

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



Univerza v Mariboru

Fakulteta za turizem



Mirovni inštitut

Inštitut za sodobne družbene in politične študije



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

ARIS ciljni raziskovalni projekt V5-24019

Poročilo za delovni sveženj: Mednarodna primerjava delovnih razmer in upravljanja človeških virov v sedmih evropskih državah (Slovenija, Avstrija, Hrvaška, Italija, Madžarska, Nemčija in Francija)

Marec 2025

Avtorice:

Maja Breznik, Mirovni inštitut

Jerneja Šavrič, Fakulteta za turizem Univerze v Mariboru

Maja Turnšek, 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

»Mednarodna primerjava delovnih razmer in upravljanja človeških virov v sedmih evropskih državah« je eden izmed končnih rezultatov ciljnega raziskovalnega projekta V5-24019 (delovnega svežnja 1). Pregled literature se osredotoča na sedem evropskih držav, na Slovenijo, Avstrijo, Hrvaško, Italijo, Madžarsko, Nemčijo in Francijo. Prinaša sedem poročil, ki obravnavajo zaposlovanje v gostinstvu in turizmu po izbranih državah. Poročila vsebujejo predstavitev stanja, ki vključujejo ocene družbeno-ekonomskega pomena panoge, državno upravljanje turistične dejavnosti, specifičnosti zaposlovanja v turistični dejavnosti ter opise najnovejših raziskav o zaposlovanju v turizmu in gostinstvu. Identifikacijo stanja in ukrepov po izbranih državah dopolnjuje razširjeno poročilo za Slovenijo, ki s statističnimi prikazi in drugimi viri poglobljeno opiše razmere na področju zaposlovanja turističnih delavcev v Sloveniji.

Opis projekta

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	5
Francija (Maja Breznik)	7
Splošni podatki o sektorju gostinstva in turizma v državi	7
Državno upravljanje turizma z glavnimi cilji	7
Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu	9
Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah	11
Sklepne ugotovitve.....	13
Italija (Maja Breznik)	16
Splošni podatki o sektorju gostinstva in turizma v državi	16
Državno upravljanje turizma in njegovi glavni cilji	17
Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu	19
Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah	21
Sklepne ugotovitve.....	23
Nemčija (Jerneja Šavrič).....	25
Splošni podatki o sektorju gostinstva in turizma v državi	25
Državno upravljanje turizma z glavnimi cilji	25
Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu	27
Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah	30
Avstrija (Jerneja Šavrič)	35
Splošni podatki o sektorju gostinstva in turizma v državi	35
Državno upravljanje turizma z glavnimi cilji	35
Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu	37
Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah	40
Madžarska (Maja Breznik)	45
Splošni podatki o sektorju gostinstva in turizma v državi	45
Državno upravljanje turizma in njegovi glavni cilji	45
Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu	47
Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah	48
Sklepne ugotovitve.....	49
Hrvaška (Jerneja Šavrič)	51
Splošni podatki o sektorju gostinstva in turizma v državi	51
Državno upravljanje turizma z glavnimi cilji	51
Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu	52

Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah	54
Slovenija (Maja Turnšek)	59
Splošni podatki o sektorju gostinstva in turizma v državi	59
Državno upravljanje turizma z glavnimi cilji	62
Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu	66
Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah	77

Uvod

Raziskovalno poročilo prinaša analize zaposlovanja turističnih delavcev v sedmih državah – v Franciji, Nemčiji, Avstriji, Italiji, Madžarski, Hrvaški in Sloveniji. 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. Katero koli poročilo vzamemo v roke, Eurofoundovo, OECD ali pa 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.

Zato verjamemo, da bo pričujoče poročilo koristno za vse, ki delujejo na področju turistične in gostinske dejavnosti. Analize prikazujejo, kako se države spopadajo s problemom pomanjkanja zaposlenih in kakšne so v njih tipične oblike zaposlovanja v panogi. Z vključitvijo empiričnih raziskav pa poročilo prinaša poglobljene poglede v organizacijo dela in delovne razmere. Niso bila prezrta niti pravna vprašanja, vendar so postavljena v družbeno-ekonomski kontekst, ki pokaže njihovo realno delovanje.

Za uvod prikazujemo nekaj splošnih potez, kot se kažejo v poročilih. Najprej je treba poudariti, da poročila potrjujejo precejšnjo rast turizma. Slovenski turistični BDP se je 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 je 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 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 glede priznanja 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 spodbujata varnost zaposlitve in urejene delovne razmere.

Razcvet pa doživljajo tudi zelo prekarne oblike dela, ki omogočajo delodajalcem »regulation shopping«, izbiranje najustreznejše in najcenejše oblike dela. Države vpeljujejo vrsto občasnih zaposlitev, ki pogosto ne zahtevajo formalnih pogodb, predpostavljajo zelo fleksibilne urnike ter določajo manjše davke in prispevke. 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 še razširjeno 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 sklenila sporazum s Kenijo, ki želi poslati milijon svojih delavcev v tujino. Italija in Hrvaška tudi uvozita zelo veliko sezonskih delavcev iz tretjih držav. Avstrija pa se opira predvsem na sezonske delavce iz vzhodnoevropskih držav. K tem trendom se Slovenija poskuša pridružiti s spremembo zakonodaje, ki bo dovolila opravljanje sezonskega dela za državljane tretjih držav. V nasprotju z drugimi se je leta 2025 Madžarska odločila radikalno znižati kvote za delovna dovoljenja. Vendar je to prej rasni ukrep, s katerim poskuša zmanjšati 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 lokalne delovne sile z migrantsko. 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 neradi priznavajo kvalifikacije in rajši zaposlujejo nekvalificirano delovno silo za manjše plačilo. Če poznamo okoliščine, vemo, da zgolj od tega ukrepa ne moremo pričakovati čudežnih rešitev. Pričujoče poročilo prispeva k poznavanju stanja, na osnovi katerega je mogoče razviti ustrezne ukrepe, ki bodo usmerjeni v izboljševanje kakovosti delovnih mest.

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 družin 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, ob obali in v gorskih letoviščih (OECD, 2024: 156). V vseh kriterijih neprimerljivo vodi glavno mesto Pariz.

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 pa €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): Ministrstvo za gospodarstvo, finance, industrijsko in digitalno suverenost (Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique), odkar 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 pristojni sektor vpliva na upravljanje turizma po enakih načelih, kot se upravlja podjetje, obrt ali storitev.

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 sedemkrat, zadnjič maja 2024.²

Odlok *Državnega sveta* je maja 1985 definiral turistično storitev za 'javno storitev'. Vendar je odločitev prepuščena občinskim svetom, ki presoja, 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, upravljaajo turistično območje in promovirajo mesto (Vlès, Marcelpoil in Frochot, 2014: 428).

Poleg mreže organizacij s teritorialnimi pristojnostmi (država, regija, departma, več občin ali občina) obstajata še agenciji s specifičnima nalogama (OECD, 2024: 154-158). ATOUT France je razvojno-turistična agencija, ki kot zasebno interesno združenje združuje 1200 akterjev s področja turizma, predstavnike turistične dejavnosti in drugih glavnih sektorjev francoskega gospodarstva.³ Financira se iz prispevkov države in članov. Agencija izdeluje ocene zakonskih posegov, deluje kot razvojni svetovalec, zagotavlja strokovno znanje, pripravlja študije, raziskave in strateške analize. Druga naloga je zagotavljanje modernizacije turistične dejavnosti v partnerstvu z javnim in zasebnim sektorjem za spodbujanje razvoja, konkurenčnost in kakovost 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,

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/>.

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. Država je namenila sredstva za »teden turističnih poklicev«. Leta 2025 bo potekal na 2500 dogodkih 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.

V zvezi s sezonskim delom je pristojni direktorat pri ministrstvu 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.

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 pogajanji.⁷ Minimalna plača (salaire minimum interprofessionnel de croissance, SMIC) je zajamčena najnižja urna postavka 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

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#>.

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.

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 delovnih mestih, 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.

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, ob tem da je treba upoštevati letno omejitev 1755 oziroma 1665 ur (gl. tudi Caroli in Gautié, 1976). V 12 mesecih je maksimalno število ur na teden 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. Eden izmed utemeljenih razlogov je povečan obseg dela in

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. 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).

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 je v turizmu na voljo tudi tujcem. Pogoji 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).

Guibert in Réau (2023: 3) na splošno ugotavljata, da zaposlovanje v turistični dejavnosti veliko prispeva k splošni destandardizaciji zaposlovanja, saj jih 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).

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>.

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).

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 najiminenitnejši 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 »umazano 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.

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 višje število njim dodeljenih sob, da bi lahko dovolj zaslužile in se hkrati dokazale vredne, da se jih zaposli. 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

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

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 kot turistični dejavnosti slabo prilagojeni neotaylorizem, ki ga opredeljuje »kadrovska racionalizacija« (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 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 natakariji, 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

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).

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).

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 sklepanje kolektivnih pogodb po mnenju strokovnjakov »neučinkovito«. Če primerjamo francosko panožno pogodbo s slovensko, so francoski dodatki za delo v nočnem času nižji kakor v Sloveniji (30% proti 50% v Sloveniji), za delo ob nedeljah pa jih ni.

Tri študije pokažejo na tveganja zniževanja stroškov za zaposlene, ki lahko kritično ogrozi kakovostjo 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>.

Guénard, Christine in Sylvie-Anne Mériot (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.

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 preseгла 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 Vendar 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 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).

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)

Študija organizacije Ente bilaterale nazionale del turismo (EBNT), ki so jo ustanovili socialni partnerji (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). Tega ne potrjujejo podatki za leto 2022, ko 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). A da ovržemo hipotezo o spreminjajočih se turističnih navadah, je treba počakati podatke za naslednja leta, ker so na podatke za leto 2022 še močno vplivali učinki 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 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 nemenil 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 (t.i. 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 opustitev 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 podpre na informacijah temelječa turistična politika; krepitev digitalnih orodij za izboljšanje potovalne izkušnje turistov; reševanje problemov s pomanjkanjem delovne sile; sodelovanje z zainteresiranimi stranmi 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

¹⁹ Gl. spletno stran https://www.ministeroturismo.gov.it/wp-content/uploads/2024/09/Volume_PST_Settembre_2024_web_B.pdf.

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 je tudi v Italiji hierarhično razmerje med pravnimi viri: ustavo, civilnim in delovnim zakonom, uredbami in naposled 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 komaj reprezentativni sindikati in delodajalske organizacije. Te pogodbe so za podjetja alternativa kolektivnim pogodbam, ki jih sklenejo močno reprezentativni socialni partnerji. Razlike v plačah med enimi in drugimi pogodbami so lahko kar 20%.

Socialni partnerji s področja turizma in gostinstva so ustanovili svojo organizacijo EBNT (Ente bilaterale nazionale del turismo),²¹ ki bedi nad kolektivnimi pogajanjem 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 ni 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

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>.

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

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 delovni sili 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 tudi da se 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).

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 najem delavcev na 30% vseh zaposlenih pri podjetju, ki najame 'agencijske delavce'. Če jih turistično podjetje vzame za določen čas, jih ne more za manj kot tri mesece in če je delovni čas nepredvidljiv, 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). Sicer turistična dejavnost prebija veliko rekordov. Zelo visok 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 prebijajo 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% z 10.472 kršitev na področju turizma in gostinstva (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 zvišanja plač po letu 2016. Po pogodbi med julijem 2024 in majem 2025 v hotelih višjega standarda (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 do €1.789 za najvišjo poklicno 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 48 ur, tedenska povprečja pa se morajo preračunavati na šestmesečna obdobja.

