možnost pridobitve »vize za iskalce zaposlitve« (job seeking visa) po vzoru drugih evropskih držav, a je ostalo le pri dogovoru (Desku, 2023) in se še ne izvaja v praksi.

Pomanjkanja delovne sile predvsem v sezoni so se v Nemčiji lotili na razne načine. Prvič, pilotni projekti, kot je projekt »Z roko v roki za mednarodne talente«, pomagajo malim in srednje velikim podjetjem pri zaposlovanju kvalificiranih delavcev iz tretjih držav v gostinstvu. Cilj teh projektov je poenostaviti postopke zaposlovanja in vzpostaviti trajnostne migracijske poti (The Federal Government, 2022). Drugič, nemški delodajalci lahko sponzorirajo delovne vizume za kvalificirane državljane tretjih držav. Kandidati morajo imeti ponudbo za zaposlitev, ustrezne kvalifikacije in dokazila o znanju jezika. Tretjič, Nemčija sklepa bilateralne sporazume, kot je sporazum s Kenijo. Kenija namerava poslati milijon delavcev v tujino, da bi znižala brezposelnost (Ross et al., 2025). Nemčija je leta 2024 izdala preko 200.000 delovnih dovoljenj za delavce iz tretjih držav (Shabani, 2024).

Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah

Članek »Ekonomska varnost turizma v Nemčiji« (Slyvenko & Slyvenko, 2020) vsebuje poglobljeno analizo gospodarskega vpliva pandemije na nemško turistično industrijo s poudarkom na trendih zaposlovanja, izgubi delovnih mest in modelih okrevanja.

Pred pandemijo je turizem neposredno in posredno zaposloval več milijonov delavcev v različnih dejavnostih, kot so gostinstvo, potovalne agencije, organiziranje prireditev in prevoz. Turistična industrija je imela ključno vlogo pri regionalnem zaposlovanju, zlasti na Bavarskem, v Berlinu, Hamburgu in Schwarzwald, kjer je bilo največ delovnih mest odvisnih od turizma.

Članek navaja, da so omejitve mednarodnih potovanj, zapiranje dejavnosti in zmanjšano zaupanje potrošnikov povzročili velik upad zaposlovanja v turizmu. Zato je prišlo do množičnih odpuščanj, kar je močno prizadelo tako kvalificirane kot nekvalificirane delavce. Mnoga mala in srednje velika turistična podjetja so se zaradi finančnih težav zaprla, številni začasni in sezonski delavci, zlasti na področju prireditev in gostinstva, pa so bili odpuščeni. Najbolj so bile prizadete ženske in mlajši zaposleni, ki so predstavljali velik del zaposlenih v turističnem sektorju.

Študija navaja, da je bil nemški sistem skrajšanega delovnega časa (Kurzarbeit) ključnega pomena pri preprečevanju množične brezposelnosti, saj je podjetjem omogočil, da so ohranila zaposlitve z državno subvencioniranim skrajšanim delovnim časom. Kljub temu je sektor doživel eno največjih izgub delovnih mest v novejši zgodovini.

Da bi ublažili izgubo delovnih mest in zagotovili gospodarsko varnost v turističnem sektorju, članek ponudi več modelov stabilizacije: (a) državno finančno podporo od subvencij za podjetja v težavah do posojil z nizkimi obrestnimi merami; (b) podporo turističnim delavcem s programi prekvalifikacije in prešolanja; (c) spodbujanje digitalizacije in inovacij v turizmu s pametnimi turističnimi rešitvami (na primer, virtualni ogledi, načrtovanje potovanj na podlagi umetne inteligence) za ustvarjanje novih delovnih mest; (d) trajnostni in regionalni razvoj turizma s spodbujanjem domačega turizma kot nadomestilo manjšega mednarodnega turizma, podpora ekoturizmu in podeželskemu turizmu, ki lahko ustvarita nove zaposlitvene priložnosti zunaj mestnih središč; (e) javno-zasebna partnerstva na področju zaposlovanja v turizmu (sodelovanje turističnih podjetij z univerzami in poklicnimi šolami za zagotavljanje usposabljanja in pripravništva).

Članek zaključuje, da je zaposlovanje v nemškem turističnem sektorju še vedno občutljivo na globalne motnje, vendar si lahko opomore z usmerjenimi vladnimi politikami, digitalno preobrazbo in trajnostnimi turističnimi modeli. Če so te strategije dobro zastavljene, lahko ne le obnovijo delovna mesta, temveč tudi ustvarijo nove zaposlitvene možnosti na novih področjih, kot so zeleni turizem, velnes, potovanja in digitalne turistične storitve.

Trende zaposlovanja v nemškem turističnem in gostinskem sektorju obravnava članek »Zaposlovanje v turizmu: kačje gnezdo hotelske industrije« (Melián-González & Bulchand-Gidumal, 2020). Članek obravnava spreminjajoče se razmerje med hotelsko dejavnostjo in zaposlovanjem v Španiji, Franciji, Nemčiji in širši Evropski uniji (EU-28). Posebej se osredotoča

na to, kako se je zadnja leta spreminjala intenzivnost dela v gostinskem sektorju in kako so se spreminjali vzorci zaposlovanja.

Prvič, študija je ugotovila opazno zmanjšanje aktivnosti zaposlovanja v nemškem gostinskem sektorju, kar odraža trende po vsej Evropi. To pomeni, da se je ob splošni rasti hotelirskih prihodkov število ustvarjenih delovnih mest na enoto gospodarske proizvodnje zmanjšalo. Avtorja vidita razlog v tem, da se nemški hoteli vse bolj opirajo na avtomatizacijo, digitalizacijo in k učinkovitosti usmerjene prakse upravljanja.

Drugič, avtomatizacija in digitalna orodja, kot so samopostrežna prijava, storitve za stranke z umetno inteligenco in pametni sistemi za upravljanje hotelov so zmanjšali povpraševanje po tradicionalnih storitvah v gostinstvu. V Nemčiji, kjer je uvajanje tehnologije v turistični industriji močno razširjeno, hoteli vlagajo v digitalne rešitve, da bi izboljšali učinkovitost in zmanjšali stroške dela. Posledično se v tem sektorju zmanjšuje število delovnih mest.

Tretjič, raziskava je zaznala tudi vse večjo razširjenost začasnih pogodb in pogodb s krajšim delovnim časom med zaposlenimi. Številna delovna mesta v hotelirstvu in turizmu so postala prožnejša in manj stabilna, pogostejše so tudi sezonske zaposlitve in delo na črno. Zato se je varnost zaposlitve zmanjšala. To je še posebej očitno v velikih turističnih središčih, kot so Berlin, München in Hamburg, kjer hoteli dinamično prilagajajo svojo delovno silo glede na nihanja turističnega povpraševanja.

Četrto, v primerjavi s Španijo in Francijo se je v Nemčiji število zaposlitev zmanjšalo bolj postopno zaradi močne zaščite zaposlenih in programov poklicnega usposabljanja v državi. V nasprotju z nekaterimi južnoevropskimi državami, kjer je prekarnost dela večja, so nemški predpisi o zaposlovanju, kot so zakoni o minimalni plači in kolektivne pogodbe, pomagali ublažiti nekatere negativne učinke zmanjševanja delovne sile.

Avtorji naposled predlagajo, da se nemški gostinski sektor v prihodnosti sooči s ključnimi izzivi na področju zaposlovanja, kot so uravnoteževanje avtomatizacije z ustvarjanjem delovnih mest, reševanje pomanjkanja delovne sile, ker se zaradi manjše stabilnosti zaposlitve vse manj ljudi odloča za gostinstvo, in izboljšanje poklicnega usposabljanja, da delavci pridobijo digitalne spretnosti in spretnosti na področju storitev za stranke.

V sklepu študija navaja, da je nemški turizem v fazi strukturne preobrazbe, ker se zaradi tehnološkega napredka in v učinkovitost usmerjenih praks tradicionalna delovna mesta krčijo. To lahko izboljša produktivnost in dobičkonosnost hotelov, hkrati pa prinaša velike izzive pri zaposlovanju, zlasti za nizko kvalificirane delavce in delavce za določen čas. Oblikovalci politik in vodilni v panogi morajo najti načine, kako uravnotežiti tehnološke inovacije z varnostjo delovnih mest, da bi zagotovili trajnostno zaposlovanje v nemškem turističnem sektorju.

Tretji članek »Na obrobju socialne zaščite: Nove delovne migracije iz južne Evrope v Nemčijo« (Castellani, 2025) raziskuje, s katerimi izzivi se soočajo južnoevropski migranti v Nemčiji, zlasti pri zaposlovanju in dostopu do socialne varnosti. Študija se z uporabo kvalitativno etnografske metodologije osredotoča na migrante iz držav, kot so Italija, Španija, Portugalska in Grčija, ki so se preselili v Nemčijo po letu 2008. Raziskava se opira na teorije segmentacije trga dela in

transnacionalizma, s katerimi proučuje negotove zaposlitvene razmere južnoevropskih migrantov in njihove strategije za obvladovanje omejenega socialnega varstva.

Avtorica uporablja kvalitativno etnografsko metodologijo, ki vključuje poglobljene intervjuje z družinami migrantov in s strokovnjaki, opazovanje z udeležbo ter zbiranje osebnih pripovedi na blogih in družbenih omrežjih. Študija se osredotoča na migrante iz Italije, Španije, Portugalske in Grčije, ki so se v Nemčijo preselili po gospodarski krizi leta 2008, zato vključuje izzive na njihovih migracijskih poteh, ob zaposlovanju in iskanju socialne varnosti.

Študija razkriva več kritičnih spoznanj o izkušnjah južnoevropskih migrantov v Nemčiji:

(a) Negotovi pogoji zaposlitve: migranti se zaposlujejo na najnižjih delovnih mestih, za katere so značilne nestabilnost, nizke plače in minimalna socialna varnost. Negotovost še povečuje dejavniki, kot so jezikovne ovire, nepriznavanje kvalifikacij in omejena socialna omrežja.

(b) Omejen dostop do socialne varnosti: čeprav so državljani EU, se južnoevropski migranti soočajo z velikimi ovirami pri uveljavljanju socialnih pravic. Birokratska zapletenost, stroga merila za upravičenost in pomanjkanje informacij prispevajo k njihovi marginalizaciji pri socialnih prejemkih.

(c) Transnacionalne strategije za socialno varnost: odziv migrantov na zmanjšani dostop do socialne varnosti je ta, da uporabljajo transnacionalne strategije za zagotavljanje socialne varnosti. Te vključujejo ohranjanje vezi z matično državo za dostop do socialnih prejemkov in storitev, sodelovanje v transnacionalnih socialnih mrežah za podporo ter krožne migracije za optimizacijo zaposlitvenih možnosti in socialne varnosti prek meja.

Študija osvetljuje ranljivost južnoevropskih migrantov na nemškem trgu dela in njihovo izključenost iz socialne varnosti. Raziskava poudarja potrebo po političnih ukrepih, ki bi zagotovili varstvo pravic delavcev migrantov iz EU ter enakopraven dostop do mehanizmov socialne varnosti.

Literatura

Berlin Partner Business Location Center (n.d.). The Employment Contract in Germany. (5.3.2025). <https://www.businesslocationcenter.de/en/labor-market/employment-law-and-collective-contracts-system/concluding-employment-agreements>

Bhalshankar, S. (2024). German Work Contracts: Best Guide for Foreigners in 2025, 29. december 2024. <https://kumuni.com/german-work-contracts/>

Castellani, S. (2025). On the Fringes of Social Protection: New Southern European Labour Migration to Germany. *International Migration*, 63(1), e12760. <https://doi.org/10.1111/imig.12760>

Desku, A. (2023). Germany's Tourism Sector Affected by Staff Shortages & Visa Delays. SchengenNews, 29. marec 2023. <https://schengen.news/germanys-tourism-sector-affected-by-staff-shortages-visa-delays/>

European Committee of the Regions (n.d.). CoR - Germany Tourism policy. Division of Powers (5.3.2025). <https://portal.cor.europa.eu/divisionpowers/Pages/Germany-Tourism-policy.aspx>

E.V., D. T. (n.d.). DTV – German Tourism Association—Germany Travel. Global Trade Corner DTV – German Tourism Association. <https://www.germany.travel/en/trade/global-trade-corner/dtv-german-tourism-association.html>

Buer, C. (2023). Germany Tourism Trends & Relevant Markets 2023 (p. 3). Horwath HTL. <https://horwathhtl.com/wp-content/uploads/2024/09/Germany-Tourism-Trends-Relevant-Markets-2023.pdf>

Martiny, J. (2023). German tourism sector: Foreign staff face visa strains, Dw.com, 29. marec 2023 (5.3.2025). <https://www.dw.com/en/german-tourism-sector-foreign-staff-face-visa-strains/a-65128593>

The Federal Government (2022). International qualified professionals for hotels and restaurants in Germany (5.3.2025). <https://www.make-it-in-germany.com/en/recruiting-qualified-professionals-from-abroad-for-the-hospitality-industry>

Kraemer, B. (2015). Germany: Continued decline in collective bargaining and works council coverage. Dublin: Eurofound. <https://www.eurofound.europa.eu/en/resources/article/2015/germany-continued-decline-collective-bargaining-and-works-council-coverage>

Marzo, S. D. (2024). Berlin-based travel tech YGO Trips bags €2.5 million to take the tourism industry deep into AI. EU-Startups, 7. avgust 2024. <https://www.eu-startups.com/2024/08/berlin-based-travel-tech-ygo-trips-bags-e2-5-million-to-take-the-tourism-industry-deep-into-ai/>

Melián-González, S., & Bulchand-Gidumal, J. (2020). Employment in tourism: The jaws of the snake in the hotel industry. Tourism Management, 80, 104123. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104123>

Müller, T., Vandaele, K., & Waddington, J. (2019). Collective bargaining in Europe: Towards an endgame. 1. zvezek. Brussels: ETUI. <https://www.etui.org/publications/books/collective-bargaining-in-europe-towards-an-endgame-volume-i-ii-iii-and-iv>

Notshe, M. (2025). Germany Working Hours & Overtime Regulations. Playroll, 2. februar 2025. <https://www.playroll.com/working-hours/germany>

Ross, A., Martinez, M., & Martinez, M. (2025). In search of economic boost, some African countries send workers abroad. Reuters, 11. februar 2025.

<https://www.reuters.com/world/africa/search-economic-boost-some-african-countries-send-workers-abroad-2025-02-11/>

Hinrichs, L., Ultsch, E., & Gohlke, K. (2024, November 22). Monthly Dose Employment Law Edition 9/2024 | Deloitte Legal Germany. <https://www.deloitte.com/dl/en/services/legal/perspectives/monthly-dose-arbeitsrecht-09-2024.html>

Shabani, A. (2024). Germany to Issue 22,422 More Visas to Migrant Workers in 2024. SchengenNews, 18. november 2024. <https://schengen.news/germany-to-issue-22422-more-visas-to-migrant-workers-in-2024/>

Slyvenko, V., & Slyvenko, O. (2020). Economic security of tourism in Germany: Models for overcoming the crisis. European Journal of Management Issues, 28, 110–120. <https://doi.org/10.15421/192011>

Avstrija

Splošni podatki o sektorju gostinstva in turizma v državi

Turistični in gostinski sektor je eden izmed temeljev avstrijskega gospodarstva, saj pomembno prispeva k zaposlovanju, regionalnemu razvoju in BDP. Avstrija uspešno premaguje sezonskost z raznolikostjo turistične ponudbe: alpska smučišča so obiskana pozimi, kulturna dediščina in zgodovinske znamenitosti v mestih (Dunaj, Salzburg) pa vse leto. Sektor je leta 2019 ustvaril približno 7,6% avstrijskega BDP (dodana vrednost turizma je bila €30.3 milijard), vendar je pandemija COVID-19 povzročila začasen upad (leta 2021 se je prispevek turizma k BDP zmanjšal na 4,1% oziroma €16.6 milijard) (Federal Ministry, 2023). Preliminarni podatki kažejo na močno okrevanje in leta 2023 je turizem in gostinstvo po ocenah dosegel 6,2% BDP (Burton et al., 2024)

Leta 2019 je v turizmu delalo 8,3% vseh zaposlenih v Avstriji ali 250.000 oseb (Federal Ministry, 2023). Leta 2020 le še 5,6% in leta 2021 5,5% (Eurostat, 2023). Glavna značilnost dela v gostinstvu in turizmu je sezonsko zaposlovanje. Avstrija ima na sploh pomanjkanje delovne sile v sezonskih panogah, kot so kmetijstvo, gozdarstvo in turizem. Eurofoundovo poročilo za leto 2022 navaja, da je veliko pomanjkanje prav v turističnem sektorju, kjer je 81% delodajalcev poročalo o zelo velikem in dokaj velikem pomanjkanju delavcev (Allinger, 2022). Na podlagi podatkov je Zvezno Ministrstvo za delo (Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft - BMAW) izdalo odlok (Fachkräfteverordnung), s katerim omogoča usposobljenim delavcem 24-mesečna delovna dovoljenja.

Zadnja leta Avstrija spodbuja trajnostni razvoj z vlaganji v ekološki turizem, zelene hotele in trajnostna potovanja.

Državno upravljanje turizma z glavnimi cilji

Upravljanje turizma poteka na več ravneh in vključuje zvezne, deželne in občinske organe ter zasebni sektor. Decentralizirani prijem zagotavlja, da so turistične politike usklajene z nacionalnimi gospodarskimi strategijami in hkrati zadovoljujejo regionalne in lokalne turistične potrebe. Večplastna struktura upravljanja povezuje nacionalno strategijo z regionalnim in lokalnim izvajanjem, kar zagotavlja prilagodljivost različnim turističnim trgom.

Za nacionalno turistično politiko je odgovorno Zvezno ministrstvo za delo in gospodarstvo (BMAW). Ministrstvo skrbi za turistično zakonodajo, usklajuje programe financiranja in podpira

mednarodno promocijo z Avstrijskim nacionalnim turističnim uradom (Österreich Werbung). Ministrstvo je tudi odgovorno za skladno porabo sredstev v turizmu. Leta 2022 je Avstrija namenjala €63.9 milijonov za turizem, od tega jih je bilo več kot €30 milijonov za razvoj mikro, malih in srednjih podjetij. Sredstva je upravljala Avstrijska banka za turistični razvoj (OeHT), ki posreduje v javno-zasebnih partnerstvih za ministrstvo (Federal Ministry, 2024).

Leta 2019 je omenjeno ministrstvo sprejelo Plan T, nacionalni načrt za turizem, ki se osredotoča ne le na potrebe gostov, temveč tudi na trajnostni turizem, digitalizacijo in regionalni razvoj (Federal Ministry, 2024).

Parlamentarni odbor za turizem, ki je bil ustanovljen let 2006, deluje kot posvetovalno telo.

Avstrijska nacionalna turistična organizacija (Austrian National Tourist Office, ANTO) je odgovorna za raziskave, upravljanje blagovne znamke na zvezni ravni, mreženje in informiranje. Služi tudi kot platforma znanja za avstrijski turistični ekosistem. Osredotoča se na zahodno, vzhodno in srednjo Evropo ter prekomorske dežele (Federal Ministry, 2024). Nasledila je Oddelek za turizem in zgodovinske objekte, ki je deloval pri Zveznem ministrstvu za delo in gospodarstvo (BMAW) (European Commission, 2012). Financira se iz prispevka Zveznega ministrstva za znanost, raziskave in ekonomijo (75%), Avstrijske zvezne gospodarske zbornice (25%) in prispevki avstrijskega turističnega gospodarstva za namen trženja (Urlaub & Reisen in Österreich, n.d.).

Österreichische Hotel- und Tourismusbank (ÖHT) je specializirana banka, katere naloga je zagotoviti finančna sredstva in subvencije avstrijskim turističnim podjetjem (ÖHT, 2025).

Austria Wirtschaftsservice (AWS) je avstrijska Zvezna banka, ki deluje pod okriljem Zveznega ministrstva za varstvo podnebja, okolje, energijo, mobilnost, inovacije in tehnologijo. Financira inovacije in internacionalizacijo avstrijskih podjetij. S tem spodbuja investicije, inovativne podjetniške ideje, ohranja in ustvarja nove zaposlitve.

Avstrijski statistični urad (Statistik Austria) je zadolžen za zbiranje in obdelavo podatkov o turizmu v Avstriji.

Zvezni oddelek za turizem in prosti čas (Bundessparte Tourismus und Freizeitwirtschaft) pri avstrijski zvezni gospodarski zbornici (Wirtschaftskammer Österreich- WKO) zastopa interese več kot 90.000 turističnih podjetij, ki delujejo na področju gostinstva, hotelirstva, rekreacije in športa, potovalnih agencij, kinematografije, kulture in zabave ter zdravstva (WKO, 2024).

Devet avstrijskih zveznih dežel (Bundesländer) (Gradiščansko, Koroška Spodnja Avstrija, Salzburg, Štajerska, Koroška, Gornja Avstrija, Dunaj, Voralrberg) ima precejšnjo avtonomijo pri upravljanju turizma. Vsaka zvezna dežela ima svoje zakone in strategije na področju turizma ter svoje agencije za turizem: Vorarlberg Tourismus GmbH, Tirol Werbung GmbH, Salzburger Land Tourismus GmbH, Oberösterreich Tourismus, Niederösterreich Werbung GmbH, Kärnten Werbung Marketing & Innovationsmanagement GmbH, Steirische Tourismus GmbH, Vienna

Tourism, Burgenland Tourismus. Agencije skrbijo za lokalno financiranje turizma, trženje in razvoj infrastrukture.

Na občinski in lokalni ravni obstajajo lokalna turistična združenja, ki se financirajo iz članarin in občinskih davkov (turističnih taks), skrbijo za trženje destinacij in storitve za obiskovalce.

Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu

Po hierarhiji pravnih aktov je najvišji ravni zvezna zakonodaja, ki ureja bistvene vidike zaposlovanja, vključno delovne pravice, socialno varnost in delovne razmere. Glavni zvezni zakoni so:

- Zakon o delovnem času (Arbeitszeitgesetz, AZG), ki ureja delovni čas, nadurno delo in počitek;
- Zakon o počitku (Arbeitsruhegesetz - ARG), ki določa obvezne odmore in pravice do praznikov;
- Zakon o zaposlenih (Angestelltengesetz), ki ureja pogodbe o zaposlitvi, pravila o prenehanju delovnega razmerja in odpravnine;
- Zakon o enaki obravnavi (Gleichbehandlungsgesetz - GlBG), ki prepoveduje diskriminacijo pri zaposlovanju in spodbuja enakost na delovnem mestu;
- Zakon o regulaciji trgovine, obrti in industrije (Gewerbeordnung - GewO), ki določa zahteve za izdajo dovoljenj za podjetja v turizmu in gostinstvu.

Zvezno ministrstvo za delo in gospodarstvo (BMAW) je glavni upravni organ, ki nadzira turistično politiko, vključno s predpisi o zaposlovanju in gospodarskimi spodbudami.

Z zvezno zakonodajo mora biti usklajena deželna zakonodaja. Vsaka dežela ima posebno turistično zakonodajo, ki pokriva promocijo turizma in sheme financiranja, organizacijo regionalnih turističnih zavodov in predpise o lokalnih gostinskih podjetjih in storitvah. Deželna zakonodaja za turizem ima dolgo zgodovino. Leta 1911 je Tirolska sprejela deželni zakon za turizem, ki velja za najstarejši zakon na svetu, urejal pa je delovanje turističnih zvez in njihovo financiranje z davki (Federal Ministry, 2024).

Deželni zakoni zagotavljajo, da je turistična politika usklajena z lokalnim gospodarstvom in kulturo. Tirolska in Salzburg s smučarskim turizmom imata, na primer, drugačno zakonodajo kakor Dunaj s kulturnim turizmom.

Z zvezno in deželno zakonodajo morajo biti usklajene kolektivne pogodbe, ki zagotavljajo boljše varstvo zaposlenih v turizmu v primerjavi s splošno delovnopravno zakonodajo. Imajo normativno funkcijo in nastopajo v vlogi zakona, kjer zakon ni dovolj specifičen ali ne obravnava določenih področij (Eurofound, 2024).

V Avstriji imajo panožne kolektivne pogodbe (Kollektivverträge) ključno vlogo pri oblikovanju pogojev zaposlovanja. Sindikati (npr. Gewerkschaft) in združenja delodajalcev (npr. Avstrijska gospodarska zbornica, WKO) se pogajajo o kolektivnih pogodbah. Pogodbe urejajo višino

minimalne plače in povišanja plač, sezonske in prožne oblike dela, delovni čas, dopust, regres, nadurno delo in dodatke, kot je božičnica. Avstrija nima zakonsko zagotovljene višine minimalne plače, temveč se določajo v vsakokratnih kolektivnih pogodbah. Zadnja kolektivna pogodba z dne 1. novembra 2024 določa €2000 minimalne plače v turistični dejavnosti in hkrati nadaljnje povišanje za 6% maja 2025 ter za 2% junija 2025. Kolektivne pogodbe pokrivajo 98% zaposlenih v Avstriji.

V Avstriji pisna pogodbe o zaposlitvi ni obvezna, kolektivne pogodbe podrobno urejajo pravice in dolžnosti tako delavcev kakor delodajalcev. Tako se delavec in delodajalec lahko ustno dogovorita o pogodbi o zaposlitvi, katere minimalni standardi so zagotovljeni v kolektivni pogodbi. Lahko se pogodba o zaposlitvi začne s konkludentnim dejanjem, z začetkom dela. Če se delodajalec in delavec dogovorita za ugodnejše pogoje, kot so zapisani v kolektivni pogodbi, pa morata skleniti pogodbo o zaposlitvi. Pisna oblika pogodbe je sicer obvezna le za vajeništvo.

Avstrijska zakonodaja pozna pogodbe za določen in nedoločen čas, za polni ali skrajšan delovni čas, agencijsko delo, sezonsko delo, vajeništvo in malo delo. Malo delo (Geringfügige Beschäftigung) ne velja za delovno razmerje. Maksimalni zaslužek omejuje znesek, ki se določi vsako leto (leta 2024 je znašal €518,44 mesečno). Ta pogodba vključuje le zavarovanje za primer nesreče pri delu, lahko pa se delavec prostovoljno vključi tudi v zavarovanje. Če mesečni dohodek preseže znesek, delavec postane zavezanec za plačilo zdravstvenega in pokojninskega zavarovanja, ne pa tudi zavarovanja za primer brezposelnosti (ker ni v delovnem razmerju).

Pogodbe za nedoločen čas (Unbefristeter Arbeitsvertrag) so standardne pogodbe o delovnem razmerju za nedoločen čas, bodisi za poln ali skrajšan delovni čas. Zaposlenemu pripadajo pravice socialnega zavarovanja, plačan dopust in odpravnina. V turizmu so značilne predvsem za menedžerje, kuharje in administrativno osebje. Pogodbe za krajši delovni čas (Teilzeitarbeitsvertrag) se sklepajo predvsem za poklice, kot so turistični vodiči, gostinsko osebje, receptorji in delavci v zdraviliščih.

Zaposleni za določen čas (Befristeter Arbeitsvertrag) uživajo enake pravice kot zaposleni za nedoločen čas med trajanjem zaposlitve. Pogosto jih sklepajo sezonski turistični delavci (Migration.gv.at, n.d.). Sezonski delavci iz EU/EEA in Švice ne potrebujejo dovoljenj za zaposlitev v Avstriji. Državljeni tretjih držav dobijo dovoljenje za sezonsko delo, če test trga dela (Arbeitsmarktprüfung) potrdi, da ni ustreznega kandidata v Avstriji, če še ni presežena kvota izdanih dovoljenj za določeno dejavnost, če delodajalec spoštuje plačne in delovne predpise in če delodajalec dokaže, da ima nastanitev za delavca v času sezonske zaposlitve.

Načeloma je najdaljše obdobje za sezonsko delo šest mesecev. V obdobju dvanajstih mesecev pa se lahko na osnovi kvotnega sistema sezonski delavci zaposlijo za največ devet mesecev (Migration.gv.at, n.d.).

Status samostojnega podjetnika (Freie Dienstverträge) vključuje storitve, ki jih delavec opravi za delodajalca, vendar se ne vključi v organizacijsko strukturo in ostane »zunanjí izvajalec dela«. Ta oblika dela običajno zajema daljše delo. Delavec je plačan za storitev, upoštevati mora

navodila delodajalca in pogodba ni nujno sklenjena za določen čas. Ta tip pogodbe se uporablja predvsem za turistične vodiče in svetovalce (Migration.gv.at, n.d.).

Pogodba o delu (Werkverträge) se sklepa za opravljanje določenega posla, ki ga mora ob izteku pogodbenega roka zagotoviti izvajalec. Plačilo je vezano na proizvod ali rezultat in pogodba običajno ne določa delovnih ur. Izvajalec (npr. vodja marketinške kampanje, izdelovalec spletnih strani ipd.) je pri svojem delu samostojen, delo pa ne sodi med »redno delo«, ki ga sicer opravljajo zaposleni (Migration.gv.at, n.d.).

Obe obliki dela (Freie Dienstverträge in Werkverträge) opravljajo samozaposlene osebe, ki so registrirane pri Zavodu za socialno varnost samozaposlenih (SVS) in si same plačujejo prispevke in davke.

Kolektivna pogodba določa 40-urni delovnik (8 ur dnevno, 5 dni na teden), lahko pa se delavec dogovori z delodajalcem za 10-urni delovnik in 4 delovne dni na teden. Dovoljeno je opraviti do 20 nadur na teden, vendar največ 12 ur na dan in 60 ur na teden. Delavec lahko zavrne nadure, ki presegajo 10 ur na dan oziroma 50 ur na teden. Skupno število ur ne sme preseči 48 ur na teden v referenčnem obdobju sedemnajstih zaporednih tednov. Dodatek na nadure je 150% običajne urne postavke. Niso pa upravičeni do povračila stroškov dela in plačanega odmora za malico.

Nočno delo je delo med 22.00 in 5.00. Nova kolektivna pogodba določa različne dodatke za nočno delo: tretjino povprečne nočne postavke med 24.00 in 2.00, dve tretjini med 2.00 in 4.00 ter 100% dodatek med 4.00 in 6.00 (Hobastjob, 2024).

Delavci so upravičeni do najmanj 11-urnega dnevnega počitka in 36-urnega počitka na teden (Eures, n.d.). Po kolektivni pogodbi imajo pravico do enega prostega vikenda na mesec. Največ lahko delajo šest zaporednih delovnih dni na teden, potem morajo imeti dva prosta dneva. Če nimajo dveh dni počitka, delavcu pripada 50% nadomestilo za petino svojega delovnega časa (WageIndicator Foundation, 2024).

Ugodnejša kolektivna pogodba je bila sklenjena za zaposlene v podjetju JUFA Hotels, po kateri delavci dobijo še €100 dodatka na mesec in dodatnih €100 po dveh, petih in desetih letih zaposlitve. Za nedeljsko delo dobijo dodatnih 25%. Po šestih letih zaposlitve pri istem delodajalcu imajo dodatne dneve dopusta, po 15 letih zaposlitve pa dodatni šesti teden dopusta, ki po panožni kolektivni pogodbi pripada šele po 25 letih (JUFA Hotels Collective Agreement, n.d.).

Nadzor izvaja Delovni inšpektorat (Arbeitsinspektion), ki ima stoletno tradicijo.

Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah

V članku »Operational Characteristics of Leisure-Seasonal Hotels in Austria with Emphasis on Human Resources« Janos Andras Martos, Judit Grotte in Zoltan Szabo obravnavajo izzive in strategije upravljanja človeških virov v avstrijskem sezonskem hotelirstvu (Martos et al., 2024).

Raziskava vzame za glavni izziv veliko fluktuacijo sezonskih delavcev, ki vpliva na kakovost storitev. Številni delajo le eno sezono in se nato preselijo v druge sektorje ali regije, zaradi česar hoteli težko ohranjajo usposobljeno in izkušeno delovno silo. Študija poudarja, da imajo tuji delavci ključno vlogo pri zapolnjevanju sezonskih zaposlitvenih vrzeli, toda jezikovne ovire, kulturne razlike in pogodbene negotovosti pogosto ovirajo učinkovito upravljanje delovne sile.

Za reševanje teh vprašanj avtorji predlagajo strateške prakse upravljanja človeških virov, ki vključujejo ciljno usmerjeno zaposlovanje za privabljanje delavcev, za katere je verjetneje, da bodo delali več sezon, programe usposabljanja za izboljšanje učinkovitosti zaposlenih in zadovoljstva gostov, spodbude, kot so nagrade za uspešno delo in možnosti poklicnega razvoja, ter prilagodljive operativne strategije, ki hotelom omogočajo prilagajanje delovne sile glede na nihanja v povpraševanju.

Poleg tega predlagajo partnersko sodelovanje med hoteli, zavodi za turizem in ustanovami za usposabljanje z namenom ohranjanja delovne sile in ustvarjanje bolj trajnostnega trga dela za avstrijsko sezonsko turistično industrijo. S tem lahko avstrijski sezonski hoteli izboljšajo ohranjanje delovne sile, kakovost storitev in splošno zadovoljstvo gostov.

Znanstveni članek »Avstrija in delo v prihodnji Evropi« (Tomandl, 2006) obravnava učinke širitve Evropske unije na avstrijski trg dela. Avtor se ukvarja z izzivi in priložnostmi te širitve, pri čemer se osredotoča na mobilnost delovne sile, trende zaposlovanja in politične posledice.

Zaradi geografske bližine novih držav članic EU je Avstrija izpostavljena tako pozitivnim kot negativnim vplivom na trg dela. Zaradi širitve se je povečala mobilnost delovne sile, saj delavci iz vzhodnoevropskih držav iščejo zaposlitvene možnosti v Avstriji. Ta pritok lahko zapolni pomanjkanje delovne sile v nekaterih sektorjih, hkrati pa vzbuja zaskrbljenost zaradi socialnega dumpinga in kraje delovnih mest za lokalne delavce.

Članek poudarja, da lahko mobilnost delovne sile privede do učinkovitejšega razporejanja virov in odpravljanja pomanjkanja usposobljenih delavcev v določenih panogah. Poudarja pa tudi potrebo po politikah, ki zagotavljajo pošteno konkurenco in varujejo pravice delavcev. Avtor se osredotoča na spremljanje trendov zaposlovanja, da bi se ublažili morebitni negativni učinki na avstrijski trg dela.

Za obvladovanje izzivov, ki jih prinaša širitev EU, članek predlaga, da Avstrija uporabi politike, ki spodbujajo prožnost trga dela in hkrati varujejo socialne standarde. To vključuje vlaganje v programe izobraževanja in usposabljanja domače delovne sile za njeno večjo konkurenčnost. Poleg tega se avtor zavzema za ukrepe, ki bi olajšali vključevanje tujih delavcev in zagotovili njihov pozitiven prispevek h gospodarstvu, ne da bi pri tem ogrožali obstoječe delovne razmere.

Članek zaključuje, da širitev EU sicer prinaša priložnosti za gospodarsko rast s povečano mobilnostjo delovne sile, vendar pa zahteva tudi skrbno načrtovanje politik. Avstrija mora uravnotežiti koristi razširjenega nabora delovne sile s potrebo po zaščiti svojih delavcev in

ohranjanju socialne kohezije. S sprejetjem proaktivnih politik trga dela lahko Avstrija izkoristi prednosti širše Evropske unije in hkrati ublaži morebitne slabosti.

Nacionalno poročilo Evropske migracijske mreže (EMN) za leto 2020 (Humer & Spiegelfeld, 2020) predstavlja celovito analizo avstrijskega zaposlovanja sezonskih delavcev iz držav, ki niso članice EU. V poročilu Lukas Humer in Alexander Spiegelfeld obravnavata strukturo avstrijskega modela sezonskih delavcev, pravice in obveznosti teh delavcev ter vpliv pandemije COVID-19 na ta segment delovne sile.

Sezonsko delo predstavlja precejšen del avstrijskega gospodarstva, zlasti v sektorjih, kot so kmetijstvo, gozdarstvo in turizem. Državni model za »uvoz« sezonskih delavcev iz tretjih držav so oblikovale tako nacionalne kot evropske migracijske politike in politike trga dela, sedanjo obliko pa je dobil leta 2011. Cilj direktive o sezonskih delavcih (2014/36/EU), ki jo je Evropska unija sprejela leta 2014, je bil urediti vstop in bivanje državljanov tretjih držav za sezonsko delo in zaščititi njihove pravice. Avstrija je zahteve te direktive vpeljala leta 2017 in s tem uskladila svoje nacionalne politike s standardi EU.

Avstrija za upravljanje »uvoza« sezonskih delavcev iz tretjih držav uporablja sistem, ki temelji na kvotah. Vsako leto določi kvote za turistični, kmetijski in gozdarski sektor, javni zavod za zaposlovanje (AMS) pa je odgovoren za izdajo delovnih dovoljenj v okviru teh omejitev. Med letoma 2016 in 2019 je bilo izdanih skupno 49.467 delovnih dovoljenj, večinoma za kmetijstvo in gozdarstvo. Kvote so prožne in v obdobjih največjih potreb po delovni sili so lahko presežene za 20%.

Postopek za pridobitev delovnega dovoljenja vključuje test trga dela, ki preveri, ali že obstaja kandidat za to delovno mesto. Če je test negativen, lahko delodajalci zaposlujejo delavce iz tretjih držav. Veljavnost teh dovoljenj se običajno prekriva s trajanjem sezonskega dela, pri čemer se prva dovoljenja pogosto izdajo za obdobja od nekaj tednov do več mesecev.

Sezonski delavci v Avstriji so upravičeni do posebnih pravic v zvezi s plačami, nastanitvijo in socialnimi prejemki. V skladu s kolektivnimi pogodbami morajo prejemati plačilo, ki je enako plačilu lokalnih delavcev na podobnih delovnih mestih. Delodajalci so dolžni zagotoviti tudi ustrezno nastanitev in poskrbeti, da življenjske razmere ustrezajo določenim standardom. Sezonski delavci tudi plačujejo prispevke socialne varnosti, vendar je uživanje pokojninskih pravic odvisna od dvostranskih sporazumov med Avstrijo in matično državo delavca.

Kljub tej zaščiti pa obstajajo tudi izzivi. Avtorja sta poročala o primerih zlorab, izkoriščanja in trgovine z ljudmi, kar kliče po zanesljivih mehanizmih za spremljanje stanja in varovanje delavcev. Za varovanje njihovih pravic in obravnavo pritožb obstajajo različne interesne skupine, nadzorni organi in pritožbeni organi. Vendar je učinkovitost teh organov odvisna od ozaveščenosti delavcev o njihovih pravicah in dostopnosti podpornih storitev.

Pandemija COVID-19 je močno vplivala na avstrijski trg dela, zlasti je prizadela sezonske delavce. Omejitve vstopa in zdravstveni pomisleki so povzročili hudo pomanjkanje delovne sile v sektorjih, kot sta kmetijstvo in gozdarstvo, ki sta v veliki meri odvisna od tujih sezonskih

delavcev. Aprila 2020 se je stopnja zaposlenosti tujih državljanov v Avstriji zmanjšala za 10,5%, medtem ko se je stopnja zaposlenosti avstrijskih državljanov zmanjšala za 3,4%. Ta razlika poudarja ranljivost tujih delavcev med krizami. Pandemija je poudarila bistveno vlogo, ki jo imajo ti delavci pri ohranjanju vitalnih funkcij v avstrijski družbi in širšem evropskem kontekstu.

Za avstrijski model »uvoza« in zaposlovanja sezonskih delavcev iz tretjih držav so značilni sistem kvot, z direktivami EU usklajene pravice sezonskih delavcev in mehanizmi za reševanje potreb trga dela. Čeprav je sistem pokazal prožnost pri odzivanju na gospodarske potrebe, so še vedno navzoči izzivi, kot so izkoriščanje delavcev in učinki nepredvidljivih gospodarskih ali zdravstvenih kriz. Nenehno ocenjevanje in prilagajanje politik sta bistvenega pomena za zagotavljanje varstva sezonskih delavcev in trajnosti sektorjev, ki so odvisni od njihovega dela.

Literatura

Allinger, B. (2022). Austria: Developments in working life 2022. Dublin: Eurofound. <https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/all/austria-developments-working-life-2022>

Bundesgesetz, mit dem das Allgemeine bürgerliche Gesetzbuch, das Arbeitsvertragsrechts-Anpassungsgesetz, das Angestelltengesetz, das Arbeitskräfteüberlassungsgesetz, das Hausgehilfen- und Hausangestelltengesetz, das Heimarbeitsgesetz 1960 und das Landarbeitsgesetz 2021 geändert werden, BGBlA_2024_I_11 (202 C.E.). <https://www.ris.bka.gv.at/eli/bgbl/I/2024/11>

Bundesgesetz, mit dem das Arbeitszeitgesetz, das Arbeitsruhegesetz und das Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetz 1987 geändert werden (2022). <https://www.ris.bka.gv.at/eli/bgbl/I/2022/58>

Bundesgesetz, mit dem das Bilanzbuchhaltungsgesetz 2014, das Wirtschaftstreuhandberufsgesetz 2017 und die Gewerbeordnung 1994 geändert werden, Pub. L. No. BGBl. I Nr. 150/2024, NR: GP XXVIII IA 3/A AB 7 S. 3. BR: AB 11609 S. 972. 3,972 (2024). <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10007517>

Bundesgesetz, mit dem das Mutterschutzgesetz 1979, das Väter-Karenzgesetz, das Urlaubsgesetz, das Angestelltengesetz, das Allgemeine bürgerliche Gesetzbuch, das Arbeitsvertragsrechts-Anpassungsgesetz, das Gleichbehandlungsgesetz, das Landarbeitsgesetz 2021, das Kinderbetreuungsgeldgesetz sowie das Familienzeitbonusgesetz geändert werden (2023). <https://www.ris.bka.gv.at/eli/bgbl/I/2023/115>

Burton, A. Ehn-Fragner, S., Streicher, G., Laimer, P. & Daul, R. (2024). Impact of COVID-19 on the Austrian Tourism and Leisure Industry in 2023. Federal Ministry of Agriculture, Regions and Tourism, Austrian Institute of Economic Research.

Eurofound (2024). Austria: Minimum wage country profile. https://www.eurofound.europa.eu/en/topic/minimum-wage/austria?utm_source=chatgpt.com

European Commission (2012). Annual Tourism Report. https://aei.pitt.edu/53095/1/austria_report_2012_en.pdf

Eurostat (2023). Tourism satellite accounts in Europe: 2023 edition. (No. 2023 edition; Statistical Reports). European Commission. <https://data.europa.eu/doi/10.2785/7794>

Federal Ministry of Labour and Economy (2023), National data. <https://www.bmaw.gv.at/en/Topics/tourism/tourism-statistics/national-data.html>

Federal Ministry of Labour and Economy (2024). National Tourism Funding. <https://www.bmaw.gv.at/en/Topics/tourism/tourism-governance/national-tourism-funding.html>

Federal Ministry of Labour and Economy (2024). Tourism Regulation and Coordination. Bundesministerium Für Arbeit Und Wirtschaft. <https://www.bmaw.gv.at/en/Topics/tourism/tourism-governance/legal-framework.html>

Humer, L., & Spiegelfeld, A. (2020). Seasonal Workers from Third Countries in Austria. National Contact Point Austria in the European Migration Network International Organization for Migration, Country Office for Austria. <https://www.emn.at/wp-content/uploads/2020/11/emn-national-report-2020-seasonal-workers-in-at.pdf>

JUFA (n.d.). Hotels collective agreement (4.3.2025). <https://www.jufahotels.com/en/collective-agreement/>

Kollektivvertrag.at (n.d.). Kollektivvertrag (2.2.2025). https://www.kollektivvertrag.at/cms/KV/KV_1.4/kollektivvertrag-suchen/alphabetische-liste

Eures (n.d.). Living and working conditions: Austria - European Union (5.3.2025). https://eures.europa.eu/living-and-working/living-and-working-conditions-europe/living-and-working-conditions-austria_en

Martos, J. A., Grotte, J., & Szabo, Z. (2024). Operational Characteristics of Leisure-Seasonal Hotels in Austria with Emphasis on Human Resources. V: Karlovitz, J.T. (ur.), Applied Sectoral Policies. Grosspetersdorf: Sozial und Wirtschafts Forschungsgruppe, str. 39–58.

Hogastjob (2024). New collective agreement in the hotel and catering industry (5.3.2025). <https://www.hogastjob.com/en/blog/2024-1/new-collective-contract-in-the-hotel-and-hospitality-industry.html>

Migration.gv.at (n.d.). Regular Workers in Tourism, Agriculture and Forestry (4.3.2025). <https://www.migration.gv.at/en/types-of-immigration/permanent-immigration/regular-workers-in-tourism-agriculture-and-forestry/>

Sozialversicherungsgesetz, das Bauern-Sozialversicherungsgesetz, das Allgemeine Pensionsgesetz, das Arbeitszeitgesetz, das Landarbeitsgesetz 2021 und das

Arbeitslosenversicherungsgesetz 1977 geändert werden (Sozialrechts-Änderungsgesetz 2023 – SRÄG 2023), Pub. L. No. GP XXVII IA 3743/A AB 2391 p. 243. BR: 11357 AB 11373 P. 962.), 243 (2023).
<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008238>

Tomandl, T. (2006). Austria and Labour in Future Europe. *Transition Studies Review*, 13(1), 58–63.

WageIndicator Foundation (2024). Austria—New agreement for hotels and catering, 30. april 2024. <https://wageindicator.org/labour-laws/collective-bargaining/2024/austria-new-agreement-for-hotels-and-catering-april-30-2024>

Madžarska

Splošni podatki o sektorju gostinstva in turizma v državi

Za madžarski turizem je značilna velika koncentracija turističnega obiska v glavnem mestu Budimpešta, ki jo je leta 2024 obiskalo šest milijonov turistov (33% vseh turističnih obiskov). Budimpešta ima tudi največ turističnih nočitev (60%). Tri milijone obiskovalcev je obiskalo drugo največjo destinacijo Blatno jezero (Budapest Business Journal, 2025). Med mesti so popularna še zdravilišča Siófok, Hajdúszoboszló, Hévíz, Balatonfüred in Zalakaros. V strategijah Madžarska daje prednost zdraviliškemu turizmu, s katerim poskuša izkoristiti bogate termalne vire (Káposzta et al., 2016). Na področju zdraviliškega in zdravstvenega turizma, zlasti pa zobozdravstva, naj bi Madžarska imela največji tržni delež v EU (Panyik in Rátz, 2014: 228).

Po podatkih OECD (2024: 20-21) je Madžarsko leta 2022 obiskalo 11,7 milijona tujih turistov, 26% manj kot pred pandemijo leta 2019. Ustvarila je 5,7 milijarde prihodkov iz turistične dejavnosti (manj kot leta 2019, ko je ustvarila 7,3 milijarde prihodkov) ali 3,3 milijarde, če odštejemo izdatke madžarskih turistov v tujini. OECD (2024: 169) je ocenil, da je bilo leta 2021 v turizmu zaposlenih 383.700 oseb, kar je predstavljalo 8,7% vseh zaposlenih. Barabos in drugi (2024) so merili turizem in gostinstvo v ožjem pomenu. Na tej osnovi so ugotovili, da je leta 2023 dejavnost ustvarila 2% delež v BDP, zaposlovala pa je okoli 180.000 oseb, kar je manj v primerjavi z letom 2016, ko je bilo zaposlenih 200.000 oseb, največ dotlej. Zmanjšanje zaposlenih vse od leta 2016 nakazuje, da se tudi Madžarska sooča s pomanjkanjem delovne sile, saj je razen velikega padca med pandemijo leta 2020 ves čas povečevala prihodke iz turizma.

Medtem ko so turistični obiski in prihodki zaostajali za letom 2019 vse do leta 2022, so se odtlej hitro povečevali. Madžarska turistična agencija je poročala, da je leta 2024 Madžarsko obiskalo 18 milijonov gostov, od tega 8,7 milijona tujih obiskovalcev. Domači in tuji obiskovalci so skupaj ustvarili več kot 44 milijonov nočitev (Budapest Business Journal, 2025). Leta 2024 je po poročanju Madžarske turistične agencije turistična dejavnost predstavljala 13% BDP in s tem presegla rekordno leto 2019. Isti vir tudi navaja, da so nočitve ustvarile 2,5 milijarde dohodkov (16% več kot leta 2023), gostinstvo pa 2,4 milijarde (11% več kot leta 2023) (Hungary Today, 2025).

Državno upravljanje turizma in njegovi glavni cilji

Na Madžarskem se pristojnost za turistično dejavnost deli med pisarno predsednika vlade, ki je pristojna za aktivni, ekološki in vinski turizem, in raznimi ministrstvi. Med njimi je Ministrstvo za nacionalno gospodarstvo pristojno za turistično politiko in zdravstveni turizem, ki je madžarska paradna turistična dejavnost (OECD, 2024: 169).

Madžarska turistična agencija je odgovorna za strateški razvoj turistične dejavnosti in njeno promocijo. Agencija je nedavno prevzela dva nova projekta. Prvič, agencija je dobila naloge s področja izobraževanja, da bi izboljšala kakovost delovne sile. Drugič, agencija pripravlja novo mrežo storitev za upravljanje destinacij, ki bo bolje povezala regionalne/lokalne organizacije za upravljanje destinacij s centralnim upravljanjem. Namen reorganizacije je predvsem okrepitev trženja turistične dejavnosti (OECD, 2024: 169-170).

Lokalne in regionalne organizacije za upravljanje destinacij je Madžarska začela vzpostavljati po letu 2000, ko je ustanovila devet turističnih regij. Namen destinacijskega upravljanja na nacionalni, regionalni in lokalni ravni je bil v tem, da se v upravljanje vključijo javne, zasebne in neprofitne organizacije – turistične organizacije, občine in predstavniki turistične industrije (Panyik in Rátz, 2014: 236). Regionalne organizacije so v sodelovanju s ponudniki turističnih storitev odgovorne za javno predstavljanje regije, opravljajo tržno-komunikacijske dejavnosti za regijo in organizirajo regionalna študijska potovanja, industrijske konference in svetovanje. Prestrukturiranje turistične dejavnosti leta 2000 je stremelo k preoblikovanju upravljanja od zgoraj navzdol k upravljanju od spodaj navzgor, zato da bi bili ponudniki storitev in lokalne skupnosti bolj vključeni v upravljanje. Kot so napisali Káposzta in sodelavci (2016: 11), je prestrukturiranju povzročalo težave to, da se turistične regije niso prekrivale z regionalno javno upravo, zato naj bi bilo težko uskladiti turistični razvoj z drugimi gospodarskimi, socialnimi in okoljskimi politikami.

Zadnja madžarska *Nacionalna strategija turističnega razvoja do leta 2030* ima cilj, da turistična dejavnost ustvari 20 milijonov turističnih obiskov, 50 milijonov nočitev in 16% delež BDP do leta 2030. S hitro rastjo obiska je verjetno, da bo Madžarska dosegla vsaj nekatere cilje še pred letom 2030. Drugi cilj nacionalne strategije je preobrat od ponudbe h povpraševanju, se pravi, krepitev tržne dejavnosti. Spodbuja pa tudi uvajanje digitalnih rešitev, med drugim v povezavi s trgom dela, in vpeljuje trajnostni razvoj s trajnostnimi blagovnimi znamkami in z razvojem ekoturističnih krajev.

Za spodbujanje domačega turizma je Madžarska leta 2011 ponudila delodajalcem, da omogočijo zaposlenim bonuse z zmanjšano davčno osnovo, ki pa jih zaposleni lahko koristijo samo za turistične namene. Bonus se imenuje kartica Széchenyi ali kratko SZÉP. Delodajalci nakažejo denar na kartico, zaposleni pa ga lahko porabijo za restavracije, bare, počitnice, kulturne in športne storitve ter stanovanjsko obnovo. Do predpisane vsote (leta 2025 okoli €1.400 na leto) delodajalci plačajo nižje prispevke in davke (28,5% v primerjavi s splošno prispevno stopnjo 46,5%). Koristniki lahko trošijo denar samo za določene namene in po

vnaprej določenih razmerjih med raznimi nameni. To povzroča, da je uporaba kartice zapletena, vendar ukrep v določeni meri nedvomno spodbuja domači turizem.

Za razvoj turizma je leta 2023 Madžarska ponovno vpeljala poseben turistično-razvojni prispevek (OECD, 2024: 38). Plačujejo ga turistična in gostinska podjetja, zbrana sredstva pa se trošijo za investicije v turistično dejavnost. Po podatkih OECD (2024: 169) namerava država vložiti okoli €375 milijonov investicij v turizem in gostinstvo v obdobju 2024–2027.

Da bi povečala konkurenčnost svojega turizma, je Madžarska zmanjšala davek na dodano vrednost za nočitve z 18% na 5%. Z državnim turističnim podatkovnim centrom pa je vpeljala elektronsko registracijo turistov, ki omogoča boljše upravljanje sistema z dnevnimi statističnimi podatki.

Meszmann (2022: 23) poroča, da v sektorju turizma in gostinstva dela nadpovprečen delež tujih državljanov. Čeprav po trditvah delodajalcev manjka delovne sile, se je leta 2025 madžarska vlada odločila znižati kvoto izdanih delovnih dovoljenj na 35.000 dovoljenj (leta 2024 je bila kvota 65.000 delovnih dovoljenj in leta 2023 81.000). Hkrati je omejila seznam držav, kjer se lahko dobi delovno dovoljenje, na Gruzijo in Armenijo (pogojno tudi Filipine). S tem ukrepom hoče omejiti vstop delovne sile iz Azije, denimo, Vietnama in Indije, in drugih kontinentov. Niso pa se spremenili predpisi o sezonskem delu ali samozaposlitvi tujcev (oblika dela, ki je najpogostejša med dostavljavci hrane). Na osnovi Nacionalne kartice tudi še vedno lahko delajo državljani naslednjih držav: Ukrajina, Srbija, Bosna in Hercegovina, Severna Makedonija, Belorusija, Moldavija, Črna gora, Ruska federacija.

Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu

Zakon o delu, zadnjič popravljen in dopolnjen leta 2012, ureja delovna razmerja. Kolektivne pogodbe pokrivajo zelo majhen delež zaposlenih (leta 2023 okoli 22,5% zaposlenih v zasebnem sektorju in 12,4% v javnem sektorju). Pogodbe so v veliki večini sklenjene na ravni podjetja ali institucij v javnem sektorju, ne pa na sektorski ravni (Hárs, 2024: 5). Kolektivna pogodba za turizem in gostinstvo je ena izmed redkih sektorskih pogodb, ki ima razširjeno veljavnost. Vendar je sektorski odbor za socialni dialog dokaj »nedejaven« in le večji hoteli imajo kolektivne pogodbe (Meszmann, 2022: 34-35).

Osnovna oblika je zaposlitev za nedoločen čas in s polnim delovnim časom. V tem primeru je zaposleni upravičen do zakonsko določene minimalne plače ali sorazmerne minimalne plače, če je zaposlen s krajšim delovnim časom. Znesek minimalne plače določa vlada vsako leto v sodelovanju z Nacionalnim ekonomskim in socialnim svetom. Obstajata različni minimalni plači glede na izobrazbo zaposlenih: leta 2024 je minimalna plača za nekvalificirane delavce znašala 266.800 forintov (okoli €660), za delavce s srednješolsko diplomoto ali poklicno izobrazbo pa 326.000 forintov (okoli €810). Zaposleni je upravičen do 50% dodatka za nadurno delo in 100% za delo na dan počitka. Dodatek za nadurno delo se lahko obračuna tudi kot pavšalni znesek.

Za nočno delo med 6. uro zvečer in 6. uro zjutraj je dodatek 30%, ni pa dodatka za delo v nedeljo in ob praznikih (CMS, 2023).

Madžarska dovoljuje veliko fleksibilnost delovnega časa. Največje dovoljeno število delovnih ur je 48 na teden, za zaposlene na poziv, ki delajo s krajšim delovnim časom, pa 72 ur na teden. Tem se delovni čas lahko podaljša na 12 ur na dan. Število nadur je lahko največ 250 ur na leto, ki pa se lahko poveča na 300 ur, če tako določa kolektivna pogodba. Poveča pa se lahko še za 150 ur, če se zaposleni strinja. Dopušča pa tudi veliko fleksibilnosti pri odpuščanju, saj je izguba zaupanja v zaposlenega eden izmed upravičenih razlogov za odpuščanje (Meszmann, 2016: 11).

Nismo našli raziskave, ki bi obravnavala specifičnosti zaposlovanja v turističnem in gostinskem sektorju na Madžarskem. Vendar pa je ta sektor večkrat omenjen v poročilih, ki primerjajo zaposlovanje po sektorjih (Meszmann, 2016, 2022).

Najpogostejša oblika dela v turizmu in gostinstvu je **delo s krajšim delovnim časom**. Med letoma 2008 in 2014 se je delež zaposlenih s skrajšanim delovnim časom podvojil. Ta oblika dela je leta 2014 predstavljala skoraj polovico vseh zaposlenih (Meszmann, 2016: 12-13). Sindikalni predstavnik je avtorju zaupal, da zaposleni s krajšim delovnim časom pogosto delajo polni delovni čas. Vseeno jim ta zaposlitev pomeni manjše zlo v primerjavi z neprijavljenim (neformalnim delom).

Med nestandardnimi oblikami je pogosto tudi **poenostavljeno, občasno ali sezonsko delo**, za katero ni potrebna pisna pogodba. Za »poenostavljeno delo« delodajalec plača samo pavšalni davek okoli €3 na dan, delavec pa ni upravičen do socialnih zavarovanj. To delo je sicer omejeno na 15 dni na mesec ali 90 dni na leto. Za nameček plačilo znaša le 85% minimalne plače (Meszmann, 2016: 10). Zaposlovanje te vrste je predvsem pogosto v delovno intenzivnih panogah, kot so trgovina, turizem, gradbeništvo in kmetijstvo. V turizmu in gostinstvu je leta 2014 deset odstotkov zaposlenih opravljalo poenostavljeno delo. Inšpektorat za delo je poročal, da ta oblika pogosto prikriva daljše zaposlitve in se uporablja za izogibanje plačil socialnih prispevkov in davkov (Meszmann, 2016: 15).

