МЕЃУНАРОДЕН СЛАВЈАНСКИ УНИВЕРЗИТЕТ
„ГАВРИЛО РОМАНОВИЧ ДЕРЖАВИН“
Свети Николе - Битола - РС Македонија



Факултет за безбедносно инженерство
Безбедност при работа

Втор циклус на студии
Студиска програма: Безбедност при работа

БЕЗБЕДНОСТ И ЗАШТИТА ПРИ РАБОТА ВО ХОТЕЛИ СО ПЕТ SВЕЗДИ И ПЕТ SВЕЗДИ СУПЕРИОР ВО СКОПСКИОТ РЕГИОН

Магистерски труд

Кандидат:
Михајло Итиќ
број на индекс М195012

Ментор:
проф. д-р. Слободан Бундалевски

Скопје, октомври 2023

ИЗЈАВА

Јас, Михајло Итиќ, изјавувам дека овој магистерски труд под наслов „Безбедност и заштита при работа во хотели со пет ѕвезди и со пет ѕвезди супериор во скопскиот регион“ е мој личен труд и посочените делови од текстот се соодветни и произлегуваат од назначената референца. Целиот труд и истражувањето на крајот од истиот е моја самостојна работа.

Скопје, 10.4.2022 година

Михајло Итиќ

број на индекс М195012

АПСТРАКТ

Безбедноста на работното место е сложено поле поврзано со безбедноста, здравјето и благосостојбата на луѓето при работа. Таа ја раскажува стратегијата и методите што се поставени за да се обезбеди здравје и безбедност на вработените на работното место. Целта на овој магистески труд е да потенцира дека безбедноста на работното место вклучува свесност на вработените поврзана со знаењето за основната безбедност, опасностите на работното место, ризиците поврзани со опасностите, спроведување неопходни безбедносни мерки, т.е. правила, прописи, процедури и планови дизајнирани со цел да се подобри безбедноста на работното место и да се минимизираат и да се стави крај на несаканите состојби.

За да ја откриеме состојбата за безбедноста и заштитата при работата во хотелите во пет ѕвезди и супериор со пет ѕвезди во скопскиот регион спроведовме истражување кое вклучи 110 вработени од овие хотели. За оваа цел беше креиран структуиран прашалник, составен од 33 прашања, поделени во 6 групи. Првата се однесува на демографските податоци на испитаникот и содржи 6 прашања. Следните 4 групи опфаќаат 26 прашања и се однесуваа конкретно на безбедноста и заштитата на вработените во овие хотели, односно на општата безбедност во хотелот, на личната безбедност на вработениот, на квалитетот на процедурите и системите и ангажираноста на менаџментот и последната група на прашања се однесува конкретно на несреќите и повредите што најчесто можат да се случат во ваквите хотели. Последната шестта група се состои од две прашања со можност за одговор од повеќе понудени опции и се однесува на најнебезбедното место за работа во хотелите и на најголемиот ризик фактор. Одговорите беа анализирани во SPSS везија 26.

Резултатите покажаа дека хотелите овозможуваат безбедна и сигурна работна средина и за работниците и за гостите, согласно сите четири анализирани аспекти на безбедноста.

Клучни зборови: безбедност и заштита при работа (БЗР), хотел, вработен, повреда.

ABSTRACT

Workplace safety is a complex field related to the safety, health and well-being of people at work. It describes the strategy and methods put in place to ensure the health and safety of employees in the workplace. The purpose of this master's thesis is to highlight that workplace safety includes employee awareness related to basic safety knowledge, workplace hazards, hazards-related risks, implementation of necessary safety measures, i.e. rules, regulations, procedures and plans designed to improve workplace safety and to minimize and ultimately eliminate undesirable conditions.

In order to find out the state of safety and security at work in 5-star and Superior 5-star hotels in the Skopje region, we conducted a survey that included 110 employees of these hotels. For this purpose, a structured questionnaire was created, consisting of 33 questions, divided into 6 groups. The first refers to the respondent's demographic data and contains 6 questions. The next 4 groups include 26 questions and related specifically to the safety and protection of the employees in these hotels, i.e. to the general safety in the hotel, to the personal safety of the employee, to the quality of the procedures and systems and the engagement of the management and the last group of questions refers specifically the accidents and injuries that can happen most often in such hotels. The last sixth group consists of two multiple-choice questions and refers to the most unsafe place to work in hotels and the biggest risk factor. The responses were analyzed in SPSS version 26.

The results showed that hotels provide a safe and secure working environment for both workers and guests, according to all four safety aspects analyzed.

Keywords: safety and protection at work (OSH), hotel, employee, injury.