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 okrevanje po šoku 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 četrtina prebivalstva dela v turizmu. Anketa je zajela 87% mlajših od 29 let, ki so večinoma delali kot natakari 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.) odtehtali slabe delovne razmere in negotovost zaposlitve. V statističnih analizah so pokazali, da so mlajši kritičnejši do

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. Spremembe 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/>

'slabega' sezonskega dela kakor starejši (v nasprotju s pričakovanji), da je delo s strankami bolj izpolnjujoče kakor strankam skrita sezonska dela (preskrba, 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 naposled 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, podizvajalstvo) in visoko fluktuacijo delovne sile. Avtorica je opravila raziskavo na Sardiniji, kjer je proučevala odziv dijakinj in dijakov srednjih turističnih šol na prve delovne izkušnje. Ker je industrija in kmetijstvo na Sardiniji v krizi, je turistična dejavnost zlasti za revne otroke ena redkih možnosti za zaposlitev, zato je avtoričina 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 podizvajalskih podjetij opravljajo zadruga (*cooperative di convenienza*), zato so delavke in delavci (večina je žensk migrantk) kot 'družbeniki' 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 zadruga lahko izbirajo, kateri kolektivni pogodbi se bodo pridružile, zato izberejo slabšo z nižjimi standardi, kot jim ima kolektivna pogodba za turistično delavnost (t.i. pojav regulativne arbitraže). Rezultat

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.

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 (naročniki njihovih storitev) plačujejo storitve »po kosu« (po pospravljeni sobi), zato zaposleni ne vedo vnaprej, koliko dela bodo imeli in ali bodo dovolj zaslužili za preživetje. To stanje prispeva k temu, da zaposleni prostovoljno sodelujejo v povečevanju norme,²⁴ skratka, v tekmi do dna. V primeru naposled, če jim menedžerji ne plačajo niti plač, delavci ne morejo pravno uveljavljati pravice do zaostalih plačil, 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 krajev, 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 delovnopravnih predpisov, ki omogoča veliko izbiro med raznimi oblikami zaposlitve (t.i. regulativna arbitraža). 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 nižjih 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.

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

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/>.

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'. Objavljen 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. Objavljen 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. Turistična ponudba obsega aktivnosti na prostem, kulturni, poslovni in prireditveni turizem.

Leta 2020 je turizem prispeval €73 milijard ali 2,4% k bruto dodani vrednosti, 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 namestitev, kar je le 2% manj od leta 2019. Velika večina mednarodnih turistov (34,8 milijonov v letu 2023) prihaja iz Nizozemske (14%), za njimi gostje iz Švice (9%), ZDA (8%) (OECD Tourism Trends and Policies 2024, 2024). Evropejci najpogosteje pripotujejo z letalom (34%) in avtomobilom (45%), 11% jih pride z vlakom. Digitalizacija turističnih storitev je precejšnja, saj kar 87% gostov opravi rezervacijo preko interneta (German National Tourist Board (GNTB), n.d.-b).

V Nemčiji narašča kulturni turizem. Leta 2022 je bil ogled kulturnih spomenikov cilj kar 26% vseh mednarodnih potovanj. Nemčija je v primerjavi z drugimi primerjanimi 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) (German National Tourist Board (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 (dežele) in lokalno raven, pri čemer ima vsaka posebno vlogo pri spodbujanju 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 krepitvi 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). BMWK 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 izmenjavo 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 (German National Tourist Board (GNTB), n.d.-a). 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 (German National Tourist Board (GNTB), n.d.-a).

Pri upravljanju turizma v Nemčiji 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) (ETC Corporate, n.d.) 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 delno iz javnega, delno iz privatnega sektorja, pa tudi v okviru javno-zasebnih partnerstev.

BMWK ima glavno vlogo pri financiranju turizma preko nacionalnih programov, ki razvijajo turistično infrastrukturo, trajnostni turizem in digitalni prehod. Med njimi so Ključni programi in skupna naloga za izboljšanje regionalnih gospodarskih struktur (nepovratna sredstva za projekte, ki spodbujajo lokalni turizem), Zvezni program za razvoj podeželja (BULE) (sredstva za turistične projekte na podeželju in uravnoteženo rast turizma v regijah), Inovacije in digitalizacija v turizmu (uvajanje digitalnih orodij in pametnih rešitev s finančno pomočjo turističnim podjetjem) (Action, 2017).

Javno-zasebna partnerstva so pogosta pri razvoju velikih razvojnih turističnih projektov, ki zahtevajo dolgoročno sodelovanje in omogočajo učinkovito 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 European Green Deal smernicami in cilji.

Zasebne naložbe v glavnem financirajo hotele, doživetja, restavracije in potovalne storitve. Zasebni sektor ima na voljo ugodna posojila razvojne banke (Kreditanstalt für Wiederaufbau – KfW), davčne spodbude (za vlaganja v trajnostni turizem in digitalno preobrazbo) (European Commission, 2017) in zasebni zagonski kapital za turistične tehnološke rešitve. Tak primer 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 vse od leta 1507. Različno od občine do občine se namenja za določene turistične ponudbe, npr. čiščenje, infrastrukturo, dogodke, brezplačen javni promet ipd. Zaračunava se za nočitve, ob Severnem morju pa tudi za dnevne obiske (*Was ist eine Kurtaxe?*, 2021).

Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu

Hierarhično najvišje je zvezna zakonodaja, ki zagotavlja temeljni pravni okvir za urejanje delovnih odnosov v vseh panogah, tudi v turizmu. Obsega zakone, ki določajo delovni čas (Zakon o delovnem času), pravice do dopusta (Zvezni zakon o dopustu in 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 se sklepajo sporazumi s sveti delavcev, ki z izvoljenimi predstavniki zaposlenih sodeluje pri upravljanju podjetja.

Individualne pogodbe o zaposlitvi podrobneje določajo posebne pogoje, če so skladni s krovnimi pravnimi okviri in sporazumi (L&E Global, 2021).

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

Prva pokriva turistično dejavnost, ki širše vključuje potovalne agencije, organizatorje potovanj, letališko osebje, prevozne storitve in prostočasne objekte. Sporazumi na področju turizma obravnavajo delovne pogoje potovalnih agentov, turističnih vodnikov, letališkega osebja in drugih strokovnjakov, ki sodelujejo pri organizaciji potovanj. Sindikat ver.di (Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft) je glavni pogajalec za sporazume, povezane s turizmom (Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, n.d.).

Druga pokriva nastanitveni in gostinski sektor (hotele, restavracije in bare), kjer se sporazumi 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)(Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten, n.d.). Nastanitveni in gostinski sektor je podskupina turističnega sektorja, a ker ima posebne delovne pogoje, ima ločene kolektivne pogodbe. Gostinstvo se osredotoča na nastanitvene in

prehrambne storitve, medtem ko turizem zajema celotno potovanje, vključno s prevozom, vodenimi storitvami in zabavnimi dejavnostmi.

Na manjšo pokritost kolektivnih pogodb v nemškem turističnem sektorju je vplivalo več medsebojno povezanih dejavnikov. Prvič, zelo se je zmanjšalo članstvo v sindikatih, kar zmanjšuje sposobnost sindikatov za učinkovito zastopanje in slabi moč kolektivnega pogajanja (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 so pogosto zunaj tradicionalnih pogodb o zaposlitvi, kar zmanjšuje splošno pokritost zaposlovanja, ki je urejeno s kolektivnimi pogodbami in tradicionalnimi pogodbami o zaposlitvi. 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 srednje velikih podjetij, ki imajo tradicionalno nižjo stopnjo sindikaliziranosti in manj verjetno sodelujejo v kolektivnih pogajanjih. K zmanjšanju pokritosti prispeva tudi redkejša uporaba mehanizmov razširjene veljavnosti, s katerimi se veljavnost kolektivnih sporazumov razširi na vsa podjetja v dejavnosti. V Nemčiji je razširjena veljavnost redka, kar oži uporabo obstoječih sporazumov. 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, mlajšim od 18 let pa je daljši 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 nočnih izmenah, 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. Samo nadomestilo za nočno delo pa je različno po regijah.

Običajni dodatek za nočno delo je 25% pribitek na urno postavko (Sawayo, n.d.). 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 kombinacija obojega. 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 se pogodbe za nedoločen čas običajno uporabljajo za vodilna mesta.

V turizmu in gostinstvu prevladujejo zaposlitve za določen čas, zlasti za sezonska delovna mesta ali ob začasnem povečanju povpraševanja. Nemška delovna 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 podaljša nad dovoljeno mejo, 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 za čas sezone v obdobjih največjih obremenitev, kot je počitniška sezona.

Pogodbe s krajšim delovnim časom so pogoste v gostinstvu, kjer se zahteva prilagodljivost. 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.

Mini zaposlitve (*mini-jobs* ali malo delo) so 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 natakari 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 (1,98 milijona delavcev v letu 2023) se je še povečalo zaradi pandemije Covid-19 (Desku, 2023). Po odpušćanjih 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 (*German Tourism Sector*, n.d.) in odvisnost delavcev od delodajalcev v času zaposlitve, saj je dovoljenje za bivanje odvisno od dovoljenja za delo. Sindikat delodajalcev (*Deutscher Gewerkschaftsbund - DGB*) je sicer z vlado izpogajal možnost pridobitve »vize za iskalce zaposlitve« oz. »job seeking visa«, po vzoru drugih evropskih držav, a je ostalo le pri dogovoru (Desku, 2023) in zadeva še ni izvajana 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 (*International Qualified Professionals for Hotels and Restaurants in Germany*, n.d.). 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. Postopek vključuje pridobitev vstopnega vizuma in dovoljenja za prebivanje po prihodu {Citation}. Tretjič, Nemčija sklepa bilateralne sporazume, na primer, sporazum s Kenijo. Nekatere afriške države z visoko brezposelnostjo sodelujejo z Nemčijo, da bi si olajšale delovno emigracijo. Kenija namerava poslati milijon delavcev v tujino, da bi si izboljšala svoje gospodarske možnosti (Ross et al., 2025). Nemčija pa 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 bil turizem v Nemčiji ključni delodajalec, ki je 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. Študija poudarja, da je visoka raven turistične infrastrukture in storitev v Nemčiji pomenila, da so bile zaposlitve v tem sektorju ranljive, kar se je izkazalo ob pandemiji.

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 obdržala zaposlene z državno subvencioniranim skrajšanim delovnim časom. Kljub tem prizadevanjem pa je sektor še vedno utrpel 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 okrevanja: (a) vladno finančno podporo od državnih subvencij za podjetja v težavah do posojil z nizkimi obrestnimi merami, zato da se prepreči zaprtje in odpuščanje; (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, vlaganje v e-turizem, ki ustvarja povpraševanje in krepi zaposlovanje na področju

spletnih storitev in storitev na daljavo; (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 med vlado in zasebnim sektorjem pri programih za ohranjanje delovnih mest, 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 zastavljane, lahko ne le obnovijo delovna mesta, temveč tudi ustvarijo nove zaposlitvene možnosti na novih področjih, kot so zeleni turizem, wellness, 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 prihodkov in dejavnosti v hotelirstvu 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, ugotovitve po avtorjih kažejo, da so avtomatizacija in digitalna orodja, kot so samopostrežna prijava, storitve za stranke z umetno inteligenco in pametni sistemi za upravljanje hotelov, zmanjšali povpraševanje po tradicionalnih vlogah 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 na vstopni ravni in fizičnih del, zlasti na recepcijah in v gospodinjstvu.

Tretjič, raziskava je zaznala tudi vse večjo razširjenost začasnih pogodb in pogodb s krajšim delovnim časom med zaposlenimi v nemškem turizmu. Številna delovna mesta v hotelirstvu in turizmu so postala prožnejša, vendar zato manj stabilna, pogostejše so tudi sezonske zaposlitve, delo na črno in manjša varnost zaposlitve. 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 omenjenih tendencah Nemčija ni osamljena, podobno je tudi v Španiji in Franciji, vendar pa je bilo zmanjševanje aktivnosti zaposlovanja v Nemčiji bolj postopno zaradi močne zaščite zaposlenih in programov poklicnega usposabljanja v državi. V nasprotju z nekaterimi južnoevropskimi državami, kjer je prekarnost dela bolj ekstremna, so nemški predpisi o zaposlovanju, kot so zakoni o minimalni plači in kolektivne pogodbe, pomagali ublažiti nekatere negativne učinke zmanjševanja delovne sile.

Naposled avtorji predlagajo, da se nemški gostinski sektor v prihodnosti sooči s ključnimi izzivi na področju delovne sile, kot so uravnoteževanje avtomatizacije z ustvarjanjem delovnih mest, reševanje pomanjkanja delovne sile, saj se zaradi manjše stabilnosti zaposlitve v gostinstvu

odloča manj mladih delavcev, in izboljšanje poklicnega usposabljanja, da delavci v razvijajočem se okolju 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. Ta sprememba lahko izboljša produktivnost in dobičkonosnost hotelov, hkrati pa predstavlja tudi 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 povečujejo dejavniki, kot so jezikovne ovire, nepriznavanje kvalifikacij in omejena socialna omrežja.