Meszmann (2016: 9) še poroča, da inšpektorat za delo umešča turizem med dejavnosti, ki vodijo po številu kršitev delovnopravne zakonodaje. V teh dejavnostih je inšpektorat odkril nepravilnosti v dveh tretjinah srednjih in malih podjetij, polovica od teh pa se je nanašala na nezakonito zaposlovanje.

Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah

Za primer Madžarske nismo našli študij o delovnih razmerah v turizmu in gostinstvu, zato smo lahko izbirali le med raziskavami, ki se posredno ukvarjajo s problematiko zaposlovanja.

Barabos in soavtorji (2024) so z raznimi gospodarskimi kazalniki (BDP, plačilna bilanca, zaposlovanje, plače, menjalni tečaj forinta, nočitve, prihodki nočitev) prikazali razvoj

madžarskega turizma med letoma 2007 in 2022, ki vključuje dve krizi (finančno krizo leta 2008 in pandemijo Covid-19 med letoma 2020 in 2022). Po finančni krizi se je na državni ravni padanje gospodarske rasti ustavilo leta 2010, ni pa to zmanjšalo več kot 10% brezposelnosti vse do leta 2013. Vseeno je imela kriza manjši učinek na turizem, saj se je zaposlenost ves čas rahlo povečevala, vse do leta 2016, ko je dejavnost dosegla rekordno število 200.000 zaposlenih. Čeprav so se v naslednjih letih prihodki povečevali (razen velikega padca leta 2020) in celo hitreje od državnega povprečja, je zaposlenost ves čas padala (z najbolj strmim padcem leta 2021). Tako je bilo leta 2023 okoli 180.000 zaposlenih v turistični dejavnosti.

Kot pravijo avtorji študije, se vse od leta 2017 dejavnost sooča s pomanjkanjem (kvalificirane) delovne sile. Beg zaposlenih je rezultat manjše brezposelnosti in odpiranja novih zaposlitev v drugih dejavnostih (tako zasebnega kakor javnega sektorja zaradi velikih državnih investicij), pa tudi izseljevanja ljudi zaradi nizkih plač (Barabos et al., 2024: 50). V turizmu in gostinstvu so plače na splošno nižje kot v vseh drugih sektorjih skupaj in za nameček je pandemija dodatno zavrla njihovo rast. Če to ponazorimo s podatki iz študije: leta 2022 so plače v tej dejavnosti znašale 62,3% nacionalnega povprečja, ta delež pa se je glede na leto 2019 pred pandemijo (65,1%) celo znižal. Medtem sta se plačilna bilanca in število nočitev vztrajno povečevala ob rahlem upadu med finančno krizo in večjem upadom med pandemijo. Obakrat je imela kriza največji negativni vpliv na prihod tujih gostov. Avtorji študije so dodali, da je imel precejšen vpliv na povečevanje prihodkov in število gostov nenehno slabljenje menjalnega tečaja forinta.

Drugo poročilo obravnava povezavo med zadovoljstvom pri delu in zvestobo zaposlenih v madžarskih hotelih (Ineson, Benke in László, 2013). Zadovoljstvo in zvestoba sta kritični v storitvenih dejavnostih, kjer stranka navezuje neposreden stik z izvajalcem storitve. Zato je zvestoba zaposlenega lahko osnova za dobro storitev za stranke, ki z vračanjem zagotavljajo dolgoročno dobičkonosnost in poslovno uspešnost. Članek se opira na predhodne ugotovitve raziskav, ki so večinoma ugotavljale, da podjetje več prihrani, če si prizadeva zadržati zaposlene, kot če jih pusti odhajati. Velika fluktuacija torej bolj prizadene produktivnost in profitabilnost kakor razni ukrepi, katerih namen je povečati zadovoljstvo zaposlenih. Ob tem so mnoge raziskave potrdile, da so plače in denarne nagrade glavna motivacija, ki prispeva k zvestobi zaposlenih. Pokazale pa so tudi, da k zvestobi prispevajo tudi socialna vključenost in afektivni dejavniki, kot so podporen menedžment, občutek povezanosti, predanost menedžmentu in predanost svojim delovnim skupinam. Skratka, da je poleg plače treba upoštevati tudi delovne razmere in medčloveške odnose. Na osnovi teh ugotovitev so si Ineson, Benke in László (2013) postavili vprašanje, kateri dejavniki prispevajo k zadovoljstvu in zvestobi v madžarskih hotelih. Za raziskavo so zbrali 662 izpolnjenih vprašalnikov uslužbencev hotelov po vsej Madžarski in iz vseh poklicev od operativnih delavcev do vodij in menedžerjev. Iz statistične analize glavnih komponent so avtorji izpeljali, da v madžarskih hotelih k zvestobi zaposlenih bolj prispevajo ravnanje vodij z zaposlenimi in socialna vključenost na delovnem mestu kakor denarne nagrade.

Sklepne ugotovitve

Tudi Madžarska se sooča z velikim pomanjkanjem delovne sile, saj se od leta 2016 znižuje število zaposlenih, medtem ko se obiski in prihodki večajo (Barabos et al., 2024). Čeprav je pandemija povzročila velik padec obiska in prihodkov, se od leta 2023 naprej oboje hitro povečuje. Leta 2024 je Madžarsko obiskalo 18 milijonov gostov, ki so ustvarili 44 milijonov nočitev. Zaradi hitre rasti bo Madžarska predčasno dosegla cilje, ki si jih je zastavila do leta 2030 v *Nacionalni strategiji turističnega razvoja*: 20 milijonov turističnih obiskov in 50 milijonov nočitev.

Ekonomsko varnost zaposlenih varuje minimalna plača, ki se določa enkrat na leto. Vendar pa madžarska delovnopravna zakonodaja omogoča zelo fleksibilne oblike dela, kot je delo na poziv, veliko fleksibilnost delovnega časa ter možnost odstopanja od delovnopravnih predpisov v kolektivnih pogodbah in individualnih pogodbah v škodo zaposlenih. Samo petina zaposlenih je pokritih s kolektivno pogodbo, največkrat s kolektivnimi pogodbami na ravni podjetja ali organizacije. Turizem in gostinstvu ima kot ena redkih dejavnosti svojo sektorsko kolektivno pogodbo, vendar nima večjega vpliva na izboljšanje delovnih razmer.

V nasprotju z drugimi državami, ki poskušajo odpraviti pomanjkanje delovne sile z uvozom delovne sile, se je Madžarska odločila znižati kvoto izdanih delovnih dovoljenj. Leta 2025 dovoljuje samo še 35.000 dovoljenj, kar je pol manj kot leto prej. S tem ukrepom poskuša zmanjšati prihod novih delovnih migrantov iz neevropskih držav, saj se bodo na osnovi Nacionalne kartice še vedno lahko zaposlovali državljani naslednjih držav: Ukrajina, Srbija, Bosna in Hercegovina, Severna Makedonija, Belorusija, Moldavija, Črna gora, Ruska federacija. Madžarska torej poskuša predvsem vplivati na nacionalno sestavo delovne migracije, ne pa na samo število.

Literatura

Budapest business journal (2025). Tourism Agency: 2024 Record Year for Hungarian Tourism, 14. januar. <https://bbj.hu/budapest/travel/tourism/tourism-agency-2024-record-year-for-hungarian-tourism/>

CMS (2023). Labour law in Hungary. <https://cms.law/en/int/expert-guides/cms-expert-guide-to-labour-law-in-central-eastern-europe/hungary>

Darabos, Éva, Anita Kiss in Orsolya Tünde Nagy (2024). The Hungarian Tourism and Hospitality Sector in the Mirror of the Crises, *The Annals of the University of Oradea. Economic Sciences*, 33. zvezek, 1. knjiga.

Hárs, Ágnes (2024). Hungary: Developments in working life. Dublin: Eurofound. <https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/2024-07/wpef24048.pdf>

Hungary Today (2025). Latest Data Reveals a Record Year for Tourism, 14. januar 2025, <https://hungarytoday.hu/latest-data-reveals-a-record-year-for-tourism/>.

Ineson, Elizabeth M. Eszter Benke in József László (2013). Employee loyalty in Hungarian hotels, *International Journal of Hospitality Management* 32(2013), 31-39.

Káposzta, József, Adrienn Nagy in Henrietta Nagy (2016). The Impact of Tourism Development Policy on the Regions of Hungary, *Региональная экономика: Юг России* 11(1), 10-17.

Meszmann, Tibor T. (2016). The Rise of the Dual Labour Market: Fighting Precarious Employment in the New Member States through Industrial Relations (nacionalno poročilo za Madžarsko, projekt PRECARIR), <https://www.celsi.sk/en/publications/research-reports/detail/12/the-rise-of-the-dual-labour-market-fighting-precarious-employment-in-the-new-member-states-through-industrial-relations-precarir-country-report-hungary/>

Meszmann, Tibor T. (2022). Bargaining for working conditions and social rights of migrant workers in Central East European countries (nacionalno poročilo za Madžarsko, projekt BARMIG), <https://www.celsi.sk/en/publications/research-reports/detail/213/bargaining-for-working-conditions-and-social-rights-of-migrant-workers-in-central-east-european-countries-barmig-national-report-hungary/>

OECD (2024). *OECD Tourism Trends and Policies 2024*, Pariz: OECD Publishing, <https://doi.org/10.1787/80885d8b-en>.

Panyik, Emese in Tamara Rátz (2014). Tourism Policy in Hungary: From Central Planning to Multi-Level Destination Management. Objavljeno v: Carlos Costa, Emese Panyik and Dimitrios Buhalis (ur.), *European Tourism Planning and Organisation Systems: The EU Member States*, Bristol - Buffalo – Toronto: Channel View Publications.

Hrvaška

Splošni podatki o sektorju gostinstva in turizma v državi

Sektor turizma in gostinstva je ključna panoga hrvaškega gospodarstva. Leta 2023 je Hrvaška stopila v schengensko območje in euro območje, kar je olajšalo potovanja in odpravilo negotovost menjalnih tečajev. Tega leta je Hrvaško obiskalo 17 milijonov mednarodnih turistov, kar je bilo 10% več kot leta 2022. Povečal se je tudi domači turizem, na 2,6 milijona domačih turistov oziroma za 7,6% glede na leto 2022 (OECD, 2024). Najpomembnejši mednarodni trgi so bili Nemčija (21%), Avstrija (9%) in Slovenija (9%).

Leta 2022 je Hrvaška sprejela 15,3 milijona mednarodnih turistov, ki so ustvarili €13,1 milijarde prihodkov v mednarodnem turizmu, kar je za 24% preseгло prihodke iz leta 2019.

Leta 2023 je turizem ustvaril 98.400 delovnih mest oziroma 6,8% vseh zaposlitev, kar je bilo znatno povečanje po letu 2020, ko je bilo zaposlenih 78.500 delavcev.

Državno upravljanje turizma z glavnimi cilji

Hrvaško upravljanje turizma poteka na treh ravneh: državni, regionalni in lokalni. Na državni ravni je za turizem odgovorno Ministrstvo za turizem in šport (Ministarstvo turizma i sporta) in je pristojno za zakonodajo, določanje standardov, strategijo razvoja turizma in njeno implementacijo. Regije (županije) so, med drugim, odgovorne za promocijo regionalnih turističnih destinacij. V pristojnosti občine je upravljanje javne turistične infrastrukture in zagotavljanje pogojev za razvoj turizma na svojem območju (European Committee of the Regions, n.d.).

Leta 2024 je začel veljati novi Zakon o turizmu, ki se osredotoča na trajnostni turizem in turizem z višjo dodano vrednostjo. Turistične zveze so dobile nove naloge in se preoblikovale v organizacije za upravljanje z destinacijami. Povezujejo se v nacionalne-regionalne koordinacije. Turistične zveze pripravijo načrt upravljanja destinacije, ki vsebuje razvoj destinacije v skladu z nacionalnimi strateškimi dokumenti, pripravi prostorske načrte, načrte upravljanja s kulturno dediščino itn. Ta dokument potrdi organ lokalne (ali regionalne) samouprave. Novost je tudi ta, da morajo regionalne in lokalne enote samouprave, ki so razvrščene v kategorijo I in II. po indeksu turistične razvitosti (ITR), utemeljiti strateško upravljanje destinacije na sprejemni zmogljivosti, s čimer je prepoznan problem turistične preobremenjenosti (Ministarstvo turizma i sporta, 2025.).

Hrvaška turistična zveza (HTZ) je nacionalna organizacija, ki je odgovorna za promocijo hrvaškega turizma (Hrvatska turistička zajednica, 2025). Njene naloge so oblikovati nacionalno turistično strategijo, usklajevati regionalne in lokalne turistične organizacije in organizirati promocijo. Njen cilj je, da Hrvaška postane konkurenčna svetovna destinacija. HTZ sodeluje z Ministrstvom za turizem in šport pri usklajevanju nacionalne turistične politike (Statut Hrvatske turističke zajednice, 2022). Lokalna turistična društva so nevladne organizacije, ki delujejo po načelu upravljanja destinacij in so ustanovljene z namenom spodbujanja lokalnega turizma. Društva se povezujejo v regionalne zveze, ki jih prek razpisov financira Hrvaška turistična zveza (Ministarstvo turizma i sporta, 2025). Delovanje društev in zvez ureja Zakon o turističnih društvih in o promociji hrvaškega turizma (Zakon o Turističkim Zajednicama i Promicanju Hrvatskog Turizma, 2019).

Zakon o turizmu ureja investicije, financiranje in finančne ugodnosti (Zakon o turizmu, NN 156/2023, 2024). Zakon določa nižjo stopnjo davka na dobiček, nižje nadomestilo za upravljanje z neaktivno lastnino Republike Hrvaške in zmanjšan davek na dobiček za nabavo ekoloških plovil.

Hrvaška banka za obnovo in razvoj (Hrvatska banka za obnovu i razvitak, HBOR) nudi kratkoročne kredite za pripravo na turistično sezono, za nabavo sredstev (hrane, pijače, manjšega inventarja), za tekoče vzdrževanje in dolgoročne kredite za vlaganja v povečanje kapacitet ali izboljšanje ponudbe. Krediti so namenjeni malim, srednjim in velikim podjetjem (Hrvatska banka za obnovu i razvitak, n.d.).

Kot članica EU je Hrvaška upravičena do evropskih sredstev za razvoj turizma v programih, kot so Interreg, ESRR in ESS.

Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu

Osnovni zakon, ki ureja pogodbe o zaposlitvi, je Zakon o delu (Zakon o radu - Zakon.hr, 2023). Več kolektivnih pogodb pokriva turistično dejavnost: Kolektivna pogodba gostinstva (Kolektivni ugovor ugostiteljstva) (Kolektivni Ugovor Ugostiteljstva, 2024), Kolektivna pogodba za potovalne agencije (Kolektivni ugovor za putničke agencije) z dodatkom in druge pogodbe.

Sindikata turizma in storitev Hrvaške (Sindikata turizma i usluga Hrvatske, STUH) je krovni sindikat za področje turizma in gostinstva. Sindikat je član Zveze neodvisnih sindikatov Hrvaške (Savez Samostalnih Sindikata Hrvatske, SSSH). Poleg STUH obstaja tudi Sindikat Istre, Kvarnerja in Dalmacije (Sindikata Istre, Kvarnera i Dalmacije, SIKD), ki je dejaven predvsem v obalnih regijah Hrvaške. Oba sindikata sta reprezentativna in sodelujeta v panožnih kolektivnih pogajanjih (Draskovic et al., 2022).

Osnovna pogodba o zaposlitvi je pogodba za nedoločen čas z zdravstvenim in socialnim varstvom. Pogodba za določen čas je omejena na tri leta, razen v primeru sezonskega dela s prerazporeditvijo delovnega časa, ki se lahko sklene za neprekinjeno obdobje, daljše od treh let. S kolektivno pogodbo je dogovorjeno, da mora delodajalec delavcu, s katerim ima sklenjeno pogodbo za določen čas, omogočati enake pogoje dela kot delavcem, ki imajo sklenjeno pogodbo za nedoločen čas.

Pogodba za polni delovni čas obsega 40-urni tedenski delovnik. Delo lahko poteka v več izmenah in v neenakomerno razporejenem delovnem času. Običajen delovni čas je 8 ur dnevno, največ 6 dni v tednu. Delovni čas vključuje polurni odmor za malico (Zakon o radu - Zakon.hr, 2023). Zaradi narave dela v turizmu in gostinstvu se lahko delo za polni ali krajši delovni čas neenakomerno prerazporedi tako, da so neko obdobje delovniki daljši (vendar največ 6 mesecev in ne več kot 60 ur tedensko, za kar se zahteva pisno soglasje delavca), ostali čas pa krajši. Povprečni delovni čas ne sme presegati polnega delovnega časa v referenčnem obdobju 12 mesecev. Če delavec ne more koristiti presežnih ur, mu jih delodajalec izplača kot nadure.

Nadure so omejene na 10 ur tedensko in 180 ur letno (oziroma 250 ur, če tako določa kolektivna pogodba). Dodatek za nadure je 50% urne postavke, enako za delo ob nedeljah in praznikih.

V 24-urnem obdobju mora imeti delavec možnost počitka vsaj neprekinjeno 12 ur. Izjemoma ima lahko krajši, 8-urni dnevni počitek, polnoletni delavec, če opravlja delo v dveh ali več izmenah ali če to zahteva intenzivnost dela v določenem obdobju (turistična sezona, posebni dogodki ipd.). Delavcu je treba pozneje omogočiti izrabo nadomestnega dnevnega počitka.

V delovnem tednu ima delavec pravico do najmanj 24-urnega počitka. Mladoletni delavec pa mora imeti možnost vsaj 48-urnega počitka. Za izmensko delo je določen 10% dodatek.

Minimalno število dni plačanega dopusta je 20.

Pripravljenost je čas, ko mora biti delavec na voljo delodajalcu, če se pokaže potreba. Tak delovni čas mora delodajalec napovedati vsaj 48 ur vnaprej.

Nočno delo se opravlja med 22. uro zvečer in 6. uro zjutraj. Omejeno je na 8 ur dnevno in 40 ur tedensko, ne sme pa preseči povprečnih 8 ur na dan v 7-dnevnem delovniku. Delodajalec je dolžan delavca, ki dela v nočnih izmenah, redno pošiljati na zdravstvene preglede. Delavec mora imeti 12 ur neprekinjenega počitka in 24 ur tedenskega počitka. Nočno delo ni dovoljeno mladoletnim osebam in nosečnicam, razen če kolektivne pogodbe določajo izjeme, denimo, za gledališke in glasbene ustanove. Pri delu otrok delodajalec potrebuje soglasje delovnega inšpektorata in staršev. Dodatek za nočno delo je odvisen od kolektivnih pogodb, vendar ne sme biti nižji od 30%.

Pripravištvu je omejeno s številom mesecev glede na stopnjo izobrazbe, od 6 do 12 mesecev. Plačilo za pripravištvu je 80% osnovne plače za delovno mesto. Dijaško delo je plačano med 30 in 60% osnovne plače, študentsko delo pa med 50% in 80%.

Agencijsko delo je v turizmu sorazmerno razširjeno. Agencije so delodajalec, ki posreduje delovno silo drugim uporabnikom. V Zakonu o delu so agencijski delavci izenačeni z zaposlenimi v smislu, da morajo agencijski delavci delati pri uporabniku z enakimi pogoji kot neposredno zaposleni. Agencije morajo biti registrirane pri pristojnem ministrstvu.

Sezonsko delo je zelo razširjen način zaposlovanja na Hrvaškem zaradi sezonske narave turizma. Do letos je bil dovoljen status »stalnega sezonskega delavca«, kar je pomenilo, da so bili delavci zaposleni 9 mesecev, preostale 3 mesece pa so prejeli socialno pomoč, vendar

so bili brez pokojninskega zavarovanja. Status »stalni sezonski delavec« je ukinjen, namesto tega lahko delodajalci zaposlijo delavce preko ukrepov aktivne politike zaposlovanja. Hrvaški Zavod za zaposlovanje je ponudil subvencije, do katerih so upravičeni delodajalci, ki so zaposlovali sezonske delavce. Subvencija vključuje 100% stroškov pokojninskega zavarovanja za prve tri mesece in nato še 50% v naslednjih treh mesecih. Ko delavec ne dela, mu pripada denarna pomoč (ki jo izplačuje Zavod na podlagi oddane vloge) za 6 mesecev, če je bil prej najmanj 6 mesecev zaposlen in prijavljen v pokojninsko zavarovanje, ter je prijavljen v »podaljšano« pokojninsko zavarovanje, ki ga plačuje zavod. Denarna pomoč znaša prve 3 mesece 60% povprečja zadnjih treh kontinuirano izplačanih bruto plač, naslednje tri mesece pa 30% povprečja zadnjih treh kontinuirano izplačanih bruto plač (Zakon o tržištu rada, 2025).

Sezonski delavci, ki so državljani tretjih držav, lahko opravljajo sezonsko delo na osnovi delovne vize za največ 9 mesecev v obdobju 12 mesecev (Evropska Unija, 2025.). Delodajalec jim mora zagotoviti primerno nastanitev, kjer bivajo na podlagi najemne pogodbe, ki jo sklenejo z zaposlovalcem. Najemnina se ne sme odbiti od plače. V eni sezoni lahko delavec pridobi začasno dovoljenje za delo in bivanje samo za devet mesecev. Šele po izteku 12 mesecev lahko zaprosi za novo delovno dovoljenje (Evropska Unija, 2025). Največ delavcev iz tretjih držav prihaja iz Bosne in Hercegovine, Črne Gore, Makedonije, Nepala, Indije, Bangladeša in Filipinov (L.P., 2025).

Za sezonsko delo v turizmu se želi privabiti vse več študentov in dijakov (L.P., 2025).

Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah

Prispevek »Izzivi, priložnosti in pričakovanja zaposlenih žensk iz Azije, ki delajo v turistični industriji na Hrvaškem« (Marković Vukadin et al., 2024) raziskuje izkušnje žensk iz Azije, ki so zaposlene v hrvaškem turističnem in gostinskem sektorju, v širšem kontekstu evropskih delovnih migracij. Raziskava proučuje vprašanja spola, migracij in delovne integracije v turizmu, pri čemer poudarja porast povpraševanja po tuji delovni sili po pandemiji zaradi staranja prebivalstva in pomanjkanja delovne sile v Evropi.

Evropska in še zlasti hrvaška turistična industrija je močno odvisna od sezonske delovne sile, ki je pogosto nizko kvalificirana. Zaradi demografskih izzivov, kot je upadanje števila rojstev, turizem vse pogosteje najema delavce migrante, med katerimi vse bolj prevladujejo migranti iz Azije. Te delavce privlačijo sorazmerno višje plače, boljši življenjski pogoji in boljše delovnopravno varstvo. Raziskava se ukvarja z delavkami iz Azije, ki imajo osrednjo, a premalo raziskano vlogo v turistični delovni sili. Proučuje, ali so se izpolnila njihova pričakovanja ekonomske mobilnosti, stabilnosti zaposlitve in osebne varnosti.

Študija je uporabila mešane metode kvantitativne analize, kot so statistični podatki Eurostata, OECD-ja, Svetovne banke in hrvaškega statističnega urada, da je opisala trende na področju izdajanja delovnih dovoljenj in delovnih migracij. Ugotovila je, da je leta 2023 Hrvaška izdala več kot 172.000 delovnih dovoljenj, od tega 45.868 za turistični sektor in 63.935 za osebe iz Azije. To sugerira njihovo vlogo na hrvaškem trgu dela. V kvalitativni raziskavi so avtorji intervjuvali devet Azijk (s Filipinov, iz Nepala, Indije in Bangladeša), zaposlene v hrvaškem

turizmu kot čistilke, kuhinjsko osebje in vodje bazenov. Intervjuji so se osredotočali na njihove motive za migracijo, delovne izkušnje, zaznavanje neenakosti med spoloma in izzive pri vključevanju.

Raziskava je ugotovila, da se je večina udeleženk preselila iz ekonomskih razlogov, pri čemer so kot glavne razloge navajale boljše plačilo in večjo varnost zaposlitve kot v matični državi. Na njihove odločitve so vplivali tudi članstvo v EU, varnejše delovne razmere in možnost selitve v druge države EU. Za nekatere je tako Hrvaška ciljna država kot tudi odskočna deska.

Udeleženke so poročale o jezikovnih ovirah, ki jim otežujejo socialno vključevanje in napredovanje na delovnem mestu. Govorile so o diskriminaciji na delovnem mestu, saj so morale delati na nižjih delovnih mestih, ker se jim ni priznala izobrazba. Opisovale so razlike v delovni kulturi in spolne dinamike, zaplete pri dolgotrajnem pridobivanju delovnih dovoljenj in podaljševanju, težave pri usklajevanju poklicnega in zasebnega življenja, saj je pomanjkanje stikov z družino povzročalo čustvene napetosti. Poročale so o dohodkovnih razlikah med spoloma in manjših možnostih za poklicno napredovanje v primerjavi z moškimi, ki imajo tudi migrantsko ozadje. Kulturne norme in obveznosti so dodatno omejevale njihovo mobilnost. Nekatere ženske so izrazile razočaranje, ker niso mogle opravljati svojih poklicev kot ekonomistke in psihologinje, na primer, temveč so na Hrvaškem morale delati kot čistilke.

Kljub temu je večina žensk opisala pozitivne odnose s hrvaškimi sodelavci, cenila je varnost ter stabilnost. Mnoge so ocenile svojo kulturno drugačnost kot prednosti in menile, da njihova dediščina in delovna etika izboljšujeta turistično izkušnjo gostov.

Študija »Merjenje kakovosti delovnih pogojev in namer sezonskih delavcev v gostinstvu na Hrvaškem« (Laškarin Ažić et al., 2022) raziskuje povezavo med kakovostjo delovnih razmer in namerami hrvaških sezonskih delavcev, kot je namera, da se vrnejo na Hrvaško ali da priporočijo Hrvaško drugim delavcem. V okoliščinah velike sezonskosti hrvaškega turizma, ki se zlasti v poletnih mesecih močno opira na začasno delovno silo, je cilj študije proučiti, kako kakovost dela vpliva na zadovoljstvo delavcev in njihove prihodnje odločitve o zaposlitvi.

Raziskave zadovoljstva sezonskih delavcev niso novost. Ta raziskava je vendarle posebna, saj se osredotoča na merjenje objektivne kakovosti delovnih razmer. Na osnovi Evropske raziskave o delovnih pogojih (EWCS) so avtorji razvili lestvico za ocenjevanje delovnih pogojev, prilagojeno hrvaškemu gostinskemu sektorju, da bi proučili povezavo med delovnimi razmerami in vedenjskimi namerami delavcev.

Kakovost dela je razumljena kot večplasten pojav, na katerega vplivajo organizacija delovnega mesta, fizične zahteve, možnosti usposabljanja, nagrajevanje in psihosocialni dejavniki. V preteklih raziskavah so bile pogosto uporabljene lestvice zadovoljstva, kot sta Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) in Job Descriptive Index (JDI), vendar se te bolj osredotočajo na subjektivne izkušnje kot na objektivne delovne razmere.

Avtorji so uporabili kvantitativno metodologijo s prilagojenim instrumentom EWCS. Spletna anketa med novembrom 2020 in marcem 2021 je vključila sezonske delavce, ki so v poletni sezoni 2020 delali v hotelskih nastanitvah in gostinstvu. Vprašalnik se je osredotočal na štiri elemente: delovne izkušnje, oceno delovnih razmer, vedenjske namere in demografske

podatke. Raziskovalci so zbrali in analizirali 196 veljavnih odgovorov. Analiza podatkov je vključevala opisno statistiko za profiliranje anketirancev (npr. 67% je bilo žensk, večinoma starih od 21 do 25 let, s srednješolsko izobrazbo in študentskim statusom), raziskovalno faktorsko analizo (EFA) za opredelitev glavnih razsežnosti kakovosti dela in regresijsko analizo, s katero so ugotavljali, kako ti dejavniki in demografske spremenljivke vplivajo, ali se bodo vrnili oziroma priporočili delo drugim. EFA je izluščila pet ključnih dimenzij delovnih pogojev: (1) fizični vidiki, kot so intenzivno delo, dvigovanje težkih predmetov, izpostavljenost vročini; (2) možnost samoizpolnitve, kot sta osebna in karierna rast; (3) denarni vidik, kot je pošteno plačilo, vključno z nadurami in dopustom; (4) vpliv na zdravje, kot sta duševno in fizično zdravje; (5) samoodločanje, kot je avtonomija pri načrtovanju in izvajanju nalog. Regresijske analize so prinesle kritične poglede: delavci z višjimi dohodki, več sezonskimi izkušnjami in tisti, ki so zaposleni v nastanitvah (in ne v gostinstvu), so pogosteje priporočali svoje delo. Na namen vrnitve je močnejše vplival širši nabor dejavnikov, vključno s starostjo, vrsto delavca, številom sezon in dohodkom. Pri mlajših, bolj izkušenih in bolje plačanih delavcih je večja verjetnost, da se bodo vrnili. Možnosti, kot so priložnosti za samostojno odločanje, samoizpolnitev in denarne koristi, so pozitivno vplivale tako na priporočanje kot na namen vrnitve. Negativni vplivi na zdravje so zmanjšali pripravljenost za priporočanje in vračanje. Študija ponuja praktičen model za ocenjevanje in izboljšanje sezonskega delovnega okolja, kar je zanimivo za menedžerje v gostinstvu. Več možnosti za učenje in napredovanje, pošteno plačilo, manj zdravstvenih tveganj in več avtonomije vplivajo na to, ali se zaposleni vračajo k delodajalcu. To je prva študija, ki empirično meri kakovost delovnih pogojev s prilagojeno lestvico EWCS na Hrvaškem in jo neposredno povezuje z vedenjskimi namerami sezonskih delavcev. Raziskovalci sklenejo, da boljši delovni pogoji ne samo izboljšajo dobro počutje zaposlenih, temveč vplivajo tudi na njihove odločitve, da se vrnejo in priporočijo zaposlitev.

Študija »Združevanje profilov domačih sezonskih delavcev v gostinstvu in turizmu glede na kakovost delovnih pogojev in namero o ponovni vrnitvi« (Laškarin Ažić et al., 2024) raziskuje motivacijo, izkušnje in namere za ponovno vrnitev na delo domačih sezonskih delavcev. To je segment delovne sile, ki ga vse bolj nadomešča tuja delovna sila. Ker je Hrvaška odvisna od sezonskega zaposlovanja v turizmu, zlasti v nastanitvah in gostinstvu, raziskava obravnava vprašanje, kateri dejavniki vplivajo na to, da se domači sezonski delavci odločijo vrniti in/ali iščejo stalno zaposlitev. Študija proučuje vse večje pomanjkanje delovne sile in raziskuje, kako lahko boljše razumevanje profilov delavcev pomaga pri tem, da delodajalci zadržijo delavce.

Za sezonsko zaposlovanje v hrvaškem gostinstvu so značilne velike delovne obremenitve, kratkotrajne pogodbe, nizke plače in omejene karierni poti, kar pogosto povzroča beg zaposlenih. Literatura se večinoma osredotoča na tuje sezonske delavce, ta študija pa obravnava domače delavce. Avtorji raziskujejo, kako subjektivne izkušnje kakovosti delovnega mesta vplivajo na njihove vedenjske namere, ali se bodo vrnili naslednjo sezono ali pa si bodo poiskali stalno zaposlitev. Avtorji so uporabili kvantitativni pristop z uporabo spletnega vprašalnika po Evropski raziskavi o delovnih pogojih (EWCS), vendar prilagojenega sezonski kakovosti delovnih razmer. Raziskava je obravnavala pet razsežnosti kakovosti dela: (1) fizični vidik (npr. fizični napor, hitrost, nelagodje v okolju), (2) priložnosti za učenje, rast in izpolnitev, (3) dohodkovna razsežnost (poštene plače, plačilo nadur in regresa), (4) vpliv na zdravje (fizična

in duševna obremenitev), (5) možnost samostojnega odločanja (avtonomnost in nadzor nad nalogami).

V sezonah 2022 in 2023 so zbrali 203 ankete s priložnostnim vzorčenjem in vzorčenjem snežne kepe. Vzorec so večinoma sestavljali anketiranci generacije Z, med katerimi je bilo največ študentov, samskih in oseb s srednješolsko izobrazbo. Predvsem je imela večina omejene sezone izkušnje, saj je delala predvsem v strežbi hrane in pijače. Dvostopenjska analiza grozdov je delavce segmentirala v homogene skupine glede na kakovost delovnih pogojev, kot so jih ocenili sami. Z večkratno linearno regresijsko analizo so ugotavljali, kateri dejavniki kakovosti delovnega mesta so vplivali na namere delavcev, ali se bodo vrnili naslednjo sezono ali pa bodo iskali drugo (stalno) zaposlitev.

Identificirali so dve skupini delavcev. Prvo skupino so sestavljali »zadovoljni delavci« (SAT, n=113). Ti so svoja delovna mesta ocenili kot fizično manj zahtevna z več avtonomije, s poštenim plačilom in priložnostjo za rast. Poročali so o minimalnih zdravstvenih težavah in pokazali veliko pripravljenost, da se vrnejo ali poiščejo stalno zaposlitev v gostinstvu. Na namero o ponovni vrnitvi je pozitivno vplivala avtonomija pri delu in dohodek (plačilo za nadurno delo in dopusta). Ali se oseba namerava zaposliti za nedoločen čas, sta vplivala dohodek ter možnost učenja in napredovanja.

Drugo skupino so sestavljali »nezadovoljni delavci« (DISAT, n=90). Ta skupina je bila pri delu močno fizično in duševno obremenjena, dobila je slabo plačilo, imela je manj avtonomije in ni imela možnosti za razvoj kariere. Ti delavci niso pokazali pripravljenosti, da bi se vrnili ali dolgoročno ostali v panogi turizma. Namera delavca o ponovni vrnitvi je bila šibko povezana le z avtonomijo. Na namero zaposlitve za nedoločen čas so negativno vplivali zdravstvena tveganja ter pomanjkanje možnosti učenja in napredovanja.

Te ugotovitve kažejo, da je kakovost delovnega mesta – zlasti pošteno plačilo, avtonomija in možnosti za napredovanje – ključnega pomena za ohranitev domačih sezonskih delavcev. Študija je med prvimi na Hrvaškem, ki je raziskovala sezonske delavce v gostinstvu glede na njihovo zadovoljstvo in dožemanje kakovosti dela po objektivnih in subjektivnih dejavnikih.

Literatura

Draskovic, V., Pupavac, J., Delibasic, M., & Bilan, S. (2022). Trade unions and hotel industry: Current trends. *Journal of International Studies*, 15(1), 104–116. <https://doi.org/10.14254/2071-8330.2022/15-1/7>

Evropska Unija (2025). Upute o pravilima EU-a za zapošljavanje sezonskih radnika iz trećih zemalja. Your Europe, 6. maj 2015. https://europa.eu/youreurope/business/human-resources/types-employment-arrangements/seasonal-workers-non-eu-countries/index_hr.htm

European Committee of the Regions (n.d.). CoR - Croatia Tourism. <https://portal.cor.europa.eu/divisionpowers/Pages/Croatia-Tourism.aspx>

Hrvatska banka za obnovu i razvitak. (n.d.). Turizam. Hbor (24. 3. 2025). <https://www.hbor.hr/>

Hrvatska turistička zajednica (2025). Business HTZ. Hrvatska turistička zajednica. <https://www.htz.hr/hr-HR/opce-informacije/o-nama>

Kolektivni Ugovor Ugostiteljstva, NN39/2024, 715 114 (2024). https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2024_04_39_715.html

Laškarin Ažić, M., Rašan, D., & Prahin, I. (2022). Measuring the Quality of Working Conditions and Behavioral Intentions of Seasonal Hospitality Workers in Croatia. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 70(3), 369–382. <https://doi.org/10.37741/t.70.3.3>

Laškarin Ažić, M., Rašan, D. & Prahin, I. (2024). Clustering Profiles of Domestic Seasonal Workers in the Hospitality Industry Based on Quality of Working Conditions and Return Intentions. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 0(0), 1–19. <https://doi.org/10.1080/15256480.2024.2407343>

L.P. (2025, February 23). Mehle: Zbog iskorištavanja mjere Stalni sezonac, ona se od ove godine ukida. Hrvatska radiotelevizija. <https://vijesti.hrt.hr/gospodarstvo/mehle-zbog-iskoristavanja-mjere-stalni-sezonac-ona-se-od-ove-godine-ukida-12027859>

Marković Vukadin, I., Krešić, D. & Grujo Vrkljan, S. (2024). Women in tourism: Lessons learned or lessons forgotten? Institute for Tourism and Croatian Academy of Sciences and Arts. <https://www.iztg.hr/files/file/RADOVI/Women-in-Tourism-%E2%80%93-Lessons-Learned,-or-Lessons-Forgotten---Proceedings-book.pdf#page=118>

Ministarstvo turizma i sporta (2025). Alati za upravljanje razvojem turizma u destinaciji [Government]. mint.hr (24. 3. 2025). <https://mint.gov.hr/alati-za-upravljanje-razvojem-turizma-u-destinaciji/23970>

Ministarstvo turizma i sporta (2025). Udruživanje turističkih zajednica. mint.hr (24. 3. 2025). <https://mint.gov.hr/udruzivanje-turistickih-zajednica/20953>

Statut Hrvatske turističke zajednice, Hrvatska turistička zajednica, 69 NN 3/2021 95 (2022). [/eli/sluzbeni/2021/3/69](https://eli.sluzbeni/2021/3/69)

Zakon o tržištu rada, NN 118/18, 32/20, 18/22 (2025). <https://www.zakon.hr/z/1751/zakon-o-trzistu-rada>

Zakon o radu, NN93/14,127/17,98,19,151/22,46/23,64/23, Hrvatski sabor (2023). <https://www.zakon.hr/z/307/zakon-o-radu>

Zakon o Turističkim Zajednicama i Promicanju Hrvatskog Turizma, NN52/2019, Hrvatski Sabor, 990 2 (2019). https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019_05_52_990.html

Zakon o turizmu, NN 156/2023, NN156/2023, Hrvatski Sabor, 022-02/23-01/81 (2024). https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2023_12_156_2382.html

Slovenija

Splošni podatki o sektorju gostinstva in turizma v državi

Slovenski statistični urad (SURS) natančno spremlja podatke o turizmu. Slovenija je med prvimi državami, ki so upoštevale mednarodne dogovore o turistični statistiki in vpeljale tako imenovani »turistični satelitski račun« oziroma ekonomski izračun vpliva turizma na povezane dejavnosti (UN, 2010a, 2010b).

Pregled podatkov iz satelitskih računov za turizem (Tabela 1 spodaj) od leta 2012 naprej pokaže, da so se absolutne vrednosti turistične dodane vrednosti med letoma 2012 in 2023 povečale s €1.162 na €2.156,3 milijonov. Delež turističnega BDP se je povečal s 4,9% leta 2012 na 5,4% leta 2019, med pandemijo leta 2020 padel na 3,3% in ponovno zrastel na 5,2% leta 2023. Podobno je delež turistične dodane vrednosti rahlo rasel do leta 2019, ko je dosegel 3,9%, leta 2020 je padel na 2,3% in leta 2024 ponovno dosegel skoraj vrednost 3,8% pred pandemijo.

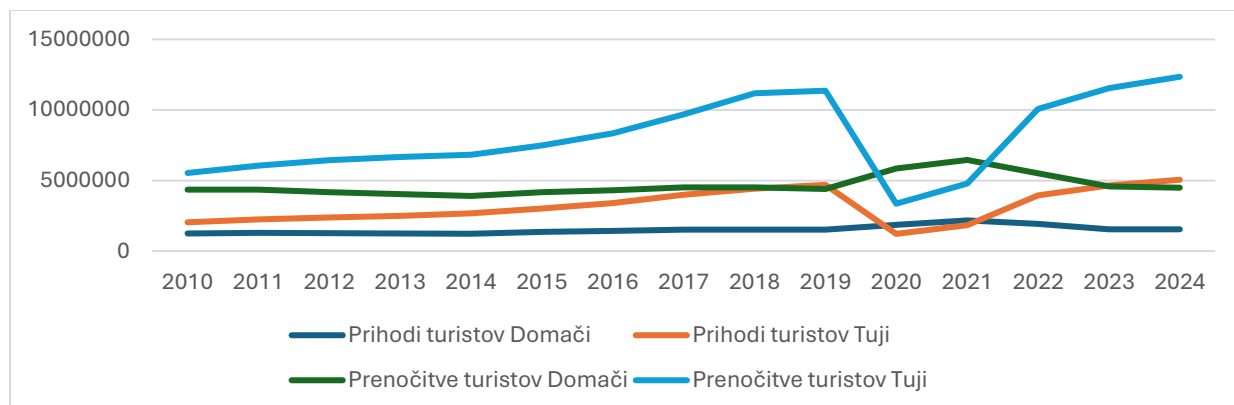
Tabela 1: Turistična dodana vrednost in turistični bruto domači proizvod (BDP), mio EUR, %, Slovenija, večletno

	2012	2014	2015	2017	2019	2020	2022	2023
Turistična dodana vrednost, mio EUR	1162,1	1182,1	1224,7	1463,2	1635,9	951,7	1860,7	2156,3
Celotna dodana vrednost gospodarstva, mio EUR	31211,2	32203,4	33604,8	37366,4	42328,5	41480,4	49959,9	56897,4
Delež turistične dodane vrednosti v celotni dodani vrednosti, %	3,7	3,7	3,6	3,9	3,9	2,3	3,7	3,8
Turistični BDP, mio EUR	1747,0	1824,1	1920,1	2274,2	2611,7	1536,5	2870,9	3333,4
Celoten BDP gospodarstva, mio EUR	35988,1	37303,2	38863,3	42999,7	48396,7	46918,0	56908,8	63951,2
Delež turističnega BDP v celotnem BDP, %	4,9	4,9	4,9	5,3	5,4	3,3	5,0	5,2

Vir: SURS, Metodologija: Satelitski računi za turizem (SRT) (TSA – Tourism Satellite Account: Recommended Methodological Framework 2008).

Slovenski turizem je med letoma 2010 in 2019 izredno hitro rasel, predvsem zaradi nočitev tujih turistov (slika 1). Leta 2024 so prihodi presegli 6,58 milijona (od tega 77% tujih turistov), nočitve pa 17,8 milijona (od tega 72% tujih). Slovenski turizem je torej, podobno kot večji del slovenske ekonomije, pomembno izvozno usmerjen. Okrevanje po pandemiji leta 2024 kaže na nadaljevanje in dodatno rast tega trenda.

Slika 1: Prihodi in prenočitve turistov, Slovenija, letno, 2010-2024



Vir podatkov: SURS

Pandemija je prinesla izrazit padec turizma, vendar je že leta 2023 večinoma dosegel ravni pred pandemijo, leta 2024 pa za 0,6% presegel prihode in za 0,7% nočitve v primerjavi z letom 2019 (kljub precej slabšim napovedim; gl., na primer, Ljubotina & Raspor (2022)).

Tabela 2: Prihodi in prenočitve turistov, Slovenija, letno, 2019 in 2024

		2019	%	2024	
Prihodi turistov	Domači	1527695		1529738	
	Tuji	4701878	75	5053536	77
	Skupaj	6229573		6583274	
Prenočitve turistov	Domači	4404565		4500172	
	Tuji	11370766	72	12352903	73
	Skupaj	15775331		16853075	

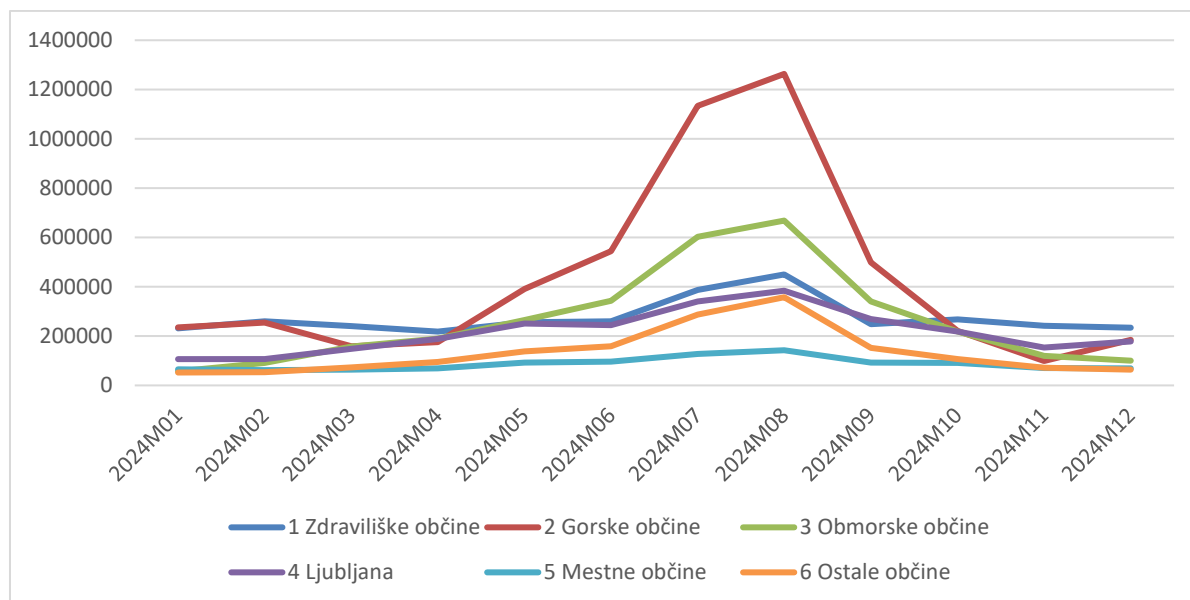
Vir podatkov za izračune: SURS

Med pandemijo se je število tujih turistov izrazito znižalo, vendar se je po drugi strani povečal domači turizem. K temu so prispevale tako omejitve potovanj v druge države kot državne spodbude. Krizne politike slovenske države so vključevale več splošnih ukrepov, kot so subvencioniranje čakanja na delo, skrajšani delovni čas, temeljni dohodek in oprostitev prispevkov za samozaposlene, specifičen ukrep za turizem pa so bili turistični boni. Po podatkih Obrtne zbornice Slovenije (Lahovnik, 2022: 392) je leta 2021 več kot 80% podjetij v storitvenem sektorju, vključno s turizmom in gostinstvom, izkoristilo državno pomoč subvencioniranja čakanja na delo in skoraj 80% samozaposlenih financiranje temeljnega dogodka. Predvsem turistični boni so bili deležni velike pozornosti med slovenskimi ekonomisti (Cvelbar et al., 2021; Jerman, 2022; Knežević Cvelbar & Ogorevc, 2023; Pirtovšek & Senica, 2022). Leta 2020 je država podprla ponudnike nastanitev z bonom v vrednosti €200 za odrasle državljane Slovenije (za otroke €50), ki so ga lahko vnovčili pri ponudnikih po svoji izbiri. Leta 2020 je država porabila za ta ukrep €350 milijonov in €167 milijonov leta 2021, ko je ukrep vključeval tudi druge s turizmom in gostinstvom povezane dejavnosti (vrednost bona v letu 2021 je bil €100). Ocene tega ukrepa so bile v vseh primerih zelo pozitivne. Knežević Cvelbar & Ogorevc

(2023) ocenjujeta, da je ukrep zmanjšal potencialne ekonomske izgube v turističnem sektorju za okoli 16,6% in ohranil približno 530 delovnih mest.

Slovenski turizem je izrazito sezonski, najbolj v gorskih in obalnih občinah, najmanj pa v zdraviliških in mestnih občinah.

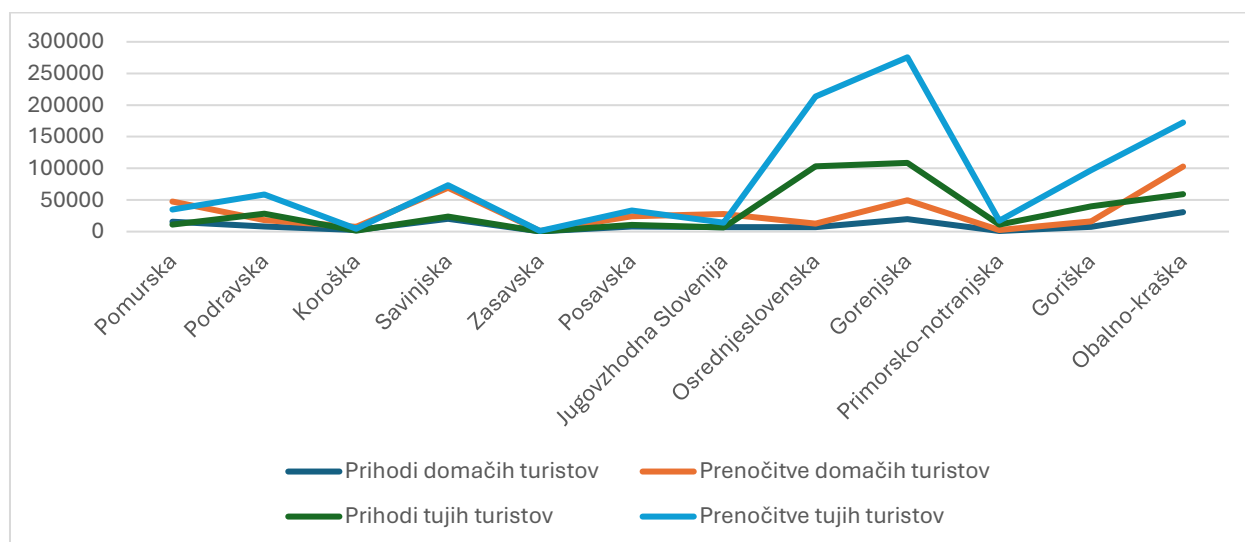
Slika 2: Sezonskost slovenskega turizma, prenočitve, vrsta turistične občine, mesečno, leto 2024



Vir podatkov: SURS

Pregled turističnih kazalnikov po statističnih regijah pokaže velike razlike med slovenskimi regijami. Največ prihodov in prenočitev domačih in tujih turistov je v Gorenjski, Osrednje-slovenski in Obalno-kraški regiji. Najmanj pa v Zasavski, Koroški in Jugovzhodni statistični regiji.

Slika 3: Prihodi in prenočitve turistov po statističnih regijah, mesečno, Slovenija, povprečje 2023-2024



Vir podatkov: SURS

Naposled prikazujemo še podatke o platformizaciji turizma v državi. Po Turnšek in Radivojević (2025) je platformizacija prodrla v turistični sektor na treh področjih, v rezervacije storitev, turistično promocijo, najemanje delovne sile in usmerjanje delovnih nalog. Tu predstavljamo statistične podatke za področje rezervacij storitev, ker so na voljo eksperimentalni podatki Eurostata, pridobljeni neposredno od štirih glavnih platform. V spodnji tabeli so prikazani agregirani podatki nočitev za domače in tuje turiste v Sloveniji in nočitve rezervirane prek ene izmed štirih največjih platform: Airbnb, Booking, Expedia in Tripadvisor. Delež prenočitev, rezerviranih prek platform, je največji pri tujih turistih, med katerimi je leta 2024 že skoraj ena tretjina (29,9%) rezervirala nočitev prek platform. Med domačimi turisti je ta delež veliko nižji, vendar pa se kaže trend rasti tudi v tem segmentu (3,8% leta 2018 in 6,2% leta 2024).

Tabela 3: Število turističnih nočitev in rezervacij prek štirih glavnih platform, Slovenija, letno, 2018-2024

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Domači vse prenočitve	4518695	4404565	5850018	6456686	5506772	4571527	4500172
Domači platforme	173771	187385	176592	157181	232840	262492	278509
Delež %	3,8	4,3	3,0	2,4	4,2	5,7	6,2
Tuji vse prenočitve	11176010	11370766	3354356	4794472	10075084	11553500	12352903
Tuji platforme	2015572	2396418	700519	1047190	2508123	3220068	3693231
Delež %	18,0	21,1	20,9	21,8	24,9	27,9	29,9

Platforme: Airbnb, Booking, Expedia in Tripadvisor

Vir podatkov za izračune: SURS od Eurostat, predpostavka izračunov deležev: rezervacije prek platform so tudi uradno prijavljene in so s tem del vseh uradno zabeleženih prenočitev

Državno upravljanje turizma z glavnimi cilji

Vse od osamosvojitve je slovenski turizem spadal pod gospodarsko ministrstvo. Ob zadnji reorganizaciji je isto ministrstvo dobilo tudi šport. To odseva dolgotrajne nacionalne promocijske usmeritve v tri ključne vrednosti slovenskega turizma, strnjene v nekdanji slogan »Zelena, aktivna, zdrava«. Čeprav je bila kulturna dediščina vselej pomemben del turizma, je prišla v strateško usmeritev razvoja turizma predvsem z zadnjo nacionalno strategijo turizma, ki poudarja aktivno delovanje Združenja zgodovinskih mest Slovenije. Na splošno skrb za kulturno dediščino ostaja v pristojnosti Ministrstva za kulturo RS, medsektorsko povezovanje pa je v zadnji nacionalni strategiji turizma (MGRT, 2022) prikazano kot eno izmed problematičnih področij, ki ga je treba obravnavati z boljše načrtovano horizontalno politiko.

Pod Direktoratom za turizem na Ministrstvu za gospodarstvo, turizem in šport je nacionalna agencija Slovenska turistična organizacija (STO), ki je bila večino svoje zgodovine samostojna agencija. Izjema je obdobje med letoma 2013 in 2015, ko je bila podrejena Javni agenciji RS za spodbujanje investicij, podjetništva in internacionalizacije (Spirit Slovenija), vendar je bila ta odločitev hitro preklicana predvsem zaradi nezadovoljstva slovenskih turističnih akterjev.

Regulacija in upravljanje turizma sta koncentrirana na nacionalni ravni. Lokalni občinski odloki upravljajo lokalno specifične zadeve, kot so odpiralni časi in lokalna infrastruktura. V pripravi

je sprememba zakona o gostinstvu, ki bi naj lokalnim oblastem dala več pristojnosti pri upravljanju kratkotrajnih najemov. Vprašanje lokalnega turističnega razvoja je v večini slovenskih občin eno izmed strateških področjih, obstajajo pa zelo velike razlike med občinami po zmožnostih. Zaradi specifičnosti destinacijskega menedžmenta je turizem prvi med sektorji, ki bi potrebovali regionalizacijo. V pretekli nacionalni strategiji turizma je bila ta potreba prepoznana in narejeni so bili prvi koraki »od zgoraj navzdol«, se pravi, k regionalizaciji slovenskega turizma z vzpostavitvijo »makro destinacij slovenskega turizma« in »vodilnih destinacij slovenskega turizma«. Makro destinacije so ostale na ravni promocijskega orodja (lažje promocijsko usmerjanje tujih turistov). Vodilne destinacije pa so bile poskus regionalizacije. Identificirale so se občine z največ turističnega obiska in naredile usmeritve za sodelovanje v okviru vodilnih destinacij, ki se povezujejo s STO pri promociji in pridobivanju sredstev za turistično promocijo in razvoj. Občinam je bilo prepuščeno, da se dogovorijo o upravljanju vodilnih destinacij. Povezovanja so bila različno uspešna. V zdajšnji nacionalni turistični strategiji se načrtuje nadgraditev povezovanja z bolj sistematičnim pristopom k regionalnemu destinacijskemu menedžmentu.

Nacionalno upravljanje slovenskega turizma je od leta 1995, ko je bil sprejeta Resolucija o strateških ciljih na področju razvoja turizma v RS, zamenjalo že več nacionalnih strategij. Vprašanje kadrov se je praviloma pojavljalo v vseh strategijah, vendar je bilo dolgo omejeno samo na cilj povečanja vloge znanja in izboljšanja izobrazbene strukture zaposlenih v turizmu. V predhodni strategiji (MGRT, 2017) piše, da imajo turistična podjetja premalo kakovostnega strokovnega kadra, zato je med ukrepe umestila ukrep posodabljanja poklicnega in terciarnega izobraževanja v turizmu, promocijo poklicnega izobraževanja in izobraževanje na delovnem mestu.

Ta strategija se tudi že dotaknila področja delovnih razmer v turizmu. Kot zadnji ukrep na področju kadrov je bil zapisan ukrep »Oblikovanje modela spodbujanja ustrezne kadrovske politike«:

»Obravnavati je treba vprašanje odnosa do zaposlenih v gostinstvu in turizmu, ki ni zadovoljiv (plače, nagrajevanje, napredovanje, druge spodbude). Predlaga se oblikovanje modela spodbujanja ustrezne kadrovske politike, ki bi spodbujal uspešno zaposlovalno ter izobraževalno politiko, na primer v obliki nacionalne sheme certificiranja uspešne politike ravnanja s kadri.« (MGRT, 2017: 68).

Slika 4: Prikaz ključnih politik, ukrepov in aktivnosti na področju »Politike 4: Kadri«, predhodna nacionalna strategija razvoja turizma (MGRT, 2017)

4. KADRI

- **Poklicno izobraževanje v gostinstvu in turizmu**
 - Uvedba novih šolskih hotelov
 - Posodobitev standardov in specializacije poklicnega izobraževanja
- **Programi terciarnega izobraževanja**
 - Ustanovitev poslovnega programa hotelirstva
 - Krepitev programov za srednje vodstvo v turizmu
 - Izboljšanje sistema zajemanja podatkov za potrebe turizma
- **Promocija poklicnega izobraževanja na področju turizma**
 - Izboljšati podobe turističnih poklicev
- **Izobraževanje na delovnem mestu v turizmu**
 - Vzpostavitev nacionalnega centra za izobraževanje na delovnem mestu v turizmu
 - Izobraževanje za male specializirane hotele
 - Izobraževanje na področju informacijskih in komunikacijskih tehnologij (IKT)
- **Oblikovanje modela spodbujanja ustrezne kadrovske politike**

Vir: MGRT (2017: 35)

Po naši vednosti se ukrep »Oblikovanje modela spodbujanja ustrezne kadrovske politike« ni udeležnil. Vendar je ta problem dobil več prostora v naslednji, tj. zdajšnji strategiji. Veljavna strategija (MGRT, 2022) je identificirala dvanajst osrednjih izzivov slovenskega turizma: zaostajanje ponudbe pri ustvarjanju zelene butične Slovenije, nizka dodana vrednost, kadri (obseg, kompetence, pogoji), učinkovitost upravljanja na destinacijski in podjetniški ravni, odvisnost turizma od drugih dejavnosti, porušeno ravnotežje med turizmom, okoljem in prebivalci (koncentracija, intenzivnost, zmogljivost), visoka sezonskost, omejeno trženje zahtevnejšim segmentom turistov in trženje izven poletja, pomanjkanje kulturnih elementov v turistični ponudbi in podobi, zaostajanje v mednarodni konkurenčnosti, »nova normalnost« turizma po pandemiji in globalna (podnebna, zdravstvena in varstvena) tveganja. Teh dvanajst izzivov strategija naslavlja s sedmimi »ključnimi politikami« in tremi horizontalnimi cilji, pri čemer je izziv kadrov v turizmu del »Politike 3: Človeški viri za trajnostno rast in dvig vrednosti slovenskega turizma«.