СПИСОК НА ТАБЕЛИ

Табела 1. Извори на опасности..... 23
Табела 2. Опис на работната среди во хотелите, ризиците и можните последици по вработените 24
Табела 3. Ризик и превентивни мерки според работно место и работни активности во хотелите со 5 ѕвезди и Супериор со 5 ѕвезди 47
Табела 4. Преглед на хотели во Скопје со 5 и со Супериор со 5 ѕвезди 88
Табела 5. Возраст на испитаниците 93
Табела 6. Пол на испитанците 94
Табела 7. Образование на испитанците 94
Табела 8. Работна позиција на испитанците 95
Табела 9. Вработени во секторот за безбедност на хотелот 96
Табела 10. Оценка на општата безбедност за престој и работа 96
Табела 11. Оценка на личната безбедност и заштита при работа 97
Табела 12. Оценка на безбедносните мерки на хотелите.....97
Табела 13. Оценка на повредите и кризни ситуации во хотелите 98
Табела 14. Оценка на вкупната БЗР во хотелите 100
Табела 15. Разлики според пол.....101
Табела 16. Разлики според работа во сектор на безбедност 102
Табела 17. Разлики според возраст.....103
Табела 18. Разлики според работна позиција 104
Табела 19. Разлики според работен стаж 104
Табела 20. Разлики според степенот на образование 105
Табела 21. Корелации помеѓу пол, работна позиција и вреботеност во секторот за безбедност со аспектите на БЗР.....106
Табела 22. Корелации помеѓу возраста, работниот стаж во хотелот и образованието со аспектите на БЗР..... 108
Табела 23. Корелации помеѓу аспектите на БЗР.....109
Табела 24. Предикција за БЗР во хотелите 112
Табела 25. Испитување на моделот за предикција 114

Табела 26. Тестирање на хипотеза А и потхипотезите $А_1$, $А_2$ и $А_3$.....115
Табела 27. Тестирање на хипотеза Б и потхипотезите $Б_1$, $Б_2$ и $Б_3$.....116
Табела 28. Тестирање на хипотеза В и потхипотезите $В_1$, $В_2$ и $В_3$.....117
Табела 29. Тестирање на хипотеза Г и потхипотезите $Г_1$, $Г_2$ и $Г_3$.....118

СПИСОК НА СЛИКИ

Слика 1. Мапа за евакуација во хотел ,,Мериот ' Скопје.....78

СПИСОК НА КРАТЕНКИ

БЗР - Безбедност и заштита при работа
WHO - World Health Organization (Светска здравствена организација)
ILO - International Labour Organization Меѓународна организација на трудот)
OHS - Occupational Health and Safety (Здравје и безбедност при работа)
МЗЗР - Македонското здружение за заштита при работа

ЕАБЗР - Европската агенција за безбедност и здравје при работа организација

СОДРЖИНА

АПСТРАКТ.....2
ABSTRACT.....3
ВОВЕД.....8
1. Структура на трудот.....9
2. Методологија.....10

ДЕЛ 1. ТЕОРЕТСКИ ДЕЛ
ГЛАВА 1. БЕЗБЕДНОСТ ПРИ РАБОТА.....11
1.1. Поим за безбедност при работа.....12
1.2. Фактори за безбедност при работа.....13
1.2.1. Организациски фактори.....14
1.2.1.1. Организациска култура.....14
1.2.1.2. Работна средина.....14
1.2.1.3. Технологија.....15
1.2.1.4. Посветеност на менаџментот.....16
1.2.2. Човечки фактори.....17
1.3. Безбедност при работа во хотелската индустрија.....21
1.3.1. Хотелска индустрија.....21
1.3.2. Видови повреди со кои се соочуваат хотелските работници.....22
ГЛАВА 2. БЕЗБЕДНОСТ ПРИ РАБОТА ВО ХОТЕЛИТЕ СО 5 SВЕЗДИ И СУПЕРИОР СО 5 SВЕЗДИ.....29
2.1. Класификација и опис на работни места.....29
2.2. Ризик при работа и превентивни мерки според работно место.....46
2.2.1. Општи ризици.....58
2.2.1.1. Пожари.....58
2.2.2.1.1. Ефект на пожарот врз вработените.....59
2.2.2.1.2. БЗР при пожари.....60
2.2.2.2. Поплави.....64
2.2.2.2.1. БЗР при поплави.....65

2.3. Програми за БЗР.....66
2.4. Превентивни мерки.....68
2.4.1. Видео-надзор.....69
2.4.2. План за заштита и безбедност при итни случаи 71
ГЛАВА 3. СОСТОЈБА ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА.....72
3.1. Законска рамка за заштита и безбедност при работа во РС Македонија 72
3.2. Статистика на повреди во хотелската индустрија во РС Македонија.....73
3.4. Планови за заштита и безбедност при работа во хотелите.....76
3.5. Програми, политики, процедури и упатства за безбедност.....79
3.6. Програми за обука за БЗР 81
3.7. Обуки за БЗР во хотелите.....81