(b) Omejen dostop do socialne varnosti: kljub temu, da imajo status državljanov 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 taktike za zagotavljanje socialne varnosti. Te vključujejo ohranjanje vezi z matično državo za dostop do socialnih prejemkov, sodelovanje v nadnacionalnih socialnih omrežjih 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 celovite socialne zaščite. Raziskava poudarja potrebo po političnih posegih, ki bi obravnavali te izzive in zagotovili zaščito pravic delavcev migrantov iz EU ter enakopraven dostop do mehanizmov socialne varnosti.

Literatura:

Action, B.-F. M. for E. A. and C. (2017). *Federal Government Report on Tourism Policy* (No. 18th legislative term – short version; str. 52). Federal Ministry for Economic Affairs and Energy (BMWi). <https://www.bmwk.de/Redaktion/EN/Publikationen/federal-government-report-on-tourism-policy.html>

ArbZG - Arbeitszeitgesetz. (n.d.). (5.3.2025). <https://www.gesetze-im-internet.de/arbzg/BJNR117100994.html>

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. (29.12.2024). *German Work Contracts: Best Guide for Foreigners in 2025*. <https://kummuni.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. (29.3.2023). *Germany's Tourism Sector Affected by Staff Shortages & Visa Delays*. SchengenNews. <https://schengen.news/germanys-tourism-sector-affected-by-staff-shortages-visa-delays/>

ETC Corporate. (n.d.). ETC Corporate. (5.3.2025). <https://etc-corporate.org/>

European Commission. Directorate General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs. & PwC. (2017). *The impact of taxes on the competitiveness of European tourism: Final report*. Publications Office. <https://data.europa.eu/doi/10.2873/22642>

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>

German National Tourist Board (GNTB). (n.d.-a). *Deutscher Tourismusverband e. V. (DTV)—Germany Travel* [Government]. (5.3.2025). <https://www.germany.travel/de/trade/global-trade-corner/deutscher-tourismusverband-e-v-dtv.html>

German National Tourist Board (GNTB). (n.d.-b). *Facts and Figures 2023* (p. 30). Federal Ministry for Economic Affairs and Energy (BMWi).

German tourism sector: Foreign staff face visa strains – DW – 03/29/2023. (n.d.). Dw.Com. (5.3.2025). <https://www.dw.com/en/german-tourism-sector-foreign-staff-face-visa-strains/a-65128593>

Germany. (29.11.2022). OECD. https://www.oecd.org/en/publications/oecd-tourism-trends-and-policies-2022_a8dd3019-en/full-report/germany_60d3d17c.html

Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten. (n.d.). (5.3.2025). <https://www.ngg.net/>

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

- Kraemer, B. (2.2.2015). *Germany: Continued decline in collective bargaining and works council coverage* | European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Eurofound50. <https://www.eurofound.europa.eu/en/resources/article/2015/germany-continued-decline-collective-bargaining-and-works-council-coverage>
- L&E Global. (2021). *Employment law overview Germany 2021-2022* (str. 30). https://pwwl.de/wp-content/uploads/2021/05/LEG-Employment-Law-Overview-2021-2022_Germany.pdf
- Marzo, S. D. (7.8.2024). *Berlin-based travel tech YGO Trips bags €2.5 million to take the tourism industry deep into AI*. EU-Startups. <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. Volume I, II, III and IV* | etui (Vol. 1). ETUI aisbl. <https://www.etui.org/publications/books/collective-bargaining-in-europe-towards-an-endgame-volume-i-ii-iii-and-iv>
- Notshe, M. (2.2.2025). *Germany Working Hours & Overtime Regulations* | Playroll. Playroll. <https://www.playroll.com/working-hours/germany>
- Ross, A., Martinez, M., & Martinez, M. (11.2.2025). In search of economic boost, some African countries send workers abroad. *Reuters*. <https://www.reuters.com/world/africa/search-economic-boost-some-african-countries-send-workers-abroad-2025-02-11/>
- Sawayo. (n.d.). *Night surcharge: Calculation, legal regulations and examples*. (5.3.2025). <https://en.sawayo.de/hr-lexikon/nachtzuschlag>
- Shabani, A. (18.11.2024). *Germany to Issue 22,422 More Visas to Migrant Workers in 2024*. SchengenNews. <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, str. 110–120. <https://doi.org/10.15421/192011>
- Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft. (n.d.). (5.3.2025). <https://www.verdi.de>
- Was ist eine Kurtaxe?* (15.1.2021). Urlaubspiraten. <https://www.urlaubspiraten.de/know-how/kurtaxe>

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 destinacij 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 of Labour and Economy, 2023). Preliminarni podatki kažejo na močno okrevanje in leta 2023 je turizem in gostinstvo po ocenah dosegel 6,2% BDP (Anna Burton et al., 2024)

Leta 2019 je bil odstotek polno zaposlenih v turizmu (upoštevaje število vseh polno zaposlenih v Avstriji) 8,3% (250.000 oseb). Leta 2020 le še 5,6% in leta 2021 5,5% (Eurostat, 2023). V sektorju turizma in gostinstva je bilo leta 2019 zaposlenih več kot 250.000 ljudi (Federal Ministry of Labour and Economy, 2023), pri čemer je ključna značilnost sezonsko zaposlovanje.

Avstrija se srečuje s pomanjkanjem delovne sile v panogah, katerih značilnost je sezonskost (kmetijstvo, gozdarstvo, turizem). Eurofoundovo poročilo za leto 2022 navaja, da je anketa pokazala 87% pomanjkanje usposobljenih delavcev na posameznih področjih. Najbolj intenzivno pomanjkanje vlada prav v turističnem sektorju (81% delodajalcev poroča o zelo obsežnem in dokaj obsežnem 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.

Med letoma 2016 in 2019 je bilo izdanih skupno 49.467 delovnih dovoljenj za sezonske delavce iz tretjih držav, pri čemer jih je bilo izdanih za turizem 176 v letu 2016 in 775 v letu 2019 (Humer & Spiegelfeld, 2020a), pri čemer seveda niso upoštevani delavci iz drugih EU/EEA članic in Švice, ki delovnega dovoljenja zaradi prostega trga dela ne potrebujejo.

Avstrijska delovna zakonodaja ureja plače, delovni čas in ugodnosti za zaposlene ter zagotavlja urejene delovne razmere v turizmu in gostinstvu. V zadnjih letih je v ospredju tudi trajnostni razvoj, saj Avstrija vlaga v ekološki turizem, zelene hotele in trajnostna potovanja.

Državno upravljanje turizma z glavnimi cilji

Upravljanje turizma v Avstriji poteka na več ravneh in vključuje zvezne, deželne in občinske organe ter zasebni sektor. Ta decentraliziran pristop zagotavlja, da so turistične politike usklajene z nacionalnimi gospodarskimi strategijami, hkrati pa zadovoljujejo regionalne in lokalne turistične

potrebe. Večstopenjska 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). Nadzoruje turistično zakonodajo, usklajuje programe financiranja in podpira mednarodno promocijo prek partnerstev, kot je Avstrijski nacionalni turistični urad (Österreich Werbung). Ministrstvo je tudi odgovorno za skladno porabo sredstev v turizmu. Leta 2022 je bilo za turizem v Avstriji namenjenih 63.9 milijonov evrov sredstev, od tega jih je bilo več kot 30 milijonov namenjenih za razvoj mikro, malih in srednjih podjetij. S sredstvi je upravljala Avstrijska banka za turistični razvoj (OeHT), specializirana za posredovanje v zasebno-javnem partnerstvu z ministrstvom (Federal Ministry of Labour and Economy, Republic of Austria, 2024).

Leta 2019 je omenjeno ministrstvo sprejelo Plan T, krovni načrt za turizem, ki služi kot strateški okvir, osredotočen ne le na potrebe gostov, temveč tudi na trajnostni turizem, digitalizacijo in regionalni razvoj (Federal Ministry Republic of Austria for Labour and Economy, 2024).

Parlamentarni odbor za turizem (ustanovljen 2006) deluje kot posvetovalno telo.

Avstrijska nacionalna turistična organizacija (Austrian National Tourist Office - ANTO) je, podobno kot slovenska STO, 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 Republic of Austria for Labour and Economy, 2024). Nasledila je institut Oddelka za turizem in zgodovinske objekte, ki je deloval pod okriljem Zveznega ministrstva za delo in gospodarstvo (BMAW) (Annual Tourism Report, 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, ohranjanje in ustvarjanje nove zaposlitve.

Avstrijski statistični urad (Statistik Austria) je zadolžen za zbiranje in obdelavo podatkov o turizmu v Avstriji (Tourismus und Verkehr, 2024).

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, Voralberg) ima precejšnjo avtonomijo pri upravljanju turizma. Vsaka zvezna dežela ima svoje zakone in strategije na področju turizma, ki jih pogosto upravljajo regionalni uradi za turizem, in svojo agencijo 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. Preko njih poteka 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.

Sektorji hotelirstva, gostinstva in prometa dejavno sodelujejo pri oblikovanju turističnih politik z lobističnimi mehanizmi.

Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu

Delo v turizmu ureja hierarhija pravnih aktov na zvezni in deželni ravni ter na ravni kolektivnih pogodb, s čimer se zagotavlja celovito ureditev delovnih pogojev in standardov v panogi.

Na najvišji ravni zvezna zakonodaja ureja bistvene vidike zaposlovanja, vključno z delavskimi pravicami, socialno varnostjo in splošnimi delovnimi razmerami, ki veljajo za vse panoge, vključno s turizmom. Glavni zvezni zakoni so:

- Zakon o delovnem času (Arbeitszeitgesetz – AZG), ki ureja delovni čas, nadurno delo in počitek (RIS - Arbeitszeitgesetz, 2023).

Zakon o počitku (Arbeitsruhegesetz - ARG), ki določa obvezne odmore in pravice do praznikov (RIS - Arbeitsruhegesetz, 2022).

- Zakon o zaposlenih (Angestelltengesetz), ki ureja pogodbe o zaposlitvi, pravila o prenehanju delovnega razmerja in odpravnine (RIS - Angestelltengesetz, 2024).

- Zakon o enaki obravnavi (Gleichbehandlungsgesetz - GlBG), ki prepoveduje diskriminacijo pri zaposlovanju in spodbuja enakost na delovnem mestu (RIS - Gleichbehandlungsgesetz, 2023).

- Zakon o regulaciji trgovine, obrti in industrije (Gewerbeordnung - GewO), ki določa zahteve za izdajo dovoljenj za podjetja v turizmu in gostinstvu (RIS - Gewerbeordnung, 2024).

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 (regionalna raven).

Avstrijo sestavlja devet zveznih dežel (Bundesländer), od katerih je vsaka pristojna za regionalni razvoj turizma. Medtem ko delovno zakonodajo ureje zvezna raven, ima vsaka dežela posebno turistično zakonodajo, ki predpisuje promocijo turizma in sheme financiranja, organizacijo regionalnih turističnih zavodov in predpise v zvezi z lokalnimi gostinskimi podjetji in storitvami. Deželna zakonodaja za področje turizma ima izjemno bogato zgodovino. Leta 1911 je Tirolska prva 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 Republic of Austria for Labour and Economy, 2024).

Deželni zakoni zagotavljajo, da je turistična politika usklajena z lokalnim gospodarstvom in kulturo. Na primer, Tirolska in Salzburg, ki se osredotočata na smučarski turizem, imata drugačno zakonodajo kakor Dunaj, ki daje prednost kulturnemu turizmu.

Z zvezno in deželno zakonodajo morajo biti usklajene kolektivne pogodbe, ki zagotavljajo boljše varstvo zaposlenih v turizmu v primerjavi s splošno delovnopravno zakonodajo, zlasti v sektorjih z velikimi sezonskimi nihanji. Imajo normativno funkcijo in nastopajo v vlogi zakona povsod, kjer

zakon ni dovolj specifičen ali ne obravnava določenih področij (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2024).