Veljavna nacionalna strategija postavlja razvoj kadrov v turizmu med glavne prioritete politike in stanje opisuje s temi besedami:

*»Človeški viri so ozko grlo nadaljnjega razvoja slovenskega turizma, veščine in inovativnost kadrov pa ključne za doseganje višje kakovosti storitev in dodane vrednosti na vseh področjih dejavnosti. Zagotavljanje zadostnega obsega in ustrezne kakovostne ravni kadrov sta tako najpomembnejša izziva in predpogoja za doseganje postavljenih strateških ciljev slovenskega turizma do leta 2028. [...] Pomanjkanje ustreznega kadra, kljub tržnemu potencialu dejavnosti, **onemogoča njeno normalno poslovanje**, še manj pa kakovosten razvoj, skladno s cilji nove turistične politike. Izredno kritično je zagotavljanje **operativnih kadrov v turizmu in gostinstvu** (kuhar/-ca, kuhinjski pomočnik/-ica, natakar/-ca, receptor/-ica, sobar/-ca, strežnik/-ica, receptor/-ica ...), še zlasti zaradi visoke sezonskosti in kronične obremenjenosti dela. Turizem*

dodatno zaznamuje **visoka fluktuacija kadra in tveganje nadaljnje selitve izobraženih in usposobljenih zaposlenih v druge panoge** s stabilnejšimi razmerami (socialna varnost) in bolj urejenimi delovnimi pogoji (delovni čas, obseg dela, prekarno delo). Odhodi v druge panoge so se s pandemijo covid-19 pospešili in okrepili. **Poklici in delo v turizmu so razvrednoteni in nimajo širšega družbenega ugleda**, z izjemami na področju kakovostne kulinarike. Na primanjkljaj kadra vse bolj vplivajo tudi neugodni demografski trendi. Delodajalci primanjkljaj kadra na domačem trgu deloma rešujejo **z občasnim delom dijakov in študentov ter zaposlovanjem tujcev**, v njihova znanja in spretnosti za opravljanje poklicev v turizmu in gostinstvu pa večinoma načrtno ne vlagajo. Struktura in (ne)zadovoljstvo zaposlenih ter na drugi strani demografski trendi, spremembe v dejavnosti in digitalizaciji družbe terjajo premišljen, sistemski in odločen pristop k motivaciji, vključevanju, izobraževanju, nagrajevanju, prilagodljivosti in organizaciji za zagotavljanje večjega zadovoljstva zaposlenih in s tem tudi višje produktivnosti (dodane vrednosti) ter kakovostne storitve za goste.« (MGRT, 2022: 171 – 172, poudarki v originalu.)

To poglavje vključuje tri podpolitike (gl. sliko 5): 1. zagotavljanje priliva kadrov (predvidenih je pet ukrepov), 2. dvig kompetenc kadrov za zeleni turizem višje vrednosti (predvidenih je pet ukrepov) in 3. prožno in spodbudno zakonodajno in podporno okolje (predvideni so štirje ukrepi).

Strategija je prepoznala delovne razmere v turizmu kot osrednjo oviro za razvoj kadrov v turizmu. A čeprav je strategija opredelila tri osrednje izzive – (a) pomanjkanje kadrov, (b) pomanjkanje kompetenc in (c) slabe delovne razmere –, se nesorazmerno več predlogov posveča pomanjkanju kadrov (spodbujanje interesa za izobraževalne programe in pridobivanja tuje delovne sile, vključno z odpravami zakonodajnih ovir zaposlovanja tujcev) in izboljševanju kompetenc (izboljševanje izobraževalnih programov in izobraževanja na delovnem mestu), kot pa ukrepom za izboljšanje delovnih razmer. To področje ni dobilo svoje podpolitike, temveč je le deloma vključeno v druge podpolitike in tako ostaja nedodelano.

To ponazarjamo s primerom »Pridobivanja in vključevanja tuje delovne sile« (ukrep 3.1.5), ki se predvsem nanaša na sezonske delavce. Ukrep je podrobno razdelan z dejavnostmi, ki naj bi odpravile zakonodajne ovire, ker da so večje v primerjavi s konkurenčnimi državami in zato onemogočajo hiter odziv delodajalcev. V tem okviru se predlagajo naslednje dejavnosti:

»a) Odpravo preverjanja potreb na domačem trgu za vse deficitarne operativne poklice v gostinstvu in turizmu;

b) Pospešitev in digitalizacijo upravnih postopkov zaposlovanja tujcev;

c) Omogočiti najemanje tuje delovne sile prek zaposlitvenih agencij;

d) Uveljavitev izjem za krajšo sezonsko zaposlitev v turizmu, kot je to opredeljeno v kmetijstvu;

e) Pospeševanje čezmejnih oblik sezonskih izmenjav kadrov znotraj EU;

f) Zagotoviti enostavnejšo obravnavo dijakov in študentov iz neevropskih držav ter držav kandidatk na Erasmus in podobnih študijskih izmenjavah, praksah in gostovanjih v Sloveniji» (MGRT, 2022: 176).

Slika 5: Prikaz ključnih politik in ukrepov na področju »Politike 3: Človeški viri«, veljavna nacionalna strategija razvoja turizma

Politika 3: ČLOVEŠKI VIRI		
<i>Podpolitika</i>	<i>Ukrep</i>	<i>Naziv ukrepa</i>
PODPOLITIKA 3.1		
Zagotavljanje priliva kadrov	UKREP 3.1.1	Večletni celostni program KARIERA V TURIZMU z nacionalno kampanjo
	UKREP 3.1.2	Aktivacija in prekvalifikacije kadrov na trgu dela (t. i. Quick fix)
	UKREP 3.1.3	Opredelitev poklicev v primanjkljaju in uvedba finančnih spodbud
	UKREP 3.1.4	Štipendijska politika za izobraževanje za gostinsko-turistične poklice doma in v tujini
	UKREP 3.1.5	Pridobivanje in vključevanje tuje delovne sile
PODPOLITIKA 3.2		
Dvig kompetenc kadrov za zeleni turizem višje vrednosti	UKREP 3.2.1	Kakovost, privlačnost, sodobnost in uporabnost turistično-gostinskih izobraževalnih programov
	UKREP 3.2.2	Usposabljanje učiteljev, skladno s trendi, in izmenjave mentorjev med turističnim gospodarstvom in šolami
	UKREP 3.2.3	Spodbude za podjetja za razvoj kadrov, sodobnih kompetenc in uravnoteženega delovnega okolja (vavčer za kadrovsko-organizacijsko preobrazbo turističnih podjetij)
	UKREP 3.2.4	Odperta platforma znanj in veščin za zelene, digitalne in socialne kompetence v slovenskem turizmu
	UKREP 3.2.5	Krepitev kompetenc turističnih vodnikov
PODPOLITIKA 3.3		
Prožno in spodbudno zakonodajno in podporno okolje	UKREP 3.3.1	Nacionalna koordinacija za kadre v turizmu pri MGRT
	UKREP 3.3.2	Inovacijsko-raziskovalno okolje za turizem
	UKREP 3.3.3	Razvoj in testiranje novih instrumentov za podporo razvoju kadrov v turizmu
	UKREP 3.3.4	Prilagajanje zakonodaje na področju zagotavljanja kadrov, trga dela, kompetenc, prožnega zaposlovanja in (de)regulacije poklicev v turizmu

Vir: MGRT (2022: 173–174)

Medtem ko so v strategiji zakonodajni ukrepi za vključevanje tuje sezone delovne sile jasno razdelani, pa je vprašanje izboljšanja delovnih razmer večinoma prepuščeno pričakovanju, da če bo panoga zaposlovala višje izobražene kadre in če se bo spodbujala inovativnost, bo to posredno prispevalo k večji dodani vrednosti in tako tudi boljšim delovnim razmeram v turizmu.

Podobno je z ukrepom »Prilagajanje zakonodaje na področju zagotavljanja kadrov, trga dela, kompetenc, prožnega zaposlovanja in (de)regulacije poklicev v turizmu« (ukrep 3.3.4). Ob

splošnih pozivih k hitrejši odzivnosti zakonodaje in večji učinkovitosti inšpekcijskega nadzora se posveča zgolj temu, da bi delovnopravna zakonodaja morala povečati prožnost zaposlovanja (krajši delovni čas, občasne zaposlitve ...) in da se morajo spremljati potrebe po (de)regulaciji poklicev v turizmu. Ne omenja pa možnih zakonodajnih okvirov zagotavljanja dostojnega dela v turizmu in gostinstvu (denimo, pošteno plačilo, standardizacijo in formalizacijo delovnih odnosov).

Med neposrednimi ukrepi za izboljšanje delovnih razmer strategija predlaga sofinanciranje pomoči strokovnjakov, ki bi svetovali podjetjem glede izboljšanja delovnega okolja (ukrep 3.2.3) in financiranje priprav strokovnih podlag oziroma raziskav na področjih razvoja kadrov (ukrep 3.3.3). Njihova naloga je raziskati področja, kot so stanovanjska politika za sezonske delavce, projekcije trendov kadrovskega potreb, analiza položaja tuje delovne sile, certifikacijska shema za odličnost ravnanja s človeškimi viri, nove oblike dela in poslovni modeli v turizmu, analiza novih praks v tujini in drugih panogah ter predlogi za prenos v turistično prakso.

Sklenemo lahko, da aktualna strategija kaže zgodnjo raven systemskega pristopa k reševanju izziva delovnih razmer v turizmu. To se odraža v manjši specifičnosti ukrepov na tem področju in v ukrepih, ki bodo šele pripomogli k poznavanju stanja (sem med prvimi izvedenimi ukrepi prištevamo tudi financiranje pričujoče raziskave).

Osrednji ukrep MGTŠ oziroma agencije STO ob pomanjkanju delovne sile je posebna kampanja »Kariera v turizmu«. Pregled kampanje pokaže kakovosten pristop k promociji – poklici so prikazani sodobno in privlačno v skladu z modernimi trendi. Kampanja cilja predvsem na mlade, da izberejo izobraževalne programe za te poklice.

Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu

Delovnopravni položaj zaposlenih v gostinstvu in turizmu določajo Zakon o delovnih razmerjih, Zakon o urejanju trga dela, Zakon o minimalni plači in drugi zakoni. Kolektivne pogodbe med predstavniki delodajalcev in reprezentativnih sindikatov določajo panožno specifične pravice na nacionalni ravni, podjetniške kolektivne pogodbe pa pravice zaposlenih v podjetju. Določila kolektivnih pogodb so odvisna od pogajalske moči obeh strani v pogajanjih.

Na področju gostinstva in turizma v Sloveniji delujeta reprezentativna sindikata Sindikat delavcev gostinstva in turizma Slovenije (član Zveze svobodnih sindikatov Slovenije, ZSSS) in Konfederacija sindikatov 90 Slovenije KS 90. Zadnja kolektivna pogodba je bila sklenjena decembra 2024 in je začela veljati januarja 2025. Sindikat delavcev gostinstva in turizma Slovenije je na svoji spletni strani objavil tole poročilo:

»Dvoletna naporna pogajanja so delavcem prinesla kar nekaj pravic oz. so se te ohranile tudi za naprej, med njimi smo v Sindikatu delavcev gostinstva in turizma Slovenije:

- zadržali dodatek za delovno dobo v višini 0,5% na leto delovne dobe (delodajalci so ga želeli znižati na 0,3%),

- uspeli dvigniti najnižje osnovne plače za cca. 15%,
- zvišali strošek povračila prehrane z 5,89 evra na 6,50 evra,
- zvišali povračilo stroška kilometrine za prevoz na delo in z dela na 0,20 evra za kilometer,
- zvišali višino solidarnostnih pomoči s sedanjih 300 evrov na 500 evrov tako v primeru elementarne nesreče kot bolniške odsotnosti, poleg tega smo se dogovorili za sorazmerni del solidarnostne pomoči v primeru delne odsotnosti,
- zvišali odpravnino ob upokojitvi – od 5 do vključno 20 let delovne dobe bo ta namesto 1 plače sedaj znašala 2 plači, nad 20 let delovne dobe pa ostajajo 3 plače,
- ohranili izplačilo jubilejnih nagrad za 10, 20, 30 in 40 let delovne dobe pri zadnjem delodajalcu,
- dogovorili izplačilo mentorjem ter dijakom in študentom na praksi,
- in izpogajali najnižji regres za letni dopust za leto 2025 v višini 1.600 evrov.

Tako zneski najnižjih osnovnih plač kot regresa pa so zgolj podlaga za nadaljevanje pogajanj na ravni družb v podjetniških kolektivnih pogodbah.« (Sindikat delavcev gostinstva in turizma Slovenije, 2024.)

Obrtno-podjetniška zbornica Slovenije pa je svoje člane predvsem opozarjala na dodatni dogovor, v katerem so se socialni partnerji dogovorili, da »se lahko dnevni in tedenski počitek v povprečnem minimalnem trajanju, kot ga določata ZDR-1 in Kolektivna pogodba dejavnosti gostinstva in turizma, zagotavlja v obdobju, ki ne sme presegati treh mesecev« (OZS, 2024). (Gl. <https://www.ozs.si/novice/nova-kolektivna-pogodba-dejavnosti-gostinstva-in-turizma-slovenije-6773b51d9890f46b396ac4fd>).

Težave pri sklepanju kolektivne pogodbe izhajajo iz panožne strukture, da prevladujejo mala in srednja podjetja. Po podatkih iz leta 2016 (Združenje delodajalcev Slovenije, 2016: 22) je 32% zaposlenih včlanjenih v sindikat. Ocena je razmeroma visoka v primerjavi s povprečno 20% sindikaliziranoostjo v Sloveniji.

V turizmu in gostinstvu se za potrebe sezonskega dela najpogosteje sklepajo pogodbe za določen čas in študentsko delo, pa tudi podjemne pogodbe v primeru upokojencev. Možno je tudi osebno dopolnilno delo.

Poklic kuharja je edini na seznamu poklicev, za katere ob zaposlovanju tujcev izjemoma ni treba preverjati, ali obstajajo domači iskalci zaposlitve. S spremembami Zakona o tujcih (ZTuj-2I) in Zakona o zaposlovanju, samozaposlovanju in delu tujcev (ZZSDT-E) je od maja 2025 dovoljeno, da delodajalci zaposlujejo državljane tretjih držav kot sezonske delavce, kar je dotlej veljalo samo za dejavnosti kmetijstva in gozdarstva.

Skoraj celoten sektor predstavljajo mikro podjetja (95,7% leta 2023), majhen delež majhnih podjetij (3,9%) in srednje velikih podjetij (0,3%) ter peščica velikih podjetij (teh je bilo leta 2023 samo 10).

Tabela 4: Število podjetij glede na velikost, I Gostinstvo, leto 2023

	Mikro podjetje (0-9)		Majhno podjetje (10-49)		Srednje podjetje (50-249)		Veliko podjetje (250+)	
		%		%		%		%
I Skupaj gostinstvo	14430	95,7	589	3,9	48	0,3	10	0,07
I55 Gostinske nastanitvene dejavnosti	6315	97,7	108	1,7	31	0,5	7	0,11
I56 Dejavnost strežbe jedi in pijač	8115	94,2	481	5,6	17	0,2	3	0,03

Vir podatkov: SURS

V nadaljevanju predstavljamo statistične podatke o zaposlovanju v gostinstvu in turizmu, kot jih prikazujejo turistični satelitski računi. Po tej meritvi dejavnost turizma in gostinstva (nastanitvene storitve, strežba hrane in pijač, storitve prevoza potnikov in najema prevoznih sredstev, storitve turističnih agencij in organizatorjev potovanj, kulturne storitve, športne in rekreativne storitve) zaposluje okoli 8% delovne sile v Sloveniji. Ta delež se je povečal s 5,95% leta 2019 na 8,01% leta 2023. Če med temi dejavnostmi upoštevamo delež zaposlenih, ki so neposredno odvisni od turizma, se je ta delež povečal s 3,18% leta 2012 na 4,36% leta 2023.

Tabela 5: Skupno število zaposlenih v izbranih dejavnostih in število zaposlenih neposredno povezanih s turizmom, Slovenija, večletno, turistični satelitski račun

	2012	2014	2015	2017	2019	2020	2022	2023
Skupno število zaposlenih v dejavnostih*	54944	58327	60490	65741	71729	68705	71346	73843
Delež od vseh zaposlenih v državi %	5,95	6,36	6,60	6,86	7,30	7,03	7,8	8,01
Število neposredno povezanih s turizmom**	29379	30573	32165	35877	39305	37567	37905	40221
Delež od vseh zaposlenih v državi %	3,18	3,33	3,51	3,74	4,00	3,84	4,14	4,36

*Dejavnosti: nastanitvene storitve, strežba hrane in pijač, storitve prevoza potnikov in najema prevoznih sredstev, storitve turističnih agencij in organizatorjev potovanj, kulturne storitve, športne in rekreacijske storitve

**V skladu s številom zaposlenih v nacionalnih računih. Izračun neposredno povezanih s turizmom na podlagi deležev turistične ponudbe v posameznih dejavnostih. Metodologija: Satelitski računi za turizem (SRT) (TSA - Tourism Satellite Account: Recommended Methodological Framework 2008).

Vir podatkov za izračune: SURS

Primerjava med dejavnostmi pokaže, da je daleč največ zaposlitev v strežbi hrane in pijač (leta 2023 39%), sledijo nastanitvene storitve (23%), kulturne storitve (15%), storitve prevoza (10%), športne in rekreacijske storitve (11%) in najmanj v storitvah turističnih agencij in organizatorjev potovanj (3%). Medtem ko je v vseh dejavnostih absolutno število zaposlenih rastlo (z izjemo med pandemijo leta 2020), so deleži med njimi ostali relativno stabilni skozi čas. Izjema je razmerje med strežbo hrane in pijač na eni strani, na drugi pa nastanitvenimi storitvami.

Medtem ko je delež zaposlenih v strežbi padel s 43% leta 2012 na 39% leta 2023, je delež zaposlenih v nastanitvenih storitvah v istem obdobju zrastel z 18% na 23%.

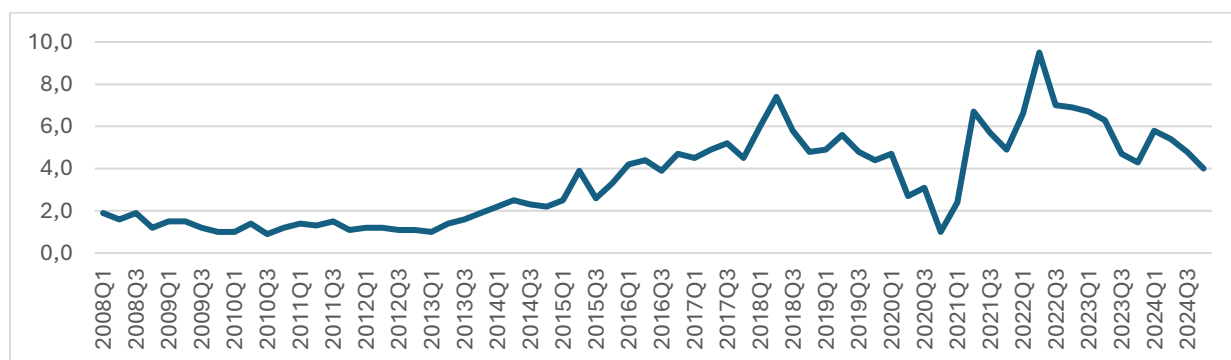
Tabela 6: Število zaposlenih v s turizmom povezanih dejavnostih, Slovenija, večletno

	2012	2014	2015	2017	2019	2020	2022	2023
Dejavnosti – SKUPAJ	54944	58327	60490	65741	71729	68705	71346	73843
	%	%	%	%	%	%	%	%
Strežba hrane in pijač	43	41	41	41	40	40	40	39
Nastanitvene storitve	18	18	18	18	20	20	22	23
Kulturne storitve	11	14	14	14	14	15	15	15
Storitve prevoza potnikov in najema prevoznih sredstev	13	12	12	12	11	11	10	10
Športne in rekreacijske storitve	11	11	11	11	11	11	11	11
Storitve turističnih agencij in organizatorjev potovanj	4	3	4	4	4	3	3	3

Vir podatkov: SURS

Po pandemiji Covid-19 je leta 2022 bilo največ prostih delovnih mest v turizmu in gostinstvu (skoraj 10% prostih delovnih mest). Po podatkih TGZS (Hotrec, 2022) je leta 2022 v dejavnosti primanjkovalo že skoraj dvakrat več delavcev, kot je bilo uradno zabeleženih prostih delovnih mest. Ocenjuje se, da jih je primanjkovalo med 15 in 20%. Kadrov v turizmu in gostinstvu je začelo primanjkovati že pred pandemijo: prvi vrh je krivulja stopnje prostih delovnih mest dosegla že leta 2018, ko se je približala 6%. Med letoma 2023 in 2024 je število prostih delovnih mest začelo padati in se je zmanjšalo na raven leta 2017, tj. pod 4%.

Slika 6: Stopnja prostih delovnih mest v %, I gostinstvo, Slovenija, četrtno, 2008–2024



Vir podatkov: SURS

Leta 2024 je večina zaposlenih v gostinstvu in turizmu imela zaključeno srednješolsko izobrazbo (70%, glej tabelo spodaj). Če k njim prištejemo še tiste, ki imajo zaključeno osnovnošolsko izobrazbo, skupaj predstavljajo kar 83% zaposlenih v sektorju. Ta delež je malce nižji v nastanitveni dejavnosti (71%) in višji v gostinstvu (89%).

Tabela 7: Izobrazbena struktura zaposlenih v gostinstvu in turizmu, leto 2024

Izobrazba	Gostinstvo skupaj		Gostinske nastanitvene dejavnosti		Dejavnost strežbe jedi in pijač	
		%		%		%
Osnovnošolska ali manj	4932	13	1361	11	3571	14
Srednješolska	27216	70	7437	60	19779	75
Višješolska, visokošolska	6432	17	3517	28	2915	11
Neznano	184	0	28	0	156	1
Skupaj	38764		12343		26421	

Vir podatkov: SURS

Podobno kot drugod tudi v Sloveniji dela v gostinstvu in turizmu več žensk kakor moških. Decembra 2024 je bilo med 38.566 delovno aktivnimi v gostinstvu in turizmu 56% žensk in 44% moških. To razmerje je nižje pri državljanih tretjih držav, med katerimi je 53% žensk in 48% moških.

Tabela 8: Delovno aktivno prebivalstvo po spolu in državljanstvu, I gostinstvo, Slovenija, december 2024

	ženske		moški		skupaj	
	2024M12	%	2024M12	%	2024M12	%
Državljeni Slovenije	16875	57	12560	43	29435	76
Tuji državljani držav članic EU	671	56	526	44	1197	3
Tuji državljani tretjih držav	4153	52	3781	48	7934	21
Skupaj	21699	56	16867	44	38566	100

Vir podatkov: SURS

Zadnja leta se zelo hitro povečuje zaposlovanje tujih državljanov, med katerimi prevladujejo državljani iz držav, ki niso članice EU. Po drugi strani pa upada število zaposlenih državljanov Slovenije. Tako je bilo konec leta 2017 11% delovno aktivnih tujcev, leta 2019 jih je bilo 17% in leta 2024 že skoraj četrtina, tj. 24% v dejavnosti gostinstva in turizma. Delež zaposlenih tujih državljanov držav članic EU se je v tem obdobju povečal samo za 1%, tj. z 2 na 3%. Vso preostalo rast lahko pripišemo državljanom držav, ki niso članice EU, katerih delež se je povečal z 9% leta 2017 na 21% leta 2024.

Tabela 9: Delovno aktivno prebivalstvo po državljanstvu, I gostinstvo, Slovenija, december 2017, 2019 in 2024

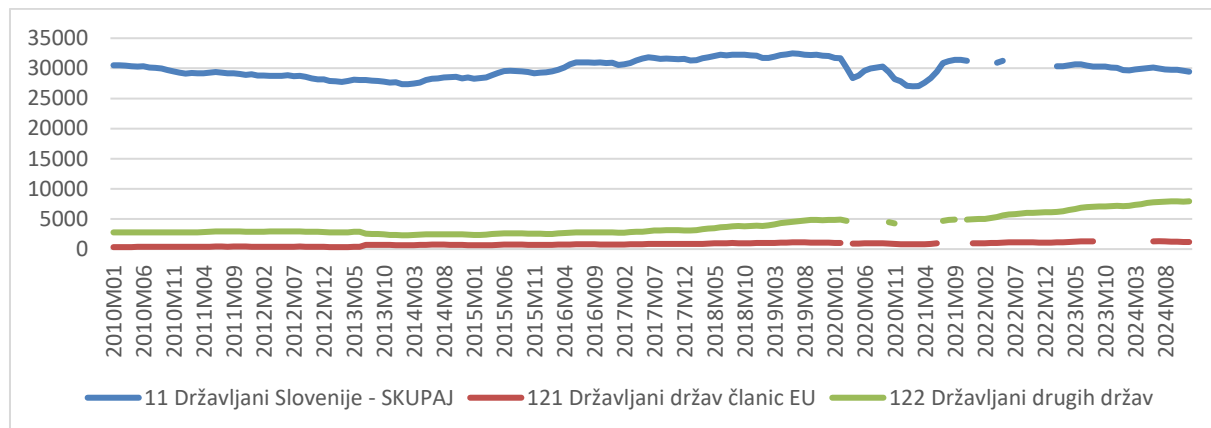
	2017		2019		2024	
		%				%
Državljeni Slovenije	31592	89	32054	84	29435	76
Tuji državljani držav članic EU	847	2	1055	3	1197	3
Tuji državljani tretjih držav	3117	9	4833	13	7934	21
Skupaj	35556	100	37942	100	38566	100

Vir podatkov: SURS

Število tujih državljanov je začelo naraščati predvsem leta 2018, ko je bil tudi prvi »vrh« pomanjkanja delovne sile v panogi. Čeprav je obdobje po pandemiji prineslo veliko povečanje prostih delovnih mest, pa se na spodnji sliki jasno vidi, da krivulja rasti deleža tujih delavcev sledi trendu, ki se je začel pred pandemijo. Po drugi strani pa zmanjšanje števila zaposlenih državljanov Slovenije lahko povežemo z obdobjem pandemije. Njihovo število je namreč do

leta 2019 še naraščalo, krivulja pa se je obrnila navzdol s pandemijo, ko se jasno vidi hiter padec števila zaposlenih s slovenskim državljanstvom (podatki o zaposlenih s tujim državljanstvom v tem obdobju manjkajo) in nato nadaljnje zmanjševanje v naslednjih letih.

Slika 7: Delovno aktivno prebivalstvo po državljanstvu, I gostinstvo, Slovenija, mesečno, 2017–2024

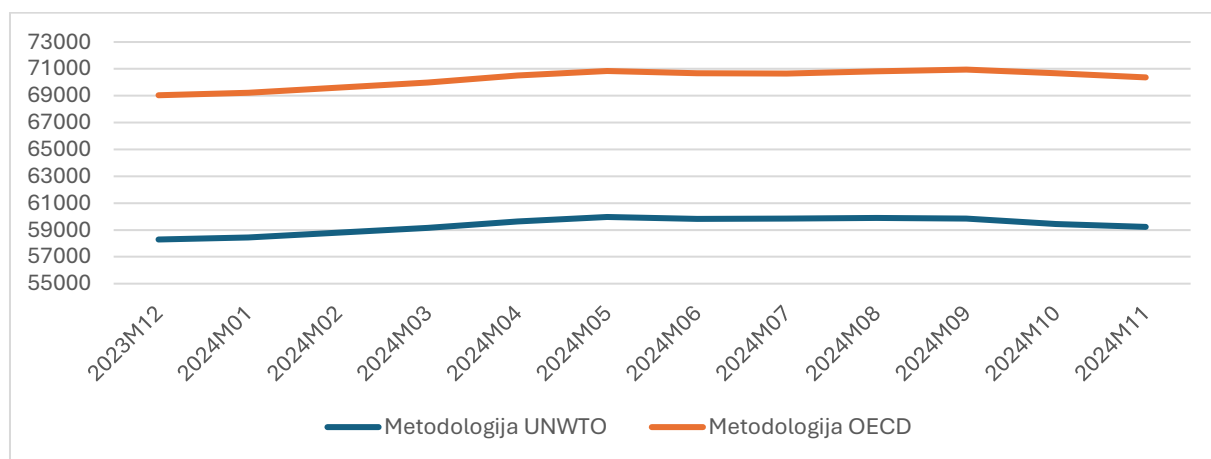


* Leta 2020 manjkajo podatki za vse tri skupine, leta 2024 pa za tuje državljane držav članic EU

Vir podatkov: SURS

Slovenski turizem je izrazito sezonski. Deloma se to odraža v številu delovno aktivnega prebivalstva v Sloveniji. Podobne trende prikazujejo tako podatki po metodologiji UNWTO kakor OECD (po kateri turizem predstavlja širši krog dejavnosti in s tem širši krog zaposlenih). Število zaposlenih začne naraščati aprila, doseže vrhunec v maju in je relativno stabilno do septembra, ko začne ponovno upadati. Razlika med zimskimi in poletnimi meseci je slabe 3%.

Slika 8: Delovno aktivno prebivalstvo v turizmu, Slovenija, mesečno, 2024, metodologija UNWTO in OECD

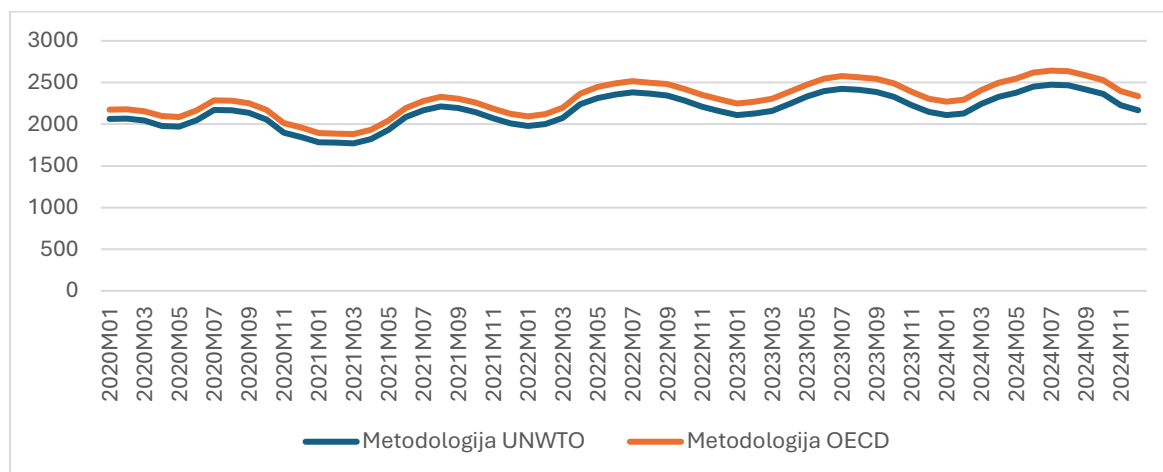


* Po metodologiji Svetovne turistične organizacije (UNWTO) se v turizem uvrščajo delovno aktivne osebe iz naslednjih dejavnosti (po Standardni klasifikaciji dejavnosti – SKD 2008): dejavnost hotelov in podobnih nastanitvenih obratov, druge nastanitvene storitve, strežba hrane in pijače, prevoz potnikov, dejavnosti potovalnih agencij in druge z rezervacijami povezane dejavnosti, druge turistične dejavnosti. ** Po metodologiji Organizacije za gospodarsko sodelovanje in razvoj (OECD) se v turizem uvrščajo delovno aktivne osebe iz naslednjih dejavnosti (SKD 2008): dejavnost hotelov in podobnih nastanitvenih obratov, strežba hrane in pijače, prevoz potnikov, podporna storitve potniškega prometa, najem transportne opreme, dejavnosti potovalnih agencij in druge z rezervacijami povezane dejavnosti, kulturne dejavnosti, športne in rekreacijske dejavnosti.

Vir podatkov: SURS

Drugačna slika se pokaže v občinah z izrazito sezonskostjo. Spodnja slika prikazuje stanje v občini Piran-Pirano, ki je leta 2024 med vsemi občinami imela največjo razliko med številom zaposlenih v januarju in juniju (350 zaposlenih oziroma 15% vseh zaposlenih).

Slika 9: Delovno aktivno prebivalstvo v turizmu, Piran, mesečno, 2020–2024, metodologija UNWTO in OECD



Vir podatkov: SURS

Le 63,9% delovno aktivnih v panogi gostinstva in turizma je bilo konec leta zaposlenih za nedoločen čas (glej Tabelo 10). Okoli četrtina ali 23,4% je bilo zaposlenih za določen čas.

Preostali so bili samozaposleni, 7,3% brez zaposlenih oseb in 5,4% samozaposlenih, ki so zaposlovali druge osebe. Dejavnost gostinstva in turizma ima torej nadpovprečen delež samozaposlenih (državno povprečje je 11%).

Po letu 2018, ko je začelo primanjkovati delovne sile v sektorju, je opazen tudi trend počasne rasti deleža zaposlenih za nedoločen čas in zmanjševanja deleža zaposlenih za določen čas. Med zaposlenimi prek s.p. je med 2015 in 2024 rasel delež takih, ki so samozaposleni (od 6,9% na 7,3%) in padel delež teh, ki so zaposleni pri s.p., ki zaposluje več ljudi (od 6,9% na 5,4%).

Tabela 10: Delovno aktivno prebivalstvo po statusu zaposlitve, I gostinstvo, Slovenija, december 2015–2024

Leto*	Skupaj	Zaposlene osebe pri pravnih osebah				Samozaposlene osebe		Zaposlene osebe pri fizičnih osebah	
		Nedoločen čas	%	Določen čas	%		%		%
2015	32.554	18.718	57,5	9.348	28,7	2.250	6,9	2.238	6,9
2016	34.495	19.500	56,5	10.445	30,3	2.125	6,2	2.425	7,0
2017	35.579	20.247	56,9	10.886	30,6	2.061	5,8	2.385	6,7
2018	36.981	21.562	58,3	11.033	29,8	2.042	5,5	2.344	6,3
2019	37.967	22.302	58,7	11.263	29,7	2.038	5,4	2.364	6,2
2020	32.848	21.524	65,5	6.976	21,2	2.329	7,1	2.019	6,1
2021	37.121	23.594	63,6	8.884	23,9	2.413	6,5	2.230	6,0
2022	37.944	23.869	62,9	9.357	24,7	2.499	6,6	2.219	5,8
2023	38.440	24.282	63,2	9.286	24,2	2.703	7,0	2.169	5,6
2024	38.580	24.661	63,9	9.020	23,4	2.811	7,3	2.088	5,4

*Stanje na zadnji dan leta.

V sodelovanju z Eurostatom (EU Labour Force Survey) SURS spremlja štiri vidike, ki se nanašajo na delovne razmere v turistični panogi: negotovost zaposlitve, ki izhaja iz samozaposlitve in zaposlitve s krajšim delovnim časom, delež previsoko kvalificiranih, število delovnih ur in plačilo zaposlenim.

Opazne so pomembne razlike med strežbo jedi in pijač ter nastanitvenimi dejavnostmi: pri prvih je približno trikrat večji delež samozaposlenih (16% proti 6%) in približno petkrat večji delež zaposlenosti pri fizičnih osebah (24% proti 5%).

Tabela 11: Delovno aktivno prebivalstvo po statusu zaposlitve, I Gostinstvo, Slovenija, december, leto 2024

	Gostinske nastanitvene dejavnosti		Dejavnost strežbe jedi in pijač		Gostinstvo skupaj	
		%		%		%
Zaposlene osebe pri pravnih osebah	10951	89	15813	60	26764	69
Zaposlene osebe pri fizičnih osebah	565	5	6352	24	6917	18
Samozaposlene osebe	792	6	4093	16	4885	13
Drugo	7	0	7	0	14	0
Skupaj	12315	32	26265	68	38580	

Vir podatkov: SURS

Delež oseb, ki delajo v gostinstvu in turizmu po civilnih pogodbah, ne pa po pogodbah o zaposlitvi, se še poveča, če k samozaposlenim prištejemo študentsko delo, ki je v gostinstvu in turizmu tudi pogosto.

V gostinstvu in turizmu je bil po podatkih Eurostata delež zaposlenih s krajšim delovnim časom 9,8% (glej Tabelo 12). Ta delež je bil sicer najvišji leta 2015 (15,5%), ko je počasi padal do leta 2021 (6,5%), odlej pa spet narašča.

Zelo visok je tudi delež preveč kvalificiranih delavcev, kot jih opredeljuje EU Labour Force Survey, to je delež zaposlenih z višjo ali visoko izobrazbo na delovnih mestih, ki ne zasedajo pozicij menedžerjev (ISCO 1), strokovnjakov (ISCO 2) ali tehnikov (ISCO 3).

Tabela 12: Število zaposlenih s krajšim delovnim časom in delež preveč kvalificiranih delavcev, gostinstvo in turizem, Slovenija, letno

	Število zaposlenih s krajšim delovnim časom med 15 in 64 let starosti (v 1000), gostinstvo in turizem	Delež preveč kvalificiranih delavcev med zaposlenimi, starimi 15 do 64 let (%),gostinstvo in turizem
2014	11,1	43,6
2015	15,5	62
2016	14,7	71,9
2017	14,9	60,4
2018	12,2	64,4
2019	10,1	65,5
2020	7,4	63
2021	6,5	57,8
2022	9,1	54,8
2023	9,8	66

Vir podatkov: Eurostat, EU Labour Force Survey (LFS)

Povprečno število dejansko opravljenih ur tedensko med zaposlenimi v tej dejavnosti se giblje okoli 37 ur, pri čemer je opazen padec med pandemijo v letih 2020 in 2021 in porast leta 2022 ter ponovno rahel padec v 2023.

Tabela 13: Kazalniki kakovosti dela, gostinstvo in turizem, Slovenija, letno

	Povprečno število dejansko opravljenih ur tedensko, glavna zaposlitev (ure)	Povprečno število dejansko opravljenih ur tedensko, dodatna zaposlitev (ure)
2014	37,2	-
2015	36,4	-
2016	36,1	-
2017	36,1	13,8
2018	36,4	14,5
2019	37,9	17,1
2020	34,5	-
2021	35,7	-
2022	37,1	-
2023	36,5	-

Vir podatkov: Eurostat, EU Labour Force Survey (LFS)

Primerjava sredstev za zaposlene med letoma 2017 in 2024 pokaže skoraj dvakratno povečanje v absolutnih rednostih. Po drugi strani pa podatki zadnjih četrletij med letoma 2017 in 2024 kažejo rahlo povečanje deleža investicij v prihodkih od prodaje in dodane vrednosti v prodaji ter zmanjšanje stroškov dela v dodani vrednosti (glej Tabelo 14).

Tabela 14: Sredstva za zaposlene mio EUR, I gostinstvo in turizem, letno in poslovanje podjetij, zadnje četrletje v letu, 2017-2024

Sredstva za zaposlene, mio EUR, I gostinstvo								
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Sredstva za zaposlene	583,2	642,3	706,4	620,5	692,6	849,4	952,7	1027,3
..Bruto plače	508,4	558,9	614,2	537,9	601,7	742,9	834,9	898,2
..Socialni prispevki delodajalcev	74,8	83,4	92,1	82,6	90,9	106,5	117,9	129,1
Poslovanje podjetij, I gostinstvo in turizem, podatki za zadnje četrletje v letu, I gostinstvo								
	2017Q4	2018Q4	2019Q4	2020Q4	2021Q4	2022Q4	2023Q4	2024Q4
Delež investicij v prihodkih od prodaje*	0,09	0,11	0,10	0,27	0,09	0,28	0,13	0,13
Stroški dela v dodani vrednosti**	0,90	0,80	0,79	1,36	0,75	0,74	0,79	0,85
Dodana vrednost v prodaji***	0,38	0,43	0,44	0,52	0,48	0,44	0,41	0,42

Vir podatkov: SURS *Investicije v prihodkih od prodaje se izračunajo iz podatkov o investicijah in podatkov v izkazu poslovnega izida kot razmerje med investicijami (AOP3002 + AOP3004) in čistimi prihodki od prodaje (AOP110). **Stroški dela v dodani vrednosti se izračunajo iz podatkov v izkazu poslovnega izida kot razmerje med stroški dela (AOP139) in dodano vrednostjo (AOP126 - AOP128 - AOP148). ***Dodana vrednost v prodaji se izračuna iz podatkov v izkazu poslovnega izida kot razmerje med dodano vrednostjo (AOP126 - AOP128 - AOP148) in čistimi prihodki od prodaje (AOP110).

V Sloveniji so med vsemi panogami dohodki zaposlenih v gostinstvu in turizmu najnižji. Medtem ko je bilo v državi leta 2024 neto povprečje plač zadnjih treh mesecev €1.650,07, je v

gostinstvu in turizmu znašalo zgolj €1.225,36. Hkrati so opazne velike razlike tudi znotraj podsektorjev, vendar noben podsektorjev ne dosega povprečja države. Najvišje neto plače so v gostinskih nastanitvenih dejavnostih (€1.404,02), kar je še vedno veliko nižje od državnega povprečja. Za njimi so začasni gostinski obrati (€1.161,01) in restavracije in gostilne (€1.122,0 EUR). Najnižje neto povprečne plače so pri oddajanju zasebnih sob gostom, kjer je povprečje skoraj €700 nižje od državnega povprečja in se približa minimalni plači v državi. Slednje je pomembno, ker je to oblika nastanitvenega sektorja, ki se je zadnje desetletje najbolj širila.

Tabela 15: Povprečna mesečna plača (bruto in neto) v gostinstvu in v vseh dejavnostih, Slovenija, povprečje zadnjih treh mesecev leta 2024, v EUR

Oktobar, november in december 2024	Neto povprečje zadnjih treh mesecev, I gostinstvo	Neto povprečje zadnjih treh mesecev, vse dejavnosti skupaj	Bruto povprečje zadnjih treh mesecev, I gostinstvo	Bruto povprečje zadnjih treh mesecev, vse dejavnosti skupaj
I55 Gostinske nastanitvene dejavnosti	1.404,02		2.130,45	
I56.104 Začasni gostinski obrati	1.161,01		1.731,37	
I56.101 Restavracije in gostilne	1.122,5		1.699,52	
I55.203 Oddajanje zasebnih sob gostom	967,84		1.476,54	
I GOSTINSTVO skupaj	1.225,36	1.650,07	1.853,39	2.569,95

Vir podatkov: SURS

Toda povprečja za leti 2023 in 2024 kažejo še nižje vrednosti. Povprečna mesečna neto plača v teh letih je za vso panogo znašala zgolj €919 oziroma €5,91 na uro. V gostinskih nastanitvenih dejavnostih je bila rahlo višja (€974 na mesec oziroma €9,16 na uro) kot v dejavnosti strežbe in pijač (€913 oziroma €8,58 na uro). V vsakem primeru so to zelo nizke plače, ki uvrščajo panogo na najnižje mesto v Sloveniji. Rast plač v tem obdobju je bila 4% za celotno dejavnost (6% pri nastanitveni dejavnosti in 3% pri dejavnosti strežbe in pijač), kar je dve odstotni točki pod inflacijo za to obdobje (6,1% med januarjem 2023 in decembrom 2024).

Tabela 16: Plače, I gostinstvo, Slovenija, povprečje v letih 2023 in 2024

Povprečje 2023 in 2024	Povprečna neto mesečna plača	Povprečna bruto mesečna plača	Neto plača za plačano uro na mesec	Bruto plača za plačano uro na mesec	Realni indeks: povprečje mesecev leta 2024 / povprečje istih mesecev prejšnjega leta, neto plača	Realni indeks: povprečje mesecev leta 2024 / povprečje istih mesecev prejšnjega leta, bruto plača
I55 Gostinske nastanitvene dejavnosti	974	1433	6,23	9,16	100,6	104,4
I56 Dejavnost strežbe jedi in pijač	913	1333	5,88	8,58	100,3	104,2
I GOSTINSTVO skupaj	919	1342	5,91	8,64	100,4	104,3

Vir podatkov za izračune: SURS

Pregled rasti plač na osnovi drugačne metodologije po strukturi plač, na osnovi katere Slovenija poroča EU enkrat na leto, tj. za izbran mesec oktober (ki ni najbolj reprezentativen za to panogo) pokaže, da je povprečna bruto plača v gostinstvu in turizmu med letoma 2010 in 2014 padala, potem je do leta 2018 rastla in se močno zvišala leta 2022. Predpostavlja se, da je bilo povečanje rezultat pomanjkanja delovne sile po pandemiji, vendar, kot opozarjamo zgoraj, je kljub temu še vedno veliko pod državnim povprečjem.

Tabela 17: Povprečne bruto plače na zaposleno osebo (na podlagi raziskovanja Struktura plač*), I gostinstvo, Slovenija, večletno

	2010	2014	2018	2022
Povprečna bruto plača - za oktober (EUR)	1000,57	955,91	1143,04	1518,29
Povprečna bruto plača - za leto (EUR)	12138	12038	14109	18589
Mediana bruto plače - za leto (EUR)	10130	10593	12129	16850
Povprečna višina izplačanega gibljivega in stimulatívnege dela plače - za leto (EUR)	-	194	319	617
Povprečna višina izplačanega regresa - za leto (EUR)	585	570	737	1167
Povprečna višina izplačanih dodatkov za delo v posebnih pogojih - za oktober (EUR)	46,97	33,66	35,17	70,77
Povprečna višina izplačil za nadurno delo - za oktober (EUR)	-	-	10,23	13,08
Povprečno število plačanih ur - za oktober (ure)	165	167	175	164
Povprečno število dni dopusta - za leto (dnevi)	23	21	21	21
Povprečna višina izplačanih povračil stroškov za prehrano - za leto (EUR)	514	587	757	855
Povprečna višina izplačanih povračil stroškov za prevoz - za leto (EUR)	727	693	743	724

*Raziskovanje Struktura plač se izvaja na štiri leta v vseh državah Evropske unije na podlagi uredb Evropske komisije in Sveta, v katerih so natančno določeni definicije in način izvajanja, kar omogoča mednarodno primerljivost podatkov o plačah v Evropski uniji.

Vir podatkov: SURS

Primerjava povprečne bruto plače z državnim povprečjem, ki je bilo izračunano na osnovi raziskovanja Strukture plač, spet pokaže, da je bila leta 2022 dejavnost gostinstva močno pod državnim povprečjem po skoraj vseh dejavnikih. Izjemi sta povprečna višina dodatkov za delo v posebnih pogojih, kjer je gostinstvo in turizem 8% nad državnim povprečjem, in povprečno število plačanih ur, kjer dosega primerljivo vrednost (98% državnega povprečja). Med panogami ima najnižje vrednosti pri povprečni višini izplačil za nadurno delo (zgolj 33% državnega povprečja), povprečnem številu plačanih nadur (50% državnega povprečja) in povprečni višini izplačanega gibljivega in stimulatívnege dela plače (55% državnega povprečja). Pri tem je treba opozoriti, da so to podatki za leto 2022, ko je po podatkih o prostih delovnih mest primanjkovalo okoli 10% delovne sile, po poročanju TGZS pa celo do 20%.

Tabela 18: Povprečne bruto plače na zaposleno osebo (na podlagi raziskovanja Struktura plač), I Gostinstvo, SKD povprečje vseh dejavnosti, Slovenija, leto 2022

	I Gostinstvo	SKD Dejavnost – SKUPAJ	Indeks primerjave
	2022	2022	
Povprečna bruto plača - za oktober (EUR)	1518,29	2039,26	0,74
Povprečna bruto plača - za leto (EUR)	18589	25062	0,74

Mediana bruto plače - za leto (EUR)	16850	20902	0,81
Povprečna višina izplačanega gibljivega in stimulativnega dela plače - za leto (EUR)	617	1117	0,55
Povprečna višina izplačanega regresa - za leto (EUR)	1167	1342	0,87
Povprečna višina izplačanih dodatkov za delo v posebnih pogojih - za oktober (EUR)	70,77	65,62	1,08
Povprečna višina izplačil za nadurno delo - za oktober (EUR)	13,08	39,48	0,33
Povprečno število plačanih ur - za oktober (ure)	164	168	0,98
Povprečno število plačanih nadur - za oktober (ure)	1	2	0,50
Povprečno število dni dopusta - za leto (dnevi)	21	26	0,81
Povprečna višina izplačanih povračil stroškov za prehrano - za leto (EUR)	855	1162	0,74
Povprečna višina izplačanih povračil stroškov za prevoz - za leto (EUR)	724	928	0,78

Vir podatkov: SURS

Ti podatki omogočajo tudi vpogled v plačno vrzel med spoloma. Ta se je od leta 2010 zmanjšala s 16% na 8%, kar je še vedno dvakrat več od državnega povprečja leta 2022 (4%).

Tabela 19: Povprečne bruto plače na uro za oktober (na osnovi raziskovanja Struktura plač), I gostinstvo, Slovenija, večletno

	2010			2014			2018			2022		
	Skupaj	M	Ž	Skupaj	M	Ž	Skupaj	M	Ž	Skupaj	M	Ž
Bruto/uro	6,08	6,73	5,63	5,73	5,89	5,62	6,52	7,03	6,23	9,27	9,75	8,93
Plačna vrzel med spoloma%	16			5			11			8		

Vir podatkov za izračune: SURS

Deleži plač po tipih izplačil v povprečni plači za leti 2023 in 2024 kažejo, da se redko plačujejo nadure (0,9%) ali izredna izplačila (1,4%), zaostalih plačil pa po uradni statistiki skoraj ni (0,1%).

Tabela 20: Delež plač po tipu izplačil, I gostinstvo, Slovenija, mesečno povprečje, 2023 in 2024

Delež plač za:	%
redna izplačila	98,5
zaostala izplačila	0,1
izredna izplačila	1,4
izplačil za nadure	0,9

Vir podatkov za izračune: SURS

Za konec primerjamo povprečne neto plače po statističnih regijah, ki pokažejo, da ni neposredne povezave med turističnim obiskom regije in povprečno plačo. Čeprav sta najnižji plači v regijah z najslabšim turističnim obiskom (Zasavska in Koroška), pa povprečja ostalih regij niso odvisna od tega pravila. Najvišje neto mesečne plače so, denimo, v Jugovzhodni Sloveniji, ki ima prav tako slab turistični obisk. Namesto turističnega obiska torej višino plač določajo drugi dejavniki na ravni regij.

Tabela 21: Povprečne mesečne plače pri pravnih osebah, dejavnost I Gostinstvo, po statističnih regijah delovnega mesta, Slovenija, povprečje mesečnih plač za 2023 in 2024

	Neto plača na mesec (EUR)	Neto plača na uro (EUR)
Jugovzhodna Slovenija	1220	7,31
Goriška	1215	7,42
Obalno-kraška	1188	7,21
Savinjska	1171	7,13
Gorenjska	1169	7,11
Pomurska	1156	6,98
Osrednjeslovenska	1103	6,73
Posavska	1071	6,53
Primorsko-notranjska	1054	6,50
Podravska	1037	6,48
Koroška	1010	6,29
Zasavska	907	5,65

Vir podatkov za izračune: SURS

Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah

Slovenski raziskovalci se doslej niso ukvarjali z vprašanji dostojnega dela v gostinski in turistični dejavnosti v Sloveniji. Osvetlili so zgolj nekatere vidike zaposlovanja, na primer, povezave med kompetencami vodij in zadovoljstvom zaposlenih (Gorenak et al., 2020; Gorenak et al., 2019; Tkalcíč, 2012), teoretske modele upravljanja s človeškimi viri (Žižek et al., 2011), kompetence, ki so potrebne za razvoj slovenskega turizma (Brumen et al., 2020; Mekinc et al., 2023), in vplive turističnih prihodov na število zaposlenih v turizmu (Južnik Rotar et al., 2023).

Z delovnimi razmerami v Sloveniji so se ukvarjale raziskave samo skozi pogled menedžerjev v turizmu. Kukanja in Planinc (2018) sta leta 2017 anketirala 145 menedžerjev restavracij v Sloveniji in ugotovila, da menedžerji zelo pozitivno ocenjujejo svojo družbeno odgovornost na področju delovnih razmer. Srednje vrednosti na pet-stopenjski lestvici petih indikatorjev so se gibale med 3,87 (»Ali spodbujate svoje zaposlene, da razvijajo prave veščine in dolgoročne kariere?«) in vse do 4,82 (»Ali ima vaše podjetje ustrezne ukrepe za zdravje, varnost in dobro počutje, ki zagotavljajo zadostno zaščito vaših zaposlenih?«).

Tabela 22: Samoocena družbene odgovornosti, n=145 menedžerjev restavracij v Sloveniji, leto 2017, 5-stopenjska lestvica

	Povprečje	Standardni odklon
Politike na delovnem mestu		
V1: Ali spodbujate svoje zaposlene, da razvijajo prave veščine in dolgoročne kariere?	3,87	1,006
V2: Ali obstaja postopek za zagotavljanje ustreznih ukrepov proti vsem oblikam diskriminacije, tako na delovnem mestu kot ob zaposlovanju?	3,96	1,291

V3: Ali se posvetujete z zaposlenimi o pomembnih vprašanjih?	4,06	0,926
V4: Ali ima vaše podjetje ustrezne ukrepe za zdravje, varnost in dobro počutje, ki zagotavljajo zadostno zaščito vaših zaposlenih?	4,82	0,541
V5: Ali vaše podjetje aktivno ponuja dobro ravnanje med delom in zasebnim življenjem za svoje zaposlene?	3,88	1,146

Vir: Kukanja & Planinc, 2018: 78.

Toda mednarodno prebojne raziskave o spreminjajočih se pogojih zaposlovanja na sploh (Vosko, 2010; Kalleberg, 2011; Standing, 2011) in posebej v turizmu (Baum, 2007, 2015; Baum et al., 2016; Ladkin et al., 2023) niso spodbudile podobnih raziskav v Sloveniji. Medtem ko je bilo opravljenih veliko poglobljenih študij o destandardizaciji in deformalizaciji zaposlovanja v Sloveniji (npr. Boškič et al., 2013; Kanjuo Mrčela in Ignjatović, 2015; Stanojević in Furlan, 2018; Breznik in Čehovin Zajc, 2021; Breznik, 2023), ne obstaja študija, ki bi se ukvarjala z delovnimi razmerami v slovenskem gostinstvu in turizmu. To je v nasprotju z mednarodnimi pozivi, da delovni pogoji v gostinstvu in turizmu potrebujejo poglobljeno raziskavo (Díaz-Carrión, 2020; Arjona-Fuentes, 2019) in dejstvom, da je vprašanje razvoja kadrov ena glavnih točk nacionalnih turističnih strategij vse od leta 2002.

Poleg tega je pomembna tema raziskovanja v tujini platformno delo, v Sloveniji pa se zelo malo raziskav ukvarja s platformnim delom turističnih delavcev. Prej smo videli, da so plače najnižje pri oddajanju zasebnih sob gostom, vendar je zelo malo raziskav o platformizaciji skozi pogled turističnih delavcev, razen nekaj izjem, ki se osredotočajo na Airbnb ponudnike (Kokot & Turnšek, 2022; Trdina et al., 2021; Turnšek & Ladkin, 2017) in dostavljavce hrane (Breznik & Turnšek, 2023).

Čeprav pogoji dela v turizmu niso pritegnili poglobljenega raziskovanja s strani slovenskih raziskovalcev, pa so slovenski statistični podatki vključeni v nekatere mednarodne primerjave (gl. Nikić et al., 2021; Vukčević et al., 2022). Díaz-Carrión in soavtorji (2020) so analizirali vlogo tako imenovanega institucionalnega oziroma nacionalnega konteksta pri zadovoljstvu turističnih delavcev. V kontekst prištevajo makroekonomsko stanje, stopnjo brezposelnosti, nacionalno raven neenakosti dohodkov in stopnjo sindikaliziranosti. Grčija in Španija spadata v skupino z zelo nizkim zadovoljstvom delavcev. Države z najvišjim zadovoljstvom so Danska, Švedska, Francija in Švica. Tretja skupina so preostale analizirane države, ki se umeščajo med obema skupinama: Avstrija, Belgija, Nemčija, Italija, Irska, Nizozemska, Norveška, Portugalska, Švica in Združeno kraljestvo. Avtorji si rezultate razlagajo s pomočjo Sapirove (2006) tipologije evropskih socialnih modelov. Druga raziskava po tej tipologiji (Tendera-Właszczuk in Szymański, 2017) je vključila tudi Slovenijo, ki se je sprva uvrstila v nordijski model. Vendar pa se je stanje po letu 2008 znatno poslabšalo, zato po podatkih iz leta 2014 Slovenija spada v kontinentalni model (Lafuente-Lechuga et al., 2018).

Literatura

Baum, T. (2007). Human resources in tourism: Still waiting for change. *Tourism Management*, 28(6), 1383-1399.

Baum, T. (2015). Human resources in tourism: Still waiting for change?—A 2015 reprise. *Tourism Management*, 50, 204-212.