ДЕЛ 2. ИСТРАЖУВАЧКИ ДЕЛ
ГЛАВА 4. ИСТРАЖУВАЊЕ: ЗАШТИТА ПРИ РАБОТА ВО ХОТЕЛИ СО 5 SBEЗДИ И СУПЕРИОТ СО 5 SBEЗДИ ВО СКОПСКИОТ РЕГИОН.....85
4.1. Предмет и цели на истражувањето.....85
4.2. Хипотези на истражувањето.....86
4.3. Истражувачки инструмент.....86
4.4. Примерок на истражувањето.....87
4.5. Статистичка обработка.....91
ГЛАВА 5. РЕЗУЛТАТИ.....92
5.1. Анализа на примерокот.....93
5.2. Квантитативна анализа.....97
5.3. Квалитативна анализа.....101
5.4. Тестирање на хипотези.....114
ЗАКЛУЧОК.....119
КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА.....124
ПРИЛОГ.....130

ВОВЕД

Некои организации не ѝ даваат доволен приоритет на заштитата на работна сила. Ова може да се должи на недостаток на знаење, вештини и мотивација или ограничени ресурси на персоналот. Некои организации сметаат дека немаат капитал за да направат соодветна инвестиција во здравјето и безбедноста - и не успеваат да сфатат колку е критична оваа инвестиција (Dorman, 2000). Многу организации не ги мерат, а поради тоа и не ги разбираат трошоците за здравствени и безбедносни неуспеси (оштетувања на деловниот простор, повреди на гости, повреди на работници) и со тоа пропуштаат вредни можности да се направат подобрувања за безбедноста како општо добро за сите, и гости и вработени (Haefeli, Haslam & Haslam, 2005). Верувам дека ова е делумно поради предизвикот (можеби предизвикан од незнаење) да се утврди точно колку ефективно управување со здравјето и безбедноста при работа е поврзано со широк опсег на мерки за перформанси, од профитот на организацијата до обрт на персоналот.

Сè повеќе истражувања ја покажуваат економската вредност и ефективноста на доброто управување со здравјето и безбедноста, но даваат многу помалку информации за влијанието што го има врз вработените, нивното здравје и благосостојба. Оттука се налага потребата од почести и поопсежни истражувања, кои ќе помогнат да се разбере суштината и важноста работниците да се чувствуваат безбедни на работното место, бидејќи тогаш се најпродуктивни, ефективни и ефикасни, односно со еден збор најкорисни за организациските цели.

Па така, основна одговорност на менаџментот и во хотелите е да обезбеди здрав и безбеден хотел за својот персонал слободно и непречено да работи. Законите на секоја земја пропишуваат различни, но широки должности за да се осигура дека хотелот го прави тоа. Безбеден хотел не само што обездедува квалитетен персонал со тоа што преку безбедноста привлекува таленти, туку и му помага на бизнисот да избегне непотребни проблеми и да оствари економска корист.

1. Структура на трудот

Магистерскиот труд се состои од два дела. Првиот дел, кој е конципиран во три глави, го прикажува теорискиот дел на трудот, додека вториот дел составен од една глава, ги презентира податоците и резултате од спроведеното истражување на темата.

Во првата глава се објаснуваат поимот безбедност при работа и факторите на влијание, со цел најпрвин да се разбере што обработува трудот. Дополнително е објаснето што значи безбедност при работа во хотелската индустрија.

Во втората глава се насочуваме кон конкретната тема, безбедноста во хотелите, поточно оние со 5 ѕвезди и 5 ѕвезди Супериор. Тука се презентирани детални податоци за секое работно место во хотелите, со одговорности, овластувања, ризици и превентивни мерки за секоја работна позиција, со цел полесно да се перципираат ризиците и можностите за повреди при работата за секој работник. Елаборирани се и најчестите општи опасности во хотелите од кои постои ризик по здравјето и на гостите, но најпрвин на вработените, а тоа се пожари, поплави, земјотреси итн. Презентирани се и најчесто и најмногу користените превентивни мерки по однос на општите опасности, како разни системи за рана детекција, како и планови за евакуација.

Третата глава се осврнува на состојбата во Република Северна Македонија. Накратко ги анализира законските одредби во врска со заштита и безбедност при работа во државата. Дава приказ на плановите и упатствата, политиките и процедурите за безбедност во хотелите со 5 ѕвезди и Супериор со 5 ѕвезди. Ги потенцира обуките на вработените како клучен момент за обезбедување повисока свест и способност самите вработени да се заштитат од повреди и да придонесуваат за својата безбедност при работа, а со тоа и за безбедноста на сите во нивното работно окружување.