V Avstriji imajo panožne kolektivne pogodbe (Kollektivverträge) ključno vlogo pri oblikovanju pogojev zaposlovanja v turizmu in gostinstvu. Te pogodbe, o katerih se pogajajo sindikati (npr. Gewerkschaft) in združenja delodajalcev (npr. Avstrijska gospodarska zbornica - WKÖ), urejajo višino minimalne plače in povišanje plač, delovni čas, vključno s sezonskimi in prožnimi oblikami dela, pravice do dopusta in posebne dodatke (npr. božičnico in dodatek za dopust) ter nadurno delo in dodatke.

Avstrijski zakoni in delavskih pravic so pregledno predstavljene na spletu (Kollektivvertrag, n.d.), kar zagotavlja visoko stopnjo pravne varnosti in ozaveščanja o delavskih pravicah.

V Avstriji pisna pogodba o zaposlitvi ni obvezna, kolektivne pogodbe podrobno urejajo pravice in dolžnosti delavcev in 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 (začetek 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 (podobno kot slovenska) pozna pogodbe za določen in nedoločen čas, za polni ali skrajšan delovni čas, agencijsko delo, sezonsko delo (dovoljenja za sezonsko delo potrebujejo samo delavci tretjih držav), vajeništvo ter, česar ni v slovenskem sistemu, 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 polni delovni čas ali skrajšan delovni čas brez končnega datuma veljavnosti. 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.

Pogodbe za določen čas (Befristeter Arbeitsvertrag) vsebujejo končni datum veljavnosti pogodbe. Če je delavec in delodajalec ne obnovita, se delovno razmerje zaključi. Zaposleni uživajo enake pravice kot zaposleni za nedoločen čas med trajanjem zaposlitve (pravice socialnega zavarovanja in plačan dopust). Pogosto jih sklepajo sezonski delavci v turizmu (Regular Workers in Tourism, Agriculture and Forestry, n.d.). Sezonski delavci iz EU/EEA in Švice ne potrebujejo dovoljenj za zaposlitev v Avstriji (zaradi prostega trga dela v EU). Državljeni tretjih držav pa dobijo dovoljenje za sezonsko delo, če test trga dela AMS (Arbeitsmarktprüfung) pokaže, da v Avstriji ni ustreznega kandidata, če še ni presežena kvota izdanih dovoljenj za določen sektor, če delodajalec spoštuje veljavne plačne in delovne predpise in če delodajalec dokaže, da ima nastanitev za delavca v času sezone zaposlitve.

Načeloma je najdaljše obdobje za sezonsko delo šest mesecev. V obdobju dvanajstih mesecev se lahko na osnovi kvotnega dovoljenja sezonski delavci zaposlijo za največ devet mesecev (Regular Workers in Tourism, Agriculture and Forestry, n.d.).

Samostojni podjetnik oziroma pogodba za opravljanje storitve (Freie Dienstverträge) vključuje dela, ki jih delavec opravi za delodajalca, vendar se ne vključi v delodajalčevo organizacijsko strukturo in ostane »zunanji izvajalec dela«. Ta oblika dela običajno zajema dalj časa trajajoče delo. Delavec je (ne glede na uspeh) 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 (Regular Workers in Tourism, Agriculture and Forestry, 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 običajno pogodba ne določa delovnih ur. Izvajalec je pri svojem delu samostojen (ni podrejen navodilom delodajalca) in delo ne sodi med »redno delo«, ki ga sicer opravljajo zaposleni (npr. vodja marketinške kampanje, izdelovalec spletnih strani itd.) (Regular Workers in Tourism, Agriculture and Forestry, 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 ureja delovne razmere. Običajen je 40-urni delovnik (8 ur dnevno, 5 dni na teden), lahko pa se delavec dogovori z delodajalcem za 10-urni delovnik, 4 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 urni delovnik dnevno oz. 50 urni delovnik tedensko. V obdobju 17 zaporednih tednih tedenska obremenitev delavca ne sme preseči 48 ur. Nadure so plačane 150% običajne urne postavke.

Nočno delo je delo med 22. in 5. uro. Nova kolektivna pogodba določa tale nadomestila za nočno delo: med polnočjo in 2. uro dodatek v višini tretjine povprečne nočne postavke, med 2. in 4. uro zjutraj dve tretjini povprečne nočne postavke, med 4. in 6. uro zjutraj pa 100% dodatek (New Collective Agreement in the Hotel and Catering Industry, n.d.).

Delavci so upravičeni do najmanj 11-urnega dnevnega počitka in 36-urnega počitka na teden (Living and Working Conditions, n.d.). Avstrijska zakonodaja in kolektivne pogodbe ne zagotavljajo povračil stroškov dela in plačanega odmora za malico.

Avstrija nima zakonsko zagotovljene višine minimalne plače, zato se določa s pogajanjem v kolektivnih pogodbah za vsak sektor posebej. Avstrijsko socialno partnerstvo je bipartitno, v pogajanjih za kolektivne pogodbe sodelujeta zbornica delodajalcev in sindikati posameznega sektorja. Kolektivne pogodbe pokrivajo 98% zaposlenih v Avstriji.

Zadnja kolektivna pogodba je postala veljavna 1. novembra 2024, ko je bilo s kolektivno pogodbo določeno, da je minimalna plača v turističnem sektorju €2000 na mesec. Prvega maja 2025 se minimalna plača v turističnem sektorju poviša za 6%, mesec pozneje pa še za 2%. Ta kolektivna pogodba določa tudi pravico turističnih delavcev do enega prostega vikenda na mesec. Dovoljenih je šest zaporednih delovnih dni na teden, za tem morata biti dva dneva prosta. Če ni mogoče zagotoviti dveh dni počitka, delavcu pripada 50% nadomestilo za petino svojega delovnega časa. Zaposleni imajo 12 prostih tedaj na leto, eno soboto in en ponedeljek. Če se dopust prekriva z dela prostim dnevom (državnim praznikom), so delavci upravičeni do nadomestila.

Zaposleni za določen čas lahko sklenejo pogodbo za največ 9 mesecev. Zaposleni s krajšim delovnim časom imajo enake pravice kakor zaposleni s polnim delovnim časom, poleg tega dobijo tudi dodatek za vsako naduro. Kdor opravlja delo med polnočjo in 6. uro zjutraj, ima pravico do dodatka in »posebnega« izplačila ob božiču, četudi je delal ponoči samo en mesec, jubilejni dodatek pa se lahko pretvori tudi v dodatne odmore »zaradi utrujenosti« (Austria - New Agreement for Hotels and Catering - April 30, 2024, n.d.).

Ugodnejša kolektivna pogodba je bila sklenjena za zaposlene v podjetju JUFA Hotels, ki daje delavcem dodatnih €100 mesečno poleg zagotovljene plače po turistični kolektivni pogodbi. Poleg tega izkušenim delavcem pripada povišanje v višini dodatnih €100 po dveh, petih in desetih letih zaposlitve. Nedeljsko delo je nagrajeno z dodatnimi 25% plačila na uro. Po šestih letih zaposlitve pri delodajalcu so delavcem zagotovljeni dodatni dnevi dopusta in dodatni šesti teden dopusta po 15 letih zaposlitve pri delodajalcu (ki sicer delavcem po kolektivni pogodbi na ravni sektorja pripada po 25 letih) (JUFA Hotels Collective Agreement, n.d.).

Nadzor izvaja Delovni inšpektorat (Arbeitinspektion) oziroma njegovi sektorski oddelki (Arbeitinspektion, n.d.), ki ima v Avstriji že stoletno tradicijo.

Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah

V članku »Operational Characteristics of Leisure-Seasonal Hotels in Austria with Emphasis on Human Resources« (Martos et al., n.d.) avtorji Janos Andras Martos, Judit Grotte in Zoltan Szabo obravnavajo izzive in strategije upravljanja človeških virov v avstrijskem sezonskem hotelirstvu. Študija opredeljuje nihanje v povpraševanju, nestabilnost zaposlovanja in ohranjanje delovne sile kot ključna vprašanja, ki vplivajo na upravljanje z viri v sezonskih hotelih, predvsem v avstrijskih zimsko-športnih in poletnih turističnih destinacijah.

Raziskava vzame za glavni izziv veliko fluktuacijo sezonskih delavcev, ki povzroča spreminjajočo se kakovost storitev. Številni zaposleni 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 vrzel, vendar 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, da bi obdržali usposobljeno osebje 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), objavljen v reviji *Transition Studies Review* maja 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 osredotoči 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 se 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, 2020b) 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 (podobno kot v Sloveniji), ki oceni, ali je delovno mesto mogoče zapolniti z domačimi delavci. 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 uveljavljenim 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. Avtorji so poročali 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*.

Anna Burton, Sabine Ehn-Fragner, Gerhard Streicher, Peter Laimer, & Rebecca Daul. (2024). *Impact of COVID-19 on the Austrian Tourism and Leisure Industry in 2023* (str. 50). Federal Ministry of Agriculture, Regions and Tourism, Austrian Institute of Economic Research Statistics Austria. <https://www.wifo.ac.at/en/news/die-oesterreichische-tourismus-und-freizeitwirtschaft-im-jahr-2023/>

Annual Tourism Report (str. 14). (2012). European Commission. https://aei.pitt.edu/53095/1/austria_report_2012_en.pdf

Arbeitsinspektion. (n.d.). *Homepage der Arbeitsinspektion*. Arbeitsinspektion. (3.2.2025). <https://www.arbeitsinspektion.gv.at/index.html>

Austria: Minimum wage country profile. (2024). Eurofound50. https://www.eurofound.europa.eu/en/topic/minimum-wage/austria?utm_source=chatgpt.com

Austria—New agreement for hotels and catering (30.4.2024). WageIndicator Foundation. (5.3.2025) <https://wageindicator.org/labour-laws/collective-bargaining/2024/austria-new-agreement-for-hotels-and-catering-april-30-2024>

Bundessparte Tourismus und Freizeitwirtschaft—Dienststellenkontakt. (2024). [Government]. wko.at. <https://www.wko.at>

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* [Government]. National Data. <https://www.bmaw.gv.at/en/Topics/tourism/tourism-statistics/national-data.html>

Federal Ministry of Labour and Economy, Republic of Austria. (2024). *National Tourism Funding*. Bundesministerium Für Arbeit Und Wirtschaft. <https://www.bmaw.gv.at/en/Topics/tourism/tourism-governance/national-tourism-funding.html>

Federal Ministry Republic of Austria for 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. (2020a). Seasonal Workers from Third Countries in Austria. *National Contact Point Austria in the European Migration Network International Organization for Migration, Country Office for Austria*, 42.

Humer, L., & Spiegelfeld, A. (2020b). *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 Hotels collective agreement -. (n.d.). (4.3.2025). <https://www.jufahotels.com/en/collective-agreement/>

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

Living and working conditions: Austria - European Union. (n.d.). (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. (n.d.). Operational Characteristics of Leisure-Seasonal Hotels in Austria with Emphasis on Human Resources. *Applied Sectoral Policies*, 39–58.