Baum, T., Kralj, A., Robinson, R. N., & Solnet, D. J. (2016). Tourism workforce research: A review, taxonomy and agenda. *Annals of Tourism Research*, 60, 1-22.

Boškić, R., Breznik, M., Kresal, B., Leskošek, V., Rihter, L. & Smolej, S. (2013). *Revščina zaposlenih*. Ljubljana: Založba Sophia.

Breznik, M., & Turnšek, M. (2023). Platformno delo: kartiranje razprav in konceptov. *Journal for Geography*, 18(2), 5-22.

Breznik, M. (2023). Unfree Wage Labour. *Critical Sociology* 49 (7-8), 1125-1139.

Breznik, M., & Čehovin Zajc, J. (2021). Prekarizacija standardnega in nestandardnega dela v Sloveniji (2005-2019). *Teorija in praksa* 58(1), 5–48.

Brumen, B., Gorenak, M., Kuntarič, M., Mekinc, J., Mušič, K., Rangus, M., Sikošek, M., Trdina, A., & Turnšek, M. (2020). *Končno poročilo ciljnega raziskovalnega projekta, Številka projekta: V5-1725, Identifikacija kompetenc zaposlenih potrebnih za dolgoročno konkurenčnost slovenskega turizma in oblikovanje predlogov posodobitve izobraževalnih programov*. Fakulteta za turizem Univerze v Mariboru.

Cvelbar, L. K., Farčnik, D., & Ogorevc, M. (2021). Holidays for all: Staycation vouchers during COVID-19. *Annals of Tourism Research Empirical Insights*, 2(2), 100019.

Díaz-Carrión, R., Navajas-Romero, V., & Casas-Rosal, J. C. (2020). Comparing working conditions and job satisfaction in hospitality workers across Europe. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 102631.

Gorenak, M., Edelman, J. R., & Brumen, B. (2020). The influence of organizational values on job satisfaction of employees. *Human Systems Management*, 39(3), 329-343.

Gorenak, M., Špindler, T., & Brumen, B. (2019). The influence of competencies of managers on job satisfaction of employees in the hotel industry. *Organizacija*, 52(2), 81-94.

Hotrec. (2022). *Labour shortages in the hospitality sector: forward-thinking and practices sharing*. Hospitality Europe

Jerman, M. (2022). Performance of the Slovenian Hotel Companies in Times of COVID-19. V *6th International Thematic Monograph: Modern Management Tools and Economy of Tourism Sector in Present Era*, ur. Vuk Bevanda in Snežana Štetić, 273-287.

Južnik Rotar, L., Gričar, S., & Bojnec, Š. (2023). The relationship between tourism and employment: evidence from the Alps-Adriatic country. *Economic research-Ekonomska istraživanja*, 36(1).

Kalleberg, A. L. (2011). *Good Jobs, Bad Jobs*. New York: Russell Sage Foundation.

Kanjuro-Mrčela, A. & Ignjatović, M. (2015). Od prožnosti do prekarnosti dela (From Flexibility to Precarious Work), *Teorija in praksa*, 52(3), 350–381.

Knežević Cvelbar, L., & Ogorevc, M. (2023). Saving the tourism industry with staycation vouchers. *Emerald Open Research*, 1(7).

Kokot, K., & Turnšek, M. (2022). Motivations for hosting on Airbnb: The case of Slovenia. V M. B. Gačnik & M. R. Demir (ur.), *Contemporary Issues in Tourism* (pp. 203-219). University of Maribor Press

Kukanja, M., & Planinc, T. (2018). Corporate social responsibility in small and medium sized tourism enterprises: The case of Slovenia. *Geografski pregled*, 39, 67-87.

Ladkin, A., Mooney, S., Solnet, D., Baum, T., Robinson, R., & Yan, H. (2023). A review of research into tourism work and employment: Launching the annals of tourism research curated collection on tourism work and employment. *Annals of Tourism Research*, 100, 103554.

Lafuente-Lechuga, M., Faura-Martínez, Ú., & García-Luque, O. (2018). European social models in times of crisis: Sapir's contribution reviewed. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 38(3/4), 295-311.

Lahovnik, M. (2022). Economic measures during the COVID-19 crisis: A case of Slovenia The *10th International Economic Conference: Finance, Economics and Tourism - FET 2022*, Pula.

Ljubotina, P., & Raspor, A. (2022). Recovery of Slovenian Tourism After Covid-19 and Ukraine Crisis. *Economics*, 10(1), 55-72.

Mekinc, J., Gorenak, M., Ladkin, A., & Turnšek, M. (2023). Educational and training imperatives for future tourism competencies: The case of Slovenia. *Human Systems Management*, 42(5), 499-514.

MGRT (2017). *Strategija trajnostne rasti slovenskega turizma 217-2021*. Republika Slovenija Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo.

MGRT (2022). *Strategija slovenskega turizma 2022-2028*. Republika Slovenija Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo

OZS (Obrtno-podjetniška zbornica Slovenije) (2024). Nova kolektivna pogodba dejavnosti gostinstva in turizma Slovenije, 31. December 2024. <https://www.ozs.si/novice/nova-kolektivna-pogodba-dejavnosti-gostinstva-in-turizma-slovenije-6773b51d9890f46b396ac4fd>

Nikić, S., Raspor, A., & Vukčević, N. (2021). Do Employers Have Control Over the Collection and Distribution of Tips? Case Study: Slovenia and Montenegro. *Knowledge based sustainable development*, 97.

Pirtovšek, D., & Senica, U. N. (2022). An overview of tourism industry bail out measures in Slovenia during the Covid-19 pandemic Horizons. *International Scientific Journal (Series A)*, 31(2), 219-232.

Sindikat delavcev gostinstva in turizma Slovenije. (2024). Sindikatu GIT Slovenije uspelo izpogajati prenovljeno kolektivno pogodbo dejavnosti gostinstva in turizma in najnižji regres za leto 2025 v višini 1.600 Eurov. <https://www.sindikat-git.si/2024/12/28/sindikatu-git-slovenije-uspelo-izpogajati-prenovljeno-kolektivno-pogodbo-dejavnosti-gostinstva-in-turizma-in-najnizji-regres-za-leto-2025-v-visini-1-600-evrov/>.

Standing, G. (2011). *The Precariat: The New Dangerous Class*. London in New York: Bloomsbury Academic.

Stanojević, M. & Furlan, S. (2018). *(Ne)dostojno delo: prekarizacija standardnega in nestandardnega zaposlovanja v Sloveniji*. Ljubljana: Založba FDV.

STO. (2025). *Kariera v turizmu*. <https://www.karieravturizmu.si/sl/poklici/sobarica>

Tkalčič, M. (2012). The superior-subordinate relationship and work climate in the Slovenian tourism industry. *Academica Turistica-Tourism and Innovation Journal*, 5(1), 31-45.

Trdina, A., Jutila, S., & Turnšek, M. (2021). Resourcing the Self: Forms of Capital and Stratification in the Platform Hospitality Community. *Inclusive Tourism Futures*, 33-56.

Turnšek, M., & Ladkin, A. (2017). Nova pravila igre za delavce? Airbnb in platformna ekonomija. *Javnost-The Public*, 24(sup1), S82-S99.

Turnšek, M., & Radivojević, V. (2025). Platformization in Tourism: Typology of Business Models, Evolution of Market Concentration and European Regulation Responses. *Platforms*, 3(1), 1.

UN (2010a). *International Recommendations for Tourism Statistics 2008*. UN Department of Economic and Social Affairs Statistics Division.

UN. (2010b). *Tourism Satellite Account: Recommended Methodological Framework 2008*. United Nations, Department of Economic and Social Affairs Statistics Division.

Vosko, L. F. (2010). *Managing the Margins Gender, Citizenship, and the International Regulation of Precarious Employment*. Oxford: Oxford University Press.

Vukčević, N., Nikić, S., & Raspor, A. (2022). How a tip affects workers' motivation-The relationship between Slovenia and Montenegro in tourism and hospitality. *European Journal of Applied Business & Management*, 55-71.

Združenje delodajalcev Slovenije (2016). *Tourism is People: Working Together for Strong Social Dialogue in the Tourism and Hospitality Sector*. Združenje delodajalcev Slovenije.

Žižek, S., Treven, S., Mulej, M., & Vaner, M. (2011). The integrative and innovative model of HRM in Slovenian tourism. *Academica Turistica-Tourism and Innovation Journal*, 4(2), 33-49.

Poročili s fokusnih skupin v občinah Kranjska Gora in Piran-Pirano

Zaposlovanje v gostinstvu in turizmu v občini Kranjska Gora

Poročilo s fokusne skupine v Kranjski Gori 16. junija 2025

Uvod

V ciljno raziskovalnem projektu »Delovne razmere in kakovost delovnih mest v gostinstvu in turizmu« smo izbrali občino Kranjska Gora, ker ima med slovenskimi občinami najvišji delež delovnih mest v gostinstvu in turizmu. Maja 2025 je imela 39 odstotkov (po metodologiji UNWTO) oziroma 40 odstotkov (po metodologiji OECD) delovnih mest v gostinstvu in turizmu (vir: SURS, Sistat).²⁵ Sezonskost turistične dejavnosti ima skozi leto manjši vpliv na skupno zaposlenost v primerjavi z, denimo, občino Piran/Pirano (glej slike 1 in 2). Podatki o nočitvah vendarle kažejo dva vrhunca turistične sezone v poletnih (julija in avgusta) in zimskih mesecih (januar in februar), od katerih je v poletni sezoni skoraj dvakrat več prenočitev kot v zimski (glej sliko 3 v prilogi), avgusta pa skoraj devet krat več kot aprila, ko je najmanj prenočitev. To nakazuje neenakomerno obremenitev ponudnikov turističnih storitev in seveda zaposlenih skozi leto.

Medtem ko je v občini Kranjska Gora stalnih prebivalcev okoli 5.200, je bilo maja 2025 2.166 delovno aktivnih oseb s stalnim prebivališčem v občini, na voljo pa je bilo 1.534 delovnih mest (vir: SURS, Sistat). Če upoštevamo, da polovico zaposlitev v občini opravljajo osebe s stalnim prebivališčem v drugih občinah, precejšnji delež prebivalstva dela zunaj občine. Lahko sklepamo, da samo dobra tretjina opravlja delo v Kranjski Gori. Na delo v Kranjsko Goro se večina vozi z Jesenic, po nekaj odstotkov pa iz drugih krajev, kot so Radovljica, Ljubljana, Bled in Žirovnica. V strukturi delovno aktivnega prebivalstva je 83 odstotkov zaposlenih, ostalo so samozaposleni, od česar je 40 oseb s statusom kmeta (ali 2,6 odstotka).

Leta 2024 je Kranjska Gora imela 2.697 turističnih enot (sob, apartmajev, hiš), ki so vsebovale 9.283 stalnih ležišč. V primerjavi z letom 2018 je bilo leta 2024 164 več enot, število stalnih ležišč pa se je povečalo za 839 (gl. sliko 4).

Največji ponudnik turističnih namestitev je družba Hit iz Nove Gorice neposredno ali posredno preko hčerinskih družb Hit Alpinea in Hit Larix. Prevladujejo hoteli višje kakovosti s štirimi zvezdicami. Matična družba neposredno upravlja Hotel Špik v Gozdu Martuljek in Hotel Korona v Kranjski Gori, ki imata skupaj malo manj kot 150 sob. Hit Alpinea upravlja

²⁵ Občina Piran-Pirano je imela 32 oziroma 34 odstotkov delovnih mest v turizmu in gostinstvu. Druge občine z najvišjimi deleži so Bled z 31 oziroma 33 odstotki, Bovec z 32 oziroma 33 odstotki, Podčetrtek s 27 oziroma 27 odstotki, Moravci 23 oziroma 23 odstotki.

naslednje hotele: Kompas, Ramada Resort, Ramada Hotel & Suites in Apartmaji Vitranc, ki imajo skupaj okoli 420 sob in apartmajev. To podjetje zaposluje okoli 170 delavk ali približno 13 odstotkov vseh zaposlenih v turizmu in gostinstvu v občini. Hit Larix se nasprotno osredotoča predvsem na igralništvo. Leta 2023 je zaradi pomanjkanja delovne sile zaprlo Restavracijo Bor, zato se je konec leta število zaposlenih zmanjšalo na 26.

Med večjimi hoteli so še Hotel Kranjska Gora s 74 sobami in Hotel Alpina s 105 sobami. Hotel Kranjska Gora je del skupine Eurotas, ki ima v svoji skupini še hotele v Mariboru, Celju, Portorožu in Piranu. Lastnik skupine je Aleksander Jančar. Hotel Alpina pa je v lasti podjetja Links Aleša Babnika.

Druga skupina so butični hoteli z manjšim številom sob in restavracijami à la carte. Ob jezeru Jasna sta Hotel Milka, katerega lastnika sta Matej in Boštjan Bandelj, ter Jasna Chalet Resort Dominika Černjaka. V Gozdu Martuljek sta Polona in Matjaž Tičar obnovila Penzion Špik in ga preimenovala v Triangel boutique hotel. Na Srednjem vrhu nad Gozdom Martuljkom je ljubljanski gostinec Svetozar Raspopović obnovil mladinski počitniški center v luksuzni Chalet Sofija. Borzno posredniška hiša Ilirika pa je »z umetniškim pridihom« obnovila predvojno vilo v Kranjski Gori in jo preimenovala v Vilo Pavlina.

Naslednja skupina so manjši družinski hoteli, apartmajske hiše ali penzioni, med njimi Hotel Kotnik (lastnica Romana Oman), Hotel Lipa (lastnika Zora in Nikola Perkolič), Hotel Miklič (Gregor in Tina Miklič), Hotel Vandot (Mitja Košir), Apartmaji Rožle (Gregor in Mirjana Benedik), Apartmaji Kaja (Kaja Ponjavič), Pino Alpino (Andrej Možina in Hagen d.o.o.), Hotel Vitranc (Nejc Šalej in Lavra Gomboc), Penzion Livada (Ingrid in Aleš Novak) in drugi.

V gostinski in turistični dejavnosti občine Kranjska Gora je pomemben sektor tudi oddajanje zasebnih namestitev. Podobno kot za Slovenijo, kjer so se med letoma 2010 in 2024 prenočitve pri zasebnikih povečale za sedem krat, hotelske prenočitve pa za četrtno (vir: SURS, Sistat), so se tudi v Kranjski Gori povečevale kapacitete apartmajske ponudbe hitreje od hotelskih. Na dan 4. avgusta 2025 je podatkovna baza Ajpes vsebovala registracije 61 oseb, ki so oddajale zasebne namestitve gostom v Kranjski Gori. V Gozdu Martuljku jih je bilo 20, v Podkorenu 13, v Ratečah 19, v Mojstrani 13, v Dovjah 16 itn. Ob tem je treba opozoriti, da ti podatki ne vključujejo ponudnike zasebnih namestitev s stalnim prebivališčem zunaj občine. Ostale namestitve zagotavljajo kampi, planinske koče, počitniški domovi in podobno (več o tem gl. Strategijo razvoja in upravljanja turizma v občini Kranjska Gora 2025–2035, str. 13–15).

Za zimsko-športni center Kranjska Gora so pomembni tudi ponudniki rekreativnih dejavnosti. Najpomembnejša je žičniško dejavnost, ki jo opravlja RTC Žičnice v lasti avstrijsko-italijanskega podjetja Skiways. Skakalnico v Planici upravlja Zavod za šport RS Planica, ki skrbi tako za športno vzgojo in rekreacijo kakor vrhunske športne prireditve.

Turizem Kranjska Gora zagotavlja podporo turistični dejavnosti. V skladu s *Strategijo razvoja in upravljanja turizma v občini Kranjska Gora 2025–2035* in drugimi dokumenti opravlja

promocijske, informacijske, razvojne in operativne dejavnosti za turistično dejavnost v Kranjski Gori.

Na dan 16. junija 2025 smo organizirali fokusno skupino o zaposlovanju v gostinstvu in turizmu v občini Kranjska Gora. Udeležilo se je devet predstavnikov javnih institucij, zasebnih ponudnikov turistične dejavnosti in sindikatov. Pogovor sta vodili Maja Breznik in Tina Šegota. V fokusni skupini so sodelovali predstavniki občine Kranjska Gora, lokalne turistične organizacije Turizem Kranjska Gora, Zavoda RS za zaposlovanje (Območna služba Kranj), turističnih organizacij in sindikatov.

V nadaljevanju na kratko povzemamo razpravo v fokusni skupini po vsebinskih sklopih.

Pomanjkanje delovne sile

V občini Kranjska gora se število prebivalcev vseskozi zmanjšuje in se hkrati povečuje povprečna starost prebivalca, ki znaša že skoraj 50 let. To je eden izmed razlogov, kot je predstavnica občine poudarila, da turistična dejavnost občuti kronično pomanjkanje delovne sile. Poleg tega da se mladi izseljujejo, med njimi tudi ni zanimanja za poklice v gostinstvu in turizmu. Rajši se odločajo za druge dejavnosti, kjer ni neenakomernega razporejanja delovnega časa.

Gorenjski delodajalci tudi težje najdejo delavce, ker je na Gorenjskem brezposelnost tradicionalno nizka. Predstavniki Območne enote ZRSZ Kranj je primerjal brezposelnost v Sloveniji, ki je 4,6 odstotna, z brezposelnostjo na Gorenjskem, kjer znaša zgolj en odstotek. Vrh tega v Sloveniji brezposelna oseba ostane v evidenci Zavoda za zaposlovanje povprečno 23 mesecev, na Gorenjskem le 10 mesecev. Vse to prispeva k temu, da gorenjska podjetja še težje dobijo delavce v primerjavi z drugimi regijami.

Ni uradnih podatkov, toda udeleženci fokusne skupine so v lokalnem okolju opazili, da je zlasti med pandemijo Covid-19 veliko prebivalcev našlo zaposlitev čez mejo v Avstriji. Obmejnimi prebivalcem je delo v Avstriji fizično dostopno, plače pa so od 30 do 100 odstotkov višje v primerjavi s primerljivimi delovnimi mesti na slovenski strani. Zato je zaposlovanje v Avstriji privlačno kljub morda večji intenzivnosti dela.

Zaposlovanje in integracija tujih delavcev

Udeleženci iz turističnih podjetij so se strinjali, da v naslednjih letih, to je v obdobju od pet do deset let, ne bo mogoče povečati ponudbe domačih delavcev. Zato je zaposlitveno vrzel mogoče zapolniti samo s tujimi delavci, pri čemer je tradicionalna ponudba delovne sile z Vzhodnega Balkana že osiromašena. Delodajalci so se torej strinjali, da jim preostane ponudba delovne sile iz Azije, na katero se bodo morali opreti v prihodnosti. Pri zaposlovanju tujih delavcev so največji problem namestitve, ki jih nekatera podjetja rešujejo s svojimi namestitvami, med njimi Hotel Milka, Hit Alpinea, Jasna Chalet Resort. Jasna Chalet Resort

najema penzione, Hit Alpinea ima dom za delavce z dvoposteljnimi sobami in kopalnico, vendar brez kuhinje.

Zaposlovanje tujih delavcev prinaša potrebo po namestitvah. Predstavnik turističnega podjetja je na osnovi rešitev avstrijskih, švicarskih in italijanskih gorskih občin predlagal javno-zasebno partnerstvo za gradnjo bivalnih enot za zaposlene (npr. Mitarbeiterhaus Kitzbühel, Haus für Mitarbeiter v Ischglu, občinska stanovanja v Švici, občinske soseske za mlade itn.). Udeleženci so se strinjali, da je to glavni problem Kranjske Gore, ki se ga je treba lotiti sistematično in z vključevanjem vseh deležnikov v občini. Pobudnik je pozval, da občina s prostorskimi akti podpre spremembo namembnosti starih objektov za namestitve zaposlenih v turistični dejavnosti. Kot primer iz preteklosti je navedel naselje Čičare, ki je bilo v preteklosti plansko zgrajeno za delavska stanovanja, danes pa se večinoma oddajajo turistom. Nove namestitve bi bilo mogoče zavarovati pred podobnim tveganjem s pravnim varovalom, da se namestitve vsaj določen čas lahko uporabljajo zgolj za ta namen. Investicije bi se lahko sofinancirale s sredstvi Stanovanjskega sklada RS, evropskih kohezijskih skladov in Mehanizma za okrevanje in odpornost.

Kolegica je podprla predlog, ker se po njenih izkušnjah kandidati rajši odločijo za zaposlitev, če imajo na voljo namestitve. Če pa hočejo imeti zadovoljno delovno silo, morajo biti namestitve tudi take, da se delavci v njih dobro počutijo. Drug udeleženec iz turističnega podjetja je podprl predlog z zgodovinskim primerom, da se je prebivalstvo najbolj okrepilo sredi 70. let prejšnjega stoletja, ko so se gradila stanovanja v Brezju, Čičarah in drugje. Stanovanja za zaposlene so nujna za razvoj turizma kot gospodarske dejavnosti, ker je Zgornjesavska dolina odmaknjena in ni mogoče pričakovati, da bi se ljudje vozili iz drugih krajev. Predlagal je, da se po avstrijskem zgledu podjetja povežejo in gradijo stanovanja za zaposlene. Predstavnik Zavoda za turizem je dodal, da so življenjski pogoji v lokalnem okolju, kot so razpoložljiva mesta v vrtcih, kvaliteta šolanja otrok ipd., tudi dejavniki, ki lahko zadržijo zaposlene.

Predstavnik lokalnih oblasti je opozoril, da je s tem predlogom lokalna skupnost lahko postavljena pred dilemo, ali bo podprla stanovanjske potrebe ekonomsko šibkih družin ali novo zaposlenih v turistični dejavnosti. Meni, da bi bilo vseeno treba dati prednost zaposlenim in razvoju turistične panoge v občini, ki je pomemben vir dohodkov za občino. Razvoj panoge lahko občino okrepi v prihodnosti za gradnjo socialnih in neprofitnih stanovanj. Podprl je javno-zasebno partnerstvo za namestitve in poudaril, da morajo namestitve zagotoviti dobro počutje in občutek spoštovanja, ker bo s tem prišla tudi pripadnost lokalni skupnosti.

Predstavnica občine je opozorila, da je stanovanjska politika zapostavljena, da se že vrsto let zavedajo problematične rasti apartmajske ponudbe in da je občina že imela pogovore o namestitvah s turističnim gospodarstvom. Po dolgem času občina sprejema prostorski načrt, kjer se bodo lahko upoštevale pripombe pri opredelitvi parcel, toda le 18 od 482 zazidljivih

parcel je v občinski lasti. Predlagala je ustanovitev denarnega sklada za nakup parcel, pri katerih bi lahko občina uveljavljala predkupno pravico.

Sogovorniki so podprli idejo, da je treba lokalno okolje vključiti v projekt, ker so investicije v namestitve dobre za vso skupnost.

Ukrepi za spodbujanje zaposlovanja med lokalnim prebivalstvom in zadrževanje zaposlenih

Drugi so opozorili, da je lahko uvoz tujih delavec samo gašenje požara. Predstavniki Zavoda za turizem je opozoril na protislovje, da če ljudje ustvarjajo turizem skupaj s svojim okoljem, kaj bi lahko pomenilo za dejavnost, če bi jo v večji meri opravljali tujci. Podobno se je menedžer podjetja spraševal, kaj bi lahko pomenilo za lokalno gastronomijo, če bi kuhali samo Indijci ali Filipinci.

Zato so nekateri menili, da bi se bilo treba lotiti tudi ukrepov za manjše izseljevanje v urbana središča in čim večji izkoristek domačega zaposlitvenega potenciala, saj mladi domačini najbolje poznajo okolje in ga najlažje promovirajo. Za zadržanje mladih v domačem okolju in spodbujanje zaposlovanja v turizmu so predlagali razne ukrepe. Med njimi so predlagali izboljšanje družbene podobe gostinskih in turističnih poklicev, da se ob izobraževalnih in informativnih dnevih ne bi več pojavljala novica o €800 plače in delu ob petkih in svetkih, temveč da bi se turistični poklici prikazali kot zanimivi in ustvarjalni. Zavzeli so se za večji poudarek na vzgoji in promociji turistične dejavnosti v vrtcih in osnovnih šolah z dejavnostmi, kot so karierni dnevi »Moja kariera Kranjska Gora« in dnevi odprtih vrat v turističnih podjetjih za šolarje. Omenili so tudi štipendije, zaposlitvene sejme, ki že potekajo, in podobno.

Nujen ukrep za spodbujanje zaposlovanja je po predstavnici sindikata izboljšanje delovnih razmer, ki bodo sami od sebe izboljšali javno podobo turizma. Omenila je primere razočaranih delavcev, ki so na pravnih svetovanjih prisegali, da svojih otrok ne bodo pustili v turizmu. Če sta delavka in delavec zadovoljna, ni treba vzgajati otrok, saj imajo otroci najboljši zgled pri svojih starših. Izboljšanje delovnih razmer bi imel dvojni učinek na generacijo trenutno zaposlenih in generacijo, ki prihaja.

Ob tem je predstavnica sindikata opisala dva primera dobre prakse v Kranjski Gori. Hit Alpineja in Hit Larix ne najemata toliko zunanjih delavcev kot v drugih krajih. Hotel Špik je sodeloval z agencijami, a ker ni bil zadovoljen, je vzel delavce nazaj. Kjer je bilo veliko agencijskega dela (v Savi turizem na Bledu, denimo) in kjer so bile pri roki tudi druge zaposlitvene priložnosti, jih je veliko odšlo iz turizma v druge panoge. V Kranjski Gori so bili delavci neposredno zaposleni, zato je bila vključenost zaposlenih v lokalno skupnost večja. Ljudje so bili bolj zadovoljni, kar je spodbudilo ljudi s širšega balkanskega prostora (Makedonije in Kosova poleg Bosne in Hercegovine ter Srbije), da so se tudi začeli priseljevati. Nasprotno, negativen primer je na Primorskem, kamor prihajajo indijski delavci, ki zelo hitro odhajajo, ker so izključeni iz okolja.

Drugi primer dobre prakse v Kranjski Gori je kvalitetna prehrana za zaposlene, kadar jo organizirajo delodajalci. Predstavnica sindikata je omenila, da v drugih krajih zaposleni opisujejo prehrano z besedo pomije. Kvalitetno prehrano zaposleni cenijo in jo imajo tudi za znamenje, koliko jih delodajalec ceni. Hkrati pa je slaba prehrana lahko tudi dejavnik, ki dela delovne razmere dolgoročno nevzdržne.

V turistični in gostinski dejavnosti je prednost Kranjske Gore predvsem ta, da z dvema sezonama v zimskem in poletnem času manj čuti vpliv sezonskosti. Zato je zaposlovanje v panogi lahko bolj stabilno. Vrh tega poskuša lokalna skupnost in posamezna podjetja še zmanjšati vpliv nizkih sezon. Čas med sezonama podjetja zapolnjujejo s kongresno dejavnostjo in gostovanjem športnikov, zato se je podjetje lahko v večji meri odreklo sezonskemu zaposlovanju. Podjetje zaposluje skozi celo leto in poskuša vsakemu omogočiti čim bolj enakomeren delovni čas in dovolj počitka. Kot je ocenila predstavnica turističnega podjetja, je to sicer zahtevno, vendar izvedljivo. Ponudniki turističnih storitev povečujejo povpraševanje v nizkih sezonah s ponudbo wellnessov, igrami na srečo, vsi pa tudi razmišljajo o nadaljnjem razvoju v smeri zdraviliškega turizma. Na ravni lokalne skupnosti ima pomembno vlogo Turizem Kranjska Gora, ki poskuša s prireditvami povečati turistično povpraševanje v mrtvih mesecih. Vendar ima tudi sam zavod težave s pomanjkanjem delovne sile.

V pogovoru se je pokazalo, da mnogi uporabljajo zaposlovanje za določen čas kot preizkus novo zaposlenih. Poleg tega da to ni zakonito, je bilo mnenje predstavnice sindikata, da zaposlovanje za določen čas odbija iskalce zaposlitve, zlasti tiste z daljšo delovno dobo. Zato je pozvala, da se uporablja mehanizem poskusne dobe, da podjetja razvijejo sisteme ocenjevanja in si vzamejo čas za spremljanje novo zaposlenih, ker tako lahko pridobijo kvalitetne delavce. Zaposlovanje za določen čas, najemanje samozaposlenih in podobno po njenem otežuje dostop do kvalitetnega kadra zlasti v okoliščinah, ko je gospodarstvo pregreto.

Menedžer je omenil problem samozaposlovanja, da nekateri natakari želijo delati kot samozaposleni. Želijo imeti fleksibilnost, da delajo enkrat v eni, drugič v drugi restavraciji in zraven razvijati še kakšen projekt. Po izkušnjah sogovornika iz Zavoda za zaposlovanje z mladimi iskalci zaposlitve so njihova pričakovanja pogosto nerealna, vendar pa si po njegovem mnenju predvsem želijo fleksibilnosti. Če se primerja fleksibilnost s plačo, bi bila fleksibilnost na prvem mestu, plača pa na drugem.

Prijemi za reševanje potreb po sezonskem delu

Jasna Chalet Resort s študentskim in dijaškim delom rešuje večji del povečanega obsega dela v sezoni. Na začetku so imeli težave s predčasnimi odhodi. Leta 2019 so po nasvetu strokovnjaka naredili certificirani program, v katerem nudijo mladim med 15. in 18. letom priložnost, da razvijajo mehke kompetence za samostojno življenje. Delo v gostinstvu in

turizmu je primerno za razvijanje teh kompetenc, saj vključuje nenehno interakcijo in komunikacijo, timsko delo, reševanje situacij itn. Po več letih so dosegli, da imajo štiri prijave za mesto v delovno izobraževalnem taboru in da se jim kandidati vračajo. Hkrati si prek Turistične zveze in Turistično-gostinske zbornice prizadevajo, da bi certificirani program razširili na vsaj 50 delovišč po Sloveniji po modelu, ki so ga vzpostavili.

Za nekatera podjetja so upokoјenci, »srebrne zvezdice«, drugi pomemben vir delovne sile med sezono. Starejše delavke so vesele socializacije, druženja z mladimi in skromnega zaslužka ob nizkih pokojninah. V času povečanega obsega dela so bile zelo dragocena pomoč.

Predstavniki podjetja je predstavil model zaposlovanja sezonskega dela, ki privablja začasno delovno silo s tem, da se jim poleg sezonskega dela omogoči uživanje v turistični ponudbi. Skratka, ti sezonski delavci naj bi bili deloma delavci, deloma turisti. Ta delovna mesta bi bila zelo fleksibilna. Na primer, zaposlena bi bila zjutraj učiteljica juge, potem bi pomagala pri strežbi zajtrka. V prostem opoldanskem času bi smučala, ker bi ji delodajalec podaril smučarsko karto. Popoldne bi spet vodila delavnico joge in se po tem vrnila v restavracijo za čas večerje. Po mnenju predstavnice sindikata ima ta model pomanjkljivost, da bi morda lahko ustrezal majhni skupini mladih v zelo kratkem življenjskem obdobju. Na bi pa taki modeli stabilizirali zaposlovanje v turistični dejavnosti.

Izobrazba in mentorstvo mladih

Večina se je strinjala, da ni pomembna samo izobrazba, temveč tudi kompetence posameznika. Poudarjali so, da je nekdo lahko odličen natakari, vendar ni primeren za delo, če nima pravilnega pristopa in občutka za dejavnost. Predstavniki podjetja je menil, da je deregulacija poklica prispevala k temu, da poklic ni več privlačen in da velja za zadnji izhod, ko iskalec zaposlitve izčrpa vse druge možnosti. Menedžer je potrdil, da ima restavracija à la carte samo priučene natakarije. Ker je poklic stigmatiziran in nepopularen, ni na voljo kvalificiranih natakarijev, čeprav se trudijo za boljše delovne razmere (proste dneve, dopust med glavno sezono, obroke in hkrati plačilo za malico).

Po izkušnjah predstavnice podjetja se morajo delodajalci prilagoditi mladim iskalcem zaposlitve, ki živijo z informacijsko tehnologijo in jo pričakujejo tudi na delovnem mestu. Delodajalci morajo v delovne procese vključiti digitalizacijo, ne pa se je braniti. Po njenem mnenju mladi zahtevajo tudi drugačne prijeme k socializaciji posameznika v delovno okolje (onboarding), več pozornosti in spremljanje razvoja, zato da začetniki natančno vedo, kaj se od njih pričakuje in kaj bodo dobili v zameno.

Predstavnica sindikata je predlagala sheme učenja mladih, kot jih imajo skandinavske države. Predlagala je, da se na sistemski državni ravni podpre prenos znanja s tistih, ki se upokojujejo, na tiste, ki stopajo v zaposlitve. Določenih znanj se ni mogoče naučiti v šoli, zato bi se ljudem pred upokoјitvijo lahko zmanjšale delovne ure, ki bi se lahko namenile poučevanju mladih. Take ukrepe bi lahko spodbujala država z delnimi pokojninami.

Problem nizkih plač

Občina Kranjska Gora si je v Strategiji razvoja in upravljanja turizma v občini Kranjska Gora 2025–2035 (str. 82–83) zastavila cilj, da bo dvignila plače v turizmu nad slovensko povprečje. Kot je poudaril predstavnik Zavoda za zaposlovanje, je pri plačah ogromno rezerve. Izrazil je upanje, da se bo na fokusni skupini oblikovala močna energija, ki bo to spremenila, ker da si to zaslužijo delodajalci in delojemalci.

Nekateri so utemeljevali, da bi plača lahko bila višja, vendar bi zaposleni morali precej več delati. Intenzivnost dela v Sloveniji so primerjali z Avstrijo, kjer so plače višje, a je tudi intenzivnost dela večja. Če poskušajo povečati intenzivnost, denimo, med zajtrkom in večerjo, ko je manj dela, se zaposleni upirajo. Delovni čas po njihovem mnenju sestavlja le nekaj efektivnih delovnih ur, se pravi, nekaj delovno intenzivnih ur ob, denimo, zajtrkih in večerjah. To naj bi bil vzrok za nižje plače. Poleg tega so utemeljevali, da ima kolektivna pogodba za gostinstvo in turizem veliko dodatkov za manj ugoden delovni čas. Vse skupaj naj bi prinašalo zaposlenim solidno plačo. Nekatera podjetja poskušajo zviševati plače še z višjimi regresi in drugimi ugodnostmi, da, na primer, v glavni sezoni poskušajo organizirati delo tako, da lahko zaposleni vzamejo dopust. Toda pri organizaciji dela so videli še precej priložnosti za izboljšave.

Predstavnica sindikata je potrdila, da so delavci res poročali o bolj intenzivnem delu v Avstriji, a tudi o večjih plačah, več dopusta in o večjem »redu« na sploh. Zaradi prenizkih plač in ker so plače tudi sporočilo za zaposlene, koliko jih njihovi delodajalci cenijo, so zaposleni začeli bežati čez mejo. Nekaj se jih je vendarle vrnilo zaradi slabih izkušenj.

Sogovorniki so opozorili, da je zelo razširjena praksa pri zaposlovanju natakarjev, kuharjev in sobaric ta, da se plača minimalna plača na bančni račun, ostalo pa v kuverti. Za delodajalce, ki spoštujejo zakonodajo, ta praksa predstavlja nelojalno konkurenco in otežuje iskanje zaposlenih. Eno izmed podjetij je moralo zapreti gostinsko enoto, ker so delavci odšli k drugemu podjetju, ki je bilo pripravljeno plačati del plače na roko. Zaposleni so bili pripravljeni delati veliko nadur, 250 na mesec, če bi bila razlika plačana na roko. Podjetje ni hotelo poslovati na ta način, zato so zaposleni začeli odhajati in obrat se je naposled zaprl.

Ta tema je sogovornike pripeljala do davkov na plače. Za predstavnika Zavoda za zaposlovanje je plačevanje na roko simptom previsokih davkov na plače. Ne da bi opravičeval nezakonitosti plačevanja na roko, je bila zanj ta praksa način, kako delodajalci zaobidejo previsoko davčno breme na plače.²⁶ Zato je poudaril, da je treba znižati obremenitev plač, če nočemo »rezati vratove kokošim nesnicam, ker hočemo skuhati juho«. Predstavnica sindikata je opozorila na protislovnost, da se hkrati pričakujejo večji vložki javnega sektorja z investicijami in s podpornimi dejavnostmi javnih zavodov, na drugi strani pa se zahtevajo nižji davki.

²⁶ Po podatkih OECD davčno breme na plače v Sloveniji znaša 44,6 odstotke. Povprečje za 22 držav EU je 41,7 odstotka. Višje davčno breme imajo Belgija, Nemčija, Francija, Italija in Avstrija.

Gospodarstvo je zelo odvisno od javnega sektorja, zato naj bi bili višji davki v korist gospodarstva. Na osnovi izkušenj je povedala, da se plačevanje na roko ne preganja dovolj in da o tej praksi obstaja celo nekakšno tiho družbeno soglasje. Te prakse delajo škodo sistemu, ki poskuša delati po črki zakona. Po njenem mnenju te prakse ubijajo družbo. A tudi če se upoštevajo plačila na roko, iz pogovorov z zaposlenimi ugotavlja, da so dohodki zaposlenih v turizmu, tudi če se upoštevajo plačila na roko, še vedno nižji od dohodkov zaposlenih z isto izobrazbo v, denimo, industriji. Obstoj sive ekonomije ne bi smel odvrniti pozornost od problema, da so plače v turizmu nižje od drugih panog in da je delo sorazmerno zahtevno.

Pogovor je pokazal, da zaposleni poskušajo reševati problem prenizkih plač na razne načine. Včasih kopičijo veliko nadur iz psiholoških potreb, ker s tem kažejo lojalnost podjetju, ker dokazujejo svojo prizadevnost in ker jim to daje dober občutek, da imajo še veliko dopusta. Na drugi strani pa je predstavnica sindikata opozorila na problem, da z nadurami zaposleni velikokrat dopolnjujejo nizke plače, zlasti zaposleni z majhnimi otroci. Pojav velikega števila nadur bi po njenem mnenju morali preganjati delodajalci in sindikati, ker vodi v izgorelost, v poslabšanje zdravstvenega stanja, ustvarja slabe družinske razmere predvsem za otroke in skrajša življenje za tri do pet let, če oseba opravlja stalno nočno delo.

Druge strategija, ki sta jo opazila sogovornika v svojem okolju, je, da ljudje opravljajo več služb. Zaradi nizkih plač opravljajo dodatno službo, na primer, kot popoldanski s.p., da lahko preživijo. Ta preživitvena strategija ni samo neizvedljiva na delovnih mestih, kjer imajo zaposleni deljeni delovni čas, kot je pogosto v turizmu in gostinstvu, temveč je tudi nezaželena za delodajalce, ker zaposleni prihajajo na delo utrujeni. Ob tem je predstavnik Zavoda za zaposlovanje poudaril, da nobeni ukrepi na področju zaposlovanja ne bodo učinkoviti, dokler zaposleni ne bodo prejeli dostojne plače.

Poseben problem so plače v javnem sektorju, ki so nižje kot v gospodarstvu. Za nameček pravila o izpolnjevanju izobrazbenih pogojev odganjajo kandidate, ki ne izpolnjujejo pogojev, čeprav so motivirani in kompetentni. Te ovire povzročajo pomanjkanje delovne sile v javnih institucijah, kot je Turizem Kranjska Gora.

Negativni učinki turizma in odzivi lokalnega prebivalstva

Turizem poraja odpor pri lokalnem prebivalstvu zaradi preobremenjenosti in prenasičenosti v glavnih sezonah. Ker ima visoko lokacijsko rento, se v Kranjsko Goro steka precej investicij v nepremičnine, ki so namenjene prodaji, kratkotrajnemu oddajanju ali enostavno ohranjanju vrednosti premoženja. Nakupi nepremičnin so dvignile cene stanovanj v višave. Zato si lokalno prebivalstvo ne more več privoščiti življenja v Kranjski Gori in se odseljuje.

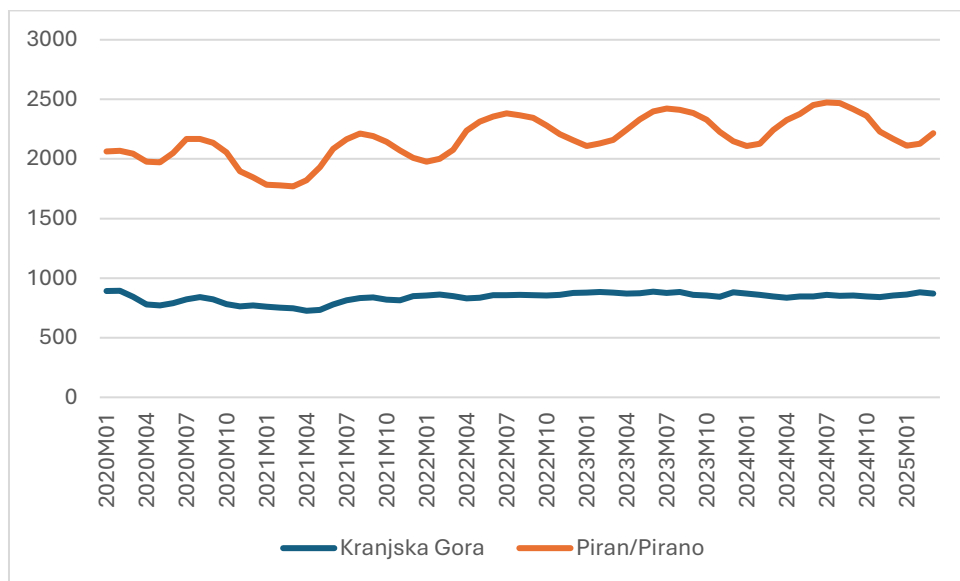
Vrh tega je zunanji kapital ustvaril konkurenco lokalnim ponudnikom kratkotrajnih namestitev. Ker ima na voljo več kapitala, so te bivalne enote modernejše in lepše opremljene, zato lokalna ponudba ne more tekmovati z njimi. Na drugi strani ima večjo moč, da se prilagaja povpraševanju, ki je lokalni ponudniki nimajo. Zato se lokalne prebivalce vse

bolj odriva na obrobje. To pomeni, da slej ko prej obupajo, prodajo svoje nepremičnine in se odselijo, kot se dogaja na sploh v alpskem svetu. Druge alpske občine zato sprejemajo ukrepe za zaščito lokalnega prebivalstva pred investitorji. Z določenimi spodbudami si prizadevajo doseči, da lokalno prebivalstvo ostaja, da ohranja identiteto območja in krajino.

Kranjska Gora ni revna občina, zato so bili sogovorniki prepričani, da je ob pomoči drugih finančnih virov in ob podpori države spodobna, da izvede projekte, kot je gradnja stanovanj za zaposlene in druge v korist in zaščito lokalnega prebivalstva.

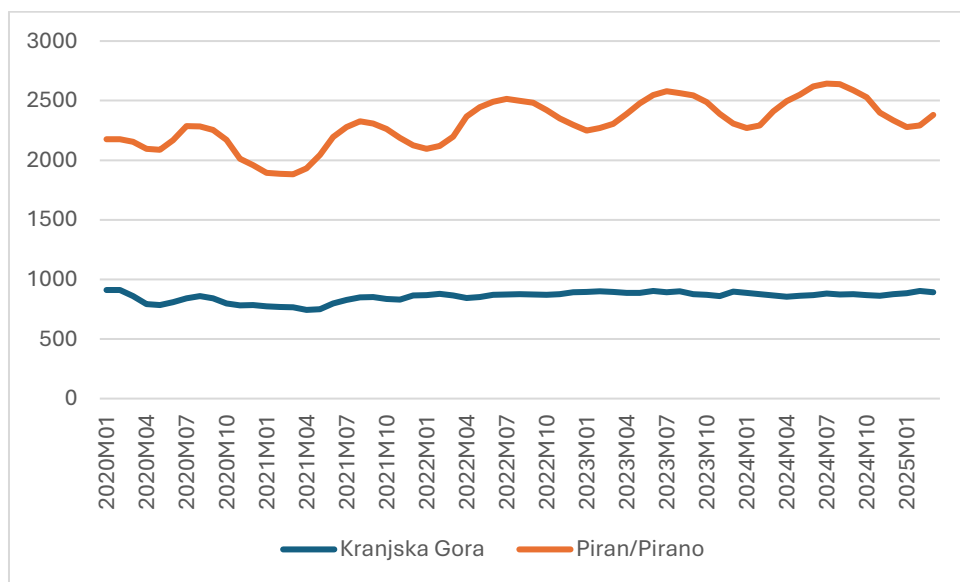
Priloge

Slika 1: Sezonskost zaposlovanja (po metodologiji UNWTO)



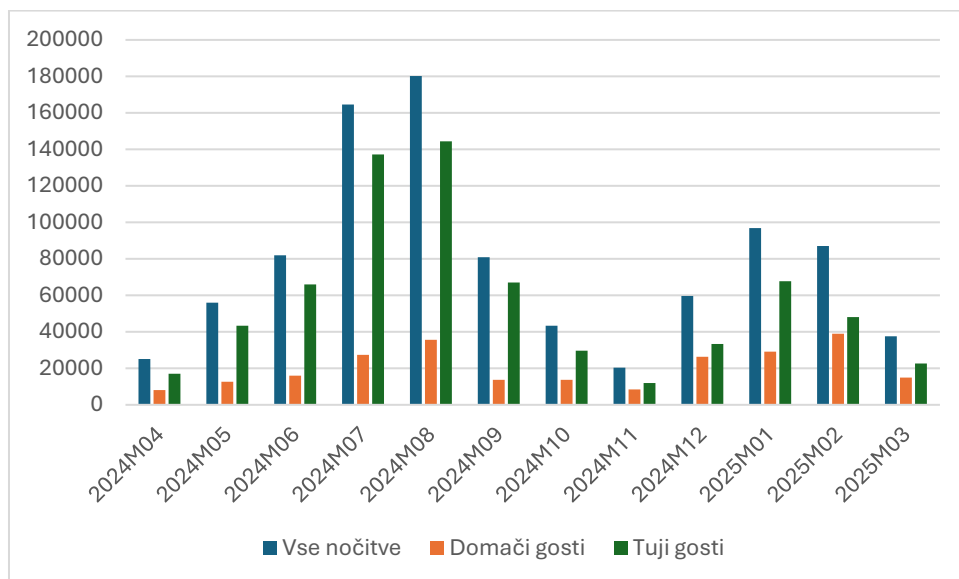
Vir: SURS, Sistat

Slika 2: Sezonskost zaposlovanja (po metodologiji OECD)



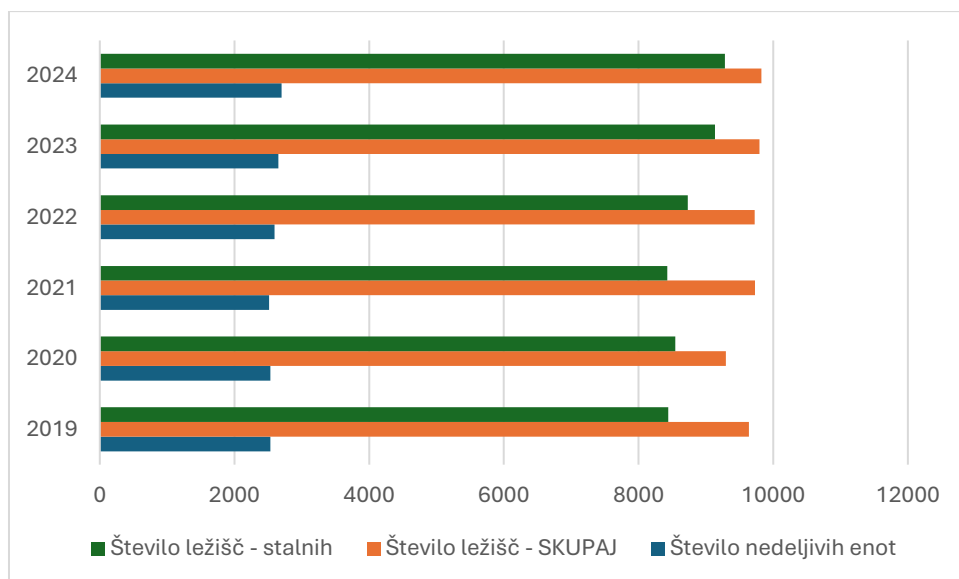
Vir: SURS, Sistat

Slika 3: Število nočitev med aprilom 2024 in marcem 2025 v občini Kranjska Gora



Vir: SURS, Sistat

Slika 4: Prenočitvene zmogljivosti v občini Kranjska Gora



Vir: SURS, Sistat

Zaposlovanje v gostinstvu in turizmu v občini Piran-Pirano

Poročilo s fokusne skupine v Portorožu 17. junija 2025

Uvod

V ciljno raziskovalnem projektu »*Delovne razmere in kakovost delovnih mest v gostinstvu in turizmu*« smo izbrali občino Piran-Pirano kot eno od dveh občin, kjer smo podrobneje raziskali delovne razmere v turizmu.²⁷

Občina Piran-Pirano je občina na skrajnem jugozahodnem delu Republike Slovenije, ki na kopnem meji s Hrvaško, na morju pa s Hrvaško in Italijo. Občina obsega 46,6 km², šest izmed devetih krajevnimi skupnosti ima priobalni pas.

Občina se najbolj ponaša s turistično razvitostjo. Zase pravi, da je »slovenska turistična prestolnica« oziroma da je »turistično daleč najbolj razvita slovenska občina in eno izmed pomembnejših središč kongresnega, zdraviliškega, igralniškega in navičnega turizma v severnem Sredozemlju« (Občina Piran, 2025a).

Prebivalstvo v občini

Občina obsega devet krajevnih skupnosti, v katerih skupno živi 18.113 prebivalcev. Po državljski strukturi v občini Piran živi 83,76% državljanov RS in 16,24% tujih državljanov, kar je znatno več od državnega povprečja (v Sloveniji beležimo 10,2% tujih državljanov med prebivalci). Po spolu se prebivalstvo deli na 49,58% moških (med njimi je 17,4% tujih državljanov) in 50,42% žensk (med njimi je 15,1% tujih državljanek) (SURS, 2025a).

Vodilni v občini trdijo, da »v Piranu živijo ljudje, ki so se priselili iz različnih krajev Slovenije in tudi iz drugih držav. Med seboj so stkali vezi sožitja in kljub mnogim različnostim ohranili avtohtono kulturo in tiste vrednote, ki jih danes utrjuje združena Evropa« (Občina Piran, 2025a). Po eni strani navedba govori o zgodovinskem sožitju Slovencev in Italijanov na tem prostoru, ki je slednjim prineslo tudi status narodne skupnosti in s tem uživanje vseh pravic iz tega naslova po Ustavi RS. Pravica, ki je pomembna za turizem, se nanaša na uradni jezik; na območjih občin, v katerih živi italijanska narodna skupnost, je uradni jezik tudi italijanščina (Vlada RS, 2025). To pomeni, da na teh območjih državni organi, organi lokalnih skupnosti, nosilci javnih pooblastil in podjetja morajo uradovati, komunicirati in poslovati tudi v

²⁷ Druga občina izbrana za podrobne analize je bila Kranjska Gora.

italijanskem jeziku. V Piranu italijanska narodna skupnost deluje kot samoupravna skupnost italijanske narodnosti, ki je organizirana kot združenje Skupnost Italijanov Piran Giuseppe Tartini.²⁸

Po drugi strani pa podatki kažejo na vpliv migracij, saj na območju občine Piran-Pirano prebivajo tudi državljanke in državljani nekdanje SFRJ, EU in drugih držav.

Gibanje prebivalstva v občini pred in po pandemiji

Poznavanje občine z vidika geografske razporeditve prebivalstva je pomembno zaradi boljšega razumevanja vpliva turizma na kakovost življenja v občini. V nadaljevanju bomo predstavili glavne kazalnike gibanja števila prebivalcev v občini, kjer bomo posebno pozornost namenili spremembam v številu prebivalcev po krajevnih skupnostih.

V zadnjem desetletju je občina doživela tako upad kot tudi rast števila prebivalcev in prebivalcev (v prilogi, glej tabelo 1). Statistični podatki kažejo, da je število prebivalcev v času pred pandemijo, od leta 2015 do 2020, upadalo in da je naraščalo po pandemiji, oziroma po letu 2020 (v prilogi, glej grafa 1 in 2). V prvem obdobju je v celotni občini prebivalstvo zmerno upadlo (-1,01%), vendar je bilo odseljevanje prebivalstva večje v nekaterih krajevnih skupnostih; mednje sodijo KS Piran-Pirano (-6,16%), KS Portorož-Portorose (-3,21%), KS Sv. Peter (-2,48%) in KS Lucija-Lucia (-1,19%). V predpandemijskem obdobju je v nekaterih krajevnih skupnostih število prebivalcev naraščalo, med njimi so KS Padna (+13,95%), KS Dragonja-Dragogna (+13,67%) in KS Strunjan-Strungnano (+12,41%). V popandemijskem obdobju pa je v celotni občini število prebivalcev naraščalo (+2,47%), med krajevnimi skupnostmi v tem obdobju pa izstopajo KS Padna (+10,20%), KS Nova vas nad Dragonjo (+9,01%) in KS Dragonja-Dragogna (+6,64%). Izjemno pomembno je opozoriti, da v krajevni skupnosti Piran-Pirano, ki obsega vsega 1km², število prebivalcev ves čas upada. V obdobju med letoma 2015 in 2025 se je število prebivalcev zmanjšalo za skupno 7,75%. V tej krajevni skupnosti lahko opazimo kontinuirano izseljevanje prebivalstva. V predpandemijskem obdobju se je izselilo kar 6,16% prebivalcev in prebivalcev, v popandemijskem obdobju pa 1,69%. Slika 1 (spodaj) prikazuje geografsko razporeditev krajevnih skupnosti v občini Piran-Pirano skupaj z indeksom spremembe rasti prebivalstva v popandemijskem obdobju.

Kot lahko vidimo iz analiz gibanja prebivalstva v občini, je v krajevnih skupnostih, kjer je visoka koncentracija turistične infrastrukture (npr. KS Portorož) in turističnih atrakcij (KS Piran), v predpandemijskem obdobju število prebivalcev upadalo. V tem obdobju je številne kraje obremenjeval prevelik pritisk turizma. Natančneje, v lokalni skupnosti se je razvil občutek, da je v njihovem kraju občutno več turistov, kot pa zmorejo tamkajšnje nosilne kapacitete (Milano in dr., 2019). Posledično bi lahko temu pripisali naraščanje števila prebivalcev in prebivalcev v podeželskih krajevnih skupnostih (npr. KS Padna in KS Nova vas), kjer je razvoj turizma v primerjavi s drugimi deli občine še ma začetku.

²⁸ <https://comunitapirano.com/>

Turizem v občini Piran

Občina Piran-Pirano je ena izmed najbolj obiskanih turističnih občin v Sloveniji. Občino vsako leto obišče več kot pol milijona turistov, ki skupno prinesejo za več kot milijon in pol nočitev, kar je okoli 25% vseh prihodov in nočitev v Sloveniji (Šegota in Mihalič, 2018). Posebnosti občine so v njenih naravnih in kulturnih danostih, saj, kot smo že poudarili, ponuja številne možnosti za bivanje v naravi, kulturni turizem in tudi kongresni, zdraviliški, igralniški in navtični turizem.

Kratka zgodovina turizma

Zgodovinski razvoj turizma v občini se je začel v današnji krajevni skupnosti Portorož-Portoroso, slonel pa je na zdravilstvu. Tako zgodovina turizma v občini sega v drugo polovico 19. stoletja, ko je leta 1879 piranski zdravnik dr. Giovanni Lugnano pričel z oblogami solinskega blata, kopelmi in s pitjem slane zdraviti revmatske in druge bolezni. Prihod številnih novih gostov je po letu 1885 pripeljal do gradnje novih vil in penzionov, spodbudil pa je tudi krog piranskih izobražencev, bančnikov in podjetnikov, da so leta 1890 ustanovili delniško družbo za izgradnjo zdravilišča in kopališča v Portorožu ter postavili prvi večji hotel, predhodnika hotela Palace. Ministrstvo za notranje zadeve je 25. julija 1897 tudi uradno razglasilo Portorož za zdraviliški kraj. Leta 1909 se je končalo obdobje gradnje luksuznih vil, ki jih je zasenčila gradnja velikega hotela, ki so ga poimenovali Zdraviliški hotel Palace (Palace Cur Hotel). Hotel so uradno odprli 20. avgusta 1910, nudil pa je luksuzne dvorane in sobe, zdraviliški kompleks, opremljen s sodobnimi terapevtskimi pripomočki, in igralnico (Občina Piran, 2025a).

Med prvo in drugo svetovno vojno v občini ni bilo večjega zanimanja za turizem. Ta se je začel ponovno razvijati med letoma 1968 in 1976, ko so zgradili in prenovili številne današnje hotele ter drugo turistično infrastrukturo. V tem obdobju je Portorož dobil današnjo podobo, prvi poznejši večji gradbeni in vsebinski posegi s prenovo starega hotela Palace pa so se začeli šele po vstopu v novo tisočletje (Občina Piran, 2025a).

Danes imamo v občini Piran-Pirano popolnoma novo sliko turizma. Občina je vodilna destinacija makro destinacije Mediteranska Slovenija (Mihalič in dr., 2017), kjer se nosilna turistična doživetja oblikujejo okoli poslovnih srečanj in dogodkov, sonca in morja, zdravja in dobrega počutja ter gastronomije. Skupino sekundarnih turističnih doživetij pa sestavljajo igralništvo, *outdoor*, doživetja narave, kultura, turizem na podeželju, *touring*, posebni interesi ter križarjenje in navtični turizem. Na Svetovni dan turizma, ki ga praznujemo vsako leto 27. septembra, bodo v Portorožu letos obeležili 140. obletnico turizma.

Sodobni turistični kazalniki

Osnovne turistične podatke prikazujemo v tabeli 1, ki jo bomo v nadaljevanju podrobneje pojasnili.