На почетокот во четвртата глава се нагласуваат предметот, целта и задачите на спроведеното истражување, а дефинирани се и хипотезите на кои се базира истото. Детално е објаснето времетраењето и текот на собирање на

податоците до нивно целосно комплетирање, посочени се хотелите каде се вработени испитаниците, а на крајот се презентирани резултатите кои се анализирани во SPSS статистички програм верзија 26.

Содржината на трудот започнува со вовед во кој се презентира важноста на обработуваната тематика како главна причина за избор и обработка, а завршува со генерален заклучок кој ги сумира сите резултати. На самиот крај се прегледот на користената литература и прилозите.

2. Методологија

Со оглед дека методологијата на истражување се состои од тоа како истражувачот ги собира, анализира и толкува податоците во трудот (Creswell, 2009), а со цел да се разгледа и испита проблематиката од повеќе аспекти и да се добие комплетно сознание за истражуваната појава, во овој труд се спроведе квантитативно и квалитативно истражување. Поради фактот дека има за цел да го истражи мислењето на вработените во хотелите, ваквото истражување е најсоодветно за да се овозможи јасна интерпретација на добиените податоци (Park & Park, 2016).

Теоретскиот преглед на литература се реализираше преку консултирање на бројна домашна и странска литература, податоци од публикации прикажани на интернет и податоци од претходно спроведени истражувања (како секундарни податоци) и во најголем дел беа обезбедени преку интернет како неисцрпен извор на податоци денес. Во контекст на ова, Pора (2015) смета дека интернетот како извор на информации е од голема важност во истражувањето затоа што овозможува пронаоѓање на разни информации. Секундарните податоци беа прибрани со методите опсервација и компарација, а беа обработени со систематизација и генерализација.

За прибирање на податоци од испитаници беше користен методот на прашалник, со што беше креиран структуиран прашалник за анонимно анкетирање, со цел работниците да се чувствуваат сигурни во доверливоста на одговорите и да се обезбеди поголем одзив. Обезбедените одговори служеа

како примарни податоци за анализи, со цел да се соберат докази кои ќе овозможат соодветна подлога за потврдување на хипотезите, но и насоки за препораки. За нивна обработка и сумирање беа користени методите анализа и синтеза, кои се неразделни бидејќи секогаш се надополнуваат. Заклучоците беа донесени по пат на дедукција, а методата на докажување е употребена за утврдување на точноста, односно вистинитоста на хипотезите.

ДЕЛ 1. ТЕОРЕТСКИ ДЕЛ

ГЛАВА 1. БЕЗБЕДНОСТ ПРИ РАБОТА

БЗР е составен дел од работниот процес и основен услов за продуктивноста на трудот. Претставува сложен збир на технички, правни, организациски, економски, здравствени активности и мерки, со кои се обезбедуваат услови за работа без опасност по животот и здравјето на вработените. Безбедноста при работа првенствено е важна за да се зачува непречениот ментален и физички развој на работниците, да се заштитат жените од ризици кои би можеле да го загрозат остварувањето на мајчинството, да се заштитат младите вработени од повреди кои ќе предизвикаат идни поголеми здравствени проблеми, да се заштитат оние со веќе нарушено здравје од дополнително оштетување и да се зачувува работната способност на постарите, поискусни работници, кој неретко се покажале како најквалитетни работници (Vukopera & Burger, 2020).

Вработените се средства за секоја организација, затоа секој вработен е важен за организацијата. Соодветна грижа и внимание од страна на работодавачот треба да се посвети на воспитувањето на човечкиот капитал. Ова ќе го натера вработениот да биде дисциплиниран, посветен и поодговорен кон својата работа што пак ќе помогне во растот и развојот на организацијата.

Секој вработен треба да биде задоволен и удобно со работата што ја работи и работното место каде што работи. Работното место игра важна улога во обликувањето и мотивирањето на вработените; па затоа треба да биде

безбедно и здраво место за работа (Tutorials Point, 2017).

1.1. Поим за безбедност при работа

Безбедноста е концепт кој ги вклучува сите мерки и практики преземени за зачувување на животот, здравјето и телесниот интегритет на поединците. БЗР е сложено поле поврзано со безбедноста, здравјето и благосостојбата на луѓето при работа. Ја прикажува стратегијата и методите што се воспоставени од страна на менаџментот за да се обезбеди здравје и безбедност на вработените на работното место и генерално се дефинира како наука за предвидување, препознавање, евалуација и контрола на опасностите кои произлегуваат на или од работното место, а кои би можеле да го нарушат здравјето и благосостојбата на работниците. Оттука забележуваме дека доменот е нужно огромен, бидејќи опфаќа голем број дисциплини и бројни опасности на работното место и животната средина (ILO, 2022).