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

ÖHT Tourismus bank. (2025). Österreichische Hotel- und Tourismusbank. <https://www.oeht.at/>

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

RIS - Angestelltengesetz, BGBl. I Nr. 11/2024, Bundesrecht konsolidiert, NR: GP XXVII IA 3871/A AB 2453 S. 252. BR: AB 11435 S. 964. 252,964 (2024).
<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008069>

RIS - Arbeitsruhegesetz, BGBl. I Nr. 58/2022, Bundesrecht, NR: GP XXVII RV 1331 AB 1404 S. 149. BR: AB 10920 S. 939. 149,939 (2022).
<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008541>

RIS - Arbeitszeitgesetz, No. GP XXVII IA 3743/A AB 2391 p. 243. BR: 11357 AB 11373 P. 962.), Bundesrecht konsolidiert, 243 (2023).
<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008238>

RIS - Gewerbeordnung, BGBl. I Nr. 150/2024, Bundesrecht konsolidiert, 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>

RIS - Gleichbehandlungsgesetz, BGBl. I Nr. 115/2023, Bundesrecht konsolidiert, NR: GP XXVII IA 3478/A AB 2181 S. 230. BR: 11296 AB 11301 S. 958. 230,958 (2023).
<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20003395>

Tomandl, T. (2006). Austria and Labour in Future Europe. *Transition Studies Review*, 13(1), 58–63. <https://doi.org/10.1007/s11300-006-0090-3>

Tourismus und Verkehr. (21.6.2024). Statistik Austria.
<https://www.statistik.at/statistiken/tourismus-und-verkehr>

Urlaub & Reisen in Österreich: Infos vom offiziellen Reiseführer der Österreich Werbung. (n.d.). B2B Austria. (4.5.2025). <https://b2b.austria.info/de/>

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 tržnocomunikacijske 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 vse 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 po zmanjšani davčni osnovi, 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 različnimi 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 turističnorazvojni 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 madžarska vlada vseeno odločila znižati kvoto izdanih delovnih dovoljenj leta 2025 na 35.000 dovoljenj (leta 2024 je bila kvota 65.000 delovnih dovoljenj in leta 2023 81.000). Hkrati je omejila seznam držav, katerih delavci lahko dobijo 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

neevropskih kontinentov. Niso pa se spremenili predpisi o sezonskem delu ali samozaposlitvi tujcev (oblika dela, ki je najpogostejša med dostavljavci hrane). Na osnovi Nacionalne kartice pa 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 institucije 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 diplomo 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. Dopašča pa tudi veliko fleksibilnosti pri odpušćanju, saj je izguba zaupanja v zaposlenega eden izmed upravićenih razlogov za odpušćanje (Meszmann, 2016: 11).

Nismo našli raziskave, ki bi obravnavala specifičnosti zaposlovanja v turistićnem 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 manjšo 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 plaća samo pavšalni davek okoli €3 na dan, delavec pa ni upravićen do socialnih zavarovanj. To delo je sicer omejeno na 15 dni na mesec ali 90 dni na leto. Za namećek plaćilo znaša le 85% minimalne plaće (Meszmann, 2016: 10). Te vrste zaposlovanja 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 glavni 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 medčloveško občevanje. 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 (denimo, 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, <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 2022 bilo v turizmu in gostinstvu 91.400 zaposlenih, kar je predstavljalo 6,5% vseh zaposlitev. Čeprav je to pomenilo okrevanje po letu 2020, ko je bilo v turizmu zaposlenih le 78.500 delavcev, je bila zaposlenost v tem sektorju še vedno 6% pod ravno pred pandemijo leta 2019 (91.500 delovnih mest). Leta 2023 je turizem prispeval 65,4% izvoza storitev in ustvaril 98.400 delovnih mest oziroma 6,8% vseh zaposlitev. Še leta 2019 je sektor prispeval €5,1 milijarde, kar je pomenilo 11,3% hrvaške bruto dodane vrednosti (BDV). Hrvaška je leta 2022 sprejela 15,3 milijona mednarodnih turistov, ki so bivali v komercialnih nastanitvah, kar je 88,3% obsega iz leta 2019, in si je znatno opomogla (od 5,5 milijona v letu 2020). Ta pritek turistov je ustvaril €13,1 milijarde prihodkov od mednarodnega turizma, kar je za 24% preseglo prihodke iz leta 2019. Najpomembnejši mednarodni trgi v tem letu so bili Nemčija (21%), Avstrija (9%) in Slovenija (9%). Leta 2023 je Hrvaška stopila v schengensko območje in euro območje, kar je še olajšala potovanje, saj je odpravila negotovost menjalnih tečajev ter omogočilo hitrejša potovanja. Tega leta je država zabeležila 17 milijonov mednarodnih turističnih prihodov, kar je 10% več kot leta 2022. Povečal se je tudi domači turizem, saj je leta 2023 komercialne nastanitve uporabilo 2,6 milijona domačih turistov - 7,6-odstotno povečanje glede na leto 2022 in 10,8-odstotno povečanje glede na podatke pred pandemijo (*OECD Tourism Trends and Policies 2024, 2024*).

Državno upravljanje turizma z glavnimi cilji

Hrvaško upravljanje s turizmom 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 in drugo. Regije (županije) so, med drugim, odgovorne za promocijo regionalnih turističnih destinacij na nacionalni ravni. V pristojnosti občine (općine, gradovi) je upravljanje javne turistične infrastrukture in zagotavljanje pogojev za razvoj turizma na svojem območju (*CoR - Croatia Tourism, 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 mora za regionalne in lokalne enote samouprave, ki so razvrščene v kategorijo I in II. turistične razvitosti (ITR), strateški dokument upravljanja z destinacijo temeljiti na sprejemni zmogljivosti, kar neposredno naslavlja problem turistične preobremenjenosti (Ministarstvo turizma i sporta, n.d.).

Hrvatska turistička zajednica (Hrvaška turistična zveza, HTZ) je nacionalna organizacija, ki je odgovorna za promocijo hrvaškega turizma (*Business HTZ*, n.d.). Njene pristojnosti so oblikovanje nacionalne turistične strategije, usklajevanje regionalnih in lokalnih turističnih organizacij in promocijske kampanje. Njen cilj je narediti Hrvaško za konkurenčno svetovno destinacijo. HTZ sodeluje z Ministrstvom za turizem in šport pri usklajevanju nacionalne turistične politike (Statut Hrvatske turističke zajednice, n.d.). 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. Tiste, ki so povezane v formalne zveze, se financirajo tudi iz razpisov Hrvaške turistične zveze (*Udruživanje Turističkih Zajednica*, n.d.). Delovanje društev in zvez ureja Zakon o turističnih društvih in o promociji hrvaškega turizma (Zakon o Turističkim Zajednicama i Promicanju Hrvatskog Turizma, 2019).

Vlaganje, financiranje in finančne ugodnosti ureja Zakon o turizmu (Zakon o turizmu, NN 156/2023, 2024) in določa nižjo stopnjo davka na dobiček, nižje nadomestilo za upravljanje z neaktivno lastnino Republike Hrvaške ter 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 (Hbor, n.d.).

Od vstopa v EU je Hrvaška tudi prejemnica EU sredstev in upravičena kandidatka na evropskih razpisih za razvoj turizma (programi 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 o radu - Zakon.hr, 2023). Več kolektivnih pogodb pokriva turistično dejavnost: Kolektivna pogodba gostinstva (Kolektivni ugovor ugostiteljstva) (Kolektivni Ugovor Ugostiteljstva, 2024a), Kolektivna pogodba za potovalne agencije (Kolektivni ugovor za putničke agencije) z dodatkom in druge pogodbe.

Sindikata turizma in storitev Hrvaške (*Sindikat 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 (*Sindikat Istre, Kvarnera i Dalmacije*, SIKD), ki je dejaven predvsem v obalnih regijah Hrvaške. Oba sindikata sta reprezentativna in vstopata v kolektivna pogajanja na strani delavcev (Draskovic et al., 2022).

Osnovna pogodba o zaposlitvi je pogodba za nedoločen čas, ki omogoča stabilnost, plačane dneve bolniške odsotnosti, plačan dopust, zdravstveno in socialno varstvo. Pogodba za določen čas je omejena na 3 leta, razen v primeru sezonskega dela s prerazporeditvijo delovnega časa, ki se lahko sklene za neprekinjeno obdobje več kot treh let. S kolektivno pogodbo je dogovorjeno, da mora delodajalec delavcu, s katerim ima sklenjeno pogodbo za določen čas, nuditi enake pogoje dela kot delavcem, ki imajo sklenjeno pogodbo za nedoločen čas.

Pogodba za polni delovni čas obsega 40-urni tedenski delovnik, največ 6 dni v tednu. Dnevni delovni čas se lahko razporedi v več izmenah in neenakomerno razporejen delovni čas. Za dvoizmensko (in večizmensko) delo se šteje delovnik z več kot enourno prekinitevjo.

Za bolj obremenjena delovna mesta, za katere delodajalec ne more zagotoviti varstvo zdravja in varnosti pri delu, mora biti delovnik ustrezno krajši glede na (ne)varnost delovnega mesta, preostanek delovnika pa mora biti delavec prerazporejen na delovna mesta brez vpliva na zdravje.

Običajen delovni čas je 8 ur dnevno, 40 ur tedensko, največ 6 dni v tednu. V delovni čas je všteti 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 prerazporedi tako, da določeno obdobje delovnik traja dlje (vendar največ 6 mesecev in ne več kot 60 ur tedensko in le s pisnim soglasjem delavca), drugo obdobje pa je delovnik krajši. Povprečni delovni čas pa ne sme presegati polnega delovnega časa v referenčnem obdobju 12 mesecev. Če delodajalec delavcu ne zagotovi izrabe presežnih delovnih ur v manj obremenjenem delu leta, mu je dolžan presežne ure izplačati kot nadure.

Nadure so sicer omejene na 10 ur tedensko in 180 ur letno (oziroma 250 ur glede na kolektivno pogodbo). 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 polnoletni delavec, če opravlja delo v dveh ali več izmenah ali če to zahteva intenzivnost dela v določenem obdobju (turistična sezona, posebni dogodki ipd.), krajši 8-urni dnevni počitek. Delavcu je treba pozneje omogočiti izrabo nadomestnega dnevnega počitka.

V delovnem tednu ima delavec pravico do počitka najmanj v trajanju 24 ur neprekinjeno. Mladoletni delavec pa mora imeti možnost počitka vsaj 48 ur neprekinjeno. Če to ni mogoče, mu je delodajalec dolžan zagotoviti počitek takoj po zaključenem delovniku. 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 je delo, ki ga opravi delavec med 22. uro zvečer in 6. uro zjutraj. Omejeno je na 8 ur dnevno in 40 ur tedensko, ne sme pa preseči povprečno 8 ur dnevno v 7-dnevnem delovnem tednu. Delodajalec je dolžan delavca, ki dela v nočnih izmenah, redno pošiljati na zdravstvene preglede. Delavcu mora biti omogočen počitek 12 neprekinjenih ur po koncu delovnika in tedenski počitek najmanj 24 ur neprekinjeno. Nočno delo ni dovoljeno mladoletnim osebam in nosečnicam, razen če kolektivne pogodbe določajo izjeme, denimo, v primeru zavodov za kulturo (gledališče), dogodkov (koncerti) ipd. Delodajalec tudi potrebuje soglasje delovnega inšpektorata in dovoljenje staršev. Dodatek za nočno delo je odvisen od pristojnih kolektivnih pogodb, vendar ne sme biti nižji od 30%.

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

Kolektivna pogodba določa tudi dodatke za terensko delo (delo zunaj sedeža delodajalca) in bivanje v drugem kraju z vračilom stroškov prevoza in dnevnic (Kolektivni Ugovor Ugostiteljstva, 2024b).

Agencijsko delo je v turizmu sorazmerno razširjeno, pri čemer agencije delujejo kot 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 za to dejavnost pri pristojnem ministrstvu.

Sezonsko delo je tipični in zelo razširjen način zaposlovanja na Hrvaškem zaradi sezone narave turizma (obalni turizem). Do letos je bil dovoljen status »stalnega sezonskega delavca«, kar je pomenilo, da so bili pri delodajalcu zaposleni 9 mesecev, preostale 3 mesece pa so prejeli socialno pomoč. V tem primeru so bili delavci brez pokojninskega zavarovanja v času, ko niso delali. Ukinitve statusa »stalni sezonski delavec« so nadomestili z možnostjo, da se te osebe zaposli pri istih delodajalcih prek ukrepov aktivne politike zaposlovanja. Hrvaški Zavod za zaposlovanje (Hrvatski zavod za zapošljavanje) je uvedel subvencije, do katerih so upravičeni delodajalci, ki imajo zaposlene sezonske delavce. Subvencija je namenjena delodajalcu v višini 100% stroškov pokojninskega zavarovanja za prve tri mesece in nato še 50% kritja stroškov v naslednjih treh mesecih. Za čas, ko ne dela, delavcu pripada denarna pomoč v odstotku plače (Hrvatski zavod za zapošljavanje, 2024).