Tabela 1: Osnovi turistični kazalniki v občini Piran

KAZALNIKI	2023	2024	Indeks v % 2024/2023	M1-M6 2025	M5 2025
Turistični obisk					
Število turističnih prihodov	591.326	608.023	2,82	269.234	66.571
Domači	197.394	187.913	-5,06	92.973	19.951
Mednarodni	393.932	420.110	6,64	176.261	46.620
Število turističnih prenočitev	1.818.936	1.864.603	2,51	741.101	169.848
Domači	628.149	587.441	-6,48	263.058	53.089
Mednarodni	1.190.787	1.277.162	7,25	478.043	116.759
Povprečna doba bivanja na destinaciji	3,08	3,07	-0,30	3,03	2,55
GINI koeficient intenzivnosti prihodov	0,33	0,32	4,73	/	/
Zaposleni v turizmu					
Število zaposlenih v turizmu (UN Tourism)	2.275	2.313	1,67	2.222*	2.402
Povprečna mesečna bruto plača v gostinstvu	1.822 EUR	1.936 EUR	6,22	1.889 EUR**	1.939 EUR

Opombe: *Številka predstavlja povprečje zaposlenih v turizmu za obdobje M1-M5 2025; **Številka predstavlja povprečje mesečna bruto plača v gostinstvu za obdobje M1-M5 2025

Vir: NIST (2025), SURS (2025č)

V preteklem letu je občina zabeležila skupno rast v številu prihodov (+2,82%) in prenočitev turistov (+2,51). Vendar je zanimivo, da je zanimanje domačih gostov upadlo. Tako je lani občino obiskalo 5,06% manj domačih turistov, posledično se je zmanjšalo tudi število njihovih nočitev za skupno 6,48 % v primerjavi s preteklim letom.

Tuji gostje so ostali zvesti, saj sta se njihov obisk in posledično število prenočitev zvišala (6,64% za prihode in 7,25% za prenočitve). Tuji gostje so tudi v prvi polovici leta 2025 prinesli 65% vseh obiskov in 69% vseh nočitev v občini.

Povprečna doba bivanja v občini je tri dni, vendar podatki iz prvega polletja 2025 kažejo, da se je ta doba skrajšala na 2,55 dni. Občina se zgodovinsko spopada z izzivom, kako podaljšati bivalno dobo, še zlasti od leta 2022 in začetka ruske invazije na Ukrajino. Pomembno je poudariti, da so prav gostje iz Rusije predstavljali peti največji trg med tujimi obiskovalci in da so bivali na destinaciji več kot 5 dni, kar je daleč najdlje med tujimi gosti (Šegota in Mihalič, 2018).

Turistična sezonskost

Sonce in morje, kot primarno turistično doživetje v občini, ima svoje prednosti in slabosti. Ključna slabost je sezonskost, ki vpliva tako na kakovost življenja kot na kakovost obiska (Koenig-Lewis in Bischoff, 2005). Občina ima izjemno visok koeficient intenzivnosti prihodov ($G_{2023} = 0,33$; $G_{2024} = 0,32$), kar ni nepričakovano. Raziskava avtorjev Šegota in Mihalič (2018)

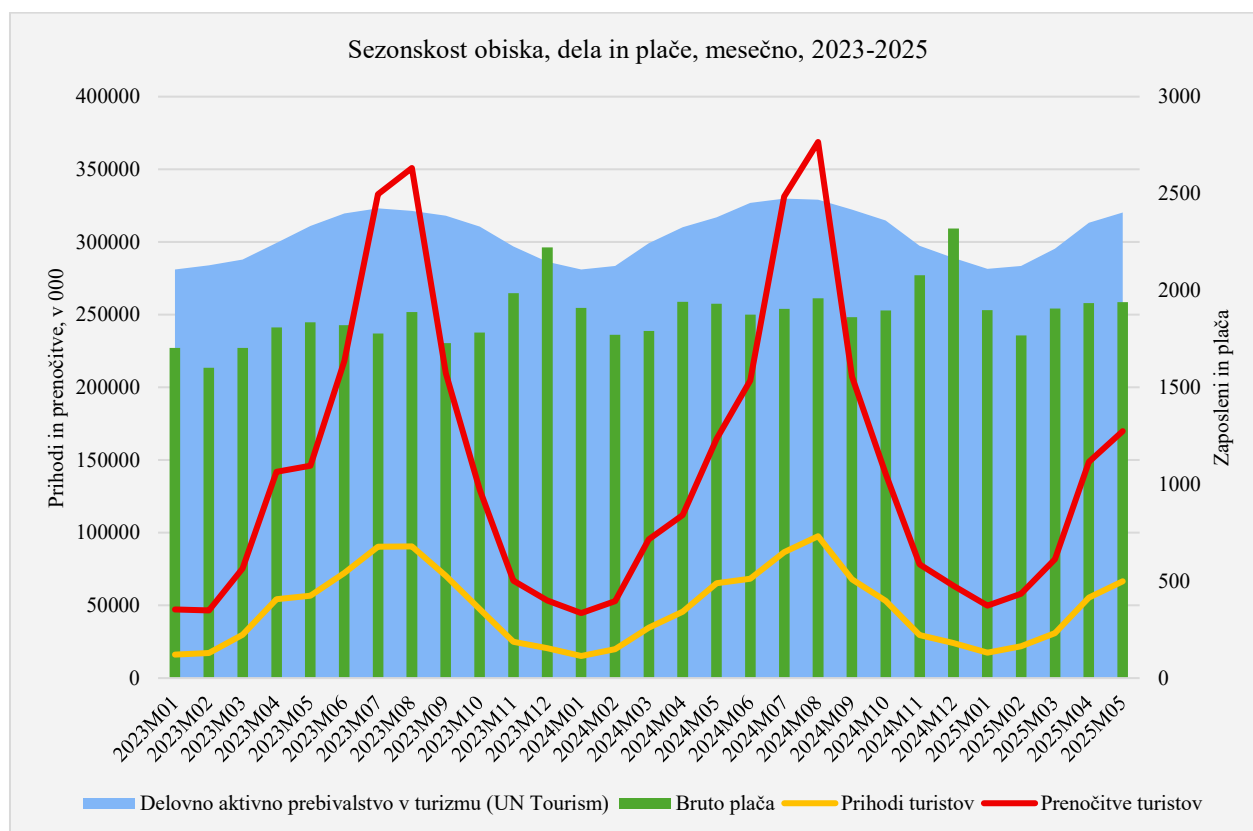
je pokazala, da se turistična destinacija Slovenska Obala, vključujoč občino Piran-Pirano, že dolga leta spopada z izzivom sezonskosti, saj je za celotno destinacijo Obalo veljalo, da ima koeficient intenzivnosti prihodov $G_{2014} = 0,37$.

Izziv sezonskosti v občini se ne kaže zgolj v številkah obiska in prenočitev turistov, ampak tudi v zaposlovanju. Na spodnjem grafu lahko vidimo, da se v zadnjih 29 mesecih sezonskost zaposlovanja v turizmu (po metodologiji UN Tourism) ravna po dinamiki obiska na destinaciji (glej graf 2). Iz tega lahko sklepamo, da sezonskost turistične dejavnosti skozi leto izjemno vpliva na skupno zaposlenost, veliko bolj kakor, denimo, v občini Kranjska Gora.

Po podatkih o obisku, nočitvah in tudi zaposlovanju ima občina Piran-Pirano en vrhunec turistične sezone, saj je obisk največji v poletnih mesecih juliju in avgustu. Vendar je bilo tako tudi v preteklosti (Šegota in Mihalič, 2028). Kot kažejo podatki, en turistični vrhunec še naprej prevladuje v destinaciji. Posledica je, da je obremenitev ponudnikov turističnih storitev in zaposlenih neenakomerna.

Sezonskost plače pa ni enaka sezonskosti obiska na destinaciji ali sezonskosti zaposlovanja. Kot je videti iz grafa 2, je bila v letih 2023 in 2024 najvišja povprečna bruto plača v gostinstvu decembra, zelo opazen pa je padec bruto plače v gostinstvu v februarju in septembru.

Graf 1: Prikaz sezonskosti obiska, dela in plač v občini Piran-Pirano od januarja 2023 do maja 2025



Vir: lastni izračuni po podatkih SURS (2025č; 2025d; 2025f)

Občina Piran-Pirano se uvršča na drugo mesto (takoj za Kranjsko Goro) po deležu delovnih mest v gostinstvu in turizmu.²⁹ Maja 2025 je imela 32% (po metodologiji UN Tourism) oziroma 34% (po metodologiji OECD) delovnih mest v gostinstvu in turizmu (SURS, 2025č). Število zaposlenih v turizmu v mesecu maju 2025 je bilo 2.402. Povprečna mesečna bruto plača v gostinstvu je v maju 2025 znašala 1.939 evrov, kar je za 100 evrov več kot povprečna plača v gostinstvu v letu prej.

Po podatkih SURS (2025e), je skupno število delovno aktivnega prebivalstva, ki je delo opravljajo v občini Piran-Pirano v letu 2024, znašalo 6.202. Malo več kot polovica delovno aktivnega prebivalstva v občini so Pirančani in Pirančanke (55%), na delo v občino pa se vozi največ zaposlenih s stalnim prebivališčem v občini Koper-Capodistria (19,6%), Izoli-Isola (10,7%) in Ljubljana (2,6%).

Turistična infrastruktura

V nadaljevanju prikazujemo osnovne kazalnike turistične infrastrukture, ki osvetljujejo razmere v občini glede na zmogljivosti nastanitve v raznih turističnih objektih.

Tabela 2: Osnovi kazalniki turistične infrastrukture v občini Piran, 2017 in 2024

KAZALNIKI	2017	2024*
Število hotelov	37	34 ^a
Število sob	3.088	/
Število razpoložljivih ležišč v hotelih	7.005	/
Število stalnih ležišč v hotelih	6.147	/
Ostali namestitveni objekti	/	39 ^b
Število sob	1.687	/
Število stalno razpoložljivih ležišč v ostalih namestitvenih objektih	5.046	/
Število vseh razpoložljivih ležišč v ostalih namestitvenih objektih	5.605	/
Število kampov	4	4 ^c
Število sob	931	/
Število stalnih ležišč v kampih	2.124	/
Število vseh ležišč v kampih	2.124	/

Opombe: *Številke so bile pridobljene na spletni strani Turističnega združenja Portorož (www.portoroz.si); a= vključuje hotele, podatki iz AJPEŠ, b= vključuje apartmaje in mladinske hotele, turistične kmetije, ekonastanitve in objekte z registriranimi apartmaji in sobami; c= vključuje kampe

Vir: SURS (2025d) in Turistično združenje Portorož (2025)

Po podatkih, ki so dostopni na spletni strani Turističnega združenja Portorož,³⁰ ki je odgovorno za razvoj in promocijo turizma v občini Piran-Pirano, lahko opazimo, da je število registriranih

²⁹ Občina Kranjska Gora je imela 39 oziroma 40 odstotkov delovnih mest v turizmu in gostinstvu, Bled 31 oziroma 33 odstotkov, Bovec 32 oziroma 33 odstotkov, Podčetrtek 27 oziroma 27 odstotkov, Moravci 23 oziroma 23 odstotkov.

³⁰ V letu 2018 je SURS poenotil metodologijo zbiranja podatkov z GDPR pravili, ki so tedaj stopili v veljavo. Zaradi tega je dostop do informacij namestitvenih kapacitet po občinah omejen. Pomagali smo si v čim večji meri s podatki dostopnimi iz uradnih virov, kot je Turistično združenje Portorož in občinska spletna stran.

hotelov manjše od števila objektov z apartmaji in registriranimi sobami. Primerljivi podatki iz leta 2017 kažejo, da turistična infrastruktura namestitev ostaja enaka.

Občina se lahko pohvali, da pri njej gostujejo skoraj vsi največji ponudniki turističnih namestitev v Sloveniji. Podjetje Istrabenz Turizem d.d. ima v lasti znamko LifeClass Hotels & Spa, ki vključuje 6 hotelov (Grad Hotel Portorož, hotel Apolo, hotel Slovenija, hotel Neptun, hotel Mirna in hotel Riviera). Vsi hoteli so višjega kakovostnega razreda, s štirimi zvezdicami ali več. Znamka LifeClass je slovenska hotelska veriga, ki je v preteklosti imela tudi strateške naložbe v tujini (npr. pred prevzemom hrvaških term Sveti Martin, ki so jih upravljali v obdobju od 2014 do 2018, so upravljali še hotele v Italiji in hrvaški Opatiji). S tem je veriga postala prva slovenska hotelska veriga, ki deluje na mednarodnem trgu. V zadnjem popandemijskem obdobju lahko pod znamko LifeClass najdemo zgolj šest hotelov na Slovenski Obali.

Podjetje Sava Turizem d.d. vodi Grand Hotel Bernardin, hotel Histron in hotel Ville Park. Med domačimi podjetji moramo omeniti še Terme Krka d.d., ki preko svoje poslovne enote Talaso Strunjan vodijo hotel Laguna Strunjan, hotel Svoboda Strunjan in hotel Vile Strunjan, vendar noben nima pet zvezdic. Hoteli Portorose Boutique Hotel, Barbara Piran Beach Hotel & Spa in hotel Piran so del skupine Eurotas, ki ima hotele še v Kranjski Gori, Mariboru in Celju.

Podjetje Remisens je mednarodna hotelska veriga, ki je strateško vstopila na Slovensko Obalo oziroma upravlja kar štiri hotele v občini. Tako imamo Remisens Hotel Lucija, ki je edini tri-zvezdični hotel iz Remisens Hotel Group v občini, dva štiri-zvezdična hotela Remisens Casa Bel Moretto in Remisens Roža, Depandansa, ter pet-zvezdični Remisens Hotel Metropol.

Letos okroglo obletnico praznuje hotel Kempinski Palace Portorož, ki je po otvoritvi leta 1910 veljal za vrhunec modernega hotelirstva. Hotel Palace obvladuje mednarodna družba Kempinski, ki ima več kot 125 let izkušenj s delovanjem v turističnem sektorju. Deli hotela so spomeniško zaščiteni od leta 1980, celostno pa so ga prenovili leta 2005 z naložbami družbe Istrabenz. Leta 2008 je družba Istrabenz predala hotel v upravljanje družbi Kempinski, ki ga upravlja še danes, a se je lastništvo družbe spremenilo leta 2015, ko je lastnica hotela postala srbska družba MK Group (Vogrin, 2020).

Med ostale hotele sodijo še hotel Bellevue, hotel Marko, Art Hotel Tartini, hotel Tomi, Boutique Hotel Miracolo Di Mare, hotel Fiesa, ter hotela Oleander Resort in Lavender v lastništvu skupine Krumpak Group iz Izole, ki ima še turistično-nastanitvene objekte v Kortah in hrvaškem Umagu.

V občini so štirje kampi: Strunjan (lastnik AMD Pinko Tomažič), Fiesa (v zasebni lasti Mevmeda Šerifoskega), Lucija (lastnik Sava Turizem d.d.) in Kaki plac (v zasebni lasti Organizacija prireditelj, Simon Zagoričnik s.p.). Poudariti moramo, da so se v zadnjem desetletju razvile tudi druge namestitve, kot so ekonamestive in turistične kmetije. V občini se med turistične kmetije umeščajo Robivera Lisjak, Bordon, Jogan Wines & Apartments in Medljan. Ekonamestive pa so Hiške slovenske Istre, Glamping L.Stile (luksuzno opremljene jurte) in bivalna plovila Marina Lux.

Zasebne namestitve imajo pomembno vlogo v namestitvenih kapacitetah. Študija Šegote in Mihalič (2018) je pokazala, da imajo na Slovenski Obali veliko vlogo kampi in zasebne namestitve, ki »pomagajo« pri zadovoljevanju potreb na destinaciji. Hoteli imajo namreč omejeno število razpoložljivih ležišč, ki stagnira in je premajhno glede na povpraševanje, ki ga je občina Piran-Pirano deležna v zadnjih petnajstih letih. Vloga, ki jo imajo kampi in zasebne namestitve v občini Piran-Pirano, je predvsem v dodatni ponudbi ležišč, ki dosega raven več kot 13.000 ležišč in tako tudi presega razpoložljiva ležišča v hotelih. Pri izračunih zasedenosti se to kaže takole: zasedenost hotelskih kapacitet v zimskih mesecih sega med 15% in 20%, v poletni sezoni pa presega 80%. Kampi in zasebne namestitve, ki so zelo odvisne od vremenskih razmer, pa ponujajo storitve zgolj v omejenem obdobju, do največ osem mesecev, in dosegajo 40-50% zasedenost v poletni sezoni, ko je obisk na destinaciji najvišji in ko je hotelska zasedenost skoraj maksimalna. Ta študija (Šegota in Mihalič, 2018, p. 261) je ovrgla prevladujoče mnenje, da kampi in zasebne nastanitve, kot t. i. *parahotelerija*, »odžirajo hotelom del pogače turističnih namestitev«.

Po podatkih AJ PES je bilo na dan 3. avgusta 2025 v občini bilo registrirano 156 oseb,³¹ ki so gostom v občini oddajale sobo, počitniško stanovanje ali počitniško hišo. V Portorožu jih je bilo 80, v Piranu 62 in v Sečovljah 13.

V občini Piran-Pirano je še Marina Portorož d.d. Leta 2021 je iz lastništva Term Čatež prešla v lastništvo Luke Lucija, ki spada pod okrilje slovenskega investicijskega sklada Cirus 1, ki ga upravlja JohatanMars. Marina ima dva akvatorija s 650 privezi in pomembno vlogo v navtičnem turizmu občine.

V občini je tudi Casino Portorož d.d., ki ima v lasti Grand Casino Portorož s koncesijo za igralništvo do leta 2029. Tako je občina Piran-Pirano deležna 55% dajatev iz koncesij za prirejanje posebnih iger na srečo, ki jih vsakoletno v višini 745.000 evrov vplačuje nosilec koncesije.³²

Pomembno je raziskati tudi turistično takso. Pretekle analize za obdobje 2007-2020 so pokazale, da so se prihodki občine Piran-Pirano iz turistične takse precej zvišali, kar lahko pripišemo tako spremembi ZSRT v letu 2018, ki je omogočila višjo zakonsko kapico za določitev takse, kot splošnem trendu rasti turističnih nočitev v občini. Ob tem moramo pripomniti, da je občina v letu 2022 prejela najvišjo vsoto iz turistične takse v Sloveniji, več kot 1,7 milijona evrov (Bačlija Brajnik in Prebilič, 2023).

³¹ Podatki ne vključujejo ponudnikov zasebnih namestitev s stalnim prebivališčem zunaj občine.

³² Po podatkih iz proračuna občine Piran-Pirano v letu 2020 se je dajatev v višini 745.000 €, ki jo plačujejo igralnice in igralni saloni v zaokroženem turističnem območju, razdelila med obalnimi občinami v razmerju 55 % za Piran, 30 % za Koper in 15 % za Izolo.

Predstavitev ugotovitev s fokusne skupine v občini Piran-Pirano

Fokusne skupine o zaposlovanju v gostinstvu in turizmu v občini Piran-Pirano se je udeležilo devet predstavnikov javnih institucij, ponudnikov turistične dejavnosti in sindikatov.

Pogovor sta vodili Maja Breznik in Tina Šegota.

V fokusni skupini so sodelovali predstavnik Fakultete za turistične študije – Turistica, pet predstavnikov gostinskih in turističnih podjetij, predstavnik Območne službe ZRSZ Koper in dva predstavnika sindikata.

Pogovor na kratko povzemamo po vsebinskih sklopih.

Sistemske izzivi zaposlovanja

Rekordno nizka brezposelnost še dodatno pogloblja stisko gostinstva in turizma.
(predstavnik delodajalcev)

Na splošno v celotnem sektorju primanjkuje delovne sile. Vendar deležniki ne menijo, da bi problem povzročale zaposlovalne politike njihovih podjetij. Po njihovem mnenju problem povzročajo generacijske spremembe, nelojalna konkurenca in intenzivnost dela v sektorju. Na te vzroke pa lahko deležniki vplivajo le minimalno.

Deležniki so večkrat poudarili, da so težave pri zaposlovanju predvsem problem »sistema«. Izraz »sistem« pa ima večplasten pomen.

Prvič, nujno je razlikovati med delovnimi mesti oziroma oblikami dela v okviru turističnega objekta. Različnim delom ustrezajo različna znanja in različne kompetence (če npr. primerjamo delo v strežbi ali na recepciji z delom sobarice). Iz tega izhaja tudi vprašanje kadrov, ki jih najemajo za določen čas in v partnerstvu z zunanjimi podjetji. Gre za ti. *outsourcing*. Probleme s kadri na delovnih mestih, kjer je potreba po znanju in kompetencah nizka, rešujejo s študenti ali z agencijskimi delavci.

Servisi oziroma outsourcing je danes nekaj normalnega, brez tega bi težko shajali oziroma verjetno noben ne bi preživel brez tega. S tem, da tam lahko najameš (delo, op. a.), mogoče nekje greš izven okvirov, npr. kvalitete.
(predstavnik delodajalcev)

Drugič, pomankanje nadzora v turizmu in gostinstvu skupaj z željo posameznikov, da bi hitro zaslužili, ustvarja nelojalno konkurenco, ki deluje v sivi coni. Četudi ni statističnih podatkov ali ustreznih študij, prevladuje mnenje, da manjša zasebna podjetja svojim delavcem del plač izplačujejo v ti. »kuvertah« in tako ustvarjajo nelojalno konkurenco na trgu dela. Ugotovljeno je bilo, da je takšne prakse težko identificirati ali zajezi ter da je od posameznega delavca odvisno, ali bo glede na svoje življenjske aspiracije sprejel ta način izplačevanja dohodka.

Tisti, ki jim je v interesu zaslužiti denar, tisti pač zbežijo. (predstavnik delodajalcev)

Vsi turistični deležniki so se strinjali, da so se v preteklosti spopadali z izzivom sezonskosti zaposlovanja in da so ta problem uspešno odpravili. Vsi so se pohvalili, da so zaposlovalci, ki zaposlenim nudijo službo skozi celo leto, za nedoločen čas, s primernim plačilom in možnostjo rednega napredovanja ter, kakor pravijo, delo v zdravem okolju in stabilnem sistemu. Ko so opisovali delavke in delavce, so večkrat poudarili, da jih odlikujejo zvestoba, prilagodljivost, znanje in strokovnost ter želja po stabilnosti. Prav za stabilnost so poudarili, da je »rešila bilka« za problem »kuvert«, saj so večja podjetja lahko stabilni, celoletni in dolgoročni zaposlovalci. Kompenzacija je v nižji plači na začetku zaposlitve, a pozneje se plača postopoma viša z nagradami, napredovanji in drugimi ugodnostmi.

Tretjič, sistemski problem je tudi v splošnem prepričanju širše javnosti, da je turistični sektor izjemno intenziven v količini in obliki dela, po drugi strani pa da zahteva sprotno prilagajanje, nestanovitne urnike in življenjski stil, ki večini ne ustreza. To se predvsem nanaša na mlajše generacije, ki imajo drugačna pričakovanja in potrebe.

[Mlajša] generacija je takšna, da gledajo, da imajo več prostega časa kot pa denarja na bančnem računu. (predstavnik delodajalcev)

Mlajša generacija je nagnjena bolj k temu, da so strastni do dela. Ampak niso vztrajni pri delu. Zelo hitro se naveličajo oziroma vidijo težave pri, mogoče, dodatnih izzivih. To je pač tudi generacijska težava. (predstavnik delodajalcev)

Boj proti negativnemu »imidžu«

Udeleženci so se poenotili v tem, da ima turistični sektor negativen »imidž«. Intenzivnost in nestanovitnost na eni strani ter plača, ki je pod pričakovanji glede na zahteve po prilagajanju, so pripeljali do tega, da so določena delovna mesta izgubila sloves, prestiž in ponos, ki so jih nekoč odlikovali.

Včasih si želel delati na recepciji. Včasih bi dal vse, da bi delal na recepciji. (predstavnik delodajalcev)

Gostinstvo je vedno bilo na slabem glasu. (predstavnik delodajalcev)

Udeleženci so se poenotili, da odpraviti negativen »imidž« ni enostavna naloga in da je ponovno potreben kolektivni oziroma sistemski pristop k rešitvam. Prva rešitev, ki so jo ponudili, je tesnejše sodelovanje in povezovanje med izobraževalnimi institucijami in turističnim sektorjem. Tukaj ne gre toliko za omogočanje prakse v turističnih obratih, kot bolj za predstavitev poklicev na način, da se poudarjajo dobre prakse, dobre zgodbe in s tem odpravijo nekatera uveljavljena negativna prepričanja v javnosti, ki so se oblikovala skozi leta. S predstavitvijo poklicev naj bi se začel dialog že z osnovnošolci, potem pa bi se stopnjeval s

srednješolci in tistimi, ki so vključeni v terciarno izobraževanje. Veliko vlogo naj bi imeli delodajalci, ki morajo tudi v času opravljanja prakse najti način, da se mlajšim generacijam prilagodijo, namesto da jih poskušajo »ukalupiti« v ustaljeni sistem delovanja. Deležniki so omenjali potrebe po osebnem stiku, svobodi izražanja, po več komunikacije in posluha. To na eni strani zahteva veliko časa in energije pri mentorjih v podjetjih, na drugi strani pa lahko pripelje do generacijskih trenj.

Mladi so zelo motivirani, imajo fantazijo, zato jim tudi moraš pustiti, da se izražajo, čeprav to, pač, pomeni, da moraš iti izven tistih okvirov, klasičnih, old school, ki imajo kupe navodil in striktnost. Mladi tega ne poznajo, se pravi, moraš z vsakim posameznikom najti način komunikacije. To ti vzame čas in energijo tako izven delovnega časa kot tudi v delovnem času. (predstavnik ZRSZ)

Spremembo »imidža« je po mnenju udeležencev mogoče doseči tudi skozi izkazovanje spoštovanja ob primernem plačilu. Čeprav je bilo ugotovljeno, da mlajše generacije niso posebej občutljive na višino plače in pri delodajalcu iščejo fleksibilnost in možnost osebne rasti, pa je v sektorju zaposleno veliko delavcev, ki pripadajo drugim generacijam. Pri njih je moči zaznati potrebo po spodobnem plačilu, ki ni minimalna plača in ustreza intenzivnosti in prilagajanju pri delu.

Delodajalec je tisti, ki spoštuje delavca skozi opravljeno delo oziroma skozi osnovno plačo. (predstavnik sindikata)

Turistični sektor se je v zadnjem obdobju soočil z višanjem plač, ki so posledica pogajanj s sindikati in spremembe zakonodaje. Zaposlovalci so se odzvali s spreminjanjem notranjih pravil nagrajevanja, napredovanja in izplačevanja plač. Poudarjajo, da zahtevam po višji plači ni bilo mogoče takoj ugoditi, a z notranjim prestrukturiranjem sistema plač in določanjem ugodnosti so postopoma vsem zaposlenim ustregli in jim tako zagotovili višje plačilo. To je pripeljalo tudi do tega, da manj izgubljajo delavce.

Ne morem reči, da imamo veliko fluktuacijo dela, ampak ker je veliko zaposlenih, vedno imamo kakšno delovno mesto odprto. Bomo rekli enih pet delovnih mest, ki jih ves čas iščemo, ampak to je nekako ena naravna pot, ki do določene mere izraža upokojitve ali ostale situacije. (predstavnik delodajalcev)

Spoštovanje ob primernem plačilu se ne nanaša zgolj na višino plače, ampak tudi na druge ugodnosti. Ena izmed teh je »dostojna« malica, za katero so v pogovoru večkrat poudarili, da jo zaposleni izjemno cenijo. Nekateri udeleženci fokusne skupine so opozorili, da so v preteklosti v javnosti krožile zgodbe, da so zaposleni dobili neprimerno malico, ki je vključevala ohlajene, postane jedi. Čeprav ni študij, ki bi se posebej osredotočale na pomen ugodnosti pri zadovoljstvu zaposlenih v turizmu, kot je npr. zagotovljena topla malica, pa so opozorili, da se je v praksi večkrat izoblikovalo kompenzacijsko mnenje delavcev, ki so pripravljeni pristati na nižje plačilo ob zagotovitvi toplega obroka.

Specifičnosti obmorske destinacije

Drugačna je kupna moč turista, ki prenočuje v Piranu, kakor turistai v Portorožu. (predstavnik delodajalcev)

Na tako majhnem prostoru, kot sta KS Piran in KS Portorož, je moči zaznati, da sta se izoblikovala dva segmenta gostov, ki ju loči motivacija pri obisku in s tem povezani namestitvi. To tudi pripelje nekatere ponudnike turističnih storitev, da so bolj pozorni na delo konkurence in se sproti prilagajajo dogajanju na trgu.

Slovenska Obala se lahko pohvali z veliko različnih oblik turizma, a udeleženci so poudarili, da jim kongresni turizem oziroma organizacija poslovnih dogodkov in srečanj omogočata stabilnost zaposlovanja. Po drugi strani pa ima destinacija samo en turistični vrhunec, kar pomeni, da je največ turističnega obiska v poletnih mesecih oziroma julija in avgusta. Tisti delodajalci, ki ponujajo možnosti organizacije poslovnih dogodkov celo leto, se lahko pohvalijo s stabilnimi zaposlitvami. Nekateri drugi turistični deležniki, ki teh storitev ne ponujajo, se soočajo s problemom sezonskosti zaposlovanja, a kljub temu želijo poskrbeti za stabilnost zaposlitev. Rešitve, ki so jih kljub sezonskosti sprejeli in vključili v svoj sistem delovanja, so tele:

- Prilagajanje storitev ob namestitvi, tako da si omogočijo vpeljavo dvoizemskega dela (npr. ponujanje zgolj zajtrka in večerje ob namestitvi).
- Upoštevanje vloge spola in družinske dinamike pri oblikovanju delovnikov in razporejanju kadra.
- Koriščenje ur nadurnega dela v času izven sezone.
- Rotacija delavcev med raznimi destinacijami glede na letni čas, na prostovoljni bazi (delavec ima možnost, da odkloni, ne da bi ogrozil svojo zaposlitev).
- Zaprtje obratov za renovacijo.

Zaposlovanje in integracija tujih delavcev

Na splošno so se vsi udeleženci strinjali, da je slovensko gospodarstvo dolgoročno odvisno od tuje delovne sile. To narekujejo demografski in migracijski trendi. Tako se je tudi izoblikovalo mnenje, da so tuji delavci izjemno dobrodošli.

Ne vidim težave, da pripeljemo delavca, če ima kompetence. (predstavnik delodajalcev)

Dobrodošli so tako delavci iz bivše SFRJ kot tudi iz drugih daljnih držav. V zadnjem času narašča zaposlovanje delavcev iz azijskih držav, kot so Indija, Nepal, Filipini, pri katerih je lahko integracija večji izziv. Za delavce iz azijskih držav se je izoblikovalo mnenje, da so

samostojni, pridni, izobraženi, imajo kompetence. Pustimo to, da so prišli v drugačno okolje, ampak se zelo hitro znajdejo in pokažejo tiste svoje pluse.

Kompetence delodajalci hitro opazijo in jim prilagodijo delo. Na primer, velika večina ima težave z zaposlovanjem kuharjev, pomočnikov v kuhinji in receptorji. A zaradi jezikovnih ovir tuje delavce iz azijskih držav najprej razporedijo na delovna mesta, ki ne vključujejo neposrednih stikov z gosti. Zavedajo se vseh pomanjkljivosti ob zaposlovanju tujcev z večjim integracijskim izzivom, vendar so kljub temu z njimi izjemno zadovoljni.

Pač, ni specialist. Torej, vzamemo nekoga za delo v kuhinji, a ne bo vedel vsega. Ampak, če je dober, recimo, da zлага lepe hladne krožnike, bo zlagal lepe hladne krožnike in pripravljaj zajtrk. Če pač dobro kuha golaž, bo delal večerjo za penzion. (predstavnik delodajalcev)

Delodajalci že imajo izoblikovane integracijske politike, ki tujim delavcem omogočajo namestitve za dve leti v objektih v lasti delodajalca. Hkrati pa delodajalci upajo, da se bo tujim delavcem uspelo integrirati v lokalno skupnost, si v njej ustvariti življenje, se zaljubiti in tako ustaliti ter posledično postati zvest delavec. Za tiste, ki imajo družine v tujini, pa iščejo načine, kako pripeljati družine v Slovenijo. Tukaj pa so opozorili, da nizke plače onemogočajo izpolnitev minimalnih finančnih standardov, ki jih država zahteva od delavcev pri združitvi družin, in da bo na tem področju potrebno še veliko premisleka in napora s stališča vseh vpletenih. Integracijo vidijo tudi v možnosti, da bi zaposleni tuje govoreči delavci po določenem času prevzeli mentorske vloge in uvajali v delo delavce, ki prihajajo iz istih držav. Jezik, ki je lahko integracijski problem, je lahko tudi prednost.

Čistilni servisi, ali pa tisti, ki izvajajo storitev sobaric, bi lahko imeli eno tuje govorečo delavko, pa potem bi še lažje zaposlili druge, ker jim bo ta prevajala. (predstavnik delodajalcev)

Razpravljali so tudi o namestitvenih kapacitetah za zaposlene, ki so omejene in so pogosto na podežlju. To zahteva boljše transportne povezave ali pa delavce, ki imajo voziško dovoljenje in se lahko pripeljejo na delo. Pri tem veliko vlogo pripisujejo občini in vladnim organom, kar zadeva hitrejšo spreminjanje prostorskih načrtov, ki bi omogočili gradnjo stanovanj za potrebe turističnih delodajalcev. Ena izmed rešitev je predlagala zasebne namestitve, ki so dostopne na destinaciji. Vendar je diskusija opozorila, da pravice najemnikov in najemodajalcev niso uravnotežene. Zato zasebne namestitve najemajo študenti ali pa jih lastniki ponujajo na turističnem trgu za kratkoročni najem.

Imamo petdeset odstotkov sobodajalcev, ki so šli v to (oddajanje študentom ali v namene turizma, op. a.) izključno zato, ker hočejo imeti nadzor nad svojo nepremičnino. (predstavnik delodajalcev)

Poleg zaposlovanja tujcev se je diskusija dotaknila tudi domačega kadra. Pri tem so zlasti poudarjali, da je domači kader, tisti iz Slovenije kot tisti iz občine, treba prepričati v delo s spremembo »imidža« zaposlovalcev in celotne panoge, pa tudi s tem, da domačine prepričajo, naj sprejmejo razvoj dogodkov. Opaža se, da se ponudba na turističnem trgu veča, ker vanj

stopajo domačini, ki so si nekaj let nabirali izkušnje pri lokalnih zaposlovalcih, potem pa so odprli svoja podjetja in na trgu ponudili storitve ter zaposlili kader, s katerim so nekoč delali.

Po drugi strani pa velja prepričanje, da javnost mora sprejeti,³³ da je

gostinstvo fizično in psihično ekstremno naporno delo, ampak je delo, ki ti daje nazaj zelo, zelo [veliko]. (predstavnik delodajalcev)

³³ Tukaj pa ni veliko raziskav, ki bi podkrepile ali raziskale kaj »zelo, zelo veliko« pomeni. Gre zgolj za osebne izkušnje in mnenja udeležencev fokusne skupine, ki predstavljajo turistični sektor.

Literatura

Bačlija Brajnik, I., in Prebilič, V. (2023). *Finančni viri slovenskih občin*. Fakulteta za družbene vede, UL: Ljubljana.

Koenig-Lewis, N., in Bischoff, E. E. (2005). Seasonality research: the state of the art. *International Journal of Tourism Research*, 7(4–5), 201–219. <https://doi.org/10.1002/jtr.531>

Mihalič, T., Cvelbar, L. K., Novak, M., Kuščer, K., Šegota, T., Bratec, M., ... in Bilgram, W. (2017). *Strategija trajnostne rasti slovenskega turizma 2017-2021: ključni poudarki*. Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo. Dostopno na <https://www.gov.si/assets/ministrstva/MGTS/Dokumenti/DTUR/Strategija-trajnostne-rasti-slovenskega-turizma-2017-2021/Strategija-trajnostne-rasti-slovenskega-turizma-2017-2021.pdf> (1.8.2025)

Milano, C., Novelli, M., in Cheer, J. M. (2019). Overtourism and Tourismphobia: A Journey Through Four Decades of Tourism Development, Planning and Local Concerns. *Tourism Planning & Development*, 16(4), 353–357. <https://doi.org/10.1080/21568316.2019.1599604>

Nacionalno informacijsko središče za turizem (NIST) (2025). Dostopno na <https://nist.slovenia.info/> (2.8.2025)

Občina Piran (2025a). *Predstavitev občine*. Dostopno na <https://www.piran.si/objave/175> (1.8.2025)

Občina Piran (2025b). *Krajevne skupnosti*. Dostopno na <https://www.piran.si/objave/48> (1.8.2025)

SURS (2025a). *Osnovne skupine prebivalstva po spolu, upravne enote, Slovenija, polletno*. Dostopno na <https://pxweb.stat.si/SiStatData/pxweb/sl/Data/-/05E1020S.px/table/tableViewLayout2/> (1.8.2025)

SURS (2025b). *Prebivalci s prvim prebivališčem v tujini po območju prvega prebivališča, občine, Slovenija, večletno*. Dostopno na <https://pxweb.stat.si/SiStatData/pxweb/sl/Data/-/05E4030S.px/table/tableViewLayout2/> (1.8.2025)

SURS (2025c). *Prebivalstvo po spolu in po starosti, občine in naselja, Slovenija, letno*. Dostopno na <https://pxweb.stat.si/SiStatData/pxweb/sl/Data/-/05C5003S.px> (1.8.2025)

SURS (2025č). *Delovno aktivno prebivalstvo v turizmu po metodologiji (UNWTO in OECD) in občinah delovnega mesta, Slovenija, mesečno*. Dostopno na <https://pxweb.stat.si/SiStatData/pxweb/sl/Data/-/0700942S.px/table/tableViewLayout2/> (2.8.2025)

SURS (2025d). *Prenočitvene zmogljivosti po skupinah nastanitvenih objektov, občine, Slovenija, 2008 - 2017*. Dostopno na <https://pxweb.stat.si/SiStatData/pxweb/sl/Data/-/2164504S.px/table/tableViewLayout2/> (2.8.2025)

SURS (2025e). *Delovno aktivno prebivalstvo (brez kmetov) po občinah prebivališča in občinah delovnega mesta po spolu, občine, Slovenija, letno*. Dostopno na

<https://pxweb.stat.si/SiStatData/pxweb/sl/Data/-/0723405S.px/table/tableViewLayout2/>
(3.8.2025)

SURS (2025f). *Povprečne mesečne plače pri pravnih osebah po dejavnostih (SKD 2008) in občinah delovnega mesta, Slovenija, mesečno*. Dostopno na <https://pxweb.stat.si/SiStatData/pxweb/sl/Data/-/0701010S.px/table/tableViewLayout2/>
(3.8.2025)

Šegota, T., in Mihalič, T. (2018). Elicitation of tourist accommodation demand for counter-seasonal responses: Evidence from the Slovenian Coast. *Journal of Destination Marketing in Management*, 9, 258-266.

Turistično združenje Portorož (2025). Dostopno na www.portoroz.si (3.8.2025)

Vlada RS (2025). *Italijanska in madžarska narodna skupnost*. Dostopno na <https://www.gov.si teme/italijanska-in-madzarska-narodna-skupnost/> (1.8.2025)

Vogrin, N. (2020). *110 let hotela Palace: tako je bil portoroški biser videti nekoč*. Dostopno na <https://siol.net/trendi/potovanja/110-let-hotela-palace-tako-je-bil-portoroski-biser-videti-nekoc-video-foto-532263> (3.8.2025)

Analiza zaposlovanja v gostinstvu in turizmu v občinah Kranjska Gora in Piran-Pirano

Maja Breznik in Maja Turnšek

Uvod

V poročilu predstavljamo politike zaposlovanja ter delovne in življenjske razmere gostinskih in turističnih delavcev v občinah Piran-Pirano in Kranjska Gora. Morali smo združiti predstavitvi obeh občin, da smo lahko zagotovili anonimnost podjetij in zaposlenih, ki so sodelovali v raziskavi z intervjuji.

Skupna predstavitev je smiselna, ker so organizacije dela, zaposlovalne politike in delovne razmere v obeh občinah podobne. Vseeno med njima obstajajo nekatere pomembne razlike. Najpomembnejša je večji vpliv sezone na gostinstvo in turizem v občini Piran-Pirano, zaradi česar je tudi zaposlovanje bolj sezone narave. Po grobih ocenah naj bi bilo skupno število turističnih delavcev višje za 350 zaposlitev v poletni sezoni v primerjavi z zimo. Druga velika razlika je v poslovnih politikah. Turistična podjetja v občini Piran-Pirano praviloma eksternalizirajo del svojih dejavnosti in najemajo zunanje izvajalce, ki zanje opravljajo nekatere dejavnosti, kot so čiščenje sob in apartmajev, pranje perila, reševanje iz vode in pomivanje črno-bele posode. V Kranjski Gori podjetja večinoma zaposlujejo neposredno in najemajo zunanje izvajalce, kot so čistilni servisi, le kot dodatno pomoč v izrednih primerih. V poročilu bomo na te in druge razlike med občinama posebej opozorili. V nadaljevanju predstavljeni podatki torej veljajo za obe občini, razen ko se posebej govori o kateri izmed obeh občin.

Poročilo temelji na gradivu terenske raziskave: na dveh fokusnih skupinah v občini Kranjska Gora in občini Piran-Pirano ter štiridnevem obisku v vsaki občini. Na fokusnih skupinah je sodelovalo skupno 18 oseb, predstavniki območnih služb Zavoda RS za zaposlovanje, lokalnih oblasti in lokalnih turističnih organizacij, turističnih podjetij, sindikatov in izobraževalnih organizacij. Med obema obiskoma pa smo opravili ogled turistične destinacije in posameznih podjetij. Skupno smo opravili 31 intervjujev s predstavniki lokalnih oblasti in turističnih organizacij (3 intervjuje), menedžmentom (8), sindikati (3), zaposlenimi (8), sezonskimi delavci (4) in migrantskimi delavci (3). Vključili smo večja in manjša podjetja iz dejavnosti gostinstva in turizma. Prevladovala so velika in srednja podjetja, dve podjetji sta imeli manj kot deset zaposlenih. Analiza se torej nanaša na zaposlene predvsem večjih podjetij, manjka pa pogled zaposlenih v množici mikro (družinskih) podjetij. Vnaprej opozarjamo na to dejstvo, ker so razmere v družinskem sektorju še bolj posebne. Predstavniki sindikata jih je opisal kot »družinsko lojalnost«, zaradi katere imajo turistični delavci v družinskih podjetjih še daljše urnike, opravljajo več del hkrati in se težje odločajo za prijave, če so soočeni s kršitvami.

V intervjujih je sodelovalo 17 žensk in 14 moških. Nekatere osebe so pristale na pogovor samo s pogojem anonimnosti, ker so v ranljivih življenjskih okoliščinah. Zato smo se za zagotavljanje anonimnosti odločili, da vse osebe navajamo v moški obliki. V poročilu torej lahko moška oblika predstavlja oba spola.

Velikost sektorja in sezonskost

Občini Piran-Pirano in Kranjska Gora sta med najbolj turistično obiskanimi občinami v Sloveniji. Leta 2025 je bila občina Piran-Pirano na drugem mestu med vsemi slovenskimi občinami, Kranjska Gora pa na četrtem mestu (SURS, Turizem dnevno, podatki za leto 2025 do 21. oktobra 2025). Med njima pa so pomembne razlike v turističnih zmogljivostih: leta 2024 je občina Piran-Pirano imela skoraj dvakrat več prenočitev kakor Kranjska Gora (1.864.603 proti 949.122; podatki SURS).

Razlike so tudi v sezonskosti. Med majem in koncem septembra 2024 je občina Piran-Pirano sprejela 68,5% celotnega letnega obiska, Kranjska Gora pa 59,4%. Toda razlika med občinama se počasi zmanjšuje. Intervjuvanci v obeh občinah opažajo podaljšanje pomladne in jesenske sezone. V Kranjski Gori so bili zaskrbljeni nad krajšanjem zimske sezone zaradi podnebnih sprememb, ker je manj dni s snežno odejo, toda hkrati se podaljšuje poletna sezona. Večje zanimanje za poletne počitnice v gorah lahko pripišemo prijetnejšim temperaturam za zunanjo rekreacijo, uspehom slovenskih kolesarjev in s tem promociji kolesarstva kot novega slovenskega nacionalnega športa, pa tudi prizadevanjem ponudnikov za diverzifikacijo od zimske sezone. Krajšanje zimske sezone pa je pomembna skrb ponudnikov v Kranjski Gori.

Podaljševanja sezone je pomembna točka za destinacijski menedžment v obeh občinah. V glavnem se ta problem rešuje z organizacijo dogodkov izven sezone. Na drugi strani ponudniki iščejo rešitve z investicijami v produkte, ki vabijo goste vse leto (na prvem mestu sta velnes in igralništvo). V Kranjski Gori si prizadevajo k nadaljnji diverzifikaciji iz zimske v poletno ponudbo, kot je ideja o gozdnem velnesu (kjer pa je še veliko izzivov, vezanih predvsem na uskladitev interesov turističnih ponudnikov z interesi lastnikov gozdov).

Destinacijski menedžment in lokalno upravljanje

Struktura upravljanja

Analizirani občini imata različni obliki upravljanja lokalnega destinacijskega menedžmenta. V občini Piran-Pirano destinacijo Portorož in Piran vodi Turistično združenje Portorož, v katerem so ob občini, ki je največja lastnica in ima večinski delež glasov, solastniki tudi turistična podjetja. V občini Kranjska Gora je Turizem Kranjska Gora občinski organ. Obe občini torej smatrata destinacijski menedžment kot javni interes. Toda solastništvo podjetij kot organizacijske oblike ne zagotavlja samodejnega večjega zadovoljstva turističnih ponudnikov. V občini Piran-Pirano so se ponudniki pogosteje pritoževali, da niso dovolj obveščeni o dejavnostih turističnega združenja, čeprav so podjetja del lastniške strukture združenja. Po drugi strani so razumeli funkcijo združenja tudi ožje: primarno kot službo, ki opravlja promocijske aktivnosti in organizacijo dogodkov, manj pa kot način skupnega in celostnega upravljanja turizma na destinaciji. Po drugi strani pa so v Kranjski Gori ponudniki govorili o rednih mesečnih srečanjih in aktivnem sodelovanju pri strateških vprašanjih. Razlike med

obema destinacijama se torej lahko prej pripišejo razlikam v velikosti destinacije in lokalni kulturi sodelovanja med turističnimi ponudniki kakor pa lastniški strukturi organizacije, ki je zadolžena za lokalni destinacijski menedžment.

Ukrepanje destinacijskega menedžmenta na področju gostinskih in turističnih kadrov

Vprašanje kadrov v gostinstvu in turizmu ni prioriteto področje destinacijskega menedžmenta v nobenih izmed občin. Čeprav je število zaposlenih eden izmed pokazateljev uspeha v razvojnih strategijah turizma, se ga predstavlja zgolj kot odsev velikosti panoge, ne smatra pa se ga za področje, ki bi ga destinacijski menedžment neposredno naslavljal. Izjema je točka evalvacije za Zeleno shemo slovenskega turizma, ki sprašuje po ukrepih, ki jih je lokalni destinacijski menedžment sprejel za promocijo karier v turizmu. Pred leti so v Kranjski Gori na spletu objavljali prosta delovna mesta, kar so pozneje opustili. V občini Piran-Pirano načrtujejo, da ob oblikovanju nove strategije organizirajo posvet s turističnimi ponudniki, ki bi se nanašal na temo kadrov. Te teme doslej niso obravnavali na srečanjih ponudnikov.

O sodelovanju med turističnimi ponudniki smo lahko ugotovili, da se ga ponudniki lotevajo predvsem oportunistično. Po eni strani se branijo načinov upravljanja kot konkurenčnih prednosti. Med intervjuji nismo opazili oblik sodelovanja pri deljenju znanja. Po drugi strani pa so se v dveh večjih podjetjih pohvalili s tem, da obstaja »gentlemanski dogovor« med vodstvi podjetij o tem, da si ne »kradejo delavcev«, še zlasti med sezono. V teh primerih direktorji pokličejo drug drugega in poskušajo to preprečiti. Del tega »gentlemanskega« dogovora je tudi, da preden zaposlijo nove delavce, preverijo njegove reference pri prejšnjem delodajalcu.

Obe občini se osredotočata na občinsko delovanje, širše regionalno delovanje je šele v povojih. V Kranjski Gori sicer že poteka regionalno sodelovanje na določenih področjih, pri kadrih predvsem na področju izobraževanja.

Pogoji za življenje in delo v občinah

Obe občini imata velike težave z zagotavljanjem ustreznih življenjskih pogojev za domačine in tako tudi delavce v turizmu in gostinstvu. Pomemben rezultat analize stanja v obeh občinah je poudarek, da je treba celostno obravnavati razvoj turizma in zaposlovanja.

Turizem je hkrati povzročitelj težav in žrtev svojega razvoja. Skoraj vsi intervjuvani ponudniki so govorili, da je med zaposlenimi zelo malo stalnih prebivalcev občin, zagotovo pa jih ni med novo zaposlenimi, med katerimi zadnja leta prevladujejo tujci (več o tem v razdelku »Zaposlovanje tujih delavcev«).

Obe občini imata zelo velike težave z zagotavljanjem stanovanj za občane, ker se stanovanjske enote preusmerjajo v turistično ponudbo, zlasti s spreminjanjem bivanjskih enot v zasebne

turistične namestitve, pa tudi v manjše hotele ali razpršene hotele in vikende oziroma tako imenovano »drugo« stanovanje (več o tem v razdelku »Stanovanjska problematika«). Problem je tolikšen, da se je v občini Piran-Pirano oblikoval samosvoj sistem: zasebniki »vržejo« študente iz stanovanj med sezono, kar koristi podjetjem, ki imajo svoje dormitorije, da študentom ponudijo ta stanovanja in jih tako privabljajo za študentsko delo (več o tem v razdelku »Študentsko delo«).

Ob najbolj pereči stanovanjski problematiki se vpliv turizma, ki je glavna gospodarska dejavnost v obeh občinah, kaže tudi v drugih oblikah: (a) slabih prometnih povezavah, predvsem javnega prevoza, in pritisku turističnega prometa na prometne povezave med sezono, kar pomembno vpliva tudi na velikost trga dela v obeh občinah; (b) pritoževanje domačinov nad ponudbo v lokalnih trgovinah med sezono; (c) pomanjkanje pristočasnih dejavnosti in povezovanje skupnosti v lokalnem okolju, s tem pa manko pristočasnih aktivnosti in priložnosti za vključevanje sezonskih delavcev in tujih delavcev v lokalno okolje; (d) slabši dostop do javnih storitev in slabšanje demografske slike. Ob primernih stanovanjskih pogojih je dostopnost in kakovost vrtcev, šol in zdravstvenega sistema osrednjega pomena za ustvarjanje dobrih pogojev za življenje in delo.

Večina sogovornikov razen predstavnikov zasebnih namestitev je podpirala omejevanje zasebnega oddajanja, kot ga prinaša novi Zakon o gostinstvu. Predstavnik zasebnih namestitev je menil, da bi bilo treba zagotavljati kakovost storitev in omejevati ponudbo, ki ne dosega primernih standardov. Vsi, tako intervjuvani predstavniki zasebnih namestitev kakor drugi ponudniki in predstavniki občine, pa so se strinjali, da je treba predvsem omejiti zasebno oddajanje na območjih, ki so namenjena bivanjskim enotam. Intervjuvanec je z besedami, da »turistični objekti ne spadajo v bloke«, utemeljeval, da je treba preprečiti oviranje vsakodnevnega življenja prebivalcev in izganjanje domačinov iz stanovanjskih enot.

Posebej je bila omenjena potreba po tem, da bi se bolje preverjalo, ali ima objekt ustrezno gradbeno in uporabno dovoljenje. Najbolj problematični so bili primeri, ko se enostanovanjske hiše pretvorijo v več stanovanj za oddajanje. V intervjujih je bilo poudarjeno, da je to pristojnost gradbenih inšpekcij, ki da morajo zaostri nadzor.

Z omenjenimi težavami se je povezovalo tudi vprašanje tujega lastništva zasebnih kapacitet, predvsem celotnih stavb, ki se predelajo v več stanovanj in se nato oddajajo turistom s podporo zunanjih izvajalcev. Eden izmed sogovornikov je opozoril, da ti investitorji ne zaposlujejo, ne razmišljajo o celostnem razvoju podjetja z zaposlenimi (saj nimajo zaposlenih, temveč samo zunanje izvajalce) in o razvoju destinacije.

Za morebitno rešitev se je v intervjujih omenjal tudi davek na nepremičnine, ki bi lahko bil manjši za stanodajalce, ki oddajajo v dolgoročni najem.

Vpliv pomanjkanja delovne sile in pandemije Covid-19 na zaposlovanje v dejavnosti

Po letu 2015, ko je zaradi gospodarske ekspanzije začelo primanjkovati delovne sile v vseh dejavnostih, so turistični delavci dobili priložnost, da se zaposlujejo v drugih dejavnostih, kjer je delovni čas bolj predvidljiv in stabilen, delovne razmere boljše in plače višje. To je v naslednjih letih povečalo pomanjkanje zaposlenih v gostinsko-turističnih podjetjih, ki so tudi doživljala rast dejavnosti. Statistični podatki kažejo, da je bilo največ prostih delovnih mest v dejavnosti leta 2018 in zlasti leta 2022.

Med pandemijo Covid-19, se pravi, v obdobju 2020–2021, so se podjetja različno odzvala na zaprtje dejavnosti. Iz zbranih podatkov lahko sklepamo, da so se podjetja v občini Piran-Pirano v večji meri odločala, da so ob zapiranju dejavnosti prekinila pogodbe o zaposlitvi ali pa jih niso podaljšala, če so bile pogodbe sklenjene za določen čas. Večje turistično podjetje je tako zmanjšalo število zaposlenih za petino in ob okrevanju odprlo vrata s petino manj zaposlenimi. Storitve so potem prilagodili zmanjšanemu številu zaposlenih, ki je po mnenju menedžmenta »optimalno«. Večje podjetje v občini Kranjska Gora se je nasprotno odločilo, da ne prekinja pogodb o zaposlitvi, kar je po mnenju menedžmenta pomagalo podjetju, da ga je po pandemiji manj prizadelo pomanjkanje delovne sile.

Za zaposlene je izguba zaposlitve med pandemijo povzročila težke razmere. Dva od naših intervjuvancev sta izgubila zaposlitev in sta morala poiskati delo v proizvodni dejavnosti. Podobno kot eden izmed naših intervjuvancev, se nekateri niso več vrnili v turistično dejavnost. Nekateri so poiskali delo v drugih državah, nekateri v sosednjih državah. Za prebivalce Kranjske Gore je to lažje, ker živijo ob meji z Avstrijo in Italijo. Intervjuvanec iz občine Piran-Pirano pa je povedal, da se tudi v njegovi okolici turistični delavci odločajo za selitev v države, kot so Italija, Švica in Avstrija.

Okvir 1: Glavni izzivi zaposlovanja v gostinski in turistični dejavnosti

Nizke plače:

Največji problem v dejavnosti so nizke plače. Poklicne skupine z nizkimi plačami so sobarice, receptorji, strežba, pomožno osebje v kuhinji, pomivalci posode, služba za rezervacije in režijska služba. Njihove plače se gibljejo malo nad minimalno plačo, pribitek nad minimalno plačo v glavnem sestavljajo dodatki za manj ugoden delovni čas (nočno in nadurno delo, deljeni delovni čas, delovno pripravljenost ter delo ob nedeljah in praznikih). Podjetja izboljšujejo plače z regresom, kar je za podjetje ugodneje z davčnega vidika, zaposlene pa stimulirajo z dodatki za prisotnost, uspešnost in napredovanji. Vendar ti popravki nimajo velikega učinka na plače. V raziskavi smo opazili pogosto prakso, da poleg redne zaposlitve delavci opravljajo dodatno delo, zato da pokrijejo življenjske stroške ali da varčujejo za večje nakupe, kot je stanovanje.

Nepredvidljiv delovni čas in dolgi urniki:

Veliko gostinskih in turističnih delavcev opravlja delo v neenakomerno razporejenem delovnem času, ki poraja zahteven delovni čas. Dela se med vikendi in prazniki, proste dni pa koristi med tednom. V glavni sezoni so urniki daljši, da zaposleni zberejo presežek ur za čas po sezoni. Neredko delajo v izmenah, strežba tudi v deljenem delovnem času. Zaposleni dobijo urnike v petek za naslednji teden, a ure in tudi lokacije se lahko spreminjajo iz dneva v dan. Po izkušnjah sindikatov so najpogostejše kršitve delovnega časa, kot je število prostih dni po 56-urnem delovnem tednu in zagotavljanje dnevnega počitka, ki ni krajše od 11 ur. Zaposleni, predvsem starši s šoloobveznimi otroki, si želijo, da bi lahko koristili dopust tudi v času glavne sezone. Primerjava med podjetji je pokazala, da je ob izpolnjevanju drugih dejavnikov ustrezno število zaposlenih ključno, da je delovni čas znosen kljub sezonskosti gostinske in turistične dejavnosti.

Intenzivnost dela:

Na intenzivnost dela predvsem vplivajo premajhno število zaposlenih, slaba organizacija dela, pritiski na zviševanje normativov in racionalizacija poslovanja. Medtem ko zaposleni podpirajo racionalizacije delovnih procesov, izboljšave v organizaciji dela in digitalizacijo, lahko prestrukturiranja, če so usmerjena zgolj v zniževanje števila zaposlenih, kritično povečajo intenzivnost dela in bistveno poslabšajo kakovost storitve. Ponekod slaba organizacija in slaba izkoriščenost digitalizacije vplivata na nepotrebno obremenjevanje zaposlenih. Splošen problem je pomanjkanje občnih normativov za skoraj vse poklice v gostinski in turistični dejavnosti, ki lahko zadržijo pritiske po zviševanju intenzivnosti dela. Delo otežujejo tudi jezikovne ovire, če se zaposleni težko ali sploh ne morejo sporazumevati s tujimi delavkami in delavci, ker morajo nameniti več časa za njihovo usposabljanje.