За World Health Organization (WHO), професионалното здравје вклучува безбедност при работа, додека безбедноста се смета како дисциплина која спречува телесни повреди поради несреќи. За International Labour Organization (ILO), БЗР се смета за дисциплина која има за цел превенција од повреди при работа (и професионални болести и несреќи) и за подобрување на работните услови и животната средина (OHSP, 2022).

Од средината на 20-тиот век, поточно од 1950 година и еднаш ревидирана во 1995 година, ILO и WHO ја споделуваат дефиницијата за здравје и безбедност на работното место која парафразирана гласи дека здравјето при работа треба да има за цел: унапредување и одржување на највисок степен на физичка, ментална и социјална благосостојба на работниците; спречување кај работниците од напуштање на здравјето предизвикано од нивните работни услови; сместување и одржување на работникот во професионална средина приспособена на неговите можности.

Според Occupational Health and Safety (OHS), БЗР пак претставува гранка на јавното здравје насочена кон подобрување на стандардите за здравје и

безбедност на работното место. Ги проучува трендовите на повреди и болести кај работната популација и нуди предлози за ублажување на ризиците и опасностите со кои се соочуваат на работното место. Секое занимање има здравствени или безбедносни ризици поврзани со него, и одговорност на секој работодавач е да се погрижи нивните вработени да ја извршуваат својата работа што е можно побезбедно (OHS, 2022).

1.2. Фактори за безбедност при работа

Обемот на безбедноста и здравјето при работа еволуираше постепено и континуирано како одговор на социјалните, политичките, технолошките и економските промени. Во последниве години, глобализацијата на светските економии и нејзините реперкусии се перципираат како најголема сила за промена во светот на работата, а со тоа и во опсегот на безбедноста и здравјето при работа, и на позитивен и на негативен начин. Либерализација на светската трговија, брз технолошки напредок, значаен развој во транспортот и комуникацијата, менувањето на моделите на вработување, промените во практиките на работната организација, различните модели на вработување на мажите и жените, како и големината, структурата и животниот циклус на претпријатијата и новите технологии сите можат да генерираат нови видови и модели на опасности, изложеност и ризици (ILO, 2022).

Литературата обезбеди голем број фактори кои имаат влијание врз безбедносното однесување на работниците. Овие фактори можат широко да се групираат во две главни категории: организациски и лични.

1.2.1. Организациски фактори

1.2.1.1. Организациска култура

Повеќе автори се согласуваат дека организациската култура е збир на споделени вредности, верувања, претпоставки и практики кои ги обликуваат и водат ставовите и однесувањето на сите членови во организацијата (Kotter & Heskett, 1992; O'Reilly & Chatman, 1996; Wilson, 2001; Miron et al., 2004). Организациската култура носи чувство, ориентација и стабилизација во сложен и динамичен свет и влијае на тоа како луѓето ја конструираат реалноста на организацијата во која се членови (Brad & Jean, 2010). Поврзаноста на организациската култура со БЗР е јасна, со оглед на фактот дека во центарот на проучувањето на организациската култура лежи системот на вредности во организацијата, притоа идентификувајќи се со стратегиите и визијата за развој на компанијата. Безбедносните, заштитните и здравствените активности што ги презема компанијата ги стават вработените во центарот на вниманието, со намера да се создадат подобри и побезбедни работни услови, што е всушност заеднички интерес на развојот на организациската култура и активностите за БЗР. Создавањето безбедни работни услови ќе ја зголеми мотивацијата на вработените и ќе создаде посилно чувство на сигурност и припадност за сите вработени.

Безбедна организациска култура е онаа каде што постои заедничка вредност и став кон безбедноста. Во безбедна култура, секој човек разбира дека неговата индивидуална улога придонесува за севкупната безбедност на мисијата. French и Gehler (2012) тврдат дека целосна безбедносна култура може да се постигне само со системски пристап, вклучувајќи балансирано внимание на сите аспекти на организациската култура.

1.2.1.2. Работна средина

Pretrus и Kleiner (2013) сметаат дека окружување на работното место е важен аспект, бидејќи сите членови на организацијата ја споделуваат одговорноста да работат заедно, за да се справат со безбедноста во работната

средина. Според нив работната средина е поврзана и влијае на безбедноста на работното место, а негативна средина на работното место подразбира небезбедни или непријатни работни услови, вклучително и висок ризик од насилство. Небезбедните работни услови можат да се разгледуваат како фактори на уредна локација, а непријатните работни услови како изглед на локацијата (Choudhry & Fang, 2008). Овие автори сметаат дека работната средина може да се разгледува преку овие два посебни фактори на влијание поврзани со работната средина.