Tuji sezonski delavci, se pravi, državljani tretjih držav, lahko opravljajo sezonsko delo na osnovi delovne vize za največ 9 mesecev v obdobju 12 mesecev (Evropska Unija, n.d.). Delodajalec jim mora zagotoviti primerno nastanitev, kjer bivajo na podlagi najemne pogodbe, ki jo sklenejo z zaposlovalcem. Najemnina se ne sme pobotati s plačo (ne sme se 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, n.d.). Največ delavcev iz tretjih držav prihaja iz Bosne in Hercegovine, Črne Gore, Makedonije, Nepala, Indije, Bangladeša in Filipinov (L.P., 2025).

Politika zaposlovanja se usmerja v privabljanje študentov in dijakov za zaposlitve v turizmu (L.P., 2025).

Problemi zaposlovanja, kot so predstavljeni v raziskavah

Prvi prispevek »Izzivi, priložnosti in pričakovanja zaposlenih žensk iz Azije, ki delajo v turistični industriji na Hrvaškem« (Marković Vukadin et al., 2024) raziskuje večplastne izkušnje žensk iz Azije, ki so zaposlene v hrvaškem turističnem in gostinskem sektorju v širšem kontekstu delovnih migracij v Evropski uniji. Raziskava naslavlja 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.

Turistična industrija v Evropi, zlasti pa na Hrvaškem, je močno odvisna od sezone in pogosto nizkokvalificirane delovne sile. 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 specifično ukvarja z delavkami iz Azije, ki imajo osrednjo, a premalo raziskano vlogo v turistični delovni sili. Proučiti želi, ali so se izpolnila njihova pričakovanja ekonomske mobilnosti, stabilnosti zaposlitve in osebne varnosti.

Študija je uporabila mešane metode kvantitativne analize (statistične podatke Eurostat, OECD, Svetovne banke in hrvaškega statističnega urada za identifikacijo trendov na področju delovnih migracij zunaj EU in izdajanja delovnih dovoljenj), ki je razkrila, da je bilo leta 2023 na Hrvaškem izdanih več kot 172.000 delovnih dovoljenj, od tega 45.868 za turistični sektor in 63.935 za osebe iz Azije. To ponazarja 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 varnost zaposlitve kot v matični državi. Na njihove odločitve so vplivali tudi članstvo v EU, varnejši delovni pogoji in možnost prihodnje mobilnosti znotraj EU. Za nekatere je Hrvaška tako odskočna deska kot tudi dolgoročni cilj.

Udeleženke so poročale o jezikovnih ovirah, ki jim otežujejo socialno vključevanje in napredovanje na delovnem mestu, o diskriminaciji na delovnem mestu (delale so na nizkokvalificiranih delovnih mestih, ker jim ni bila priznana izobrazba), o razlikah v delovni kulturi in spolni dinamiki, o zamudah in zapletih pri pridobivanju delovnih dovoljenj ter podaljševanju dovoljenj, o težavah pri usklajevanju poklicnega in zasebnega življenja, zlasti pri ženskah z močnimi družinskimi vezmi (pomanjkanje stikov z družino je povzročalo čustvene napetosti). Poročale so o razlikah v dohodkih med spoloma in manjših možnostih za poklicno napredovanje v primerjavi z moškimi s prav tako migrantskim ozadjem. Kulturne norme in obveznosti so dodatno omejevale njihovo mobilnost. Nekatere ženske so izrazile razočaranje, ker niso mogle opravljati svojih poklicev (ekonomistke in psihologinje) in 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 svoje kulturne razlike cenile kot prednosti in ugotavljale, da njihova dediščina in delovna etika izboljšujeta turistično izkušnjo gostov.

Druga študija »Merjenje kakovosti delovnih pogojev in namer sezonskih delavcev v gostinstvu na Hrvaškem« (Laškarin Ažić et al., 2022) raziskuje medsebojni vpliv med kakovostjo delovnih pogojev in vedenjskimi namerami - kot je namera vrnitve ali priporočila - med sezonskimi delavci na Hrvaškem. V kontekstu izjemne sezonskosti hrvaškega turističnega sektorja, ki se zlasti v poletnih mesecih močno opira na začasno delovno silo, je cilj študije odpreti pogled na to, kako kakovost dela vpliva na zadovoljstvo delavcev in njihove prihodnje odločitve o zaposlitvi.

Raziskave zadovoljstva z delom med sezonskimi delavci niso novost. Ta raziskava je vendarle inovativna, ker se osredotoča na merjenje objektivne kakovosti delovnih pogojev. Na podlagi Evropske raziskave o delovnih pogojih (EWCS) avtorji želijo razviti kontekstu primerno lestvico za ocenjevanje delovnih pogojev v hrvaškem gostinskem sektorju in proučiti povezavo med delovnimi pogoji in vedenjskimi namerami delavcev.

Teoretična podlaga opisuje kakovost dela 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 MSQ in JDI, vendar so te bolj osredotočene na subjektivne izkušnje kot na objektivne delovne pogoje, ki jih ta študija neposredno obravnava.

Avtorji so uporabili kvantitativno metodologijo, z uporabo spremenjenega instrumenta EWCS. Anketa je bila izvedena prek spleta med novembrom 2020 in marcem 2021 in je bila namenjena sezonskim delavcem, ki so v poletni sezoni 2020 delali v hotelskih nastanitvah ali gostinskih obratih. 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. 66,8% je bilo žensk, večinoma starih od 21 do 25 let, s srednješolsko izobrazbo in predvsem študentskih sezonskih delavcev), raziskovalno faktorsko analizo (EFA) za opredelitev ključnih razsežnosti kakovosti dela, regresijsko analizo za ugotavljanje, kako ti dejavniki in demografske spremenljivke vplivajo na namero o vrnitvi ali priporočitvi delovnega mesta naprej. EFA je izluščila pet ključnih dimenzij delovnih pogojev: (1) fizični vidik – na primer hitro delo, dvigovanje težkih predmetov, izpostavljenost vročini, (2) priložnosti za samoizpolnitev – potencial osebne in

karijerne rasti, (3) denarni vidik – pošteno plačilo, vključno z nadurami in nadomestilom za dopust, (4) vpliv na zdravje – posledice dela na duševno in fizično zdravje, (5) samoodločanje – 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 pogostejše priporočali svoje delo (od ust do ust). 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 ustno priporočanje kot na namen vrnitve. Negativni vplivi na zdravje so zmanjšali pripravljenost za priporočanje ali vračanje. Študija ponuja praktičen model za ocenjevanje in izboljšanje sezonskega delovnega okolja, kar je zanimivo za menedžerje v gostinstvu. Izboljšanje priložnosti za učenje in napredovanje, zagotavljanje poštenega plačila, zmanjševanje zdravstvenih tveganj in večja avtonomija so povezani z večjim zadrževanjem zaposlenih na delovnem mestu (pri istem 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 v gostinstvu. Raziskovalci sklenejo, da boljši delovni pogoji ne samo izboljšajo dobro počutje zaposlenih, temveč vplivajo tudi na njihove odločitve, da se vrnejo in priporočijo zaposlitev, zaradi česar je bistvena strategija za trajnostno upravljanje delovne sile v turističnem sektorju.

Tretja 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 v hrvaškem gostinstvu. To je segment delovne sile, ki ga vse bolj nadomešča tuja delovna sila. Ker je Hrvaška vse bolj 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 naslavlja vse večje pomanjkanje delovne sile in raziskuje, kako lahko boljše razumevanje profilov delavcev pomaga pri tem, da delodajalci zadržijo delavci.

Za sezonsko zaposlovanje v hrvaškem gostinstvu so značilne velike delovne obremenitve, kratkotrajne pogodbe, nizke plače in omejene karijerne poti, kar pogosto povzroča beg zaposlenih. Literatura se v večinoma osredotoča na tuje (sezonske) delavce, katerih število se je v zadnjih letih močno povečalo, obravnavana 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 novo (stalno) zaposlitev. Avtorji so uporabili kvantitativni pristop z uporabo spletnega vprašalnika, prilagojenega Evropski raziskavi o delovnih pogojih (EWCS) in prilagojenega sezonski kakovosti delovnih razmer (SQWC). 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, nadure in regres), (4) vpliv na zdravje (fizična in duševna obremenitev), (5) možnost samostojnega odločanja (samostojnost in nadzor nad nalogami).

V sezonah 2022 in 2023 so zbrali 203 anket 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 sezonske 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 večjo avtonomijo, s poštenim plačilom in priložnostjo za rast. Poročali so o minimalnih zdravstvenih težavah in pokazali veliko pripravljenost, da se bodo vrnili ali si poiskali stalno zaposlitev v gostinstvu. Na namero o ponovni vrnitvi je pozitivno vplivala avtonomija pri delu in dohodek (nadurno delo, plačilo za dopust). Ali oseba namerava se 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 ogroženost 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 dojemanje kakovosti dela po objektivnih in subjektivnih dejavnikih.

Literatura:

Business HTZ. (n.d.). Hrvatska Turistička Zajednica (24.3.2025). <https://www.htz.hr/hr-HR/opce-informacije/o-nama>

CoR - Croatia Tourism. 24.3.2025). <https://portal.cor.europa.eu/divisionpowers/Pages/Croatia-Tourism.aspx>

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. (n.d.). *Upute o pravilima EU-a za zapošljavanje sezonskih radnika iz trećih zemalja.* Your Europe (25.3.2025), https://europa.eu/youreurope/business/human-resources/types-employment-arrangements/seasonal-workers-non-eu-countries/index_hr.htm

Hbor. (n.d.). *Turizam.* Hrvatska banka za obnovu i razvitak. (24.3.2025). <https://www.hbor.hr/>

Hrvatski zavod za zapošljavanje. (1.1.2024). *Stalni sezonac – Mjere.* <https://mjere.hzz.hr/mjere/stalni-sezonac-2024/>

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

Kolektivni Ugovor Ugostiteljstva, No. NN 39/2024, 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, Dora, & 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, Zidora, Krešić, Damir, & Grujo Vrkljan, Sanela. (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. (n.d.). *Alati za upravljanje razvojem turizma u destinaciji* [Government]. mint.hr. (24.3.2025, from <https://mint.gov.hr/alati-za-upravljanje-razvojem-turizma-u-destinaciji/23970>

OECD Tourism Trends and Policies 2024. (8.7.2024). OECD. https://www.oecd.org/en/publications/oecd-tourism-trends-and-policies-2024_80885d8b-en.html

Statut Hrvatske turističke zajednice, 842, 34 NN 34/2012. (24.3.2025). https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2012_03_34_842.html

Udruživanje turističkih zajednica. (n.d.). Mint.Hr. (24.3.2025). <https://mint.gov.hr/udruzivanje-turistickih-zajednica/20953>

Zakon o radu - Zakon.hr, No. 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 spodaj) od leta 2012 naprej pokaže, da so se absolutne vrednosti turistične dodane vrednosti med letoma 2012 in 2019 povečale s €1.162 na €1.635 milijonov. Delež turističnega BDP se je povečal s 4,9% leta 2012 na 5,4% leta 2019 (med pandemijo leta 2020 je padel na 3,3%). Podobno je delež turistične dodane vrednosti rahlo rasel do leta 2019, ko je dosegel 3,9% (leta 2020 je padel na 2,3%).