Nestandardni tipi zaposlitev:

Zaposleni za določen čas so največja skupina v nestandardnih tipih zaposlitev, k čemur prispeva sezonsko zaposlovanje in zaposlovanje tujcev. Število zaposlenih za določen čas trikrat presega nacionalno povprečje. V občini Piran-Pirano turistična podjetja praviloma najemajo zaposlene pri zunanjih izvajalcih za čiščenje sob, reševanje iz vode in pomivanje posode. V teh primerih se zaposlenim bistveno poslabšajo delovne razmere, poslabša se kakovost storitev in tako ustvarjena tripartitna razmerja so tudi pravno sporna. Sezonsko delo se včasih uporablja za maksimiranje dohodka in izhod iz problema nizkih plač. Najpogostejše sezonsko delo je delo študentov, ki na Primorskem dobijo tudi namestitve. Neredke nestandardne oblike so še samozaposlovanje, delo po podjemnih pogodbah in delo na črno.

Zdravje in varnost pri delu:

Zaposleni so poročali, da dobijo opremo in delovno obleko in da je za varnost na splošno poskrbljeno. Glavni vzrok za poškodbe pri delu so dolgi urniki in delo dan za dnem brez počitka. Nekateri so izpostavljeni visokim temperaturam, zlasti v kuhinjah in pralnicah ter zaposleni, ki delajo zunaj. Z boljšo opremo in organizacijo bi bilo mogoče zmanjšati fizične obremenitve nekaterih skupin, na primer, sobaric.

Kolektivno organiziranje:

Sindikati so navzoči večinoma v večjih podjetjih, kjer je med 20 in 30 odstotkov vseh zaposlenih včlanjenih v sindikat. Večja podjetja imajo poleg panožne kolektivne pogodbe tudi podjetniško. Sindikati praviloma obstajajo v podjetjih v domači lasti, ni pa jih v tujih podjetjih.

Zaposlovanje tujih delavcev:

Dejavnost vse več zaposluje tujce, predvsem z območij nekdanje Jugoslavije, po pandemiji pa vse več iz azijskih in drugih držav (Filipini, Nepal, Egipt, Tajska, Indija, Uzbekistan, Argentina, Venezuela). Bivajo večinoma v začasnih namestitvah, s katerimi podjetja pokrivajo celo do petine potreb po delovni sili. Prihod tujih delavcev običajno poteka s posredovanjem dveh agencij, ene v izvorni državi in ene v Sloveniji, ki pripeljeta »skupine« delavk in delavcev za plačilo. Drugi način napotovanje tujcev iz drugih držav EU. V raziskavi smo intervjuvali tri delavce iz azijskih držav, od katerih je vsak plačal €10.000 za zaposlitev v Sloveniji. Enemu je agencija zasegla dokumente in je moral eno leto opravljati dela proti svoji volji.

Življenjske razmere:

Najbolj kritična je stanovanjska problematika, zlasti v turističnih centrih, kjer zmanjkuje stanovanj in najemnine so visoke. Stanje je poslabšalo kratkoročno oddajanje stanovanj turistom in investicije v nepremičnine za kratkoročno oddajanje.

Kadrovske politike

V intervjujih so menedžerji turističnih podjetij povedali, da si prizadevajo ustvariti stabilnejše zaposlovanje v svojih podjetjih. S tem želijo povečati svojo privlačnost za iskalce zaposlitve na eni strani, na drugi pa preprečiti odhajanje zaposlenih. Stabilnejše zaposlovanje pomeni večji delež redno zaposlenih v podjetju in sorazmerno bolj urejen delovni čas, upoštevajoč omejitve, ki jih zahteva sezonska narava dejavnosti.

Večja turistična podjetja imajo prednost, da si lahko podaljšajo sezono s kombiniranjem raznih storitev: počitniških in kongresnih storitev, velnesa, rekreacijskih športov, treningov za športnike, pa tudi kulturnih in športnih dogodkov na destinaciji. Tako je več oseb lahko zaposlenih vse leto. V občini Piran-Pirano so nekateri hoteli odprti vse leto in se navadno zaprejo samo ob generalnih čiščenjih. Nekateri imajo podaljšano sezono od marca do konca oktobra, drugi pa se odpirajo samo poleti. V občini Kranjska Gora, ki ima močan turistični obisk tako pozimi kot poleti in kjer po nočitvah poletna sezona celo presega zimsko, je zunajsezonski čas sorazmerno krajši (med oktobrom in novembrom ter marcem in aprilom). Del dejavnosti je torej odprt vse leto ali vsaj toliko mesecev, da lahko v preostalem času zaposleni koristijo presežne ure, letne dopuste, opravljajo generalna čiščenja in izobraževanja. Tako lahko večja turistična podjetja zagotavljajo kontinuirano zaposlitev večjemu številu zaposlenih.

Poleg tega so podjetja izvedla različne ukrepe, s katerimi zmanjšujejo in racionalizirajo potreben delovni čas:

1. Če podjetja upravljajo več hotelov v okolici, na osnovi »mrežne organizacije dela« razporejajo zaposlene med hoteli, s čimer se prilagajajo dnevnim in sezonskim nihanjem. Tako lahko pošljejo receptorje, natakarje, sobarice itn. na lokacije, kjer je povpraševanje večje. Veriga s hoteli po Sloveniji pa v času nizke sezone pošilja zaposlene v kraje z aktivno turistično sezono. S prestavljanjem zaposlenih med turističnimi kraji se uravnava število zaposlenih med zimsko in letno sezono ter odpravlja problem manka ur med nizko sezono.
2. Podjetja so s kadrovskim in plačilnim informacijskim sistemom vpeljala evidentiranje delovnega časa, s katerim bolje nadzorujejo prihode na delovno mesto in odhode. Vodje enot morajo odobriti vsako podaljšanje delovnega časa in ga utemeljiti. Ta ukrep je po mnenju menedžmenta pomagal zmanjšati število presežnih ur. Sistem tudi omogoča nadzor, ali se pri razporejanju delovnega časa upoštevajo omejitve delovnega časa. A kot so pripovedovali zaposleni, se to ne izvaja dosledno.
3. Zaposleni so zelo omejeni pri koriščenju letnih dopustov med sezono, toda eno podjetje je izrecno zahtevalo od zaposlenih, da med sezono ne morejo koristiti letnega dopusta. Po pojasnilih je bil ukrep nujen, ker morajo zaposleni koristiti dopust v času, ko je hotel zaprt, saj jim sicer ne bi mogli zagotavljati zaposlitve vse leto.
4. Načeloma podjetja najemajo sezonske delavce za dela, ki so sezonske narave, kot je delo na plaži. Obstajajo pa tudi podjetja, ki so naredila iz sezonskega zaposlovanja poslovni model. Eno podjetje ima minimalno število zaposlenih, vse ostalo delo tri četrtine zaposlenih pa opravijo tuji in lokalni sezonski delavci ter študenti. Sezonski delavci so zaposleni devet mesecev, potem se tujci vrnejo v svoje države, lokalni delavci pa se za tri mesece prijavijo na Zavodu za zaposlovanje in kot brezposelne osebe prejemajo nadomestilo. Ko se začne sezona, se spet vrnejo k prejšnjemu delodajalcu. S to politiko podjetje eksternalizira strošek delovne sile med nizko sezono in ga prenese na državo. Drugo podjetje je med sezono zaposlovalo veliko študentov, ki so sicer tipični sezonski delavci, toda tudi zunaj sezone je imelo študentov za slabo polovico vseh zaposlenih. Podjetje je torej s študenti nadomeščalo redno zaposlene.

Podatki o fluktuaciji delovne sile nakazujejo, da kadrovske politike, tudi kjer si prizadevajo zagotoviti stabilno zaposlovanje, iz različnih razlogov niso učinkovite. Podjetji v občini Piran-Pirano, za kateri imamo podatek, je zadnje leto zapustilo med 15 in 18 odstotkov zaposlenih. Kranjskogorsko podjetje je zadnje leto zapustilo več kot 30 odstotkov zaposlenih. Treba je opozoriti, da je v piranskih podjetjih odstotek nižji, ker sobarice niso neposredno zaposlene pri podjetju, temveč jih najemajo prek čistilnih servisov. Če bi bile vključene, bi bila fluktuacija višja. Na delovnih mestih, ki se praznijo, se večinoma zaposluje tuje delavce.

Nizke plače

Glavni problem v gostinstvu in turizmu so nizke plače v poklicnih skupinah, kot so sobarice, receptorji, strežba, pomožno osebje v kuhinji, pomivalci posode, služba za rezervacije in režijska služba. Trditev je podkrepil menedžer hotela, ki je na fokusni skupini izjavil: »*Ko vidim [plače v turizmu in gostinstvu], sem res žalosten. To je sramotno. Ker vem, koliko delajo, kakšna znanja morajo imeti.*« Plače so nesorazmerno nizke z zahtevnimi delovnimi razmerami in zahtevanimi znanji, denimo, znanje tujih jezikov.

Vendar so plače primerjalno še nižje, ker so v turističnih centrih, kot sta občini Piran-Pirano in Kranjska Gora, življenjski stroški višji kot drugje. Visoke so zlasti najemnine za stanovanja, kolikor jih je sploh mogoče dobiti, ker se razpoložljiva stanovanja namenjajo za kratkoročno oddajanje turistom. Po podatkih udeleženke fokusne skupine se s kratkoročnim oddajanjem dohodek poveča za trikrat v primerjavi z dolgoročnim, zato je jasno, čemu bodo lastniki stanovanj dali prednost. Težave najemnikov je ponazoril turistični delavec, ki najema stanovanje. Njegova neto plača znaša med €1020 in €1150, odvisno od mesečnih dodatkov, kar ne zadošča za najemnino in druge stroške. Da preživi iz meseca v mesec, poleg svoje službe opravlja še dodatno delo po štiri ure na dan. Vsak dan torej dela 11 ur.

Podjetja poskušajo povečati privlačnost zaposlovanja z višjimi plačami in drugimi ugodnostmi. Poleg panožne pogodbe imajo večja podjetja še podjetniške pogodbe, ki vsebujejo dodatne ugodnosti, malo višje plače, večji regres, nekaj dni dopusta več, dodatek za popoldansko delo ali solidarnostno pomoč. Ena izmed podjetniških pogodb je izenačila osnovno plačo z minimalno plačo. Izhodiščna plača je €1280, malenkost nad minimalno plačo (€1278 leta 2025) in se vsako leto usklajuje z rastjo minimalne plače.

Toda kljub ukrepu, za katerega si mnogi sindikati zasebnega sektorja že dolgo zamen prizadevajo, se plače niso bistveno povečale. Podjetje sicer več ne plačuje dodatka zaposlenim, katerih osnovna plača bi bila pod minimalno plačo, vendar ta sprememba ni prinesla, kot je povedal zaposleni, €150 evrov višjo plačo, kar bi zaposleni razumeli kot povišanje. Njegova kolegica je primerjala plačo pred in po sklenitvi podjetniške pogodbe in prišla do zneska €20 evrov, kolikor je bila višja njena plača. Podjetniška pogodba je torej naposled prinesla razočaranje.

Med sezono lahko zaposleni opravijo veliko število delovnih ur, a ker se ure prenašajo v posezonski čas, dobijo plačilo samo za redni delovni čas in dodatke, kot so dodatki za malico, prevoz, nočno in nadurno delo, deljeni delovni čas, delovno pripravljenost ter delo ob nedeljah in praznikih. Ko v posezonskem času koristijo višek ur, dobijo samo plačo brez dodatkov. Sistem neenakomernega razporejanja delovnega časa jim omogoča redni dohodek in socialno varnost vse leto. Ne varuje pa jih pred nizkimi plačami.

Določene poklicne skupine so zaradi pomanjkanja delavcev uspele dobiti manjša povišanja. Intervjuvanci so omenjali natakarje, ki naj bi v enem podjetju dobili za €70 višje plače. Zaradi pomanjkanja kuharjev in medijske pozornosti, ki je dvignilo kuharstvo v zvezdniški poklic,

lahko kuharji dobijo dobre plače. Vsi drugi poklici – sobarice, receptorji, strežba, pomožno osebje v kuhinji, pomivalci posode, služba za rezervacije in režijska služba – pa ostajajo na nizkih plačah. Njihove eksistencialne stiske opiše primer iz podjetja, ki se je odločilo, da ne bo več plačevalo dodatka za malico, temveč da bo organiziralo prehrano za zaposlene. Po tej odločitvi je v podjetju izbruhnil upor, podjetju je grozila stavka, potem pa se je problem malice preložil v čas po sezoni. Primer pokaže, da je za to skupino celo dodatek za malico pomemben del osebnega dohodka.

Podjetja v glavnem popravljajo nizke dohodke z dodatki, kot sta višji regres (€1600 po panožni kolektivni pogodbi), kar je za podjetje ugodnejše, saj ni treba plačati socialnih prispevkov in davkov do višine povprečne plače. Večjo učinkovitost poskušajo spodbuditi tudi z nagradami, če v šestih mesecih niso bili na bolniški, ali za uspešnost na osnovi ocenjevanja v obliki enkratne nagrade ali napredovanja. Vendar pa so v tem primeru prepuščeni presojam vodij, ki imajo na voljo omejen sklad, kar verjetno povzroča, da so se intervjuvanci pritoževali nad pravičnostjo ocenjevanja.

Pod pritiskom nizkih plač se nekateri odločajo za druge oblike dela, zato da v sezoni dobijo izplačane vse opravljene ure in si s tem povečajo dohodek. To jim omogočajo oblike dela, kot so samozaposlitev, pogodba za določen čas ali delo na črno, ki so pogostejše v občini Piran-Pirano, ker je razlika med sezonsko in posezonsko aktivnostjo večja. V občini Piran-Pirano je običaj, da pomivalci črno-bele posode delajo prek zunanjih izvajalcev ali kot samozaposleni. Samozaposlene ne ovirajo omejitve delovnega časa in poleg tega lahko opravljajo delo pri več delodajalcih hkrati. Za eno podjetje delajo krajši delovni čas, denimo, 120 ur na mesec, in hkrati neko delo še drugje. Ob zelo nizkih plačah in fizično napornem delu, ki ga opravljajo pomivalci posode, je te prakse treba razumeti kot preživitvene strategije. Delavec v kuhinji je sicer opisoval, da samozaposleni pomivalec posode dobi zelo visok honorar. Toda po informacijah vodstva je plačilo za samozaposlene pomivalce posode enako, kot če bi bili redno zaposleni. Njegovim sodelavcem je plačilo videti visoko, ker ne vidijo, da so v honorarju skriti tudi stroški zaposlitve (prispevki in davki).

Tudi redno zaposleni rešujejo problem nizkih plač z opravljanjem dodatnega dela. Intervjuvanci so govorili o sodelavcih, ki opravljajo dve službi, ker si sicer ne morejo privoščiti stanovanja. Tudi na razne druge načine si prizadevajo, da bi dosegli višji dohodek. Če imajo nepremičnine, jih oddajajo v najem turistom. Če jih nimajo, opravljajo dodatna dela, kot so čiščenje, oskrba, pomoč gostinskim lokalom in podobno.

Celo v najbolj luksuznih hotelih so plače omenjenih poklicnih skupin nizke. Zanimiva je praksa podjetja, ki zaposlenim izboljšuje plače s prelaganjem stroška na goste. Zaposleni so pripovedovali, da hotel zahteva od gostov med 5 in 10 odstotkov za postrežbo (service charge), ki se doda k ceni namestitve in gostinskih storitev. Postrežnina se deli med zaposlene, kar med poletno sezono prinese vsak mesec med €300 in €500 na zaposlenega. Ko se zmanjša število gostov, je tudi postrežnina manjša, med zaprtjem pa zaposleni dobijo samo osnovno plačo. Torej lahko zaposleni pričakujejo nekoliko višji dohodek v glavni sezoni,

vendar samo redno zaposleni, ker sorazmernega dela ne dobijo, denimo, študenti. Gostje se običajno ne upirajo dodatnemu strošku, a če se uprejo in so vztrajni, imajo zaposleni navodila, da naj jim ne računajo tega stroška. Podjetje je primer, ki zvišanje nizkih plač prelaga na goste v obliki dodatnega stroška.

V intervjujih so samo v enem podjetju zaposleni bili zadovoljni s plačo. Njihovo zadovoljstvo pa ni bilo toliko zadovoljstvo s plačo kot tako, temveč v povezavi z drugimi dejavniki, med drugim zaradi urejenega delovnega časa, dnevnih in tedenskih počitkov ter dopusta. V naslednjem razdelku se bomo posvetili prvemu dejavniku, delovnemu času gostinskih in turističnih delavcev.

Nepredvidljiv delovni čas in dolgi urniki

Zaposleni v »operativnih« službah, ki so v stiku z gostom neposredno (hotelirstvo in strežba oziroma *front office*) ali posredno (kuhinja, gospodinjstvo in vzdrževanje oziroma *back office*) imajo zaradi sezonske narave dela neenakomerno razporejen delovni čas. Ta ureditev dopušča, da turistični delavci opravijo več ur med glavno sezono, te ure pa koristijo v času, ko jim delodajalci ne morejo zagotavljati dela

Neenakomerno razporejen delovni čas bolj fleksibilen delovni čas. Delo se lahko opravlja največ 56 ur na teden, med koncem zadnjega in začetkom naslednjega dela mora biti vsaj 11 ur dnevnega počitka in na teden mora imeti zaposleni vsaj 24 ur počitka. Po panožni kolektivni pogodbi za dejavnost gostinstva in turizma mora biti v obdobju 12 mesecev skupno število opravljenih ur enako, kot če bi delavec opravljal delo za polni delovni čas. Delo preko polnega delovnega časa je omenjeno na največ 8 ur na teden ali 20 ur na mesec. Na leto pa lahko zaposleni opravi največ 170 ur preko polnega delovnega časa. Ta omejitev se lahko poveča na 230 ur, če se zaposleni strinja s pisnim soglasjem. Delovne razmere otežuje poseben dogovor h kolektivni pogodbi, v katerem so se podpisniki dogovorili, da se povprečni dnevni in tedenski počitki upoštevajo v referenčnem obdobju treh mesecev. To pomeni, da lahko zaposleni delajo dan na dan brez počitka.

V praksi delovni teden navadno sestavlja 6 delovnih dni na teden po 7 ur na dan. Urnik je raztegnjen od ponedeljka do nedelje v dveh izmenah, za nekaj zaposlenih tudi v nočni čas. Delo se torej pogosto opravlja med vikendom, proste dni pa se koristi med tednom, velikokrat med ponedeljkom in sredo. Zaposleni dobijo urnike v petek za naslednji teden, vendar se lahko urniki in lokacije še spreminjajo. Poleg tega imajo lahko v strežbi premični delovni čas, se pravi, zgodaj manjša skupina pripravi zajtrk, čez dve ure pridejo drugi, ki pomagajo pri strežbi. Ko v kuhinji pripravljajo večerjo, gre strežba domov in se vrne za večerjo.

Strežba ima pogosto še deljeni delovni čas, se pravi, zjutraj postreže zajtrke, potem ima nekaj prostih ur in se spet vrne za večerjo. V poklicnem slengu »čigumi« delovni čas je neugoden za zaposlene, zlasti če živijo daleč. Zaposleni z deljenim delovnim časom po panožni kolektivni

pogodbi dobijo 20% dodatek za čas prekinitve. Ker je deljeni delovni čas nepriljubljen, nekateri delodajalci ponujajo višji dodatek.

Zahteven delovni čas lahko postane naporen, če ima podjetje premalo zaposlenih. Podjetja v raziskavi imajo zelo različno število zaposlenih na sobo. Med podjetji, za katera smo pridobili podatke, so bila pri sobaricah odstopanja med 30 in 100 odstotkov, se pravi, da mora ponekod sobarica počistiti še enkrat toliko sob. Če bi upoštevali tudi luksuzne hotele, ki imajo na sploh več osebja, bi bila odstopanja še večja. Kjer je manj zaposlenih, so ti toliko bolj obremenjeni: nimajo prostih vikendov, ne morejo koristiti dopustov med sezono, intenzivnost dela je večja, vsaka okornost v organizaciji dela oteži potek dela, odnosi med zaposlenimi lahko postanejo zelo slabi. Dva kuharja sta delala vsak dan tri tedne brez premora, ker je bil njihov kolega na dopustu. Intervjuvanec, ki dela vsak vikend, se je opisal kot »suženj podjetja«.

Nasprotno so bili v podjetju z več zaposlenimi zadovoljni. Urniki so dopuščali proste vikende in dopuste tudi v glavni sezoni, v službo so prihajali spočiti, delovne obremenitve so bile znosnejše, govorili so o dobrih odnosih med zaposlenimi. Oddelki so dobro sodelovali, zato je bila tudi organizacija dela boljša. Ustrezno število zaposlenih je torej ključni dejavnik za znosnejši delovni čas.

Po pripovedovanju sindikatov je delovni čas eden izmed najpogostejših problemov, s katerimi se člani obračajo na sindikat. Zaposleni in zlasti starši mlajših otrok si predvsem želijo vsaj kratek dopust med poletnimi šolskimi počitnicami. Sindikati se zato borijo, da bi podjetja omogočila vsaj enotedenski dopust med glavno sezono. Drugi najpogostejši problem je, da zaposleni delajo 56 ur na teden, potem pa ne dobijo dveh prostih dni, kar se zaradi naporov in izgorelosti pogosto konča z nesrečami. Tretji najpogostejši problem je zagotavljanje minimalnega 11-urnega dnevnega počitka, zlasti pri deljenem delovnem času, ko zaposleni končajo službo pozno zvečer in jo znova začnejo zgodaj zjutraj.

Intenzivnost dela

Intenzivnost dela je zelo odvisna od števila zaposlenih in organizacije dela. Če je premalo zaposlenih ali če organizacija dela ne omogoča tekočega dela, intenzivnost dela postane problematična in celo nevzdržna. Vrh tega menedžment nenehno išče priložnosti, kako zmanjšati stroške dela in racionalizirati delovne procese, zato bodisi združuje dejavnosti ali povečuje delovne normative.

Racionalizacije delovnih procesov

Z namenom racionalizacije poslovanja se, denimo, združujejo restavracije več hotelov. Z združitvijo mora ena kuhinja oskrbovati več sto gostov, ne poveča pa se sorazmerno število kuharjev in pomožnega osebja. Zato lahko prihaja do obremenitev, zaradi katerih zaposleni

dajejo odpoved ali prosijo za premestitev. Da bi bilo delo opravljeno, se ob minimalnem številu zaposlenih lahko dela dan na dan, zaposleni brez kvalifikacij morajo opravljati delo kuharjev in delavce se spodbuja, da se čim prej vrnejo na delo, če so na zdravljenju. Pritiski se potem prenašajo na odnose med zaposlenimi, katerih napetosti se odražajo v verbalnem in fizičnem nasilju. Slabo delo pa se naposled odraža v nezadovoljstvu gostov, ki se pogosto pritožujejo nad kvaliteto hrane, kar še povečuje osebne stiske.

Niso vsi delovni procesi tako intenzivni. V strežbi so lahko krajša obdobja nižje delovne intenzivnosti. Reševanje iz vode je z vidika fizičnega napora lahko videti lahko, vendar reševalci skrbijo tudi za čistočo, informirajo goste in opravljajo druge naloge. Zlasti pa so odgovorni za varnost gostov. Toda v celotnem delovnem procesu obstajajo kritične točke, ki predvsem zaradi premajhnega števila zaposlenih presegajo znosen napor in slabšajo kakovost storitve.

Podjetja so racionalizirala delo tudi tako, da zaposleni v enem hotelu po potrebi opravljajo delo v drugem hotelu, če se poveča prihod gostov ali ob izrednih dogodkih. Intervjuvanci so sprejemali to rešitev kot ustrezno, da, recimo, receptor občasno dela v drugem hotelu. A če je število zaposlenih premajhno, ta organizacija dela ne more preprečiti, da se zaposleni ne bi soočili s prezahtevnimi nalogami. Premajhno število sobaric, denimo, lahko povzroči zelo intenzivno delo in podaljševanje dela po uradnem delovnem času. Če se te okoliščine kombinirajo s slabim vodenjem nadrejenih (tj. srednjega menedžmenta), to pripelje do velikih psihičnih obremenitev, saj si zaposleni lahko razlagajo ta stanja kot osebno preganjanje.

Pomanjkanje normativov in standardov

Med obiski in pogovori je bilo mogoče opaziti nenehne pritiske po zviševanju normativov v vseh poklicnih skupinah. Vendar so bila izhodišča že v osnovi zelo različna. Nekje morajo natakarji posteči 40 miz, drugje 100. V nekem drugem podjetju so se zaposleni pritoževali, da podjetje poskuša povečati normative na 60 miz. Podobno je pri sobaricah, pri katerih se razmerje med številom sobaric in številom sob razlikuje od podjetja do podjetja. Ob pomanjkanju osnovnih normativov se stopnjujejo pritiski po njihovem zviševanju in lahko nerazumno povečujejo intenzivnost dela. Zato so po pripovedovanju intervjuvancev natakarji utrujeni in razdražljivi, sobarice pa ne morejo zagotoviti ustrezne čistoče.

Na pritiske po zviševanju normativov je hotelska gospodinja izdelala notranje normative, po katerih lahko gospodinjska služba zagotavlja ustrezno snažnost. Merila je čas, ki ga vse sobarice potrebujejo za čiščenje in izračunala povprečni čas glede na zahtevnost čiščenja. Po njenih izračunih lahko sobarica dnevno pospravi od 12 do 18 sob, vendar za dnevno čiščenje zasedene sobe potrebuje med 15 in 20 minut in nekaj več za menjavo posteljnine vsakih pet dni. Za pripravo sobe po odhodu gosta potrebuje 35 minut in za večjo 4-posteljno sobo 45 minut. Če primerjamo njene standarde s podatki iz intervjujev, lahko ugotovimo, da so prakse

neredko višje od teh standardov. Preden je podjetje zaupalo čiščenje sob zunanjemu izvajalcu, je imel normativ, da mora sobarica povprečno počistiti 13 sob in hodnike. Čistilni servis je normativ povečal na 20 sob na dan. Zunanji izvajalci torej bistveno prispevajo k povečevanju intenzivnosti dela.

Slaba organizacija dela

Tudi slaba organizacija dela lahko zelo obremeni delo in s tem njegovo intenzivnost. Če ni zagotovljen tekoč pretok podatkov med službo za rezervacijo, recepcijo, gospodinjstvom in vzdrževanjem preko informacijskega sistema, to lahko povzroči kratke stike in podvoji delo. Zaposleni so pokazali, da morajo na recepciji ponovno vnašati v sistem podatke o gostih, ki bi jih lahko vnesla že služba za rezervacije. Slab pretok informacij v informacijskem sistemu povzroča, da oddelki recepcije, gospodinjstva in vzdrževanja niso pravočasno obveščeni o zahtevah gostov, to pa zahteva veliko improvizacij in več dela od vseh služb v verigi.

Pogovori z menedžmentom in zaposlenimi so opozorili tudi na problem, da vodstva prihajajo iz različnih panog in da jim manjka poglobljenega znanja o gostinski in turistični dejavnosti, skratka, da ne vedo, kako se organizirajo delovni procesi in kako se vodi zaposlene. Nekdanja gospodinja je povedala, da je zapustila dobro plačano službo, ker vodja podjetja ni poznal njenega področja dela. Zahteval je normative, ki jih ni bilo mogoče izpolniti. V manjših podjetjih pa je pogosto težava, da ne poznajo delovnopravne zakonodaje, predpisov o počitkih itn.

Jezikovne ovire in breme usposabljanja

Naposled povzročajo težave tudi jezikovne ovire, saj podjetja zaposlujejo vse več tujcev, ki ne govorijo slovensko. Morda govorijo angleški jezik, ki postaja drugi uradni jezik v mnogih podjetjih. Če zaposleni ne more pojasniti tujemu delavcu, kaj pričakuje od njega, potrebuje več časa za usposabljanje ali mora sam opraviti delo. Sogovorniki so ilustrirali jezikovne težave z mnogimi zgodbami. V eni izmed njih je sobarica, ki ni znala angleščine, vzela obleko od gosta, ki je želel naročiti, da se mu opere. Sobarica je razumela dejanje, kot da ji gost želi podariti obleke in jih je odnesla domov. Ko je gost začel spraševati, kdaj bodo oprane, je recepcija začela dolgo poizvedovanje za oblekami in jih na koncu uspela vrniti.

Plače, delovni čas in intenzivnost dela se lahko zelo razlikujejo glede na tip zaposlitve. Zelo velik del zaposlenih v gostinski in turistični dejavnosti opravlja delo v nestandardnih oblikah dela, ki vsaka vsebuje svoje specifičnosti glede plač, delovnega časa in intenzivnosti dela. Te specifičnosti obravnavamo v naslednjem poglavju po glavnih tipih zaposlitve.

Nestandardne oblike dela

Pogodbe za določen čas

V Sloveniji slaba četrtnina gostinskih in turističnih delavcev dela po pogodbah za določen čas, tj. 23% leta 2024 (vir: SURS). Prav tako v obeh občinah podjetja, ki so bila pripravljena razkriti ta podatek, zaposlujejo za določen čas več kot četrtnino vseh zaposlenih. Novo zaposlovanje vključuje pretežno državljane tretjih držav, ki jim ob pridobitvi dovoljenja za delo in bivanje v Sloveniji ponudijo pogodbo za eno leto.

Med podjetji naj bi bilo pravilo, da je prva pogodba o zaposlitvi za določen čas, potem ponudijo pogodbo za nedoločen čas. Z zaposlovanjem za nedoločen čas naj bi podjetja povečala stabilnost zaposlovanja v panogi in s tem privlačnost gostinskih in turističnih zaposlitev. Statistični podatki to deloma potrjujejo, saj po letu 2021 zaposlovanje za določen čas stagnira oziroma se malce znižuje, zaposlovanje za nedoločen čas pa se zelo zmerno povečuje. Delež zaposlenih za določen čas pa je vendarle še vedno več kot dvakrat višji od slovenskega povprečja. Med intervjuvanimi smo imeli primer, da je zaposleni že drugič dobil pogodbo za eno leto. Ko bi mu morali ponuditi pogodbo za nedoločen čas, so delovno razmerje prekinili kljub razvpitemu pomanjkanju delavcev.

V občini Piran-Pirano je predstavnik sindikata opozoril na zlorabe poskusnega obdobja. Delodajalci zapolnjujejo potrebe po sezonskih delavcev, tako da v pogodbo vključijo poskusno obdobje šestih mesecev, kolikor je najdaljša zakonsko dopustna doba. Tako podjetja pokrijejo potrebe po delavcih med sezono in ga potem zlahka odslovijo. Potrebujejo samo ugotovitev komisije, da delavec ni uspešno opravil poskusne dobe. V tem primeru ima zaposleni odpovedni rok sedmih dni. Take primere je sindikat identificiral pri zaposlovanju državljanov EU in državljanov tretjih držav.

Delo preko zunanjih izvajalcev

Čiščenje sob je ena izmed dejavnosti, ki jo podjetja esternalizirajo in jo predajajo v upravljanje zunanjim izvajalcem. V občini Piran-Pirano skoraj vsa podjetja, večja in manjša, ki se ukvarjajo s hotelsko dejavnostjo ali kratkoročnim oddajanjem stanovanj, najemajo čistilke prek čistilnih servisov. Samo hoteli s petimi zvezdicami še zaposlujejo svoje sobarice. Tema vzbuja medijsko pozornost in mobilizacijo sindikatov. Ko je Sava Turizem leta 2023 napovedala prenos sobaric na čistilni servis Aktiva, je odločitev podjetja sprožila solidarnostni protest in javno kampanjo. Celo Ministrstvo za delo je podprlo sindikalni protest, ni pa moglo ustaviti prenosa.

V občini Kranjska Gora, nasprotno, večji in manjši hoteli večinoma zaposlujejo sobarice. Nekateri so poskusili sodelovati s čistilnimi servisi, a niso bili zadovoljni, zato so sobarice ponovno zaposlili. Čistilne servise uporabljajo samo kot dodatno pomoč ob izrednih

priložnostih. Vendar v enem izmed hotelov lastniki razmišljajo, da bi sklenili pogodbo s čistilnim servisom za vse enote v verigi, če bi bilo cenejše kakor neposredno zaposlovanje. Sindikat in zaposleni nasprotujejo predlogu, ker da se bo s tem poslabšala kvaliteta hotelskih storitev.

S prenosom zaposlenih na zunanja podjetja se položaj zaposlenih nedvomno poslabša, saj zanje ne velja več kolektivna pogodba za gostinstvo in turizem, temveč kolektivna pogodba za drobno gospodarstvo, ki je manj ugodna. Sindikat je tudi poročal, da so čistilni servisi povečali normative, kar je povečalo intenzivnost dela. Po zakonu je kratko prehodno obdobje, ko zaposleni še ohranijo pravice iz prejšnjega delovnega razmerja, po dveh letih pa je prevzemnik rešen obveznosti.

Vprašanje prikritega delovnega razmerja

Zaposlovanje sobaric prek zunanjih izvajalcev postavlja vprašanje o prikritem delovnem razmerju oziroma elementih delovnega razmerja med delavcem in naročnikom storitev, kot je leta 2022 Vrhovno sodišče odločilo v primeru izvajalcev pristaniških storitev v Luki Koper.

Sobarice opravljajo dejavnost čiščenja namestitev, brez česar ni mogoče opravljati hotelske dejavnosti ali kratkoročnega oddajanja stanovanj. Čeprav sobarice delajo preko čistilnih servisov, morajo uporabljati naprave (telefone) ali aplikacije naročnikov storitev, preko katerih prihajajo navodila za delo: katere sobe morajo počistiti, koliko postelj morajo pripraviti ipd. Prek aplikacije si izmenjavajo informacije in komunicirajo z drugimi službami naročnika: službo za rezervacije, recepcijo, gospodinjstvom in vzdrževanjem. Navodila za delo torej dejansko prihajajo od naročnika, čeprav se poskuša ustvarjati vtis, da delovni proces poteka ločeno.

V intervjujih so vsi vodje hotelov razlagali, da se redno zaposleni ne smejo mešati z delavci čistilnih servisov, da morajo biti delovni procesi ločeni, čistilni servis ali samozaposleni mora najemati opremo, sam mora voditi evidenco delovnega časa in navodila lahko prihajajo samo od odgovorne osebe pri servisu. Naročnik mora torej obvestiti odgovorno osebo, ta pa prenese sporočilo naprej delavcem. Taka navodila jim je po besedah hotelskih vodij dal Inšpektorat za delo.

Za zunanji vtis morajo zunanji izvajalci najemati opremo za čiščenje, sami razpolagati z delovnim materialom in voditi evidence o delovnem času. Toda glavna navodila prihajajo delavkam prek telefona ali aplikacije neposredno od naročnika storitev. Zunanji izvajalec zgolj rekrutira, razporeja in daje na voljo delavce uporabniku. Ker delo zahteva poznavanje hotelskih standardov, so vsa podjetja zahtevala od čistilnih servisov, da pošiljajo na delo iste delavke, ki so se že usposobile pri naročniku in se seznanimi z njegovimi standardi. Vrh tega naročnik tudi nadzira delo. Potem ko so čiščenje prevzeli čistilni servisi, so podjetja morala vzpostaviti službe nadzora, ki so preverjala kvaliteto čiščenja. Vse ti elementi kažejo na prikrito delovno razmerje.

Inšpektorat za delo je dal zelo podobno mnenje, kot ga je dal vodjem hotelov, tudi sindikatu leta 2023, ko ga je prosil za mnenje. Njegovo mnenje je bilo, da sobarice ne opravljajo jedrne dejavnosti hotelov, zato se to delo lahko opravlja prek čistilnih servisov. Hkrati je opozoril, da se na delovišču ne smejo mešati neposredno zaposlene sobarice in sobarice čistilnih servisov. Temu pravilu so se hotelska podjetja prilagodila tako, da, na primer, podjetje z več hoteli oddaja storitev čiščenja v vseh hotelih razen v enem, kamor je razporedilo sobarice, ki so še zaposlene pri podjetju. Toda to pravilo ne odpravi dejstva, da zunanje sobarice opravljajo »osebno delo« za »plačilo« in »nepretrgano« »po navodilih in pod nadzorom delodajalca« (4. člen Zakona o delovnih razmerjih), ki se po 13. členu istega zakona »ne sme opravljati na podlagi pogodb civilnega prava«. Inšpektorat za delo je s svojimi navodili proizvedel rešitev za podjetja, ki so se želela izogniti delovnopravnim predpisom, namesto da bi skrbel za njihovo udejanjanje. Hkrati pa je s tem ustvaril razmere, v katerih je še težje nadzorovati spoštovanje zakonov in predpisov. V kaskadi podizvajalskih podjetij podjetja lažje prenašajo odgovornost na druge, zato prihaja do več kršitev, vključno z zaposlovanjem na črno. V intervjuju je gospodinja povedala, da je sredi sezone ostala brez sobaric, ker je inšpektor ugotovil, da delajo na črno.

Konkurenčne klavzule

Čistilni servisi so posrednik, kjer ni kaj posredovati, saj navodila in nadzor tečejo neposredno med naročnikom in delavko ali delavcem. Da bi ohranili ta položaj, morajo naročniki in delavke podpisati konkurenčno klavzulo, da se delavke dve leti ne bodo zaposlile pri naročniku storitev, naročniki storitev pa dve leti ne bodo zaposlili delavke, ki jo najemajo prek čistilnega servisa. Konkurenčna klavzula je po zakonu namenjena zavarovanju »tehničnih, proizvodnih ali poslovnih znanj in poslovnih zvez«, ki bi jih lahko zaposleni prenesli h konkurenci in tako oškodovali prvotnega delodajalca. A kakšna taka znanja in zveze bi lahko pridobila sobarica, da ji je treba prepovedati zaposlitev pri naročniku za najdaljše obdobje, ki ga zakon dopušča?

Rezultat tega je, da imajo sobarice prek čistilnih servisov veliko težje delovne razmere, večjo negotovost zaposlitve, višje normative in nižje plače. Na drugi strani imajo turistična podjetja težavo z zagotavljanjem kvalitete, zato so vsa morala vzpostaviti interno službo nadzora, ki pregleduje, ali so sobe primerne za sprejem gostov. Vodja srednje velikega hotela vsak dan pregleda sobe, ali so primerne, da jih odda gostom. Intervjuvanci so omenjali še druge težave, da se zaradi slabega čiščenja sobe ne oddajajo, da se gostje pritožujejo in da se stalni gosti ne vračajo.

Reševalci iz vode

V občini Piran-Pirano poleg sobaric delajo prek zunanjih izvajalcev tudi reševalci iz vode, ki opravljajo delo vse leto in torej tudi pri njih lahko obstajajo elementi delovnega razmerja.

Reševalci iz vode morajo imeti licenco, glede na velikost kopališča pa je predpisano tudi, koliko reševalcev mora biti na določenem kopališču. Po besedah intervjuvanca so zunanji izvajalci lahko ugodnejši za podjetje, vendar to dosežejo s prilagajanjem pravil. Število navzočih reševalcev izpolnjujejo tako, da je en reševalec vpisan na dveh kopališčih in hodi od enega kopališča do drugega. Če več zunanjih izvajalcev izvaja storitev, reševalci lahko delajo več tednov zapored po 10 ur na dan. Ker delajo malo za eno podjetje, malo za drugo, je težje nadzorovati kršitve o delovnem času. A tudi ko storitev izvaja samo en zunanji izvajalec, mu podjetje plača za storitev in ne nadzoruje, kako se storitev opravi. Naposled si morajo reševalci iz vode, ki delajo pri zunanjem izvajalcu, sami plačati licenco, ki stane približno eno in pol njegove mesečne plače. Če si je ne morejo privoščiti, jim zunanji izvajalec plača licenco, ki mu jo zaposleni odplačujejo po obrokih od mesečne plače. Tako postanejo odvisni od podizvajalca in še bolj ranljivi za kršitve.

Pomivalci črno-bele posode

Prav tako v občini Piran-Pirano zunanji izvajalci pogosto opravljajo tudi pomivanje črno-bele posode. Predstavniki sindikata je pojasnil, da so pomivalci v najnižjem plačnem razredu, vendar opravljajo zelo težko delo. Ker jih ni veliko, ki bi bili pripravljeni opravljati to delo, ga opravljajo tujci prek zunanjih izvajalcev, ki jim sproti plačujejo vse nadure. Tako smejo opraviti več ur na mesec, kot bi jih lahko, če bi bili redno zaposleni, ter si tako povečujejo svoj dohodek.

Sezonsko delo

Za določen čas se zaposlujejo domači in tuji sezonski delavci. Domači se odločajo za sezonsko delo, ker se ure ne prenašajo v zimski čas in tako dobijo plačilo za vse ure, ki jih opravijo. Ta okvir jim omogoča maksimizirati prihodek med sezono, predvsem s podaljševanjem delovnega časa. To delo bodisi kombinirajo z drugo zaposlitvijo, s katero premostijo čas zunaj sezone. Bodisi se prijavijo na Zavodu za zaposlovanje kot brezposelne osebe, tri mesece prejema nadomestilo za brezposelnost in se ob začetku sezone vrnejo k nekdanjemu delodajalcu.

Tuji sezonski delavci prihajajo v glavnem iz držav nekdanje Jugoslavije. Med njimi prevladujejo tisti, ki že imajo dostop do trga dela ali so ga dobili na drugih pravnih osnovah, kot so združitev družine ali študentski status, ki omogoča opravljanje študentskega dela. Sindikat je govoril o »fiktivnih tujih študentih«, ki so v resnici delovni migranti. Podjetja so omenjala zaposlovanje državljanov tretjih držav, ki imajo dvojno državljanstvo, poleg svojega še državljanstvo ene izmed držav EU, kot so državljani Srbije z madžarskim, romunskih ali bolgarskim potnim listom ali državljani Bosne in Hercegovine s hrvaškim potnim listom.

Maja 2025 so zakonske spremembe omogočile sezonsko delo v gostinstvu in turizmu za državljane tretjih držav, ki ga lahko opravljajo do šest mesecev. V raziskavo vključena podjetja

še niso zaposlovala po tem zakonu in niso poročala o izkušnjah z zaposlovanjem tujcev na tej zakonski osnovi.

Pri sezonskem delu se interesi delodajalca in delavca prekrivajo, saj delavec želi čim več delati in čim več zaslužiti. Zato sezonsko delo lahko poteka prek zakonskih omejitev delovnega časa. Menedžer manjšega se pogaja s sezonskimi delavci o plačilu za 200 ur na mesec, iz česar se lahko sklepa, da je to kvota mesečnih ur, ki jih ti delavci povprečno opravijo. Podatek nakazuje, da so med sezonskimi delavci dolgi delovni urniki pogosti. Dva delodajalca sta tudi govorila, da bi se za sezonsko delo in za tuje delavce morale razrahljati omejitve delovnega časa in da bi jim morali dovoliti delati več ur kot redno zaposlenim.

Intervjuvanci so tudi poročali, da na zaposlitvenih pogovorih delavci in študenti želijo dobiti del plače na roko, zato da se izognejo delnemu plačilu socialnih prispevkov ali, kot pri študentih, da ne bi presegli dohodkovnega praga, nad katerim starši ne morejo več uveljavljati olajšave za vzdrževanega družinskega člana. To nakazuje, da je med sezonskim delom razširjen pojav neformalnega dela.

Delavci se odločajo za sezonsko delo bodisi iz nujnosti, ker jih nizke plače prisilijo v neformalne oblike dela, ali lastne preračunljivosti, kot se je izrazil predstavnik sindikata. V obeh primerih je učinek ta, da sezonsko delo ni samo način zapolnjevanja potreb po delavcih zaradi sezonskosti, temveč tudi zaposlovanje oseb, ki se prostovoljno podrejujejo dolgim urnikom in tako ogrožajo varstvo zaposlenih v gostinski in turistični dejavnosti.

Študentsko delo

Vodje hotelov se veliko posvečajo mentorskemu delu s študenti in dijaki, ker ga imajo za naložbo v osebe, ki se bodo vračale kot sezonski delavci v naslednjih sezonah ali zaposlile po končanem študiju. Podjetja imajo pravilo, da študent dobi višjo plačilo na uro (na primer, en evro več vsako leto), če je delal zanj v prejšnji sezoni. S tem si zmanjšujejo stroške za usposabljanje, ki so lahko visoki pri hotelih in restavracijah višjega razreda. Nekaj podjetij je ponujalo kadrovske štipendije za deficitarne poklice, kot sta kuhar in natakar. Toda večina je govorila, da se dijaki in študenti ne želijo vezati na podjetje, da ne želijo kadrovskih štipendij in jih raje vračajo, če jo že imajo, kot da bi se zaposlili pri podjetju.

Najpogostejši sezonski delavci so po informacijah iz intervjujev študentke in študenti. Turistična in gostinska podjetja so v sezoni najbolj odvisna od zaposlovanja študentov. Študente se zaposluje v vseh delovnih procesih kot natakarje, kuharje, pomočnike v kuhinji, receptorje, portirje, čistilce, prodajalce in drugo. Ker nimajo obveznosti do delodajalca, so včasih lahko manj zanesljivi, večinoma pa so podjetja z njimi zadovoljna.

Na Primorskem se je razvila zanimiva vez med študentskim delom in stanovanjsko problematiko. Med študijskim letom študenti živijo v zasebnih namestitvah ali študentskih domovih. Lastniki stanovanj in študentski domovi jih meseca maja spravijo iz stanovanj in

sob, da jih oddajajo turistom do konca septembra, ko se lahko študenti spet vrnejo. Turistična podjetja zato ponujajo študentom namestitve v dormitorijih ali zasebnih stanovanjih, s čimer jih lažje privabijo in tudi disciplinirajo. S ponudbo namestitev podjetja rešujejo stanovanjski problem med sezono tistim, ki se med počitnicami ne morejo vrniti k družinam. Ta praksa je razširjena med večjimi podjetji. Intervjuvanec je pred sezono zbral ponudbe portoroških hotelov, ki so mu za isto delo ponujali €9 bruto na uro, namestitev in hrano. Nekateri so zahtevali €50 ali €60 na mesec za bivanje v enoposteljni ali dvoposteljni sobi, drugi so ponudili namestitev in hrano brezplačno, vendar pa so bile tudi delovne razmere manj privlačne.

Študentsko delo pa ni razširjeno samo med počitnicami v poletni sezoni, temveč skozi vse leto. Srednje veliko gostinsko podjetje je posredovalo natančne podatke o zaposlenih, iz katerih lahko vidimo razmerje med redno zaposlenimi, sezonskimi delavci in študenti. V poletni sezoni za podjetje dela 65 odstotkov dijakov in študentov (in 7 odstotkov sezonskih delavcev). Vendar tudi zunaj sezone dela zelo veliko študentov. Kar 40 odstotkov vseh, ki opravljajo delo za gostinsko podjetje med letom, so študenti. Ta podatek kaže, da precej študentov opravlja delo vse leto in da je za turistično dejavnost študentsko delo pomembno tudi kot nadomestilo za redno zaposlene.

Samostojni podjetniki

Delavci s statusom samozaposlene osebe so se v pogovorih omenjali v poklicnih skupinah, kot so natakarji, kuharji, sobarice, receptorji, delavci v pralnici in celo vodje služb. Podjetja so govorila, da delajo občasno ali krajši delovni čas, denimo, 120 ur na mesec, s čimer se odpravlja potencialen obstoj delovnega razmerja.

Najpogosteje so se omenjali samozaposleni natakarji, ki naj pomagali v sezonskih špicah in pri pogostitvah ob izrednih dogodkih. Nekatera podjetja so omenjala, da bi jih želela zaposliti, a da se ne želijo zaposliti, ker rajši delajo za več naročnikov in ker imajo svoje »projekte«. Predstavnik sindikata je, nasprotno, povedal izkušnjo natakarja, ki so mu na zaposlitvenem pogovoru rekli, da ga vzamejo, če si bo uredil status samostojnega podjetnika.

V občini Piran-Pirano so intervjuvanci govorili tudi o pomivalcih črno-bele posode, ki jih podjetja zaradi pomanjkanja kadra najemajo kot samostojne podjetnike. Tako lahko opravljajo še drugo delo in si s tem povečajo dohodek. Včasih pomivalec posode kot samostojni podjetnik zaposluje druge pomivalce, ki delajo za različna gostinska podjetja.

Samozaposlene čistilke opravljajo storitve za hotele in čistijo stanovanja za kratkoročno oddajanje. Samozaposlene čistilke lahko zaposlujejo druge čistilke za delo v podjetjih in pri zasebnih najemodajalcih.

Delo na črno

V pogovorih se je veliko govorilo o delu na črno in o plačilu v kuvertah. Omenjale so se zaposlitve za polni ali krajši delovni čas, pri katerih so delodajalci nakazali na bančni račun minimalno plačo, ostalo pa plačali v gotovini. Sogovorniki so omenjali primere, da so jih delavci zapustili, ker jih niso želeli plačevati na roko. Omenjali so tudi konkretne (manjše) lokale, kjer naj bi se plačevalo na roko. Niso pa znali oceniti obsega tega dela. Predstavnik sindikata je opozoril, da tudi če se upoštevajo plačila na roko, so prejemki gostinskih in turističnih delavcev nižji od drugih panog z isto izobrazbo. Splošno stališče tako delodajalcev kakor sindikatov je bilo, da se dela na črno ne preganja dovolj.

Še več dela na črno naj bi bilo v dejavnosti oddajanja stanovanj za kratkoročni najem. Sogovornik iz Kranjske Gore je omenil, da v mesecu največjega turističnega obiska ni bilo mogoče dobiti prostega ležišča. Kljub temu je bilo 3000 ležišč manj prijavljenih, kolikor je uradna ocena. Ta delež ležišč bi se lahko oddajal brez prijave za gotovino.

Zdravje in varnost pri delu

Zaposleni so poročali, da podjetja večinoma poskrbijo za delovne obleke in uniforme. Nimajo pa jih na voljo študenti in samozaposleni.

Glavni vzrok poškodb pri delu so po mnenju sindikata dolgi urniki in delo dan za dnem brez počitka. Neustrezen delovni čas naj bi bil torej najbolj pogosti vzrok za nesreče in poškodbe, zlasti v kuhinji. Zaradi intenzivnosti dela najpogosteje prihaja do kostno-mišičnih obolenj in psihičnih težav, ki prinašajo dolgotrajne bolniške odsotnosti. Dolge bolniške odsotnosti so po mnenju sindikata predvsem breme za zaposlenega, ker v tem času prejema zelo nizek dohodek. Delodajalec pa z njim nima stroškov, ker nadomestilo plačuje Zavod za zdravstveno zavarovanje. Odsotnega delavca tudi ne nadomesti, temveč se delo razporedi med ostale in tako naposled podjetje celo privarčuje pri stroških dela.

Delo sobaric je fizično naporno, zlasti če so normativi visoki. Samo en hotel je poročal, da gospodinjstvu priskrbijo pomoč za prenašanje dodatnih ležišč v glavni sezoni. Sobarice morajo prevažati od 150 do 500 kilogramov težke vozičke. Če prehodi niso gladki, morajo ob vsaki špranji dvigniti voziček. Vozički s pomožnim pogonom na elektriko lahko zelo olajšajo delo in če so na vozičku vse stvari, potrebne za delo, je delo hitrejše. Toda, kot je povedala gospodinja, nakup tehnične opreme za sobarice pride vedno zadnji na vrsto. Včasih je imelo vsako hotelsko nadstropje sobo za sobarico, kjer je bilo shranjeno perilo in druge potrebščine. Potem so jih večinoma predelali v sobe, da bi lahko oddajali čim več sob turistom. Gospodinja je tudi opozorila, da hotelske novogradnje ali predelave redko upoštevajo potrebe delovnega procesa, da bi bili prostori in oprema čim bolj funkcionalni za kuhinjsko, strežno in gospodinjsko osebje.

Gostinski in turistični delavci so izpostavljeni vročinskim razmeram. Vpliv vročine se lahko zmanjša z uporabo indukcijskih plošč in klimatskih naprav, zlasti v kuhinji in pralnici. Kdor dela

zunaj na vročini, mora imeti na voljo dovolj vode, sončno kremo, svetle majice, pokrivala in senco na plaži. Poročila zaposlenih niso bila vedno skladna s temi usmeritvami. Intervjuvanci so govorili, da tudi če obstaja klima, se jo zaradi varčevanja uporablja le ob tropski vročini, pozimi pa se prostorov ne ogreva. Vročini je izpostavljena tudi strežba, ki se premika med klimatiziranimi notranjimi prostori in teraso. Poleg tega nekatera podjetja zahtevajo od natakarjev, da so kljub vročini v popolni uniformi, ki vključuje srajco, brezrokavnik, kravato in hlače.

Veliko turistično podjetje je poročalo o visoki stopnji absentizma med 8 in 10%, zato je podjetje najelo detektiva, ki preverja upravičenost bolniške odsotnosti. Med dolgotrajnimi odsotnostmi so porodniški dopusti, onkološka zdravljenja, težave s križem in sklepi. A z ukrepom je podjetje odkrilo nekaj neupravičenih odsotnosti.

Kolektivno organiziranje

Med gostinskimi in turističnimi delavci ima v obeh občinah člane Sindikat delavcev gostinstva in turizma Slovenije (SGiT, ZSSS), ki je tudi podpisnik panožne kolektivne pogodbe. V občini Piran-Pirano deluje še Sindikat gostinstva in turizma Slovenije KS 90. V občini Kranjska Gora sta poleg SGiT še sindikata Neodvisni Vrba (KNSS-Neodvisni) in Sindikat igralniških delavcev Slovenije, katerih glavna vloga je zastopanje zaposlenih v podjetju HIT.

Panožna kolektivna pogodba, ki je bila sklenjena decembra 2024 in velja do decembra 2028, ureja številne vidike zaposlovanja, kot so pogodba do zaposlitvi, delovni čas, plača in dodatki, dopusti, regres, napitnine, izobraževanje ipd. Kolektivna pogodba je podaljšala referenčni čas s šestih mesecev, kolikor jih predpisuje Zakon o delovnih razmerjih (ZDR-1), na dvanajst mesecev, v katerih se upošteva polni delovni čas kot povprečna delovna obveznost. Delodajalec mora vsake tri mesece pripraviti analizo presežka ur in načrt izrabe teh ur, če presegajo 5% povprečne delovne obveznosti. V posebnem dogovoru so se podpisniki dogovorili, da se povprečni dnevni in tedenski počitki upoštevajo v referenčnem obdobju treh mesecev.

Sindikati imajo kolektivno organizirano članstvo večinoma v večjih podjetjih, kjer je med 20 in 30 odstotkov vseh zaposlenih včlanjenih v sindikat. V večjih podjetjih poteka socialni dialog v medsebojnem spoštovanju, običajno imajo podjetja tudi podjetniško kolektivno pogodbo, ki nekatere elemente, kot so plača, regres, število dni dopusta, dodatki in solidarnostna pomoč, ureja boljše kot panožna pogodba. Toda sindikati praviloma obstajajo samo v podjetjih v domači lasti, ni jih v tujih podjetjih.

Po grobi oceni sindikalno članstvo sestavlja okoli štiri petine zaposlenih iz večjih podjetij, ki imajo pretežno izobrazbo do 5. stopnje in posledično nižje dohodke. Med manjšimi in družinskimi podjetji je raven sindikaliziranosti nižja in se zaposleni večinoma včlanjujejo kot anonimni člani. Prva in najpomembnejša naloga je po mnenju sindikatov izboljšati plače in delovne razmere.

Sindikalni člani so se mobilizirali tudi ob drugih temah, kot je prenos zaposlenih v gospodinjstvu na zunanje izvajalce. Ob tem vprašanju so pokazali precejšnjo občutljivost. Manj občutljivi so za probleme tujih delavcev iz držav nekdanje Jugoslavije in azijskih držav. Čeprav podjetja na novo zaposlujejo v glavnem le še tuje delavce, jih sindikati ne vključujejo, ker da so prišli samo zaslužiti denar in da ga pošiljajo domov. Sindikat gostinstva in turizma Slovenije KS 90 je poročal, da imajo stike s tujimi delavci, vključno z azijskimi, ki pogosto kličejo sindikat za pomoč.

Sindikat SGiT deluje tudi v podjetjih Aktiva in Samsic, ki kot zunanja izvajalca opravljata storitve čiščenje za turistična podjetja. V Samsicu je sindikat reprezentativen in je s podjetjem sklenil podjetniško kolektivno pogodbo. Zato se po mnenju sindikata tudi tu izboljšujejo razmere, čeprav se zatika pri realizaciji dogovorov iz kolektivne pogodbe.

Sindikati so poročali o težavah z organiziranjem delavcev zaradi strahu in ukrepov, ki jih podjetja uporabljajo, da bi zaposlene odvrnila od kolektivnega organiziranja. Najbolj skrajni primer je bil primer podjetja, ki je ponudilo nagrado delavcem, če se izpišejo iz sindikata. Sindikat je poročal, da so se v enem mesecu izpisali prav vsi delavci iz tega podjetja. Na drugi strani imajo mednarodna podjetja politiko, da zaposleni ne morejo delati kariere v mednarodnem okolju, če so v sindikatu. Potem ko je pred leti skupina delavcev sodelovala na javnem protestu, bojda nihče od njih ni napredoval. Če to drži, je tudi to protisindikalni ukrep, ki odvrča zaposlene od sindikalnega delovanja.

Zaposlovanje tujih delavcev

Gostinska in turistična dejavnost je po pripovedovanju menedžmenta postala odvisna od zaposlovanja tujcev, predvsem z območij nekdanje Jugoslavije, po pandemiji pa vse bolj iz azijskih in drugih držav (Filipini, Nepal, Egipt, Tajska, Uzbekistan, Argentina, Venezuela). Kranjskogorsko podjetje je povedalo, da je delež lokalnih delavcev vse manjši in da je trenutno od vseh zaposlenih le petina »domačinov«.