1.2.1.3. Технологија

Денес, во време на технолошка теволуција, влијанието на технологијата врз работата и работниците треба да се смета како процес што неминовно се јавува со текот на времето. Брзината со која технологијата ја менува работата, влијае обемот на истата да се зголемува, нејзините карактеристики да се менуваат, што носи позитивни бенефиции за некои делови од работната сила. Секој процес на транзиција на техологијата во компанијата веројатно ќе создаде негативни физички и психосоцијални влијанија врз работната сила, поради несигурноста на работата и перцепцијата за потенцијалниот недостаток на можност работниците да се развиваат со новосоздадените работни услови и работни процеси или поради неподготвфеноста за новините во работата (Leso et al., 2018). Вака насочената идна работа може да биде извор на негативни здравствени ефекти поради интензивирање на работата, изменета организација на работата, нарушеност и неможност за справување со работните задачи, воведување на седентарен став, нарушена рамнотежа помеѓу работата и приватниот животот поради презафатеност или замор, физичка траума и психосоцијален стрес (Leso et al., 2018; Murashov et al., 2016).

Технолошките промени во работните системи нема само да влијаат на посветеноста, компетентноста, трошковната ефективност и усогласеноста, туку можат да имаат и долгорочни последици за благосостојбата на поединецот, а според Beer и неговите соработници (1984) постојат докази кои укажуваат дека

дизајнот на работните системи може да имаат значајни ефекти врз физичкото здравје, менталното здравје и долговечноста на самиот живот. Континуираното внимание на БЗР е важно бидејќи лошото здравје, несреќите и повредите предизвикани од работната технологија или работните услови предизвикуваат страдање и загуба на работници (Армстронг, 2006).

Затоа, иднината на работата и работната сила ќе треба да се гледа и од позадина на технолошките промени и работниот век, а не само на ниво на една работа или задача, бидејќи технолошките промени ќе еволуираат и во иднина, со што ќе продолжат да влијаат на сите сфери на животот на работниците. Оттука, БЗР треба да го прошири својот фокус надолжно со текот на времето и работниот век (Schulte et al., 2017). БЗР и другите јавни политики треба да се однесуваат не само на опасностите на едно работно место, туку и на опасностите во текот на целиот континуум на работниот век на вработените.

Затоа, во секоја компанија постои потреба од проактивна проценка на ризикот и управување со новите технологии (Murashov et al., 2016) и промовирање на учеството на работниците во дизајнирање на технолошките и организациските иновации (Oeij et al., 2017). БЗР денес и во иднина, како што се применуваат новите технологии, бара и ќе бара сеопфатен поглед на опасностите што работниците ги доживуваат и на опсегот на негативни ефекти што може да резултираат.

1.2.1.4. Посветеност на менаџментот

БЗР не може ефективно да се управува само од работниците (Dodge, 2013), со што се сложуваат и многу други автори (Pidgeon & O'Leary, 2000; Mohamed, 2003; Choudhry et al., 2007), кои посветеноста на менаџментот за обезбедување на БЗР ја сметаат како важен организациски фактор и посочуваат дека менаџерите можат да имаат поголемо влијание врз здравјето, безбедноста и заштитата на работниците. Тие се дел од непосредната контрола и на нив е постојано да внимаваат на небезбедни услови или практики и веднаш да преземат мерки. Работодавачите и нивните

претставници, вклучително и менаџерите, имаат специфичен морален карактер и законска одговорност за создавање и одржување на безбедноста во компанијата. Менџментот кој не управува ефикасно со БЗР или не имплементирал сеопфатни безбедносни системи (Dodge, 2013) ги изложува разботниците на ризик од несреќи и повреди на работното место, бидејќи безбедноста не била признаена улога или приоритет на раководство.

Недостатокот на грижа за тоа како да се работи или постоење на можности за потенцијална штета во компанијата, укажува на недостаток на институционална софистицираност што ги става вработените во ризик од повреда и болест. Ако менаџментот во организацијата не се насочи и фокусира на безбедносните проблеми, опасноста нема да биде препознаена ниту решена и ќе резултира со продлабочување на проблемите во иднина. Менаџерите и супервизорите мора да послужат како пример за безбедносните програми. Тие треба да побараат предлози од вработените за подобрување на безбедноста на работното место и да ги спроведат предлозите навремено (Reber et al., 1990). Одговорноста на менаџерите е работата да се извршува точно како што е наведено во безбедносните програми.