Tabela 1: Turistični bruto domači proizvod (BDP) in turistična dodana vrednost, mio €, %, Slovenija, večletno

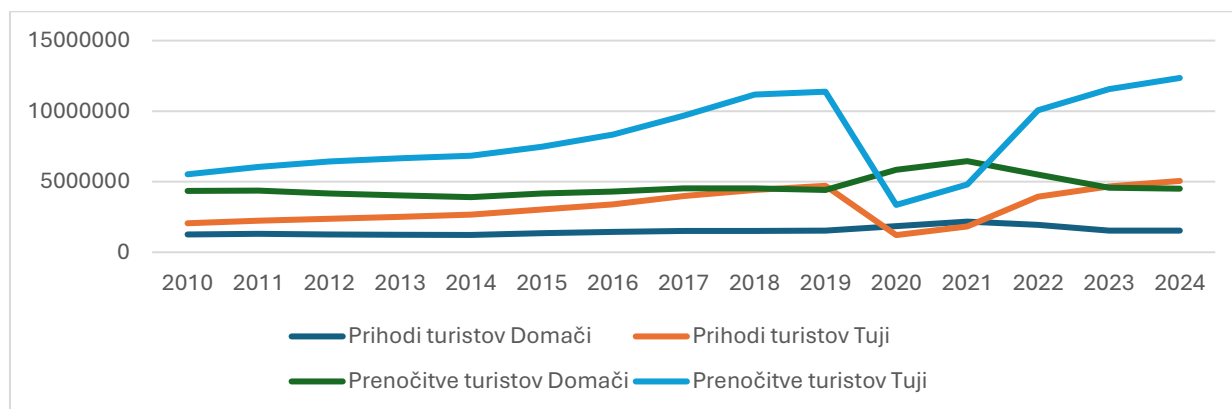
	2012	2014	2015	2017	2019	2020	Indeks rasti do leta 2019
Turistična dodana vrednost, mio €	1.162,10	1.182,10	1.224,70	1.463,20	1.635,90	951,7	1,4
Celotna dodana vrednost gospodarstva, mio €	31.211,20	32.203,40	33.604,80	37.366,40	42.328,50	41.480,40	1,4
Delež turistične dodane vrednosti, %	3,7	3,7	3,6	3,9	3,9	2,3	1,1
Turistični BDP, mio €	1.747,00	1.824,10	1.920,10	2.274,20	2.611,70	1.536,50	1,5
Celoten BDP gospodarstva, mio €	35.988,10	37.303,20	38.863,30	42.999,70	48.396,70	46.918,00	1,3
Delež turističnega BDP v celotnem BDP, %	4,9	4,9	4,9	5,3	5,4	3,3	1,1

Vir podatkov za izračune: SURS

Slovenski turizem je med letoma 2010 in 2019 izredno hitro rasel, predvsem zaradi nočitev tujih turistov (graf spodaj). 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		Indeks rasti med 2019 in 2024
Prihodi turistov	Domači	1527695		1529738		
	Tuji	4701878	75	5053536	77	
	Skupaj	6229573		6583274		1,06
Prenočitve turistov	Domači	4404565		4500172		
	Tuji	11370766	72	12352903	73	
	Skupaj	15775331		16853075		1,07

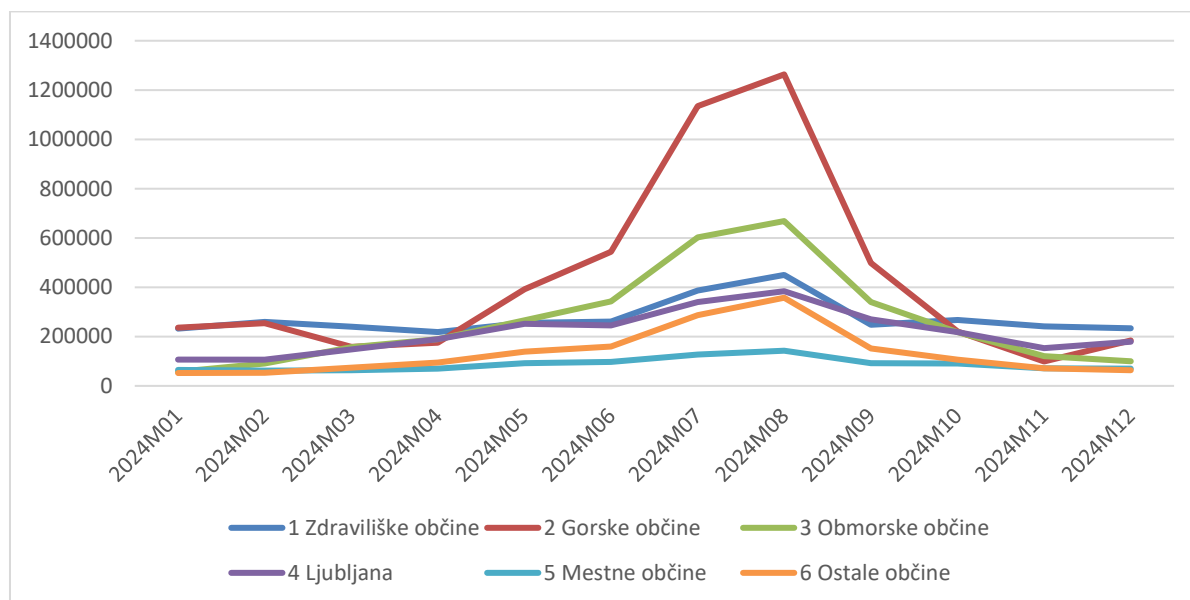
Vir podatkov za izračune: SURS

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 oprostitve 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, vključujoč turizem in gostinstvo, 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, denimo, Knežević Cvelbar & Ogorevc (2023) ocenjujeta, da je ukrep

zmanjšal potencialne ekonomske izgube v turističnem sektorju za okrog 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.

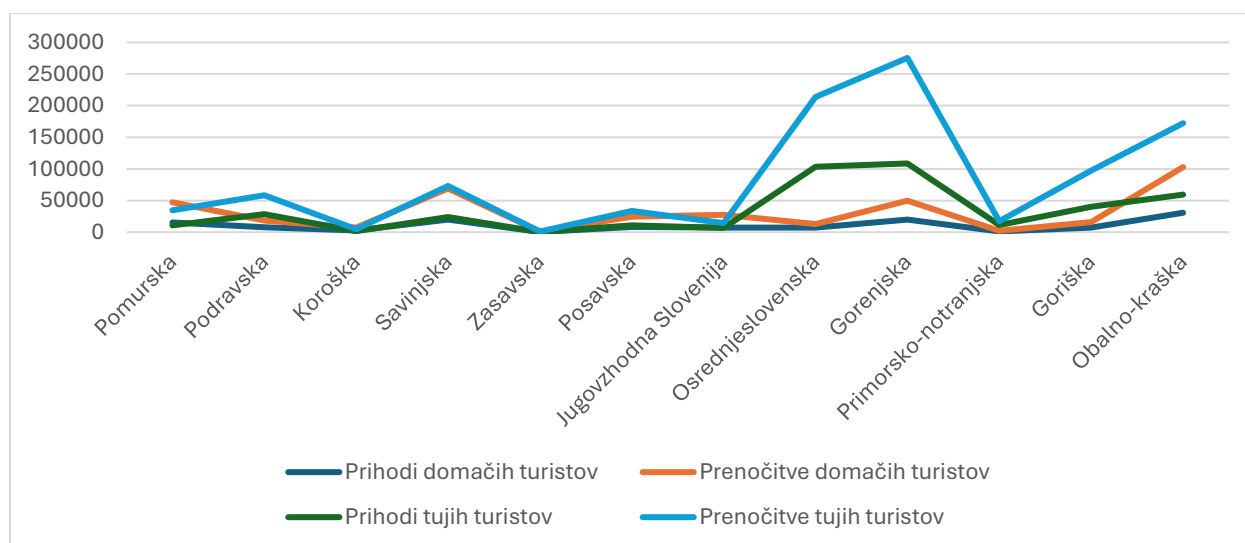
Slika 2: Sezonskost slovenskega turizma, prenočitve, vrsta turistične občine, mesečno, leto 2024



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 2023 že skoraj ena tretjina (28%) rezervirala nočitev prek platform. Med domačimi turisti je ta delež dosti nižji, vendar pa se kaže trend rasti tudi v tem segmentu (4% leta 2018 in 6% leta 2023).

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

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Indeks rasti
Domači vse prenočitve	4518695	4404565	5850018	6456686	5506772	4571527	1,0
Domači platforme	173771	187385	176592	157181	232840	262492	1,5
Delež %	4	4	3	2	4	6	
Tuji vse prenočitve	11176010	11370766	3354356	4794472	10075084	11553500	1,0
Tuji platforme	2015572	2396418	700519	1047190	2508123	3220068	1,6
Delež %	18	21	21	22	25	28	

Platforme: Airbnb, Booking, Expedia in Tripadvisor

Vir podatkov za izračune: SURS od Eurostat, predpostavka izračunov deležev: rezervacije prek platform so tudi uradno prijavljene in 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 še 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 kratkoročnih najemov. Vprašanje lokalnega turističnega razvoja je v večini slovenskih občin eno izmed strateških področij, 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 udeležil. Vendar je ta problem dobil večje mesto 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 spodaj): 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).

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	Študentska 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 uravnoveženega delovnega okolja (vavčer za kadrovsko-organizacijsko preobrazbo turističnih podjetij)
	UKREP 3.2.4	Odprta 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)

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 poglobljeno 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).

Medtem ko so v strategiji zakonodajni ukrepi za vključevanje tuje sezonske 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 delovnoppravna 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, minimalno 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 kadrovskih 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).

Pravna ureditev in specifičnosti zaposlovanja v gostinstvu in turizmu

Delovnoppravni 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, kolektivne pogodbe podjetij 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 leta 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)

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 nacionalno 20% sindikaliziranostjo. Vendar ta odstotek ne upošteva številnih, ki opravljajo delo zunaj delovnega razmerja, kot so samozaposleni in študenti.

V turizmu in gostinstvu se za potrebe sezonskega dela s slovenskimi državljani 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. V skladu z veljavno nacionalno strategijo turizma (ukrep 3.1.5) je v postopku sprejemanja zakon, ki bo dovoljeval sezonsko delo za državljane tretjih držav. Po tem predlogu se bo možnost sezonskega dela v kmetijstvu in gozdarstvu razširila še na dejavnost gostinstva in turizma.

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 rekreacijske storitve) zaposluje okoli 7% delovne sile v Sloveniji. Ta delež se je povečal s 5,95% leta 2019 na 7,03% leta 2021. 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% leta 2019, toda leta 2020 padel na 3,84%.

Tabela 4: Skupno število zaposlenih v izbranih dejavnostih in število zaposlenih neposredno povezanih s turizmom, Slovenija, večletno, turistični satelitski račun

	2012	2014	2015	2017	2019	2020	Indeks rasti do leta 2019
Skupno število zaposlenih v dejavnostih*	54944	58327	60490	65741	71729	68705	1,3
Delež od vseh zaposlenih v državi%	5,95	6,36	6,60	6,86	7,30	7,03	1,2
Število neposredno povezanih s turizmom	29379	30573	32165	35877	39305	37567	1,3
Delež od vseh zaposlenih v državi%	3,18	3,33	3,51	3,74	4,00	3,84	1,3

*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

Vir podatkov za izračune: SURS

Primerjava med dejavnostmi pokaže, da je daleč največ zaposlitev v strežbi hrane in pijač (40%), sledijo nastanitvene storitve (20%), kulturne storitve (15%), storitve prevoza (11%), 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. Po letu 2012 je sicer rahlo padel delež zaposlenih v strežbi hrane in pijač, delež zaposlenih v kulturi pa se je rahlo povečal.

Tabela 5: Število zaposlenih v s turizmom povezanih dejavnostih, Slovenija, večletno

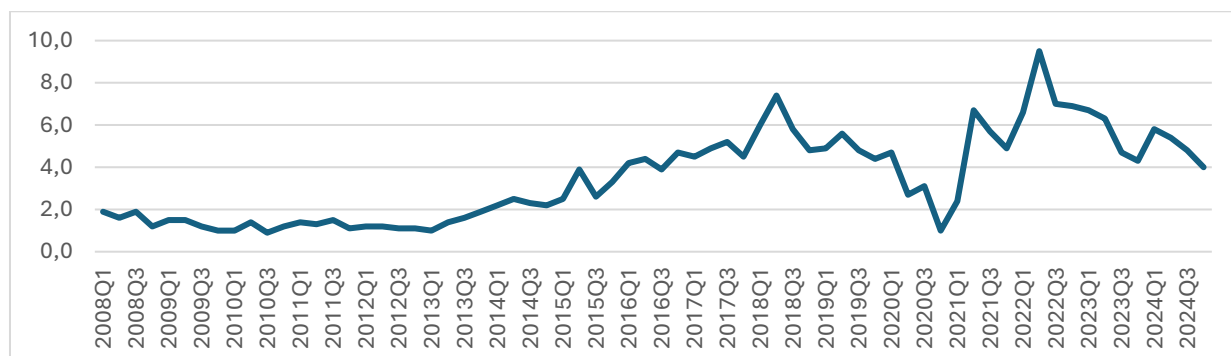
	2012	2014	2015	2017	2019	2020
Dejavnosti - SKUPAJ	54944	58327	60490	65741	71729	68705
	%	%	%	%	%	%
Strežba hrane in pijač	43	41	41	41	40	40
Nastanitvene storitve	18	18	18	18	20	20
Kulturne storitve	11	14	14	14	14	15
Storitve prevoza potnikov in najema prevoznih sredstev	13	12	12	12	11	11
Športne in rekreacijske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

Vir podatkov: SURS

Po pandemiji leta 2022 je 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, četrtletno, 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 6: 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 več žensko dela v gostinstvu in turizmu 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 7: 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.