Turistična podjetja na novo zaposlujejo večinoma tujce, kot so brez izjeme potrjevali sogovorniki na fokusnih skupinah in v intervjujih. Zanje podjetja pripravljajočasne namestitve, s katerimi lahko pokrijejo celo petino svojih potreb po delovni sili. Prihod tujih delavcev običajno poteka s posredovanjem dveh agencij, agencije v izvorni državi in slovenske agencije, ki pripeljeta »skupine« delavk in delavcev za plačilo. Med slovenskimi agencijami se je največkrat omenjala hrvaška podružnica v Sloveniji, Pinoy 386, a tudi vrsta drugih večjih in manjših agencij. Nekaterih podjetij ni bilo mogoče niti identificirati, ker jih nismo našli v bazah podatkov. Iz pogovorov z zaposlenimi je bilo tudi težko ugotoviti, kakšno funkcijo opravljajo v kaskadi podjetij, ali tujce samo pripeljejo ali jih zaposlujejo. Tuji delavci tudi prehajajo od podjetja do podjetja, vendar ni bilo mogoče ugotoviti, po kakšnih dogovorih potekajo prehajanja. Menedžerji niso dajali natančnih podatkov, delavci pa niso vedeli, pri kom so zaposleni.

Menedžer manjšega turističnega podjetja je potrdil, da je ponudba agencij velika, saj da nenehno dobiva pisma s ponudbami. Prihod teh delavcev povzroča probleme z namestitvami. Ker v lokalnih okoljih ni na voljo stanovanj ali so najemnine visoke, so se podjetja prilagodila tako, da so preuredila stare hotelske namestitve v dormitorije za tuje delavce. Podjetja lahko imajo po osemdeset ali šestdeset ležišč za začasne delavce. Manjši hoteli brez svojih namestitev najemajo stanovanja: portoroški hoteli v Luciji, kranjskogorski na Jesenicah.

Dormitoriji sočasne namestitve, kjer si več stanovalk ali stanovalcev deli sobo in stanovalci več sob uporabljajo isto kopalnico. Na voljo imajo čajno kuhinjo, ki si jo delijo v nadstropju. Hotelska podjetja običajno zahtevajo €150 na mesec za namestitev, stanovalci pa se prehranjujejo v hotelu. Dormitoriji so pogosto v bližini hotelov, kar poveča razpoložljivost teh delavcev. Stanovanjske razmere, kot je v intervjuju poročal turistični delavec, povzročajo napete odnose med stanovalci, nespečnost in celo fizične obračune.

Zlasti v občini Piran-Pirano, kjer so potrebe po sezonskih delavkah in delavcih večje, so dormitoriji namenjeni tudi sezonskim delavcem. Portoroški hotel, ki ima minimalno število zaposlenih in katerega poslovni model temelji na zaposlovanju sezonskih delavcev, ponuja brezplačno namestitev in prehrano. S tem hotel poveča privlačnost sezonskega dela, saj lahko sezonski delavci prihranijo in se po koncu sezone vrnejo z vsem zaslužkom. Vendar pa so intervjuvanci ocenili delovne razmere v tem hotelu kot zahtevne.

Trije naključni intervjuji z delavci iz azijskih držav so pokazali zelo velika tveganja za kršenje delavskih in človekovih pravic. Vsi trije so za delovno dovoljenje in organizacijo prihoda v Slovenijo plačali €10.000. Eden je povedal, da je zastavil premoženje v domovini, da bi zbral zahtevano vsoto. Konvencija Mednarodne organizacije dela (konvencija št. 181 iz leta 1997, ki je Slovenija sicer ni podpisala) prepoveduje agencijam, da zahteva plačilo za zaposlitev od delavcev. Toda s tem se ne krši samo to načelo, temveč se ustvarjajo tudi okoliščine za dolžniško delo (*bonded labour*). V literaturi se dolžniško delo povezuje s prisilnim delom, ker delavec resda stopi v delovno razmerje prostovoljno, vendar ga ne more končati in prisilno ostaja v delovnem razmerju kljub slabim ali celo nečloveškim delovnim razmeram (Brass, 2011).

Primer enega izmed delavcev pokaže, da so tveganja za kršitve velika. Zaposleni je prišel leta 2024 v Slovenijo iz azijske države. Pred prihodom so mu obljubili zaposlitev v turistični dejavnosti, po prihodu pa je moral delati drugo težaško delo. Če se je pritožil, so mu grozili, da se bo moral vrniti. Ko je potreboval zdravstveno pomoč, je ugotovil, da jo mora plačati, ker ni bil zdravstveno zavarovan. Ni več hotel opravljati dela, zaradi katerega je zbolel, zato je pobegnil. A ker je bil brez dokumentov, ki jih je zasegla agencija, se je vrnil. Agencija mu je potem našla delo v turizmu, toda ob inšpekcijskem pregledu se je spet pokazalo, da mu ni uredila dokumentov in da dela na črno. Policija mu je pomagala, da je dobil nazaj dokumente. S pomočjo svoje skupnosti v Sloveniji je našel drugo agencijo, ki mu je našla novega delodajalca. Nekaj dni pred pogovorom je začel delati za turistično podjetje, ki ga je

zaposlilo. Zelo je bil zadovoljen z odzivom policije, ki preganja agencijo zaradi trgovine z ljudmi.

Druga dva delavca sta delala v turističnem podjetju prek »agencije«. Nista znala opisati, kakšna je vloga agencije med njima in podjetjem, pri katerem sta delala. Agencija jima je našla namestitve v bližnjem kraju. Delila sta si sobo, za katero sta plačevala €360. Povprečno sta delala 48 ur na teden in en dan na teden sta bila prosta. Njuna plača je bila €900 na mesec. Za dolg, ki sta ga vzela, da lahko delata v Sloveniji, bosta potrebovala več kot enajst mesečnih plač.

Stanovanjska problematika

Stanovanjska problematika je najbolj kritična točka po mnenju vseh deležnikov. V turističnih centrih, kot sta občini Piran-Pirano in Kranjska Gora, ni na voljo dovolj stanovanj za zaposlene in najemnine so visoke. Stanje se je poslabšalo s kratkoročnim oddajanjem stanovanj, ki spodbuja ne samo lokalne prebivalce, da oddajajo svoje nepremičnine turistom, temveč tudi domače in tuje vlagatelje, da kupujejo nepremičnine kot investicije. Stanovanja so na voljo za dolgoročno oddajanje zunaj sezone, ob pričetku sezone pa lastniki želijo imeti na voljo stanovanja za turistične najeme. V občini Piran se ob začetku sezone znajdejo na cesti tudi študenti, ki bivajo v študentskih domovih.

Sogovorniki so se strinjali, da bi cenovno dostopnejša stanovanja bistveno zvišala vrednost plač za zaposlene. Strinjali so se tudi, da bi bila ob odvisnosti turistične dejavnosti od tujih delavcev primerno, da se z integracijsko politiko vključi tujce v skupnost. Večja dostopnost stanovanj bi jim omogočila, da se lahko ustalijo, si ustvarijo družine in tako bi gostinska in turistična dejavnost imela tudi kader za prihodnost. Na fokusnih skupinah so se omenjali stanovanjski projekti za zaposlene, kot so bili Bezje in Čičare v občini Kranjska Gora in Lucija v občini Piran-Pirano. Ti stanovanjski projekti so zagotavljali dostopna stanovanja za družine, katerih člani so bili zaposleni v turistični dejavnosti. Omenjala se je tudi tradicija kadrovskega stanovanj, s katerimi so podjetja pomagala zaposlenim rešiti stanovanjski problem.

Čeprav so se deležniki strinjali, da bi bili taki prijemi pravilni, pa so poudarjali kratkoročne nujnosti. Predstavniki podjetij so menili, da je treba dati prednost razvoju gostinske in turistične dejavnosti, ki se brez tujih delavcev ne more razvijati. Prednostno bi bilo torej treba poskrbeti za namestitve tujih delavcev. Zlasti v občini Kranjska Gora so se podjetja zavzemala za javno-zasebna partnerstva z občino ali državo, s katerimi bi se vzpostavile namestitve za tuje delavce.

Samo večja podjetja imajo starejše hotelske namestitve, ki so jih predelala v bivanjske prostore za tuje delavce. Toda ta podjetja si želijo vrniti te objekte nazaj v hotelsko dejavnost in povečati število sob, ki jih lahko oddajajo turistom. Ker tega ne morejo storiti, se pritožujejo, da se morajo odpovedovati dobičku. Poleg tega dormitorski režim povzroča nezadovoljstvo in nestrpnost pri lokalnih delavcih. Medtem ko morajo lokalni delavci

pokrivati visoke življenjske stroške, tujci bivajo v poceni namestitvah in se brezplačno ali poceni prehranjujejo pri podjetju. O podobnih konfliktih so poročali tudi na Hrvaškem.

Predstavniki obeh občin so ugotovili, da ne morejo pomagati podjetjem, ker ne morejo zagotavljati niti potreb po stanovanjih lokalnemu prebivalstvu. Občini namenjata precejšno pozornost stanovanjski problematiki. Obe gradita nova in obnavljata stara stanovanja, ki jih namenjata za neprofitni namen, vendar ponudba močno zaostaja za lokalnimi potrebami.

Stiska s stanovanji se je pokazala za glavni dejavnik, ki zvišuje življenjske stroške zaposlenih in še znižuje vrednost nizkih plač. Javne investicije v nova stanovanja in omejitev kratkoročnega najema stanovanj so sogovorniki videli kot dva ukrepa, ki lahko dolgoročno izboljšata življenjske razmere zaposlenih.

Razvoj simulacijskega modela slovenskega trga dela v turizmu z metodologijo sistemske dinamike

Blaž Rodič

Uvod

V okviru projekta smo razvili simulacijski model slovenskega trga dela v turizmu. Namen simulacijskega modela je proučiti dinamiko trga dela, predvsem kako se spreminjajo delovni pogoji, višina plač in dinamika zaposlovanja pod vplivom vrste dejavnikov, kot so delež sindikalnega članstva, delež tujih delavcev in varnost zaposlitve. Cilj je pripraviti in preizkusiti več scenarijev sprememb na trgu dela. S posveti s področnimi strokovnjaki smo razvili vzročno-posledični diagram, ki prikazuje odnose med deležniki in drugimi vplivnimi dejavniki. Diagram smo uporabili kot pripomoček pri izvedbi intervjujev in izhodišče za razvoj modela sistemske dinamike (SD).

Metodologija

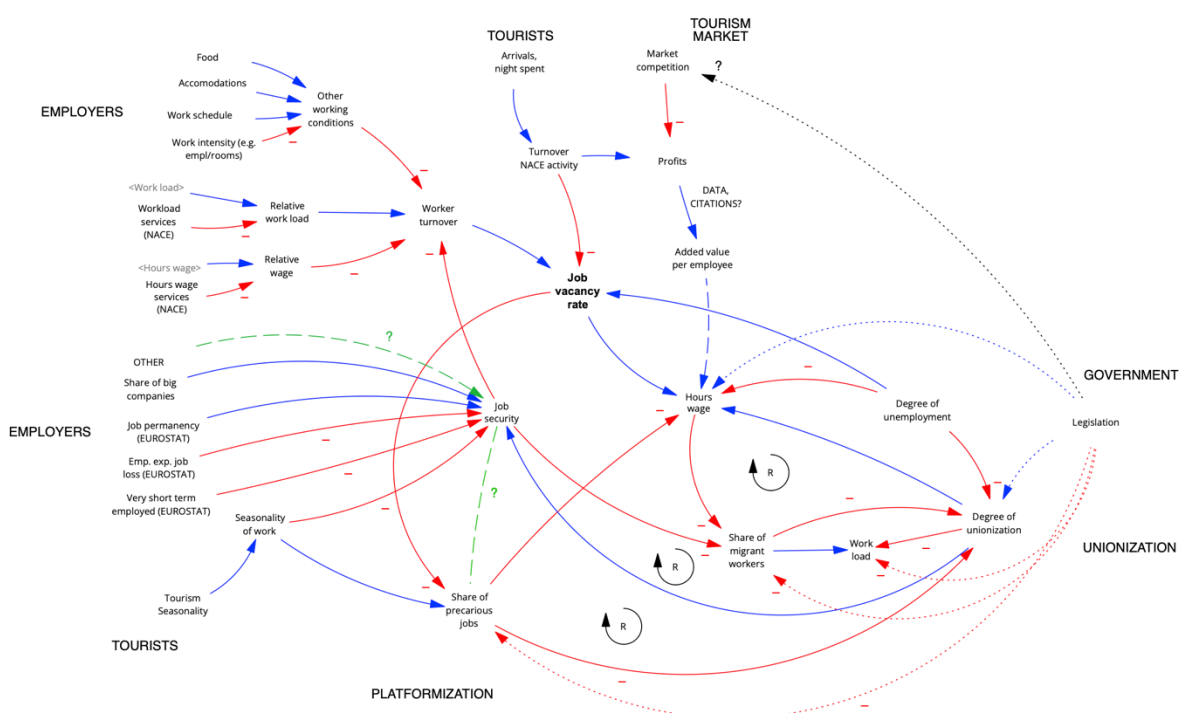
Za razvoj našega simulacijskega modela smo uporabili metodologijo sistemske dinamike (SD) (Forrester, 1961). Za pripravo vzročno-posledičnega diagrama je bilo uporabljeno orodje Vensim (<https://vensim.com>), za razvoj simulacijskega modela pa simulacijsko orodje Anylogic (<https://www.anylogic.com>).

Simulacijski model temelji na predhodnih raziskavah teorije delovnega procesa, posvetovanjih s strokovnjaki za trg dela, intervjujev z deležniki, javno dostopnih podatkih o pokritosti s kolektivnimi pogodbami ter javno dostopnih statističnih podatkih o trgu dela in turistični panogi iz različnih zbirk podatkov: Eurostat (<https://ec.europa.eu/eurostat/>), SURS (<https://www.stat.si/>), Hotels, Restaurants & Cafés in Europe association (HOTREC) (<https://www.hotrec.eu>), European Working Conditions Surveys (EWCS) in OECD (<https://www.oecd.org/en/data.html>).

Razvoj simulacijskega modela sistemske dinamike je potekal po naslednjih korakih:

1. Oblikovanje vzročno-posledičnega diagrama na podlagi posvetovanj s strokovnjaki za trg dela;
2. Razvoj modela z upoštevanjem povratnih informacij strokovnjakov ter razširitev modela z naknadno prepoznanimi dejavniki trga dela, implementiranimi kot spremenljivke;
3. Pridobivanje podatkov o turistični panogi in trgu dela v Sloveniji iz javno dostopnih virov SURS in EUROSTAT;
4. Kalibracija (Lyneis & Pugh III, 1996; Oliva, 2003) modela za ponazoritev obnašanja v stanju status quo z nastavitvijo parametrov in dodajanjem pomožnih parametrov za kalibracijo modela;
5. Verifikacija in validacija (Balci, 1998; Sargent, 2011) modela v sodelovanju s strokovnjaki za trg dela;
6. Razvoj simulacijskih scenarijev;
7. Implementacija interaktivnih kontrol za resne igre (»serious gaming«), t.j. eksperimentiranje.

V razpravah in posvetovanjih s strokovnjaki za trg dela smo opredelili interakcije in vzročne vplive med deležniki ter drugimi dejavniki na trgu dela v turizmu. Medtem ko smo nekatere interakcije lahko neposredno prikazali v vzročno-posledičnem diagramu, so druge interakcije in vplivi na trgu dela, npr. pogajalske moči delavcev na plačo in pogoje dela zaradi omejitev modela ali nedostopnosti podatkov, zahtevali abstrakcijo odnosov med spremenljivkami ali uvedbo dodatnih spremenljivk (npr. stopnja sindikalizacije (Degree of unionization), stopnja prostih delovnih mest (Job vacancy rate)). Opredelili smo več spremenljivk in vplivov, povezanih s platformizacijo in prekarno zaposlitvijo, kot so delež platformnih zaposlitev (Share of platform jobs), sezonskost turizma (Tourism Seasonality) in delež tujih delavcev (Share of migrant workers). Pri razvoju vzročno-posledičnega diagrama smo prepoznali več pozitivnih (rast) in negativnih (uravnavanje vrednosti) povratnih zank, ki vplivajo dinamiko trga dela v turizmu.



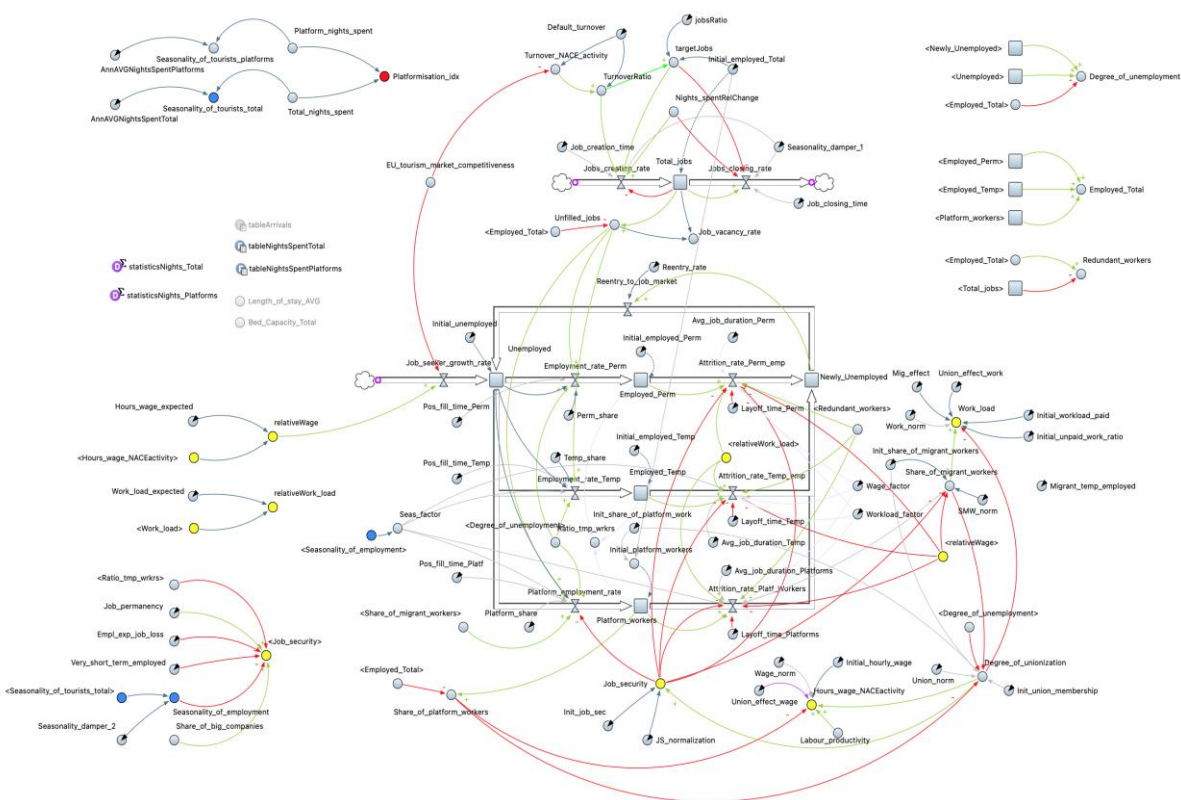
Slika 2: Vzročno-posledični diagram

Spremenljivke, ki so v vzročno-posledičnem diagramu (Slika 1) del povratnih zank, so varnost zaposlitve (Job security), delež platformnih zaposlitev (Share of platform jobs), stopnja sindikalizacije (Degree of unionization), plačilo na uro (Hours wage) in delovna obremenitev (Workload). Identificirali smo več povratnih zank, ki lahko privedejo do slabšanja delovnih razmer in znižanja plač:

- Varnost zaposlitve – Delež platformnih zaposlitev – Stopnja sindikalizacije
- Varnost zaposlitve – Delež tujih delavcev – Stopnja sindikalizacije
- Urna postavka – Delež tujih delavcev – Stopnja sindikalizacije

Vzročno-posledični diagram je bil uporabljen kot osnova za model sistemske dinamike (Slika 2), pri čemer so bile spremenljivke iz diagrama pretvorjene v elemente stanja in elemente spremembe stanja. Model je bil nato razširjen z dodatnimi spremenljivkami in parametri, potrebnimi za reprodukcijo dinamičnega vedenja modeliranega sistema. Odnosi med elementi modela so bili določeni glede na razpoložljive podatke in področno znanje. Na več spremenljivk vpliva zakonodaja ali kolektivne pogodbe – na primer »dolžina delovnega dneva« je odvisna od števila ur, ki jih dovoljuje delovna zakonodaja. Te informacije so rabile za določitev mejnih in osnovnih vrednosti ustreznih spremenljivk. Začetne vrednosti elementov stanja in spremenljivk modela so bile določene na podlagi zbranih statističnih podatkov, medtem ko so bile vrednosti parametrov postopoma kalibrirane tako, da je model po »ogrevanju« reproduciral stanje v modeliranem sistemu (relativna stabilnost s počasnimi spremembami posameznih spremenljivk). Razviti model SD je zaradi dodatnih parametrov in spremenljivk sicer videti bolj kompleksen kot vzročno-posledični diagram, vendar temelji na istih konceptih in predpostavkah.

Osrednji del modela predstavljajo trije vzporedni procesi na trgu dela, se pravi, različni tipi zaposlovanja: zaposlovanje za nedoločen čas, zaposlovanje za določen čas (ki vključuje zaposlovanje preko agencij) in platformno delo. Ti procesi vsebujejo elemente spremembe stanja (prihode in odhode zaposlenih, odpovedi in prekinitve pogodb) in element stanja, izražen s številom zaposlenih. Ti elementi so povezani v krožni tok zaposlovanja in odhoda zaposlenih, ki tudi vključuje element stanja, izražen s številom brezposelnih oseb na trgu dela v turizmu.



Slika 3: Model sistemske dinamike

Rezultati

Po kalibraciji simulacijskega modela smo razvili več simulacijskih scenarijev, da ponazorimo trende v turistični industriji in prikažemo učinke možnih ukrepov zakonodajalca.

Simulacijski scenariji so bili razviti na osnovi opaženih trendov v turistični panogi in na trgu dela na eni strani, na drugi pa možnih ukrepov za zmanjšanje negativnih posledic. To sta:

- Trend: povečevanje deleža tujih delavcev in posledično slabšanje delovnih razmer.
- Ukrep: povečanje reprezentativnosti sindikatov in posledično pogajalske moči delavcev s spodbujanjem (in postopnim povečanjem) članstva v sindikatih.

Razviti scenariji:

1. Status quo: trend počasnega povečanje deleža platformnega dela in deleža tujcev.
2. Postopno povečanje članstva v sindikatih.

Stabilni scenarij (status quo)

Za začetna stanja spremenljivk in podatke o nihanju smo uporabili podatke SURS in EUROSTAT za leto 2024 kot zadnje leto, za katerega so na voljo podatki za vse mesece.

Sezonska nihanja turističnih obiskov (število nočitev) se odražajo v spremembah varnosti zaposlitve (job security) in deleža tujih delavcev (migrant workers), kar posledično začasno vpliva na stopnjo sindikalizacije, hkrati pa zaradi večanja deleža tujih delavcev in platformnega dela varnost zaposlitve počasi upada (Slika 3).

Vendar pa tudi v stabilnem modelu lažje (hitrejše) zaposlovanje platformnih delavcev v primerjavi z redno zaposlitvijo vodi v:

- počasen porast platformnega dela (s 4,2% v 2024 na 4,5% leta 2027),
- rast tedenske delovne obremenitve (z 41,5 h leta 2024 na 45 h leta 2027) ter
- nižje plače (s 6,92 EUR/h leta 2024 na 6,82 EUR/h leta 2027), kar privede do
- povečanja deleža tujih delavcev (s 17,57% na začetku leta 2024 na 23,4% leta 2027) in zaradi različne strukture delovne sile in tipa zaposlitev
- nižje stopnje sindikaliziranosti (z 38,1% leta 2024 na 30,8% leta 2027);
- število tujih delavcev se tako v treh letih poveča s 7270 na 9150 delavcev, ki glede na statistične podatke EUROSTAT (Average number of usual weekly hours of work in main job za gostinstvo in turizem v Sloveniji je 41,5h)
- leta 2024 opravijo skupaj približno 15.773.137 ur (pri 41,5 h na teden), leta 2027 pa 21.526.290 ur (pri 45 h na teden), brez upoštevanja povečanja števila tujih delavcev in povprečne tedenske obremenitve do leta 2027 in brez upoštevanja sezonskega povečanja števila delavcev.

Tuji delavci naj ne bi opravljali več delovnih ur, kot jih omogoča zakonodaja (48 ur tedensko, v času sezone pa v krajših obdobjih tudi do 56 ur tedensko). Pri sezonskih delavcih se te omejitve praviloma še bolj omehčajo. Medtem ko večji delodajalci pogosteje upoštevajo predpise, delavci pri manjših delodajalcih opravijo bistveno več delovnih ur, kot jih dovoljuje zakonodaja. Najslabše plačani poklici, kot so pomivalci posode, si višje prihodke zagotavljajo tudi tako, da kot samozaposleni ali delavci zunanjih izvajalcev delajo pri več naročnikih storitev in tako opravijo bistveno več kot 48 ur na teden. Poleg tega je med sezono razširjen tudi pojav neformalnega dela oziroma dela na črno. Poleg tega sezonsko delo (glede na rezultate naše raziskave) ni samo način zapolnjevanja potreb po delavcih zaradi sezone, temveč deloma tudi zaposlovanje oseb, ki se prostovoljno podrejujejo dolгим urnikom in tako ogrožajo delovnopravno varstvo vseh zaposlenih v gostinski in turistični dejavnosti. Ocena opravljenega števila ur tujih delavcev je zato verjetno prenizka.

Trajanje simulacije: 1.1.2024 do 1.1.2027



Slika 3: Scenarij Status quo

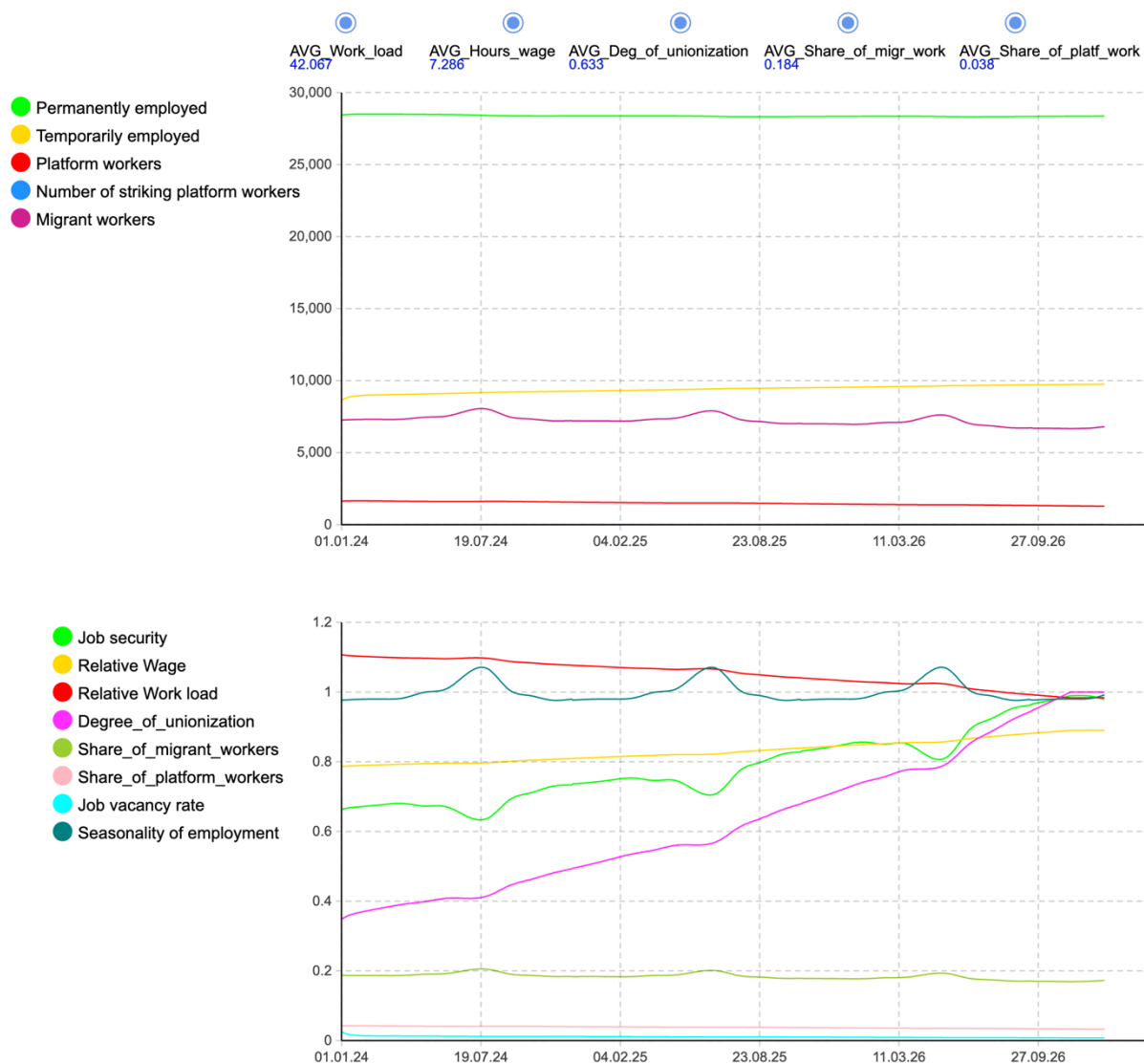
Scenarij postopnega povečanja članstva v sindikatih

Za začetna stanja spremenljivk in podatke o nihanju povpraševanja smo uporabili podatke SURS in EUROSTAT za leto 2024, ko so še na voljo podatki za vse mesece. V tem scenariju se članstvo v sindikatih postopoma poveča z 38,1% leta 2024 na 100% leta 2027.

Sezonska nihanja turističnih obiskov (število nočitev) se tudi tu odražajo v spremembah varnosti zaposlitve in deleža tujih delavcev, kar posledično začasno vpliva na stopnjo sindikalizacije, vendar pa se zaradi večje reprezentativnosti sindikatov postopoma izboljšujeta varnost zaposlitve in urna postavka plač, hkrati pa pada povprečna tedenska delovna obremenitev delavcev. Zaradi boljših pogojev dela in višjih plač je delež tujih delavcev stabilen (Slika 4).

Vendar pa tudi v stabilnem modelu lažje (hitrejše) zaposlovanje platformnih delavcev v primerjavi z redno zaposlitvijo vodi v:

- počasen upad platformnega dela (s 4,2% leta 2024 na 3,3% leta 2027),
- padec tedenske delovne obremenitve (z 41,5h leta 2024 na 39,4h leta 2027) ter
- rast plač (s 6,92 EUR/h leta 2024 na 7,8 EUR/h leta 2027), kar privede do
- stabilizacije deleža tujih delavcev (s 17,57 % na začetku 2024 na 17,3 % leta 2027) in, zaradi različne strukture delovne sile in tipa zaposlitev, do
- povečanja števila zaposlenih v turizmu z 38.700 delavcev na 39.400 delavcev
- število tujih delavcev se tako v treh letih nekoliko zmanjša (s 7270 na 6813 delavcev, ki glede na statistične podatke EUROSTAT (Average number of usual weekly hours of work in main job za gostinstvo in turizem v Sloveniji je 41,5h)
- leta 2024 opravijo skupaj približno 15.773.137 ur (pri 41,5 h na teden), leta 2027 pa 140.336.356 ur (pri 39,4 h/teden), tudi tu brez upoštevanja povečanja števila tujih delavcev in povprečne tedenske obremenitve leta 2027 in brez upoštevanja sezonskega povečanja števila delavcev.



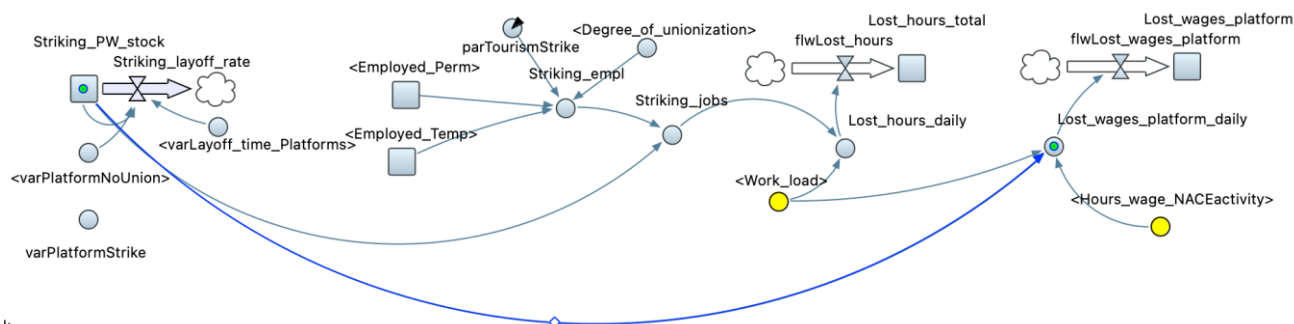
Slika 4: Scenarij postopnega povečanja članstva v sindikatih

Implementacija interaktivnih kontrol za resne igre

V različno modela, ki omogoča interaktivne spremembe modelnih parametrov med simulacijskim tekom za potrebe izvajanja »resnih iger«, tj. eksperimentalnih scenarijev, smo dodali drsnike za začetne vrednosti izbranih parametrov. Nadzorni elementi – drsniki in vnosna polja – uporabniku omogočajo, da spremeni začetne vrednosti parametrov modela iz privzetih nastavitev (na podlagi podatkov SURS, Eurostata ipd.) v poljubne kombinacije vrednosti, s katerimi je mogoče simulirati različne scenarije.

Dodali smo tudi interaktivne kontrolne elemente in dodatne komponente modela (Slika 5: element stanja »Striking_PW_stock« in element spremembe stanja »Striking_layoff_rate), namenjene simulaciji funkcionalnosti scenarijev »stavka« in »sindikalizacija platformnih delavcev«. V model smo dodali tudi grafe, ki prikazujejo posledice stavke in sindikalizacije -

izguba dohodka delavcev ter izgubljene delovne ure, kar predstavlja izgubo prihodka delodajalcev.



k

Slika 5: Dodatni simulacijski elementi, ki omogočajo simulacijo stavk

Zaključne ugotovitve

Razviti model nam omogoča opazovanje medsebojnega vpliva več spremenljivk na trgu dela in omogoči pogled na odnose med delovnimi razmerami, plačami in platformizacijo dela. Vendar pa je treba poudariti, da zaradi omejene dostopnosti podatkov o vzročnih vplivih med nekaterimi spremenljivkami natančnost modela ni zadostna za kvantitativno analizo in napovedovanje. Model je kljub temu uporaben kot kvalitativno orodje za raziskovanje dinamike trga dela in izobraževanje deležnikov. V ta namen razvijamo različico modela, ki bo vključevala več dodatnih scenarijev (npr. »stavka«) z interaktivnimi nadzornimi elementi za simulacijo, kar deležnikom omogoča uporabo modela v obliki »resne igre« (serious gaming), tj. za interaktivno pripravo eksperimentalnih scenarijev.

Literatura

Balci, O. (1998). Verification, Validation, and Testing. In J. Banks (Ed.), Handbook of simulation: Principles, methodology, advances, applications, and practice (pp. 335–393). Co-published by Engineering & Management Press. A Wiley-Interscience publication.

Forrester, J. W. (1961). Industrial Dynamics (Students' Edition). Massachusetts Institute of Technology. The MIT Press.

Lyneis, J. M., & Pugh III, A. L. (1996). Automated vs. 'Hand' Calibration of System Dynamics Models: An Experiment With a Simple Project Model. Proceedings of 1996 System Dynamics Society Conference. The 14th International Conference of the System Dynamics Society, Cambridge, Massachusetts, USA.

<https://proceedings.systemdynamics.org/1996/proceed/index.htm>

Oliva, R. (2003). Model calibration as a testing strategy for system dynamics models. *European Journal of Operational Research*, 151(3), 552–568. [https://doi.org/10.1016/S0377-2217\(02\)00622-7](https://doi.org/10.1016/S0377-2217(02)00622-7)

Sargent, R. G. (2011). Verification and validation of simulation models. *Proceedings of the 2011 Winter Simulation Conference (WSC)*, 183–198. <https://doi.org/10.1109/WSC.2011.6147750>

Vodnik za kakovostna delovna mesta

Primeri dobrih praks in priporočila za kakovostna delovna mesta v gostinstvu in turizmu

Jerneja Šavrič, Maja Turnšek, Maja Breznik in Marjetka Rangus

Uvod

V tem poglavju predstavljamo primere dobrih praks in priporočila za ustvarjanje kakovostnih delovnih mest v gostinstvu in turizmu.

Primeri dobrih praks so omejeni na turistični destinaciji občin Kranjska Gora in Piran/Pirano. V obeh občinah smo opravili fokusni skupini in hitra etnografska obiska. Na tej osnovi smo identificirali pet primerov, ki jih predstavljamo kot zglede dobrih praks za druge turistične destinacije.

Priporočila se opirajo na mednarodno primerjavo, intervjuje s strokovnjaki ter poglobljeno analizo dveh turističnih destinacij. Pri oblikovanju priporočil nas je vodila misel vodilnega raziskovalca pri Mednarodni organizaciji dela Gerryja Rodgersa (Brill, 2021): »Spodbujanje zaposlovanja brez upoštevanja kakovosti in vsebine teh delovnih mest ni recept za napredek. Enako brezplodno je spodbujanje delovnih pravic brez premisleka, ali je na voljo delo za tiste, ki si ga želijo. Zastopanje in socialni dialog sta potrebna, da lahko ljudje povedo svoje in da so njihovi glasovi slišani.« Ta načela so spremljala oblikovanje koncepta »dostojnega dela«, ki ga je leta 1999 posvojila Mednarodna organizacija dela (MOD) kot svoj glavni cilj in leta 2015 tudi Organizacija združenih narodov v svojih ciljih trajnostnega razvoja do leta 2030.

V skladu s temi usmeritvami so raziskovalci MOD oblikovali indeks dostojnega dela kot sedem oblik varnosti dela (Bonnet et al., 2003; Standing, 2011). Indeks dostojnega dela predstavlja niz kazalnikov, ki rabijo kot test za kakovost delovnih mestih. Medtem ko so koncept dostojnega dela iz različnih razlogov mnogi kritizirali (Standing, 2010; Brill, 2021), se je njegov indeks ohranil kot preizkus, ki meri kakovost delovnih mest. Iz tega razloga smo se odločili, da identificiramo glavne težave in oblikujemo priporočila po kazalnikih, kot jih zahteva indeks dostojnega dela.

V raziskovalnem delu smo odkrili tudi težke stanovanjske razmere, zato smo se odločili, da dodamo tudi priporočila za izboljšanje življenjskih razmer delavcev v gostinstvu in turizmu. Deležniki so v pogovorih veliko pozornosti namenjali vprašanju ugleda karier v turizmu in ukrepov njihove promocije dela, zato v zadnji točki obravnavamo tudi to vprašanje.

Okvir 1: Primer dobre prakse

Sodelovanje deležnikov gostinske in turistične dejavnosti v občini Kranjska Gora

Deležniki gostinske in turistične panoge v občini Kranjska Gora so pokazali visoko kulturo dialoga in sodelovanja. Na fokusni skupini je bil pogovor odprt za soočenje parcialnih interesov deležnikov, a prevladala je volja, da se išče skupne rešitve v interesu celotne lokalne skupnosti. Zato je pogovor lahko odpiral kritična vprašanja, kot so stanovanjska politika, integracija tujih delavcev, desezoniranje turistične dejavnosti, turistična preobremenjenost kraja, plačne politike, nestandardno zaposlovanje in podobno.

Ta vtis podpira utečeno sodelovanje deležnikov, ki se redno srečujejo na mesečnih sestankih, kjer koordinirajo svoje dejavnosti z lokalnimi oblastmi. Turizem Kranjska Gora povezuje

deležnike kot osrednja organizacija za promocijo in trženje ter razvoj turistične dejavnosti. Razvojna dejavnost podpira prizadevanja za desezoniziranje turistične dejavnosti z organizacijo kulturnih in športnih dogodkov, rekreativnih dejavnosti in razvojem novih turističnih storitev, kot je Klimatsko zdravilišče Alpski spa. Občina Kranjska Gora se tudi povezuje z drugimi alpskimi občinami v Skupnost Julijske Alpe, s katerimi razvija rezervacijski sistem in druge projekte.

Med obiskom smo v individualnih pogovorih lahko zaznali, da deležniki sprejemajo te podvige za svoje in koristne za širšo lokalno skupnost. Dobro sodelovanje deležnikov v občini Kranjska Gora in dobro sodelovanje kraja z drugimi alpskimi občinami potrjuje podvig leta 2023, ko jim je uspelo doseči, da je Ministrstvo za šolstvo premaknilo šolske zimske počitnice, da se ne bi prekrivale z nordijskim svetovnim prvenstvom. Deležniki sodelujejo tudi na ravni izobraževanja. Enkrat na leto Turizem Kranjska Gora organizira predstavitev turistične ponudbe za receptorje in gostince, s čimer zagotavlja, da so gosti dobro obveščeni o ponudbi od ljudi, ki so z njimi v neposrednem stiku.

Občina se loteva problemov preobremenjenosti s turizmom s kampanjo »Dobrodošli. Uživajte. Spoštujte.«. Z njo opozarja turiste na odgovorno vedenje, da se ne parkira na zasebnih zemljiščih, sprehaja izven urejenih poti, pušča smeti v naravi ali kampira na črno. Sprejemajo pa se tudi drugi ukrepi, ki obravnavajo turistično preobremenjenost kraja in stanovanjsko problematiko.

1. Varnost trga dela (dostop do ustreznega dohodka)

1.1 Pomoč podjetjem za ohranjanje varnosti trga dela med krizo

V primerjavi z drugimi državami je bila Slovenija primer dobre prakse, ker je zagotovila strukturno državno pomoč sektorju med pandemijo Covid-19. Čeprav so učinki pandemije vseeno precejšnji, ne smemo zanemariti vloge državne strukturne pomoči. Država je takrat uvedla dva ukrepa: razne sheme ohranjanja delovnih mest, kot sta čakanje na delo in krajši delovni čas, in z uvedbo tako imenovanih turističnih bonov. Leta 2025 je shema krajšega časa postala redni podporni mehanizem za podjetja, ki se znajdejo v krizi, ni pa še povsem jasno, kako bo ta mehanizem deloval.

S turističnimi boni je bila Slovenija ena izmed redkih držav na svetu, ki so testirale ta mehanizem. Na splošno velja, da je mehanizem prispeval k lažjemu preživetju industrije in k omilitvi negativnih učinkov pandemije na zaposlovanje (Cvelbar et al., 2021; Jerman, 2022; Knežević Cvelbar in Ogorevc, 2023; Pirtovšek in Senica, 2022). Knežević Cvelbar in Ogorevc (2023) ocenjujeta, da je ukrep zmanjšal potencialne izgube v turističnem sektorju za okoli 16,6% in ohranil približno 530 delovnih mest. Pozneje so se začeli kazati tudi nekateri nepredvideni učinki, kot je manjši vpliv mednarodnih rezervacijskih platform (rezervacijo so imetniki bonov lahko opravili samo neposredno pri ponudniku, kar je pospešilo digitalizacijo mikro podjetij), zvišanje cen storitev in promocijo na lokalnih trgih, kar je zmanjšalo ogljični

odtis. A po prvem zanimanju za te raziskovalne teme je zmanjkalo volje za dolgoročnejše analize, ki bi znale oceniti tudi te vplive.

Vloga države kot lastnika velikih hotelskih kompleksov je tudi pomembno vplivala na ohranitev delovnih mest. To pa je hkrati priložnost, da država kot lastnica gostinskih in turističnih podjetij lahko vpliva na zaposlovanje z zgledi in dobrimi praksami. Kot smo lahko ugotovili v raziskovalnem delu, dobri zgledi pri zaposlovanju niso strateška prioriteta za turistična podjetja v državni lasti. Primeri slabe prakse so prenosi nekaterih skupin zaposlenih, kot so sobarice in drugi spregledani poklici, na zunanje izvajalce. Raziskave na splošno, mi pa smo njihove ugotovitve lahko le potrdili, kažejo, da se s prenosi poslabšajo delovne razmere, kakovost storitev in organizacija dela. Te prakse zmanjšujejo varnost trga dela za pomemben, toda spregledan del zaposlenih v turistični dejavnosti.

1.1.1. Priporočilo: Predlagamo MGTŠ, da ohrani strateško prioriteto pomoči podjetjem, zato da ohrani varnost trga dela med krizami, kot je bila pandemija Covid-19.

1.1.2 Priporočilo: Priporočamo financiranje raziskave, ki bi analizirala dolgoročnejše vplive turističnih bonov in oblikovala strateška priporočila za vključevanje tega mehanizma v pomoč gostinstvu in turizmu.

1.1.3 Priporočilo: Priporočamo ohranjanje strateške prioritete državnega lastništva, toda hkrati tudi oblikovanje jasnih pravil za zgledne prakse zaposlovanja, ki vključujejo opuščanje zunanjih izvajalcev, priznanje vloge zaposlenih pri doseganju dobrih rezultatov z ustreznimi plačami in dobre delovne razmere, ki bodo omogočile trajnostno zaposlovanje.

1.2. Pogoj sofinanciranja turističnega razvoja z ustvarjanjem kakovostnih delovnih mest

Medtem ko slovensko gostinstvo in turizem vključuje nekaj večjih podjetij, večino sestavljajo mikro podjetja, manjši namestitveni objekti in gostinski ponudniki (po podatkih SURS za leto 2023 je bilo kar 95,7% podjetij mikro podjetij z 9 ali manj zaposlenimi).

Slovenska turistična organizacija tedensko objavlja slovenske in evropske razpise za povratna in nepovratna sredstva, med katerimi prevladujejo razpisi za investicije, oglaševanje na tujih trgih in drugih aktivnosti, manj je subvencij za zaposlovanje. Večina spodbud za zaposlovanje je davčnih olajšav in delnih vračil prispevkov za prve zaposlitve pri Zavodu za zaposlovanje. Nekateri razpisi spodbujajo zaposlovanje v turizmu s tem, da si prijavitelji povečajo možnosti za sofinanciranje, če obljubijo ustvariti nova delovna mesta. Za mlade podjetnike in podjetnice, ki odpirajo mikro, mala in srednja podjetja, je na voljo razpis za finančno podporo.

1.2.1. Priporočilo: Predlagamo MGTŠ, da vnese obvezo, s katero mora vsak prejemnik sofinanciranja ali davčne olajšave opraviti izobraževanje o zagotavljanju kakovostnih in trajnostnih delovnih mest. Izobraževanja so lahko posneta in ves čas dostopna na spletu.

1.2.2. Priporočilo: Predlagamo MGTŠ, da pravnim osebam s seznama Evidence delodajalcev z negativnimi referencami, ki ga vodi ZRSZ, in z njimi povezanimi pravnimi subjekti onemogoči dostop do javnih razpisov.

1.3. Koordinacija z Ministrstvom za vzgojo in izobraževanje pri določanju terminov počitnic

Eden izmed uveljavljenih mehanizmov za pomoč slovenskemu turizmu je prilagajanje terminov za šolske počitnic. Termini počitnic se že razlikujejo glede na območja vzhodne in zahodne Slovenije med zimskimi počitnicami, s čimer se olajša pritisk na turistične ponudnike v kratkem času. Mogoče pa je prilagajati termine tudi posebnim okoliščinam, kot je bilo Svetovno prvenstvo v nordijskem smučanju v Planici leta 2023. Tudi prvomajske šolske počitnice so ukrep, ki že tradicionalno pomaga slovenskim ponudnikom, da lahko podaljšajo poletno sezono.

Pretekle raziskave na slovenski obali (Šegota in Mihalič, 2018) in intervjuji s ponudniki v Kranjski Gori potrjujejo, da je prilagajanje šolskih počitnic eden izmed pomembnih mehanizmov, s katerimi lahko država pomaga uravnati turistično sezono. To prispeva k razpršitvi povpraševanja in naposled tudi k stabilnejšemu zaposlovanju. Prilagajanje terminov za šolske počitnice je bil ukrep, ki je bil prepoznan kot ustrezen tudi z vidika prilagajanja turistične dejavnosti na podnebne spremembe (Turnšek et. Al., 2024).

1.3. Priporočilo: Predlagamo MGTŠ, da ohrani strateško koordiniranje z Ministrstvom za vzgojo in izobraževanje glede terminov šolskih počitnic, s čimer spodbuja desezoniranje slovenskega turizma in s tem stabilnejšega zaposlovanja v turizmu.

1.4. Spodbude domačemu turizmu in pomoč deprivilegiranim družinam

Z nizkim odstotkom domačih gostov je slovenski turizem bolj izpostavljen tržnim nihanjem in upadu prihodkov. Primer je pandemija Covid-19, med katero je vlada za reševanje slovenskega turizma uvedla t.i. turistične bone. Ti so bili večinoma ocenjeni kot uspešen ukrep (Cvelbar et al., 2021), čeprav se je opozarjalo na učinke zvišanja cen storitev.

Zaposleni dobijo regres, da si lažje privoščijo počitnice. Velik del prebivalstva pa si jih zaradi prekarosti in nizkih dohodkov ne morejo. Funkcijo socialnega korektiva sicer opravljajo nevladne organizacije, ki organizirajo počitnikovanje za otroke iz ranljivejših okolij. Zveza prijateljev mladine Slovenije poroča, da se je leta 2024 314 otrok udeležilo zimovanja, 4636 otrok pa letovanj (Zveza Prijateljev Mladine Slovenije, 2025). Zveza Anite Ogulin poroča o

letovanju in zimovanju 1.300 otrok leta 2024 (Zveza Anita Ogulin, 2025). V Jugoslaviji so deprivilegirane družine lahko odhajale na počitnice v sindikalne nastanitve po Sloveniji in na Hrvaškem. Nekatera podjetja, sindikati in celo ministrstva so nekatere ohranila, toda večina jih je prodala. Zaposleni so torej izgubili možnost cenejšega letovanja, kar je prizadelo predvsem zaposlene z nizkimi plačami in njihove družine.

Francija ima zanimiv socialni korektiv, ki je tudi spodbuda lastnemu turizmu. Prejemnikom vsaj enega od dodatkov (gl., na primer, CAF, 2025), ki imajo vsaj enega otroka, mlajšega od 20 let, se januarja avtomatično izračuna družinski količnik (dohodek družine na družinskega člana). Na tej osnovi se progresivno določi odstotek sofinanciranja družinskih počitnic s kapico. Na primer, za družinski količnik (quotient familial) med €0 in €500, CAF prispeva 65% stroška bivanja, ki ga plača neposredno ponudniku namestitev na osnovi. Obvezno je, da so v bivanje vključeni otroci in dodaten pogoj je, da se otrok šola. Družine lahko subvencijo uveljavljajo za najem stanovanja, parcele v kampu, polni penzion ali polpenzion v obdobju med 5. julijem in 31. avgustom. Subvencijo lahko družina uveljavlja enkrat na leto za najmanj dvodnevne in največ sedem dnevne počitnice. Družinam z najnižjimi dohodki pripada tudi subvencija za prevoz, če je kraj počitnic oddaljen od kraja bivanja več kot dvesto kilometrov. Postopek poteka tako, da družina rezervira nastanitev, obvesti CAF o predračunu in plača svoj del, preostanek pa CAF plača ponudniku nastanitve (CAF, 2025).

1.4. Priporočilo: Predlagamo MGTŠ, da razmisli o sofinanciranju počitniškega bivanja za družine z nižjimi dohodki po francoskem vzoru. Ukrep spodbuja domači turizem, desezoniranje turizma z usmerjanjem turizma v turistično manj obremenjena območja in s tem stabilnejše zaposlovanje v turizmu.

Okvir 2: Primer dobre prakse

Dobre delovne razmere v kranjskogorskem hotelskem podjetju

Hotelsko podjetje v občini Kranjska Gora dokazuje, da je vrednost plače povezana z urejenim delovnim časom in znosno intenzivnostjo dela. Plače so nekoliko višje kot v drugih podjetjih, toda s stališča delavcev je pomembna tudi dobra organizacija dela.

K zadovoljstvu zaposlenih najbolj prispeva to, da ima hotel med vsemi, ki smo jih zajeli v primerjavo, največji delež zaposlenih na sobo v vseh oddelkih, se pravi, da ima dovolj zaposlenih. Zato si lahko privoščijo obvladljive delovne normative, ki zagotavljajo kakovostno storitev. Oddelki dobro sodelujejo med seboj, zato je organizacija dela dobra in potek dela nemoten.

Zaposleni imajo neenakomerno razporejen delovni čas, toda referenčni čas je šest mesecev (panožna kolektivna pogodba dopušča dvanajst mesecev), v katerem se mora opravljeno število ur izravnati s povprečnim delovnim časom. Delovni čas je predvidljiv, ne zahteva se, da zaposleni delajo v sezoni dan za dnem brez tedenskega počitka. Ni jim treba opravljati veliko

nadur in na mesec imajo vsaj en ali dva vikenda prosta. Če delajo več vikendov na mesec, dobijo višje dodatke. Tudi v glavni sezoni ima vsak zaposleni dva tedna dopusta.

Splošno zadovoljstvo in dobre odnose potrjuje, da med generalnim čiščenjem natakarji in receptorji pomagajo sobaricam pri težjih opravilih, kot je dvigovanje postelj. Drugje morajo sobarice same opraviti vsa težaška dela.

2. Varnost zaposlitve (ali varstvo pred samovoljnim odpuščanjem)

2.1. Zaposlovanje za določen čas

Če varnost zaposlitve v Sloveniji primerjamo s šestimi evropskimi državami Francije, Italije, Nemčije, Avstrije, Madžarske in Hrvaške, ugotovimo, da je sorazmerno boljša. V Sloveniji deleži zaposlitev, ki so tvegane s stališča varnosti zaposlitve, zelo presegajo nacionalna povprečja. Najbolj odstopajo od nacionalnih povprečij zaposlitve za določen čas, ki zajemajo četrtno vseh zaposlenih v dejavnosti gostinstva in turizma. S tem so za skoraj štirikrat nad nacionalnim povprečjem. A v primerjavi z drugimi državami, kjer delež pogodb za določen čas in/ali s krajšim delovnim časom predstavlja že polovico vseh zaposlitev v gostinstvu in turizmu, je Slovenija boljši primer.

Pomanjkanje delavcev je imelo po pandemiji Covid-19 pozitiven vpliv na varnost zaposlitve, saj se po letu 2022 delež zaposlitev za določen čas rahlo znižuje in se na drugi strani rahlo povečuje delež zaposlitev za nedoločen čas. Toda ta tendenca je zelo nestabilna. Maja 2025 se je z zakonskimi spremembami odprla možnost, da se lahko zaposluje državljane tretjih držav kot sezonskih delavcev, kar lahko hitro obrne tendenco v nasprotno smer. Gotovo drži, da velik delež zaposlitev za določen čas odseva sezonsko naravo dejavnosti. Zato se je v fokusni skupini v občini Piran omenjal hrvaški status »stalnega sezonskega delavca«, s katerim država pomaga sezonskim delavcem, da imajo večjo varnost zaposlitve z različnimi podporami med sezonama. Opozarjali pa so tudi na problem, da podjetja uporabljajo sezonsko delo, zato da znižajo stroške dela. Primer je podjetje, ki je skrčilo število zaposlenih za nedoločen čas na majhno jedro, ostale pa zaposluje s pogodbami za določen čas. Ti delajo pri podjetju devet mesecev, ostale tri mesece prejemajo nadomestilo za brezposelnost, potem pa se vrnejo v podjetje. Ta poslovni model ustvarja negotovost zaposlitve in, kot se je izrazila zaposlena, »neprijetne« delovne razmere na eni strani, na drugi pa eksternalizira stroške poslovanja na škodo države.

2.1. Priporočilo: MGTŠ naj spodbuja gostinska in turistična podjetja, da v čim večji meri zagotavljajo varnost zaposlovanja in zaposlujejo za nedoločen čas.

2.2. Zaposlovanje državljanov tretjih držav

Največji delež zaposlovanja za določen čas je na račun zaposlovanja državljanov tretjih držav, ki je leta 2023 znašal 21% v dejavnosti gostinstva in turizma. Po tem deležu sta med vsemi dejavnostmi gostinstvo in turizem četrta z najvišjim deležem državljanov tretjih držav med zaposlenimi. V raziskavi so vsa podjetja napovedala, da bodo tudi v prihodnosti zaposlovala pretežno tujce. Ti imajo zaradi zaposlovanja za določen čas ne samo majhno varnost zaposlitve, temveč so izpostavljeni mnogim drugim tveganjem, predvsem delavci iz azijskih držav.

V pregledih je Inšpektorat za delo opazil povečano zaposlovanje iz Indije, Pakistana, Filipinov in Bangladeša, ki so jih v Slovenijo pripeljali delodajalci s sedežem v EU kot napotene delavce ali agencije, ki so ponujale tujce delodajalcem za plačilo (IRSD, 2025). V tem primeru pri zaposlitvi običajno posredujeja agenciji v državi izvora in v ciljni državi, kar poveča možnosti zlorab (Brass, 2011; Breznik, 2023). Državljanji azijskih držav so pogosto prisiljeni, da plačajo okoli €10.000 za zaposlitev v Sloveniji. Informant iz Bangladeša je navedel podatek, da 99% delavcev iz Bangladeša plača ta znesek, zato da jim agencije najdejo delo v Sloveniji in uredijo dokumente (Breznik et al., 2025). Ta trditev se lahko razširi na druge azijske države, saj smo v svoji raziskavi opravili intervjuje s tremi tujci iz drugih azijskih držav, ki so plačali enak znesek. Ta in druge okoliščine (da so delavci nastanjeni pri agencijah ali delodajalcih, socialna izoliranost in jezikovne ovire) prispevajo k temu, da so ti delavci ne samo ekonomsko, temveč tudi osebno odvisni od delodajalca. Te okoliščine povečajo možnosti za delovnopravne kršitve (daljši delovni čas, manjše plačilo) in celo kršitve človekovih pravic. V naši raziskavi je med tremi intervjuvanci bil tuji delavec, ki mu je agencija zasegla osebne dokumente in ga za eno leto prisilila opravljati delo, ki ga ni hotel. Iz te odvisnosti ga je rešila policija, ker se je med inšpekcijskim pregledom pokazalo, da dela na črno in da nima dokumentov.