1.2.2. Човечки фактори

Според Burton (2012), повеќе од 80% од несреќите се должат на вработените, односно човечкиот фактор, во форма на нивни пропусти или дела. Се верува дека најчестиот фактор што предизвикува несреќи и повреди поврзани со работата е несовесниот став и однесување на вработените, но и на раководството кон БЗР (Stoilkovska et al., 2015).

Човечкиот фактор ги опфаќа атрибутите на вработените, кои може да бидат силни или слаби страни во однос на барањата на одредена задача. Тие подразбираат физички атрибути, како што се силата и ограничувањата кои произлегуваат од попреченост или болест и ментални атрибути, како што се навиките, ставовите, вештините и личноста, кои влијаат на однесувањето на сложени начини. Станува збор за работа со луѓе со различни ставови,

однесувања и мисли, различна свесност за одредена ситуација и сето тоа во рамките на динамиката и турбулентноста на денешниот свет.

Многу автори меѓу кои Hinze (1997), Choudhry и неговите соработници (2007), Seixas (2008), Fang со колегите (2006), Masood и Choudhry (2012), Choudhry и Fang (2008), се занимавале со влијанието на вработените врз БЗР во организациите. Тие во човечки фактор ги вклучуваат следните лични карактеристики на вработените:

- **Возраст** - работниците кои се повозрасни се повнимателни за отколку помладите, кои се енергични, нетрпеливи и често невнимателни од разни причини. Но, со возраста физичката агилност и смиреноста на работниците се зголемува и тие имаат тенденција да се однесуваат побезбедно за своја заштита (Hinze, 1997; Seixas, 2008; Choudhry et al., 2007);
- **Брачен статус и семејство** - работниците кои имаат брачен партнер и доаѓаат од повеќечлено семејство, со повеќе деца или други лица кои тие ги издржуваат, се поподложни на стресни ситуации, но се постабилни во извршување на работните задачи, токму поради тоа што им е потребна работата за да го издржуваат семејството. Исто така, тие имаат тенденција да ги следат безбедносните упатства и упатства на лице место повеќе отколку останатите (Fang et al., 2006; Choudhry & Fang, 2008);
- **Род** - жените во организациите се поподложни на мобинг и малтретирање отколку мажите, посебно оние кои работат поедноставни работни задачи, односно се на пониски работни позиции, како на пример, собарките. Тие трпат малтретирање и од клиентите, но и од колегите. Жените потешко прифаќаат стресни ситуации и потешко се справуваат со истите (Hinze, 1997; Seixas, 2008; Masood & Choudhry, 2012);
- **Искуство** Поискусните работници имаат поголема веројатност да се да се грижат за безбедноста додека работат. Со текот на годините работниците стекнуваат знаење како да се соочат со опасностите и ризици со кои се среќаваат при работата и што може да очекуваат во одредени ситуации. Работниците со поголемо работно искуство природно се навикнуваат на безбедно однесување, за разлика од оние со помало, кои се посклони на

повреди и несреќи (Choudhry & Fang, 2008; Masood & Choudhry, 2012);

- **Образовно ниво** Работниците со повисоко образовно ниво се однесуваат побезбедно.Стандардите за безбедност се одржуваат полесно кога работната сила се состои од поединци со добро образование, бидејќи тие подобро ја разбираат важноста од следењето на безбедносните упатства при работа и истите ги почитуваат повеќе од останатите (Hinze, 1997; Parker, 2007);
- **Навики за пиење** Алкохолот го нарушува здравото расудување и однесување и работниците што се склонина пиење се поподложни на ризик од повреди. Навиките за пиење може да ја сменат перцепцијата за ризик кај личноста и негативно да ефектираат врз неговиот став за БЗР (Fang et al., 2006);
- **Притисок поврзан со работата** Работниот притисок е висок кога се ближат роковите за извршување и тогаш работниците брзаат за ја завршат задачата и не внимаваат на безбедноста. Притисокот придонесува безбедноста и заштитата често да се занемари, не само од работниците туку и од раководството, а тогаш и веројатноста за несреќи е повисока (Choudhry & Fang, 2008);
- **Знаење за безбедноста** Ако работниците не можат или не сакаат да разберат зошто и како безбедноста е важна при работата, постои поголема можност да се однесуваат небезбедно во нивното работно време и со тоа да ја нарушат колективната безбедност (Fang et al., 2006; Masood & Choudhry, 2012) .
- **Безбедносно однесување на колегите** Кога колегите се однесуваат безбедно и ги почитуваат безбедносните процедури, тогаш и оној работник кој имал игнорантен став или се однесувал незаинтересирано при работата, поради несакање да се истакнува негативно и различно од другите, ќе почне да се однесува како нив. Меѓутоа овој фактор секогаш нема влијание врз работникот и зависи од неговиот став и расположение (Choudhry & Fang, 2008).