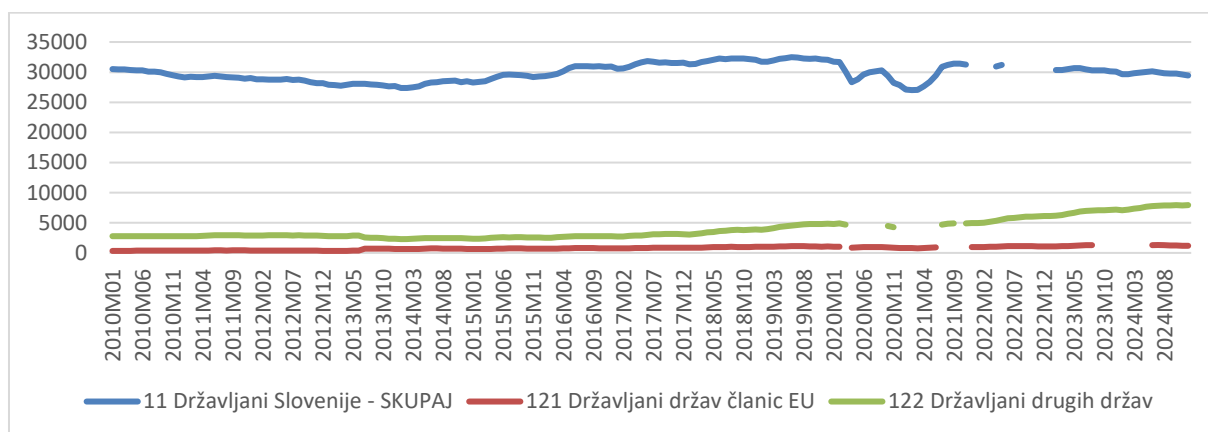
Tabela 8: Delovno aktivno prebivalstvo po državljanstvu, I gostinstvo, Slovenija, december 2017, 2019 in 2024

	2017M12		2019M12		2024M12	
		%				%
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



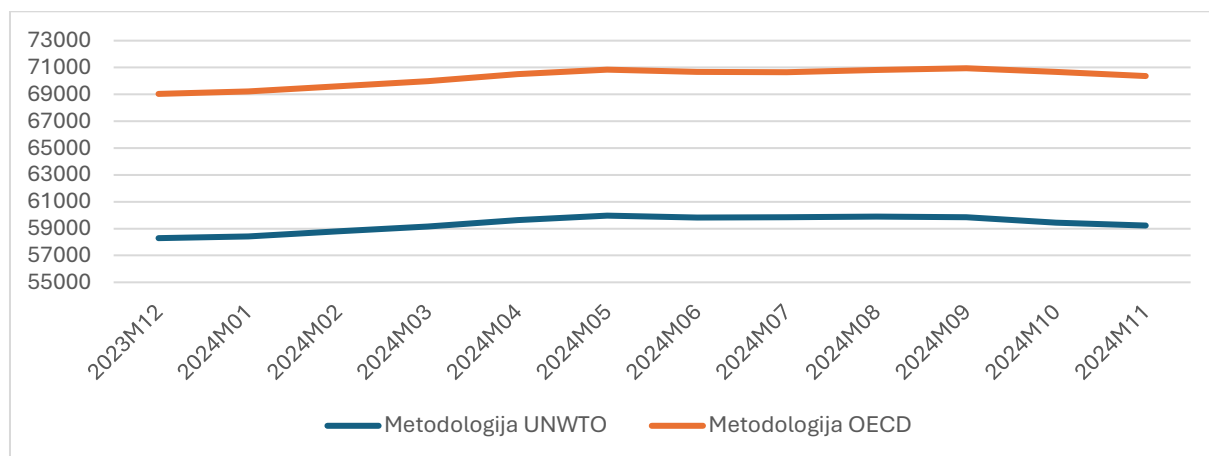
* Leta 2020 manjkajo podatki za vse tri skupine, leta 2024 pa za tuje državljane držav članic EU

Vir podatkov: SURS

Slovenski turizem je izrazito sezonski. Deloma se to odraža tudi v številu delovno aktivnega prebivalstva za celotno Slovenijo. 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

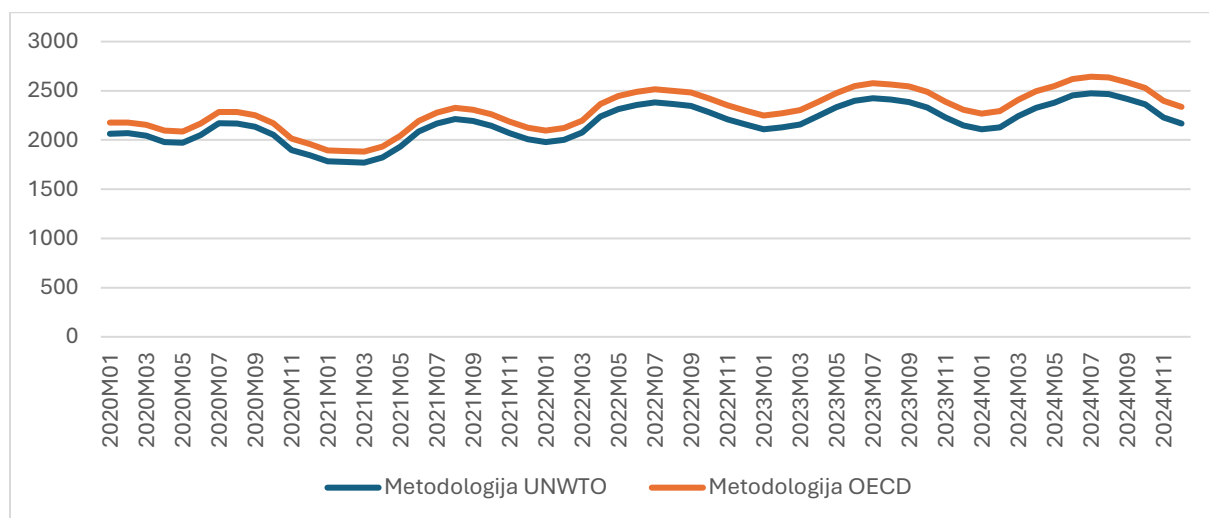


* Po metodologiji Svetovne turistične organizacije (UNWTO) se v turizmu uvrščajo delovno aktivne osebe iz naslednjih dejavnosti (po Standardni klasifikaciji dejavnosti– SKD 2008): dejavnost hotelov in podobnih nastanitvenih obratov, druge nastanitvene storitve, strežba hrane in pijače, prevoz potnikov, dejavnosti potovalnih agencij in druge z rezervacijami povezane dejavnosti, druge turistične dejavnosti. ** Po metodologiji Organizacije za gospodarsko sodelovanje in razvoj (OECD) se v turizmu uvrščajo delovno aktivne osebe iz naslednjih dejavnosti (SKD 2008): dejavnost hotelov in podobnih nastanitvenih obratov, strežba hrane in pijače, prevoz potnikov, podporne 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, 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, 2020–2020, metodologija UNWTO in OECD



Vir podatkov: SURS

V sodelovanju z Eurostatom (EU Labour Force Survey) SURS spremlja štiri področja delovnih razmer v tej panogi: negotovost zaposlitve, ki izhaja iz samozaposlitve in zaposlitve s krajšim delovnim časom, delež previsoko kvalificiranih, število delovnih ur in plačilo zaposlenim.

Dejavnost gostinstva in turizma ima nadpovprečen delež samozaposlenih. Konec leta 2024 je bilo med delovno aktivnimi prebivalci v gostinstvu 69% zaposlenih pri pravnih osebah, 18% pri fizičnih osebah (se pravi, s.p.) (skupaj torej 87% zaposlenih) in 13% samozaposlenih. Delež samozaposlenih je rahlo nad državnim povprečjem (11%). Pri tem 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 9: 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 pogosto.

V gostinstvu in turizmu je bil po podatkih Eurostata delež zaposlenih s krajšim delovnim časom 9,8% (glej tabelo spodaj). Ta delež je bil sicer najvišji leta 2015 (15,5%), ko je počasi padel 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 10: 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 11: 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 porabljenih sredstev za zaposlene in bruto poslovnega presežka iz podatkov turističnih satelitskih računov pokaže konstantno rast obeh vrednosti med letoma 2012 in 2019. Leta 2020 se pozitivna povezava med obojim prekine zaradi pandemije, takrat so se sredstva za zaposlene povečala, bruto poslovni presežek pa zmanjšal. Drugi pomemben trend, ki ga vidimo iz teh podatkov, je povečevanje razlike med bruto poslovnim presežkom in porabljenimi sredstvi za zaposlene do leta 2019.

Tabela 12: Primerjava porabljenih sredstev za zaposlene in bruto poslovnega presežka, mio €, turizem, letno

	2012	2014	2015	2017	2019	2020	Indeks rasti
Bruto poslovni presežek, mio €	25992,0	28233,6	30007,7	33034,3	36209,3	32672,5	1,26
Sredstva za zaposlene, mio €	37905,2	37691,6	38744,3	43499,2	50440,8	51545,8	1,36
Razmerje	0,69	0,75	0,77	0,76	0,72	0,63	

Vir podatkov za izračune: SURS

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, pri čemer pa noben od 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 13: 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 panogo skupaj 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 gre za zelo nizke plače, ki panogo uvrščajo na najnižje mesto med vsemi v državi. 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 14: 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 plačan o 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, tj. struktura plač, po kateri Slovenija poroča enkrat letno EU, za najbolj reprezentativen mesec oktobra pokaže, da je povprečna bruto plača v gostinstvu in turizmu med letoma 2010 in 2014 padla, do leta 2018 rastla in poskočila leta 2022. Predpostavlja se, da je bilo povečanje rezultat primanjkovanja delovne sile po pandemiji, vendar, kot opozarjamo zgoraj, je kljub temu še vedno veliko pod državnim povprečjem.

Tabela 15: 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 stimulativnega 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 podatkov o povprečni bruto plači s povprečjem v državi za leto 2022 na podlagi raziskovanja Struktura plač ponovno pokaže, da je dejavnost gostinstva močno pod državnim povprečjem po skoraj vseh dejavnikih, z izjemo povprečne višine izplačanih dodatkov za delo v posebnih pogojih, kjer je gostinstvo in turizem 8% nad državnim povprečjem, in povprečnega števila 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 stimulativenega dela plače (55% državnega povprečja). Pri tem je treba opozoriti, da so to podatki za leto 2022, ko je po podatkih prostih delovnih mest primanjkovalo okoli 10% delovne sile, po poročanju TGZS pa celo do 20%.

Tabela 16: 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 stimulativenega 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 17: 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 18: Delež plač po tipu izplačil, I gostinstvo, Slovenija, povprečje mesečno, 2023 in 2024

	I GOSTINSTVO
Delež plač za redna izplačila (%)	98,5
Delež plač za zaostala izplačila (%)	0,1
Delež plač za izredna izplačila (%)	1,4
Delež 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 se povprečja ostalih regij ne ravna po tem pravilu. 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 19: 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; Tkalčič, 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 20: 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 ravnesje 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 et al. (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. Díaz-Carrión et al. (2020) si rezultate razlagajo s pomočjo Sapirove (2006) tipologije evropskih socialnih modelov. Čeprav se države povsem ne prekrivajo s Sapirovo tipologijo, je po njihovi oceni prekrivanje zadostno, da razloži (ne)zadovoljstvo z nacionalnimi politikami fleksibilnosti proti varnosti zaposlitev. Poznejša predelava Sapirove tipologije (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 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., Edelheim, 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.
- Kanjuo-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. In M. B. Gačnik & M. R. Demir (Eds.), *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
- 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-let-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.

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*.

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

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.