Slovenija je podpisala sporazum o zaposlovanju s Filipini, zato naj bi bilo zaposlovanje njenih državljanov varnejše, ker poteka prek javnih zavodov za zaposlovanje. Toda podjetja so v raziskavi poročala, da tudi te delavke in delavce zaposlujejo s Filipinov prek dveh agencij, filipinske in slovenske. Torej tudi v tem primeru zasebne agencije niso izključene iz posredovanja zaposlitve, kar lahko poveča potencialno zadolževanje in ranljivost delavcev.

2.2. Priporočilo: Iz literature izhaja, raziskava pa je potrdila, da je posredovanje zasebnih agencij glavni dejavnik tveganja, da tuji delavci pridejo v Slovenijo zadolženi in ranljivejši za kršitve delovnih in človekovih pravic. Zato priporočamo, da MGTŠ spodbuja sklepanje sporazumov o zaposlovanju, po katerih postopek zaposlitve vodijo javni zavodi za zaposlovanje v obeh državah brez posredovanja zasebnih agencij. Vse stroške zaposlitve naj krijejo delodajalci in jih ne smejo prenašati na zaposlene. Ker najpogosteje prihajajo tujci iz Indije, Nepala, Bangladeša, bi bilo smiselno razmišljati o sporazumih s temi državami. Ukrep bi zahteval tudi prilagoditev uradnih postopkov, v katerih bi tujci lahko sami urejali dokumentacijo v angleščini ali drugih jezikih brez pooblaščenec. Pokazalo se je tudi, da bi bil koristen informacijski paket za tuje delavce, ki bi ga dobili iskalci zaposlitev na ambasadah.

2.3. Zaposlovanje pri zunanjih izvajalcih

Izvajanje storitev preko zunanjih izvajalcev je z vidika stroškov kratkoročno morda učinkovito, toda literatura (Guénard in Mériot, 2008; Pinna, 2013; Iannuzzi & Sacchetto, 2022) in pričujoča raziskava opozarjata na večplastne negativne učinke. Z zunanjimi izvajalci se poslabšajo delovne razmere (večja negotovost zaposlitve, nižje plačilo, višji delovni normativi, večja intenzivnost dela), kakovost storitev (pritožbe gostov, nezasedene sobe zaradi slabega čiščenja) in potek dela (slabša komunikacija med oddelki, fluktuacija zaposlenih pri zunanjih izvajalcih). Na drugi strani imajo naročniki storitev dodatne stroške. Vsa podjetja, ki najemajo zunanje izvajalce za pospravljanje sob ali apartmajev, so poročala, da so morala vzpostaviti notranji nadzor nad delom zunanjih izvajalcev. Zato so podjetja, ki so hotela zagotavljati določeno kakovost storitev, prekinila pogodbe s čistilnimi servisi (Guénard in Mériot, 2008).

V svoji raziskavi smo srečali zunanje izvajalce tudi med dejavnostmi, kot so pomivanje posode in reševalci, a najbolj pogosto se prek njih opravlja čiščenje sob in apartmajev. Ne moremo se strinjati z mnenjem, da delo sobaric ni ključna dejavnost namestitvene dejavnosti (Alcalde-González et al., 2021). Prav tako se ne moremo strinjati tudi z mnenjem, da delo ne poteka po navodilih in pod nadzorom naročnika storitev. Četudi naročnik nima osebnih stikov z izvajalci zunanjih storitev, pošilja navodila na telefon, kjer izvajalci storitev prek aplikacij, kot sta TUDU ali Flex keeping, komunicirajo z drugimi službami pri naročniku: službo za rezervacije, recepcijo, gospodinjstvom in vzdrževanjem. Izvajalci zunanjih storitev, ki opravljajo čiščenja sob in apartmajev, morajo tudi poznati interne standarde. Zato naročniki zahtevajo, da podizvajalska podjetja pošiljajo k naročniku vedno iste osebe, ki so se že usposobile za delo pri naročniku. Vodje hotelov in hotelske gospodinje so v intervjujih govorili, da delo zahteva usposabljanje in poznavanje internih standardih. Zato pri naročniku opravljajo čiščenje iste osebe dolgo časa in neprekinjeno. Iz vsega tega izhaja, da po Zakonu o delovnih razmerij obstajajo elementi delovnega razmerja med zunanjimi delavci in naročniki storitev, zato se ta dela ne smejo opravljati na podlagi pogodb civilnega prava.

2.3. Priporočilo: Za kakovost tako turističnih storitev kakor delovnih mest priporočamo, da se delo prek zunanjih izvajalcev omeji, k čemur naj tudi MGTŠ spodbuja podjetja. Cilj je mogoče doseči tudi z uveljavljanjem Zakona o delovnih razmerij (ZDR) v praksi. Četrty člen ZDR v povezavi s 13. členom istega zakona vsebuje pravno osnovo, na osnovi katere se lahko odpravi sklepanje pogodb civilnega prava, kadar gre za prikrita delovna razmerja. Naloga je v pristojnosti Inšpektorata za delo.

Okvir 3: Primer dobre prakse

Neposredno zaposlovanje v občini Kranjska Gora

V turistični destinaciji Kranjska Gora se je uveljavila praksa, da turistična podjetja v večji meri neposredno zaposlujejo in ne najemajo zunanjih izvajalcev. Čistilne servise najemajo le v

izrednih primerih kot dodatno pomoč. Na drugih destinacijah je najemanje delavcev od zunanjih izvajalcev pogosto v mnogih dejavnostih, predvsem pa je razširjeno na področju čiščenja sob in apartmajev.

Predstavnica sindikata je povedala, da so bili prenosi zaposlenih na zunanje izvajalce glavni razlog, da so ljudje začeli odhajati v druge panoge. V občini Kranjska Gora je eno podjetje izpeljalo prenos, vendar ni bilo zadovoljno s kakovostjo storitev zunanjih izvajalcev, zato je podjetje spet zaposlilo osebje. Če so ljudje neposredno zaposleni pri podjetju, so po besedah predstavnice sindikata delavci bolj zadovoljni, zaposlovanja je stabilnejše in ljudje se čutijo bolj vključeni v lokalno skupnost. Čeprav so zunanji izvajalci morda videti uporabna rešitev, ker se podjetja rešijo zaposlitvenih postopkov in hitreje dobijo delavce, se dolgoročno porajajo mnogi negativni učinki, kot so nezadovoljstvo, odhajanje, fluktuacija, destabilizacija zaposlovanja in slabša kakovost storitev.

Čiščenje pogosto opravljajo tujci, zato so se skupne razprave in individualni pogovori bolj osredotočali na dolgoročno integracijo tujih delavcev. Razmišljalo se je, da bo možnost integracije s ponudbo stanovanj, zato da si lahko tujci ustvarijo družine in se integrirajo v okolje, preprečila odhajanja.

2.4. Zaposlovanje mladih in študentsko delo

V Sloveniji je gostinska in turistična dejavnost zelo odvisna od študentskega dela. Obseg študentskega dela se je v zadnjih petnajstih letih prepolovil, večinoma zaradi zmanjšanja generacije mladih. Študentsko delo je najbolj »prožna« oblika dela in tudi najbolj prekarna. Slovenska sodna praksa je v preteklosti potrdila nekaj primerov, da so bili ob dlje trajajočem delovnem razmerju pri istem delodajalcu izpolnjeni pogoje za elemente delovnega razmerja. Ta vrsta dela je lahko tudi nelojalna konkurenca na trgu dela, saj študenti nimajo pravice do plačanega dopusta, regresa, bolniške odsotnosti, malice in delodajalec jih lahko odslovi kadarkoli želi, brez odpovednega roka (Franca, 2025).

Medtem ko študentsko delo omogoča mladim, da si pridobijo prve delovne izkušnje in delajo med poletnimi počitnicami, pa se vse bolj razraščajo razne zlorabe:

- Fiktivni vpis domačih in tujih študentov za delo prek študentske napotnice, pri čemer se tuji študenti pogosto zadolžijo, da se lahko vpišejo na plačljive študijske programe in dobijo dostop do trga dela;
- Izkoriščanje študentskega dela za izogibanje omejitvam delovnega časa in drugim delovnopravnim predpisom;
- Delo na črno, povezano s študentskim delom, pri katerem je del plačila v kuverti, zato da študenti ne presežejo zgornje meje, ko bi izgubili državno štipendijo, starši pa socialne transferje in davčno olajšavo.

V anketi Mladi in trg dela je 39% anketirancev menilo, da je študentsko delo glavni vir za financiranje izobraževanja, in kar 40% je povedalo, da bi brez študentskega (ali dijaškega) dela

imeli finančne težave. Od teh je bilo 85,7% redno vpisanih dijakov in študentov, 13,5% pa izrednih (Milošević Zupančič, 2025). To potrjuje, da je dijaško in študentsko delo pomemben socialni korektiv.

V 14 evropskih državah (UK, Francija, Irska, Švedska, Finska, Portugalska, Bolgarija, Romunija, Madžarska, Poljska, Slovaška, Estonija, Latvija, Litva) študenti ne potrebujejo delovnega dovoljenja. V Avstriji, Belgiji, Grčiji, Italiji in na Danske delovno dovoljenje potrebujejo le študenti, ki prihajajo iz tretjih držav, za nekatere tudi na Češkem in Hrvaškem. Osem držav zahteva študentsko napotnico za študente, ki želijo opravljati študentsko delo: Španija, Nizozemska, Norveška, Malta, Luksemburg, Islandija, Ciper in Slovenija.

V večini evropskih držav (Avstrija, Belgija, Ciper, Nemčija, Italija, Malta, Norveška, Poljska, Portugalska, Romunija, Slovaška, Velika Britanija) lahko študenti delajo do 20 ur na teden, na Islandiji do 22,5 ur. Še manj jim je dovoljeno delati v Luksemburgu (15 ur na teden, neomejeno med počitnicami) in na Nizozemskem (16 ur na teden, neomejeno med počitnicami). Na Hrvaškem, Češkem, Danskem in v Franciji lahko med šolskim letom delajo največ 20 ur na teden in neomejeno med počitnicami. Grčija, Latvija, Irska in Litva dovoljujejo 20 ur na teden med študijskim letom in 40 ur med počitnicami. Madžarska dovoljuje 30 ur med študijskim letom in 90 delovnih dni med počitnicami. Estonija in Švedska ne omejujeta tedenskega delovnega časa (Yanatma, 2025).

V Sloveniji delovni teden dijakov in študentov obsega največ 40-urni delovnih in zakonsko omejene nadure, če so starejši od 18 let (8 ur na teden, največ 20 ur na mesec, največ 170 ur na leto oziroma 230 s pisnim soglasjem). Delovni dan lahko traja največ deset ur. Mlajši od 18 let tudi ne smejo opravljati nočnega dela.

2.4. Priporočilo: Predlagamo, da se po zgledu drugih evropskih držav tudi v Sloveniji omeji delovni čas za študentsko delo na 20 ur na teden med študijskim letom, med počitnicami pa po obstoječih zakonskih omejitvah. Ker je študentsko delo socialni korektiv, bi bilo treba zvišati štipendije.

3. Varnost delovnega mesta (ohranjanje zaposlitve z razvijanjem znanja in veščin ter možnostjo napredovanja)

3.1. Sistemi napredovanja

Pri večini delovnih mest v gostinstvu in turizmu ni velikih napredovanj in kariernih možnosti s postopnim prehajanjem na višja delovna mesta. Nekateri intervjuvanci so omenjali primer dobre prakse z napredovanji, ki ne prinašajo napredovanja po vodstveni strukturi (torej glede na število ljudi, ki jim je oseba nadrejena), temveč tudi po hierarhični lestvici strokovnega znanja in izkušenj, pridobljenih na delovnem mestu. Tovrstno napredovanje spodbuja

pridobivanje drugih veščin in znanja ter je dodatna motivacija zaposlenim kot nagrada za dobro opravljeno delo.

3.1. Priporočilo: Predlagamo, da se spodbuja deljenje dobrih praks v sistemih mentorstva, nagrajevanja in grajenja karier v gostinstvu in turizmu, vključno z različnimi pristopi k napredovanju v poklicih turizma in gostinstva.

3.2. Izboljšanje organizacije dela v turističnih podjetjih

Terenska raziskava je pokazala zelo različne prijeme k organizacijskemu upravljanju, ki so se v nekaterih primerih pokazali kot slaba organizacija dela. To je povzročalo dnevno ad hoc prilagajanje urnikov, neupoštevanje zakonskih omejitev o delovnem času, previsoko intenzivnost dela in preseganje sprejemljivih normativov bodisi zaradi pomanjkanja delovne sile bodisi zaradi različnih oblik racionalizacije. Med negativnimi oblikami racionalizacije se je največkrat omenjalo prenos del k zunanjim izvajalcem, pri katerih so delavci navadno podvrženi še višji intenzivnosti dela. K temu lahko prištejemo tudi pomanjkanje primerne opreme, kot so sodobni vozički za sobarice, indukcijske peči v kuhinjah, klimatske naprave, sodobna oprema za CRM in napredne tehnologije za doseganje strank.

Intervjuvanci so pogosto omenjali deregulacijo, ki je zmanjšala ugled poklica in kvalifikacije zaposlenih v gostinstvu in turizmu. Čeprav so se strinjali, da bi bila potrebna ponovna regulacija poklicev, so navadno menili, da zaradi pomanjkanja delovne sile tega ni mogoče hitro izvesti. Namesto tega so predlagali razne oblike dodatnega izobraževanja (glej peti razdelek »Varnost usposabljanja«). Čeprav so se pogovori o kvalifikacijah navadno nanašali na strokovni kader, kot so natakarji in kuharji, pa so menili, da je treba izobraževati tudi vodje. Ob tem so se provokativno spraševali, ali je lahko vodja hotela in gostinskega lokala nekdo, ki ne pozna specifičnosti gostinske in turistične dejavnosti.

3.2. Priporočilo: Predlagamo, da MGTŠ spodbuja pridobivanje najsodobnejših znanj in veščin za menedžerje, zato da se izboljša organizacija dela. To se lahko vključi v program akademije STO, samostojno ali v partnerstvu z drugimi organizacijami, ki bo z razširitvijo izobraževalnega programa spodbujal dobro organizacijo dela in stabilno zaposlovanje.

4. Varnost pri delu (varnost in zdravje pri delu, omejitve delovnega časa, odmori in počitki)

Inšpektorat za delo izvaja izredne, redne in kontrolne nadzore. Leta 2024 je na področju varnosti in zdravja pri delu pregledal 42 subjektov gostinske in nastanitvene dejavnosti, opravil 24 kontrolnih pregledov in 68 izrednih pregledov, pri čemer so ugotovili 145 kršitev. Največ se jih je nanašalo na izjave varnosti z oceno tveganja in kršitev pravilnika o zagotavljanju varnosti in zdravja pri ročnem premeščanju bremen (IRSD, 2025). Izdali so 31

odločb, 6 opominov, 2 globi in eno globo s plačilnim nalogom. Na področju dejavnosti strežbe jedi in pijač je pregledalo 153 subjektov, pri katerih so opravili 75 kontrolnih pregledov in 226 izrednih pregledov, kjer so odkrili 795 podobnih kršitev kot pri gostinski in nastanitveni dejavnosti. Vse skupaj predstavlja 9,5% vseh kršitev na področju varnosti in zdravja pri delu. Na področju varnosti pri delu poročilo ugotavlja tudi težave pri usposabljanju delavcev za varno delo, zlasti pri tujcih, ki ne razumejo navodil in izobraževanj. Usposabljanja se pogosto izvedejo preko spleta, zato da se zadosti zakonskim zahtevam, niso pa prilagojena delovnim mestom.

Na področju nadzora nad delovnimi razmerji je inšpektorat opravil 158 nadzorov pri 57 subjektih gostinske in nastanitvene dejavnosti, kjer je odkril 151 kršitev, ter 742 pregledov pri 338 izvajalcih dejavnosti strežbe jedi in pijač, kjer je ugotovil 733 kršitev. V primerjavi z letom 2022, ko je bilo 716 kršitev (IRSD, 2023), se je število kršitev povečalo, predvsem zaradi usmerjenih nadzorov.

V usmerjenem nadzoru nad izvajanjem delovnopravne zakonodaje je bilo opravljenih 301 pregled s 332 kršitvami. Največ je bilo kršitev pri plačilu za delo (102) in pri počitku med delovnimi dnevi (37) ter beleženju delovnega časa (101). Najbolj zaskrbljujoča je bila kršitev pravice do 12-urnega dnevnega počitka pri delavcu, ki še ni dopolnil 18 let starosti. Druge kršitve so se nanašale na beleženje odmorov in vpisovanje neopravljenih ur, za katere se prejema nadomestilo.

Na splošno se je leta 2024 največ kršitev nanašalo na izplačilo regresa in ustno dogovarjanje o urni postavki. Pogostost teh kršitev je postavilo gostinstvo in turizem ob bok gradbeništvu. Podobno je tudi pri predpisih o prepovedi sklepanja civilnih pogodb in o delovnem času, kjer so pogosti kršitelji še čistilni servisi, sicer zunanji izvajalci nastanitvenih dejavnosti. Inšpektorat za delo je opozoril, da delodajalci vodijo dvojne evidence, zato so lahko skladne z zakonom, čeprav delavci delajo več kot osem ur na dan, brez dnevnega in tedenskega počitka. Inšpektorat je tudi ugotovil, da so se povečale težave z zaposlovanjem za krajši delovni čas in z občasnimi zaposlitvami, kot so samozaposleni natakariji. Samozaposleni natakariji lahko imajo pogodbe s štirimi naročniki, za vsakega dela malo časa, vse ure skupaj pa presegajo poln delovni čas (IRSD, 2025: 89).

4.1.1. Priporočilo: Predlagamo še več usmerjenih akcij Inšpektorata za delo, ker v dejavnosti gostinstva in turizma narašča število kršitev tako na področjih varnosti in zdravja pri delu kakor delovnih razmerij.

4.1.2. Priporočilo: Za zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu so pomembni ustrezni normativi in standardi. Predlagamo izdelavo priporočenih normativov in standardov, ki bi se nanašali na delo raznih poklicnih skupin v gostinstvu in turizmu, kot so natakariji, sobarice in kuharji. Za to nalogo se lahko razpiše ciljni raziskovalni projekt, ki bo z deležniki in kvalificiranimi delavkami in delavci izdelal priporočene normative in standarde.

5. Varnost usposabljanja (možnost pridobivanja znanj in spretnosti v družbi z rednim šolanjem, vajeništvom, vseživljenjskim izobraževanjem)

5.1 Podpiranje vseživljenjskega izobraževanja za zaposlene

Evalvacija v procesu priprav za Strategijo razvoja slovenskega turizma 2022-2028 je ugotovila, da je slika izobraženosti zaposlenih v turizmu kritična. Glavni razlog naj bi bilo manjše zanimanje za vpis v poklicne in srednješolske programe. Izobraževanje in usposabljanje je prepoznano kot eden izmed ključnih izzivov (MGRT, 2021). Študija o srbskih, hrvaških in slovenskih turističnih podjetjih je pokazala, da več kot polovica zaposlenih dela na drugem področju, kot so se usposabljali, in da je le 9,3 % zaposlenih privržena visokim profesionalnim standardom (Rangus et al., 2020). Do podobnih ugotovitev so prišle tudi tuje raziskave, ki zaznavajo splošno nezaupanje ali nenaklonjenost med turističnim gospodarstvom in izobraževalnimi institucijami (Cooper, 2010). Razlogi naj bi bili v prevladujoči strukturi malih in družinskih podjetij, pomanjkanju vodstvenih kompetenc in strokovnega znanja, fragmentacije turistične industrije, težnje po zmanjševanju usposobljenosti (angl. deskilling) zaradi vpeljevanja inovacij in tehnoloških rešitev, slabih praks na področju upravljanja z zaposlenimi, nizkimi vstopnih pogojev za odpiranje turističnih podjetij (Cooper, 2010, Cooper, 2018).

Priliv kadrov iz izobraževalnega sistema na trg dela pokriva le med 10 in 20% potreb, pri čemer se ocenjuje, da manka med 8000 in 10000 zaposlenih na leto.

Poleg nizke in neustrezne strokovne usposobljenosti, ki jo zadnja leta še niža priliv nekvalificirane in nizko kvalificirane tuje delovne sile, se porajajo potrebe po novih kompetencah, ki jih predvsem povzročajo digitalna transformacija, globalizacija in avtomatizacija procesov (Coursera, 2023), pa tudi prehod na trajnostne oblike poslovanja. Po ocenah Svetovnega gospodarskega foruma bo 60% zaposlenih še pred letom 2027 potrebovalo nova usposabljanja (WEF, 2023). Skladno s temi trendi je tudi EU določila cilj, da bo do leta 2025 vsaj 47% odraslih vključenih v izobraževanje (EU, 2021).

V okviru tretje politike o človeških virih je Strategija razvoja slovenskega turizma predvidela vrsto ukrepov, ki so namenjeni izboljševanju kompetenc kadrov s posodobitvami in razvojem obstoječih izobraževalnih programov na sekundarni in terciarni ravni na področju turizma. Tudi pričujoče raziskovalno poročilo ocenjuje, da je to področje v veliki meri prepuščeno pričakovanju, da če bo panoga zaposlovala višje izobražene kadre in če se bo spodbujala inovativnost, bo to posredno prispevalo k večji dodani vrednosti in tako tudi boljšim delovnim razmeram v turizmu.

V Sloveniji izobraževalne programe za poklice v turizmu ponuja 18 javnih srednjih šol in 11 višjih javnih in zasebnih šol, visokošolske študijske programe pa izvaja 7 javnih in zasebnih visokošolskih zavodov. Na strokovnem področju Gastronomija in turizem se lahko dijaki vpišejo v srednji poklicni program Gastronomske in hotelske storitve ter v srednji strokovni program Gastronomija in turizem. Dijaki se lahko vpišejo v vajeniški program Gastronomske in hotelske

storitve, za katerega je v letu 2025/2026 na voljo 43 prostih mest v različnih delih države. Specializirane kvalifikacije za posamezna področja, povezana s turizmom, je mogoče pridobiti tudi s programi za pridobitev nacionalnih poklicnih kvalifikacij, ki so pripravljeni na osnovi poklicnih standardov in ki se v nacionalnem ogrodju kvalifikacij uvrščajo do ravni visokošolskega strokovnega izobraževanja. Izobraževanja in potrjevanja kvalifikacij za pridobitev certifikatov ponujajo različne javne in zasebne institucije in so plačljiva. Z novim Zakonom o visokem šolstvu ZVIS-1 se uvajajo krajša izobraževanja za pridobitev mikrodokazil, ki jih izvajajo visokošolski zavodi in so prav tako plačljiva. Tako programe za pridobitev nacionalnih poklicnih kvalifikacij kot krajša izobraževanja za pridobitev mikrodokazil uvrščamo med oblike vseživljenjskega učenja.

Za zagotavljanje dostopa do rednega dodatnega usposabljanja in preusposabljanja predlagamo vzpostavitev sistema vavčerjev oziroma individualnih denarnic za pridobitev formalnih kvalifikacij v različnih oblikah vseživljenjskega učenja. Ob razvitem sistemu izobraževanj se največkrat pokaže težava v dostopnosti izobraževanj, ki omogočajo formalne kvalifikacije, saj so plačljiva. Kot primer dobre prakse lahko omenimo Hrvaško, ki je razvila sistem individualnih vavčerjev za odrasle, ki jih lahko izkoristijo za pridobitev novih znanj in veščin v programih, ki so povezani s hrvaškim nacionalnih kvalifikacijskim ogrodjem. Tako se spodbuja odrasle, da pridobijo nove kompetence, ukrep pa vključuje tudi ranljive skupine. Posamezniki lahko pridobijo vavčerje, ki jih lahko koristijo za različne programe pri različnih ponudnikih. Od aprila leta 2024 se lahko vavčerji koristijo tudi za učenje jezika za tuje delavce, s čimer se spodbuja integracija v nacionalno delovno okolje (Cedefop, 2025). S spodbujanjem kompetenc se predvsem krepi odpornost in varnost zaposlenega, saj so pridobljena znanja in veščine njegova osebna kompetenca in niso vezana na posamezno podjetje. Ob menjavi zaposlitve jih zaposleni lahko uveljavlja tudi pri drugih delodajalcih, saj niso omejene na posamezno podjetje in imajo širšo veljavnost.

Z oblikovanjem kvot za vavčerje v sistemu certificiranih izobraževanj, ki so povezana z nacionalnim ogrodjem kvalifikacij, majhna in srednja podjetja dobijo možnost za dodatna usposabljanja in preusposabljanja svojih zaposlenih. Izobraževanje in usposabljanje na osnovi poklicnih standardov, ki se lahko razvijejo v okviru socialnega dialoga, bi prispevala k razvoju enotnega standarda kakovosti storitev znotraj celotne gospodarske panoge. Tak sistem lahko služi tudi kot pot za usposabljanje tujih delavcev, ki nimajo ustreznega predhodnega znanja in veščin. S prenosljivostjo znanj se hkrati zagotavlja večjo varnost zaposlenih.

5.1. Priporočilo: Oblikovanje sistema vavčerjev oziroma individualnih denarnic za pridobitev kvalifikacij v okviru različnih oblik VŽU za zaposlene in podjetja.

Okvir 4: Primer dobre prakse

Mladi talenti Jasne

V Kranjski Gori je primer dobre prakse program Mladi talenti Jasne, ki ga vodi podjetje Jasna Chalet Resort. To je mentorski program za mlade med 15 in 18 letom, ki je namenjen učenju

skozi prakso. Poudarek je na tem, da mladi lahko samostojno vodijo manj zahtevna področja, kot je prodaja sladoleda. Podjetje je dobilo nagrado Dnevnika »Zlata praksa« za svoje delo na področju HRM. Želja podjetja je, da bi se program razširil in da bi ga vpeljala tudi druga podjetja s projekti SRIPT in LAS (tj. lokalna akcijska skupina) ter da bi postal del sistemskega vključevanja mladih. Vodja programa ima za zgled najboljše hotelske šole po Evropi, ki delujejo po načelih mentoriranja skozi praktične izkušnje, navadno v tako imenovanih šolskih hotelih. S programom privabljajo mlade iz raznih delov Slovenije in tudi tujine, ki med usposabljanjem oziroma prakso bivajo v Kranjski Gori. Pri tem se soočajo z izzivom, kako mladim omogočiti zabaven prosti čas.

5.2. Podpora majhnim in srednjim podjetjem pri izobraževanju

Skrb za redno dodatno izobraževanje in usposabljanje na delovnem mestu prispeva k večji odpornosti in prilagodljivosti podjetja na nove zahteve, ki jih prinašajo spremenjene gospodarske razmere, novi trendi in razvoj tehnologij. Zlasti majhna in srednja podjetja imajo omejene zmožnosti in vire za pripravo in organizacijo izobraževanj, težje zagotavljajo sredstva za plačljiva izobraževanja ter težje spremljajo možnostim in ponudbam izobraževanj in usposabljanj na trgu. Predlagamo vzpostavitev sistema nagrajevanja predvsem majhnih in srednjih podjetij, ki načrtno skrbijo za kompetence zaposlenih, tako preko ugodnosti v okviru različnih podjetniških spodbud kot tudi preko sistema vavčerjev za izobraževanja, ki so na voljo podjetjem.

5.2. Priporočilo: Nagrajevanje načrtnega vlaganja v izobraževanje in usposabljanje na ravni majhnih in srednjih podjetij

6. Varnost dohodka (zagotovilo dohodka, ki ni nižje od minimalnega eksistenčnega dohodka, vključno s socialnim in pokojninskim zavarovanjem)

Institut minimalne plače je v dejavnosti, v kateri ima večina zaposlenih srednješolsko izobrazbo in so povprečne plače najnižje med vsemi dejavnostmi, pomemben za ohranjanje osnovnega življenjskega standarda. Med državami v primerjavi samo Italija nima minimalne plače, temveč se osnovne tarife določajo v kolektivni pogodbi za turizem. Socialni partnerji so v pogajanjih šele leta 2024 uspeli doseči prvo večje zvišanje plač po letu 2016. V Nemčiji so zaradi nizkih plač in vse več prekarnih zaposlitev leta 2015 vpeljali minimalno plačilo na uro, ki je deset let pozneje znašala €12,82 na uro. Institut minimalne plače je torej pomemben, a ravno tako tudi mehanizem, ki določa rast minimalne plače z rastjo življenjskih stroškov in produktivnosti. S tem mehanizmom sta Slovenija in Francija edini državi v EU, kjer minimalna plača dosega 60% mediane plač ali 50% povprečne plače, kar si Evropska komisija želi doseči v vseh državah EU.

Toda vrednost plače določajo tudi drugi dejavniki, kot so delovni čas in intenzivnost dela. Vse večja intenzivnost dela v nekaterih delovnih procesih, delo v neenakomerno razporejenem delovnem času, brez tedenskih in dnevnih počitkov, prostih vikendov in praznikov zmanjšujejo vrednost že tako nizkih plač v očeh zaposlenih. Podjetja so odgovorna za ustrezno nagrajevanje zaposlenih, ki bo kompenziralo neugodnosti, kakršne prinaša delo v turizmu in gostinstvu. Kot je bilo poudarjeno na fokusnih skupinah, tu je veliko prostora za izboljšave, ki jih morajo opraviti podjetja, če hočejo zadržati zaposlene in privabiti iskalce zaposlitev. Stimulativno plačilo in dobre delovne razmere, kot je bilo tudi poudarjeno na fokusnih skupinah, so najboljša kampanja za boljšo javno podobo o gostinskih in turističnih poklicih. Plačne politike so nasprotno pasivne (prepuščajo se rasti minimalne plače) in podjetja iščejo izhod v zaposlovanju tujcev, ki jih še lahko privabijo s slovenskimi minimalnimi plačami. Po UMAR-ju (2025: 9) tretjina tujcev opravlja delo za minimalno plačo. A s tem se ustvarja začaran krog, v katerem so delovne razmere vse bolj odbijajoče in podjetja so posledično vse bolj odvisna od zaposlovanja tujcev. Najbolj skrajni primer so samozaposleni pomivalci posode ali pomočniki v kuhinji, med katerimi prevladujejo tujci. Kot samozaposleni delajo pri več delodajalcih brez omejitev delovnega časa, da si lahko s prekomernim delom in samoizkoriščanjem zvišujejo skromne prihodke.

Vrednost plač je nesorazmerno nizka tudi v primerjavi s cenami nekaterih nujnih življenjskih dobrin, kot je stanovanje. To je še bolj izrazito v turističnih centrih, kjer je zaradi kratkoročnih najemov na voljo manj stanovanj in so najemnine visoke. Informanti so zato govorili, da so zaposleni pogosto prisiljeni delati dodatno delo ali dve službi, da si lahko privoščijo najem ali trajnejšo rešitev stanovanjskega problema. Družbena kompleksnost tega vprašanja presega posamezna podjetja, toda tudi kadrovska stanovanja so lahko učinkovit način zadržanja kakovostnih kadrov.

6. Priporočilo: Priporočamo, da MGTŠ podpira sistem minimalne plače in spodbuja podjetja k uvajanju stimulativnih plačnih sistemov z medsebojnim učenjem in prenosom dobrih praks.

7. Varnost kolektivnega organiziranja

Svoboda združevanja in pravica do kolektivnih pogajanj pomembno prispevata k varstvu zaposlenih, medsebojnemu zaupanju in spodbudnemu delovnemu okolju. S kolektivnimi pogajanjmi se v podjetju izboljšujejo delovne razmere, organizacija dela in plačila (MOD, 2017: 36). Sindikati so nasprotno poročali o strahu zaposlenih pred kolektivnim organiziranjem in o ukrepih, s katerimi nekatera podjetja poskušajo preprečiti nastanek in delovanje sindikata v podjetju. Govorili so o praksah, da podjetje nagradi zaposlene, če se ne včlanijo v sindikat, ali jim oteži napredovanje, če se včlanijo in se udeležujejo sindikalnih dejavnosti.

Vodič o dostojnem delu in družbeno odgovornem turizmu MOD (2017) pravi tudi, da morajo imeti svobodo združevanja in pravico do kolektivnih pogajanj vsi brez diskriminacije, vključno z ženskami, mladimi in delavci migranti ter ne glede na njihov zaposlitveni status. Večina sindikatov je poročala, da ne poskušajo vzpostaviti stikov s tujimi delavci in jih vključiti v

sindikato. Tako je izključen vse večji del zaposlenih, ki najbolj potrebuje sindikalno pomoč in ki se jih lahko zlahka zlorabi za spodnašanje varstev in normativov, ki so bili doseženi v preteklosti.

7. Priporočilo: Priporočamo, da MGTŠ spodbuja podjetja k družbeno odgovornemu vedenju, spoštovanju ustavne pravice do svobodnega »ustanavljanja in delovanja sindikatov ter včlanjevanja« in h kolektivnim pogajanjem. Sindikatom priporočamo ustrezne ukrepe, s katerimi bodo spodbudili sindikate v podjetjih, da proaktivno vključujejo delavke in delavke, ki ostajajo zunaj sindikalnega članstva. Med izključenimi skupinami posebej opozarjamo na delavce migrante, zaposlene pri zunanjih izvajalcih, agencijske delavce in študente.

Okvir 5: Primer dobre prakse

Socialni dialog v portoroškem hotelskem podjetju

Intervjuji z vodstvom podjetja in predstavniki sindikata so pokazali medsebojno spoštovanje in pripisovanje velikega pomena socialnemu dialogu. V podjetju obstaja poleg sindikata še svet delavcev. Predstavniki zaposlenih sodeluje tudi v nadzornem svetu. Vodstvo in posamezni oddelki imajo redne sestanke s sindikatom in svetom delavcev.

Vodstvo in sindikat sta sklenila podjetniško kolektivno pogodbo, ki vsebuje nekatere ugodnosti za zaposlene v primerjavi s panožno kolektivno pogodbo. Ugodnosti med drugim vključujejo višji regres, višje nadomestilo za prevoz, višji dodatek za delo ob praznikih in izplačila delovne uspešnosti na tri mesece. Podjetje nudi tudi druge ugodnosti, kot je najem parkirišča za zaposlene, sicer pa jih spodbuja, da uporabljajo bolj ekološka vozila, kot so skiroji, kolesa in vespe.

Za zasebni sektor je posebnost te kolektivne pogodbe v tem, da je kolektivna pogodba izenačila najnižjo osnovno plačo z minimalno in da ni več osnovne plače, ki bi bila manjša od minimalne. Po dogovoru naj bi se nova osnovna plača vsako leto uskladila z rastjo minimalne plače. Izenačitev osnovne plače z minimalno sicer ni prinesla pričakovanega zvišanja plač za €150, kar bi po izjavi intervjuvanca zaposleni imeli za zvišanje plač. Zaposleni so nasprotno govorili o zvišanjih za nekaj deset evrov in o razočaranjih, saj večina prejema zelo nizke plače. Kljub temu je kolektivna pogodba nastavila načrt za nadaljnja pogajanja in nadaljnja izboljšanje plač.

8. Stanovanjske razmere

Stanovanjske stiske so videti glavni dejavnik, ki zvišuje življenjske stroške zaposlenih in še znižuje vrednost nizkih plač. Omejitev kratkoročnega najema stanovanj in investicije v nova stanovanja so intervjuvani predstavniki podjetij videli kot osrednja ukrepa, ki lahko dolgoročno izboljšata življenjske razmere zaposlenih.

8.1. Dodatno omejevanje kratkotrajnega oddajanja stanovanj

Rast trga zasebnih namestitev povzroča vse večje težave tudi za trg dela. To ima posledice ne samo za slabše bivanjske pogoje zaposlenih v turizmu in gostinstvu, ker je manj stanovanj za dolgoročni najem, temveč vpliva tudi na varnost trga dela. Zasebno sobodajalstvo, kot je oddajanje stanovanj preko platforme Airbnb, vse manj zajema lastno delo sobodajalcev in vse več dela se opravi preko zunanjih izvajalcev, ki delajo za nepremičninske investitorje. Kot utemeljujemo v točki 2.3, delo preko zunanjih izvajalcev negativno vpliva na delovne razmere v gostinstvu in turizmu. Te poslovne prakse ne vključujejo strateške skrbi za zaposlene ali lokalno okolje, povečujejo ranljivost tako zunanjih izvajalcev kakor njihovih zaposlenih in povečujejo odtok turističnega kapitala v tujino (angl. economic leakage). S tem je vse manj možnosti za usmerjanje turističnih prihodkov v podporo lokalnemu razvoju (več o tem v Papp et al., 2024). K temu stanju prispeva tudi manko enotnega davka na nepremičnine v Sloveniji. Intervjuji so opozorili na težavo, da investitorji kupujejo cele enostanovanjske ali večstanovanjske hiše, česar novi Zakon o gostinstvu ne obravnava (naslavlja zgolj soglasja lastnikov). Prav tako so intervjuvanci poudarili, da bi bilo treba zagotoviti tudi strokovno in objektivno kategorizacijo po kakovosti nastanitvev (trenutno to velja samo za nastanitve s štiri ali pet zvezdicami oziroma jabolki v primeru turističnih kmetij) in omejevanje povezati tudi z dvigom kakovosti ponudbe.

8.1.1. Priporočilo: Priporočamo, da MGTŠ še naprej sprejema ukrepe za omejevanje kratkotrajnega oddajanja stanovanj, enostanovanjskih in večstanovanjskih hiš.

8.1.2. Priporočilo: MGTŠ naj pomaga občinam pri določanju kriterijev za omejevanja kratkotrajnega oddajanja stanovanj v skladu s prostorskimi akti, predvsem na območjih, ki so namenjena za bivanje domačinov.

8.1.3. Priporočilo: MGTŠ naj spodbudi medsektorsko sodelovanje z Ministrstvom za naravne vire in prostor, Gradbeno in geodetsko inšpekcijo, ki se bo ukvarjalo s problemom odkupa enostanovanjskih in večstanovanjskih hiš, zato da se jih pretvori v apartmaje za kratkotrajno turistično oddajanje. Potrebno je več preverjanja, ali ima objekt ustrezna gradbena in uporabna dovoljenja.

8.1.4. Priporočilo: MGTŠ naj se vključi v medresorsko usklajevanje z Ministrstvom za finance in podpre obdavčitev nepremičnin za kratkoročno oddajanje, ki jo bo podkrepljena z analizo raznih scenarijev, kako obdavčitev vpliva na kratkotrajno oddajanje in turizem na splošno.

8.1.5 Priporočilo: MGTŠ naj prouči možnosti za vzpostavitev sistema omejevanja kratkotrajnega oddajanja stanovanj tudi z objektivnim ocenjevanjem kakovosti.

8.2. Stanovanja za zaposlene v turizmu in gostinstvu

Analiza stanja v občinah Piran/Pirano in Kranjska Gora je pokazala, da imata obe težave z zagotavljanjem stanovanj za domačine in s tem tudi za zaposlene v turizmu in gostinstvu. Podjetja si želijo pomoči občin in države pri zagotavljanju namestitev za tuje delavce. Nekatera velika podjetja nameščajo tujce v stavbe, ki izvirno niso bile grajene za daljša bivanja, kot so nekdanje depandanse, ki več ne dosegajo standarda za hotelsko ponudbo. Nekatera si želijo, da bi te stavbe lahko obnovila in jih spet namenila turistični ponudbi, zato pravijo, da jim nameščanje tujcev zmanjšuje profite. Na drugi strani občini zavračata te pobude, ker imata premalo stanovanj za stalne prebivalce. Deležniki so se vendarle strinjali, da bi bila najbolj primerna družinska stanovanjska naselja, ki bi omogočila vključevanje zaposlenih v lokalno okolje, kot so bila v preteklosti Čičare, Bezje in Lucija. Podjetja si želijo javne pomoči pri pridobivanju dovoljenj in javno-zasebnih partnerstev pri financiranju stanovanj za zaposlene. Deležniki so poudarjali, da bi moral biti pogoj načrtovanje stanovanj, ki omogočajo trajno naselitev družin in kakovostno življenje v lokalnem okolju.

8.2. Priporočilo: Priporočamo, da MGTŠ omogoči spodbude za stanovanj za zaposlene v turizmu in gostinstvu s pogojem, da bodo stanovanja omogočala trajno naselitev družin in vključevanje v lokalno okolje.

8.3. Namestitve v študentskih domovih med poletjem

Študentski domovi Univerze na Primorskem imajo 640 postelj v štirih študentskih domovih. Trije študentski domovi so v Kopru, eden v Portorožu. Dom v Portorožu ima 130 ležišč. Študentom so na voljo tudi postelje v dijaških domovih v Kopru, Izoli, Novi Gorici, Vipavi in Portorožu, skupaj 255 ležišč. V Portorožu je v dijaškem domu na voljo 85 ležišč študentom. Poleg omenjenih namestitev študenti lahko bivajo v dveh zasebnih študentskih domih v Kopru in Izoli. Za bivanje pri zasebnikih je bilo letos razpisanih 545 ležišč v občinah Izola, Piran, Ankaran, Koper, Vipava, Sežana in Nova Gorica.

Študenti lahko podpišejo pogodbe za največ eno leto, 1. oktobra do 30. septembra koledarskega leta. Študent se po svoji volji lahko izseli predčasno konec vsakega meseca ob 14-dnevnim odpovednim rokom, mora pa se izseliti, če krši domski red. V študentskih in dijaških domovih lahko bivajo tudi poleti in lahko bivanje podaljšajo, če izpolnjujejo razpisne pogoje.

Toda študenti poročajo, da ob podpisu pogodbe dobijo aneks, ki jim omogoča nižjo najemnino, če se izselijo julija in avgusta, zato da študentski dom trži njihova ležišča za turistične namene. Razlika med celoletno (neznižano) in 10-mesečno (znižano) najemnino je €1.030 (Zadnik, 2025). Po pregledu spletnega cenika so cene lahko višje ali nižje, odvisno od nastanitve. Na območju Portoroža študenti iščejo rešitev v dijaškem in študentskem domu, ki ima za svojo prvo nalogo omogočiti bivanje študentom. S politiko cen se torej sili študente,

da se poleti izselijo, zato da domovi lahko opravljajo trženje nastanitev, ki ni njihova primarna dejavnost.

Tudi v zasebnih nastanitvah študenti lahko bivajo le izven sezone, med oktobrom in do konca maja, pogosto pa samo do 1. maja. Študenti brez nastanitve si ne morejo privoščiti bivanja v dijaških in študentskih domovih, saj dnevni najem sobe v dijaškem domu stane od €38 do €53 EUR, v študentskih domovih pa od €95 do €180.

Kot smo odkrili v raziskavi, so mnogi študenti prisiljeni sprejeti delo pri delodajalcih, ki jim nudijo svoje nastanitve.

8.3.1. Priporočilo: Priporočamo, da se odpravi sedanja politika cen v študentskih domovih in izseljevanje študentov z nesorazmerno razliko v ceni mesečnega najema med tistimi, ki ostanejo v domu čez poletje, in tistimi, ki ne potrebujejo bivanja med poletjem.

8.3.2. Priporočilo: Priporočamo, da poleti dijaški in študentski domovi prednostno ponudijo bivanje po subvencionirani ceni študentom, ki morajo bivati pri zasebnikih in da lahko tržijo samo preostale proste kapacitete.

9. Ugled gostinskih in turističnih poklicev

9.1. Upoštevanje ocene delovnih razmer v promociji gostinskih in turističnih poklicev

Pomembno vprašanje privlačnosti poklica za zaposlene je rezultat družbeno pripisanih pomenov in vrednosti. Pretekle raziskave kažejo kompleksen preplet družbenih razlikovanj in stigmatizacij. Prvo razlikovanje je znotraj panoge: hierarhija poklicev v gostinstvu in turizmu v veliki meri vključuje stigmatizirano, t.i. »umazano delo«, definirano s tem, da na tovrstne poklice ali naloge družba gleda, kot da so moralno manjvredne, »umazane« (Ashforth & Kreiner, 2014). Ob fizično težkem delu to vključuje tudi stik s higieno in smetmi, na primer pri čistilkah in sobaricah, ki so primarno feminiziran poklic, konstruiran kot ekstenzija zasebne sfere ali, kot sporoča že samo ime področja, »gospodinjstva« (Alcalde-González et al., 2021). Poklici so stigmatizirani tudi v primerjavi z drugimi industrijami. Turizem in gostinstvo vključujeta strežbo v širšem pomenu besede, kjer gre za stigmatizacijo odnosa, v katerem je delavec podrejen gostu (Alcalde-González et al., 2021).

Na tretji ravni se stigmatizacija nanaša na nizke kvalifikacije zaposlenih, ki ne potrebujejo uradnih izobraževanj, ki bi regulirale dostop do trga dela, hkrati pa s tem povečevale ugled poklica. Na četrti ravni pa se nanaša na industrijo z nizko dodano vrednostjo, kar opisuje delovno intenzivnost, ki se preslikava v primerjalno manjše zmožnosti nagrajevanja delavcev (nizke plače) v primerjavi z drugimi industrijami. Nizke kvalifikacije se samodejno preslikavajo v nizke plače.

Delovne razmere so tako rezultat ugleda poklica in hkrati dejavnik, ki dolgoročno vpliva na njegov ugled. V ta kompleksni preplet lahko dodamo še odvisnost od zaposlovanja tujcev, ki se ravno zaradi slabega ugleda zaposlujejo v tem sektorju, po drugi strani pa velik delež tujcev med zaposlenimi še niža ugled poklicu zaradi predsodkov pred tujci.

Naša študija je pokazala, da je boljši ugled poklicev v turizmu eden izmed osrednjih ukrepov, ki ga predstavniki menedžmenta predlagajo za izboljšanje delovnih razmer. S tem prepoznavajo družbeno determiniranost ugleda, vendar jo reducirajo na medijske reprezentacije poklicev. Poudarjajo, da se je zadnje desetletje ugled poklica kuharja bistveno izboljšal s televizijskimi oddajami, ki uokvirjajo kuhanje kot vrsto umetnosti, s tem pa tudi veščine in ustvarjalnost, ki so potrebne za to delo. Nekatere intervjuvance je zmotilo, da te oddaje ne vključujejo tudi druge lastnosti dobrih kuharjev, predvsem organizacijske veščine in veščine dela z ljudmi. Vseeno podpirajo pozitivne medijske reprezentacije in kampanje, kot je program »Kariere v turizmu« Slovenske turistične organizacije.

Uokvirjanje kuharskega poklica kot umetnosti je primer dobre prakse. Podobno je treba rušiti stigmatizacijo drugih poklicev, začevši s poklici na dnu hierarhične lestvice. Alcalde-González et al. (2021) analizirajo diskurzivne načine, s katerimi čistilke in sobarice same naslavljajo ugled poklica kot prvi (ne pa nezadosten) korak k boljšim delovnim razmeram. Predvsem nasprotujejo stališču, da to delo ni jedro turistične dejavnosti in da je lahko kot »zunanja« dejavnost prepuščena zunanjim izvajalcem. Nasprotujejo tudi stališču, da ne potrebujejo znanj in veščin, saj delo zahteva tako »trda« znanja čiščenja kakor »mehke veščine« komunikacije in poznavanja potreb gostov ter timskega dela z drugimi zaposlenimi. Naposled tudi poudarjajo, da je pomemben element poklica notranja motivacija, ponos na svoje delo, ki zavrača stigmo podrejenosti in se pridružuje drugim oblikam skrbstvenega dela, kjer je dobrobit drugih najvišja vrednota.

Vendar pa osrednje vprašanje ugleda ni medijska konstrukcija poklica in promocijske kampanje, temveč vprašanje »validacije obljube«, če si sposodimo izraz, ki ga je MGRT uporabil pri vavčerjih. Dokler turistični poklici niso tudi objektivno privlačnejši z dobrimi delovnimi razmerami, se kampanje lahko sprevržejo v zavajanje (angl. social washing).

Zelena shema slovenskega turizma je mednarodno prepoznan primer dobre prakse, ki vpliva na lokalni turističen razvoj in spodbuja okolju prijazne prakse. Shema vključuje zaposlovanje kot področje ocenjevanja na destinacijski ravni. A ker destinacijski menedžment nima vpliva na plačno politiko in delovne razmere, je nepošteno pričakovati, da na splošno promovira kariere v turizmu, čeprav so plače podpovprečne in delovne razmere pogosto težke.

Namesto da Zelena shema slovenskega turizma zahteva od destinacij, da promovirajo karierne priložnosti v turizmu na splošno (kar STO dela na nacionalni ravni), bi bilo smiselno zahtevati bolj aktivno vlogo pri ocenjevanju kariernih priložnosti v lokalnem okolju. V kampanjah pa naj promovira le tiste ponudnike, ki so dobri delodajalci.

9.1. Priporočilo: STO in destinacije naj v večji meri upoštevajo oceno delovnih razmer v gostinstvu in turizmu. To oceno naj upoštevajo pri promociji kariernih možnosti v turizmu in

promociji turizma. Ocena naj vključuje naslednje elemente: (a) da podjetja ne najemajo zunanjih izvajalcev, (b) da imajo dober socialni dialog, (c) da imajo višje plače, (d) da zaposlujejo zadostno število ljudi in (e) da imajo ustrezne normative in standarde.

9.2 Strožji kriteriji in promocija certifikata Družini prijazno podjetje

V Sloveniji imamo znak za odlične delodajalce, certifikat Družini prijazno podjetje. S certifikatom podjetje dokazuje, da je dober zaposlovalec, kar prispeva h kakovosti storitev in pozitivni prepoznavnosti tako s strani gostov kakor javnih agencij, ki so pristojne za promocijo turizma in gostinstva. Težava certifikata je, da ne vključuje vseh kriterijev dostojnega dela in da so merila premalo stroga.

MGTŠ vsako leto ponuja spodbude podjetjem, da pridobijo mednarodno priznane certifikate, namenjene povečanju konkurenčnosti, možnosti širitve na tuje trge in dvigu kakovosti poslovanja oziroma izdelkov. To je [»Vavčer za pridobitev certifikatov«](#), ki omogoča pridobitev med €1000 in €9.999 na vlogo. Razpis omogoča sofinanciranje postopka za pridobitev certifikatov, med katerimi pa ni certifikata, ki bi posebej poudarjal lastnosti dobrih zaposlovalcev, z izjemo ISO 45001:2018 – vodenje sistema varnosti in zdravja pri delu.

9.2.1. Priporočilo: Spodbude MGRT za pridobitev certifikatov naj vključijo tudi certifikate s področja zaposlovanja, zlasti pa certifikat Družini prijazno podjetje.

9.2.2. Priporočilo: MDDSZ naj preveri kriterije certifikata Družini prijazno podjetje. Presoja naj vključuje naslednje elemente: (a) da podjetja ne najemajo zunanjih izvajalcev, (b) da imajo dober socialni dialog, (c) da imajo višje plače, (d) da zaposlujejo zadostno število ljudi in (e) da imajo ustrezne normative in standarde.

Literatura

Alcalde-González, A., Gálvez Mozo, A., Bustos, A. V. (2021). No clean rooms, no hotel business: Subversion tactics in Las Kellys' struggle for dignity in hotel housekeeping. *Annals of Tourism Research* 91. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2021.103315>.

Ashforth, B. E., & Kreiner, G. E. (2014). Dirty work and dirtier work: Differences in countering physical, social, and moral stigma. *Management and organization review*, 10(1), 81-108.

Bonnet, F., Figueiredo, J.B. & Standing, G. (2003). A family of decent work indexes. *International Labour Review*, 142, 213-238.

Brill, L. (2021). What is decent work? A review of the literature. In F. Christie, M. Antoniadou, K. Albertson, & M. Crowder (Eds.), *Decent work: Opportunities and challenges* (pp. 11–26).

Brass T (2011) *Labour regime change in the twenty-first century : unfreedom, capitalism, and primitive accumulation*. Leiden: Brill.

Breznik, M. (2023). Unfree Wage Labour, *Critical Sociology* 49 (7-8): 1125-1139.

CAF (2025, September). *Le guide des aides aux familles de Saône-et-Loire*. Caisse d'allocations familiales de Saône-et-Loire.
https://www.caf.fr/sites/default/files/medias/711/Partenaires/Documents/Nos_publications/guide_aides_familles.pdf

Cedefop (2025) *Croatia: microcredentials: new skills for new era*. Dostopno na <https://www.cedefop.europa.eu/en/news/croatia-vouchers-adults-boost-interest-lifelong-learning>, 26.10.2025.

Cooper, C. (2018). Managing tourism knowledge: a review. *Tourism Review*, 73(4), 507-520.

Cooper, C. (2010). Contemporary tourism education: Notes from the frontline. *Tourism Recreation Research*, 35(1), 75-80.

Coursera (2023). Globals Skills Report. Retrieved from <https://www.coursera.org/skills-reports/global/get-report>

Cvelbar, L. K., Farčnik, D., & Ogorevc, M. (2021). Holidays for all: Staycation vouchers during COVID-19. *Annals of Tourism Research Empirical Insights*, 2(2), 100019.
<https://doi.org/10.1016/j.annale.2021.100019>

EU (2021). Resolution on a strategic framework for European cooperation in education and training towards the European Education Area and beyond (2021–2030). Retrieved from http://publications.europa.eu/resource/cellar/b004d247-77d4-11eb-9ac9-01aa75ed71a1.0021.03/DOC_1

Guégnard, C., Mériot, S.-A. (2008). Housekeepers in French Hotels: Cinderella in the Shadows, v: Ève Caroli and Jérôme Gautié (ur.), *Low-wage work in France*, New York: Russell Sage Foundation, str. 168-208.

Iannuzzi, F. E., Sacchetto, D. (2022). Outsourcing and workers' resistance practices in Venice's hotel industry: The role of migrants employed by cooperatives. *Economic and Industrial Democracy* 43(2), 877-897.

ILO. (2017). ILO guidelines on decent work and socially responsible tourism: International Labour Organisation (ILO).

IRSD. (2025). *Poročilo o delu Inšpektorata Republike Slovenije za delo za leto 2024* [Letno poročilo]. Inšpektorat Republike Slovenije za delo, MDDSZEM.
<https://www.gov.si/assets/organi-v-sestavi/IRSD/LETNA-POROCILA-IRSD/Porocilo-o-delu-IRSD-za-leto-2024.pdf>

IRSD. (2023). *Poročilo o delu inšpektorata Republike Slovenije za delo za leto 2022* (p. 98) [Letno poročilo]. Inšpektorat Republike Slovenije za delo (IRSD). <https://www.gov.si/assets/organi-v-sestavi/IRSD/LETNA-POROCILA-IRSD/Letno-porocilo-o-delu-IRSD-za-leto-2022.pdf>

Jerman, M. (2022). Performance of the Slovenian Hotel Companies in Times of COVID-19. V 6th International Thematic Monograph: Modern Management Tools and Economy of Tourism Sector in Present Era, ur. Vuk Bevanda in Snežana Štetić, 273-287.

Knežević Cvelbar, L., & Ogorevc, M. (2023). Saving the tourism industry with staycation vouchers. *Emerald Open Research*, 1(7).

MGRT. (2021). *Povzetek zaključkov evalvacije izvajanja in doseganja ciljev »Strategije trajnostne rasti slovenskega turizma 2017-2021« in smernice za načrtovanje razvoja turizma v Sloveniji v strateškem obdobju 2022-2028*. <https://www.slovenia.info/sl/poslovne-strani/vodilne-destinacije>, 15.1.2022.

Papp, B., de Groot, E., Lynam, B., Armstrong, R., de Groot, T., Nijland, D., . . . Rohl, C. (2024). Creating equitable destinations. How to manage and distribute tourism's value to better benefit communities: Travel Foundation

Pinna, G. (2013). Vendre du luxe au rabais: Une étude de cas dans l'hôtellerie haut de gamme à Paris. *Travail et Emploi*, 136, 21–34.

Pirtovšek, D., & Senica, U. N. (2022). An overview of tourism industry bail out measures in Slovenia during the Covid-19 pandemic *Horizons - International Scientific Journal (Series A)*, 31(2), 219-232.

Rangus, M., Milošević, S., Škrbić, I., Radenković-Šošić, B., Hočevár, J., Knežević, M. 2020 professional and Organizational Commitment in the Hospitality Sector. *Academica Turistica* 13(2), 179-191.

Robinson, R. N., Baum, T., Golubovskaya, M., Solnet, D. J., & Callan, V. (2019). Applying endosymbiosis theory: Tourism and its young workers. *Annals of Tourism Research*, 78, 102751.

Standing, G. (2011). *The Precariat: The New Dangerous Class*. London in New York: Bloomsbury Academic.

Standing, G. (2010). The International Labour Organization. *New Political Economy* 15(2), 307–318.

Šavrič, J., Ladkin, A., Cooper, C., & Turnšek, M. (2025). Climate change and tourism work: a perspective paper. *Tourism Review*.

Zveza Anita Ogulin (2025). V letu 2024 smo različne vrste pomoči nudili več kot 12.800 uporabnikom. Zveza Anita Ogulin, 27. marec 2025. <https://www.zveza->

anitaogulin.si/2025/03/27/v-letu-2024-smo-razlicne-vrste-pomoci-nudili-vec-kot-12-800-uporabnikom/

Zveza Prijateljev Mladine Slovenije (2025). Poročilo o delu Zveze prijateljev mladine Slovenije v letu 2024. Zveza Prijateljev Mladine Slovenije. <https://www.zpms.si/wp-content/uploads/2025/04/Porocilo-o-delu-ZPMS-za-leto-2024.pdf>

World Economic Forum (2023). Future of Jobs Report 2023. Retrieved from https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2023.pdf