Негативните ефекти врз извршувањето на задачите не можат секогаш да се ублажат со решенија за дизајнирање на работни места. Иако од работодавците се бара да дизајнираат безбедни и здрави системи на работа и

да одржуваат безбедна и здрава работна средина, сепак без ангажман на вработените нивните напори би биле неуспешни. Придружна должност на вработениот е да се однесува на начин кој го заштитува неговото/нејзиното здравје и здравјето на неговите/нејзините соработници, односно колеги (Bratton & Gold, 1999).

Но, сепак, некои карактеристики, како што се вештините и ставовите, може да се модифицираат со обука и искуство, а други, како личноста, се релативно трајни и не можат да се менуваат во рамките на работниот контекст. Затоа, компаниите можеби треба да ги усогласат вработените со нивните работни места преку соодветни техники за селекција, со што ќе се намали ризикот на работните места (McCracken, 2014).

Дури и во делот на техничките прашања кои се однесуваат на БЗР, постои социјалниот елемент. Уредите и апаратите не можат да работат сами по себе и затоа е потребно некој да ги дизајнира, да ја организира работата или пак да работи со нив (Sass, 1986). Ова имплицира дека БЗР не е само техничко прашање како што е снабдувањето, на пример, со заштитни одела или очила или обезбедување соодветна вентилација или климатизација, туку го покренува прашањето за односите и однесувањата на вработените во организацијата.

1.3. Безбедност при работа во хотелската индустрија

1.3.1. Хотелска индустрија

Хотелската индустрија е современа економска активност и е исклучително важен двигател на економскиот развој, особено во неразвиените и земјите во развој, каква што е РС Македонија. Во остварувањето на своите функции, хотелската индустрија е поврзана со многу други економски активности, како што се: трговија, транспорт, вкупна индустрија, туризам, осигурителен сектор итн. и се „разликува од другите индустрии по тоа што ги обезбедува своите услуги во специфични објекти“ (Vrtiprah & Pavlić, 2005). Хотелската индустрија е бизнис во светската економија кој се смета за многу

специфичен вид на претприемничка активност, што е основа за раст на националниот туризам, притоа помагајќи го формирањето на земјата како одреден бренд во очите на меѓународната заедница, кој носи огромен потенцијал за одржлив приход за државниот буџет и придонесува за проширување на надворешната економска активност на државата преку систем на интегративни врски и специфики на градење на системите за управување со хотели. Со хотелската индустрија се опфатени угостителските дејности и објекти чија основна дејност е нудење давање услуги за сместување. Подготовката и послужувањето на храна исто така се смета како угостителска дејност во рамките на објектите за сместување.

Современото хотелиерство се издвојува од другите сродни активности преку потребата за континуирано одржување на квалитетот на услугите и хотелските капацитети. Мора континуирано да е иновативно и кративно, да воведува нови видови услуги кои можеби и не се карактеристични за бизнисот, или за поднебјето, со основна цел – зголемување на квалитетот на услугите и сместувањето, и овозможување на клиентите врвна услуга и незаборавен квалитетен престој, кој ќе го врати клиентот повторно во хотелот. Со оглед на динамичниот пазар, постојаните подобрувања и новини во хотелиерстово, сите хотели мора да се залагаат за континиурано подигнување на нивото на своите предности пред својата конкуренција, со што ќе ја задржат својата конкурентност на пазарот, а доколку квалитетот е висок и континуиран, добриот кој глас секогаш надалеку се шири, неминовно отвара можности за освојување на нови пазарни простори и нови клиенти. Хотелските компании кои се фокусирани на квалитетот, а со тоа и на задоволството на своите гости, можат да се надеваат дека ќе бидат успешни на бараниот туристички пазар. Но, за да ги постигат овие цели не само што треба за овозможат безбеден престој на гостите, туку најнапред мора да обезбедат здрава и безбедна работна средина за вработените, кои во најголема мера влијаат на безбедноста и комодитетот на гостите.

Хотелската индустрија е исклучително ориентирана кон услуги, интензивна на луѓе и базирана на искуство. Како резултат на тоа, повеќето од

услугите што ги обезбедуваат хотелите директно ги обезбедуваат нивните вработени (Kong et al., 2018). Многу истражувачи откриле дека искусните, лојалните, мотивираните и вработените кои се чувствуваат безбедни на своето работно место носат позитивен ефект врз квалитетот на услугата што им се дава на клиентите (Vetráková & Mazúchová, 2016; Emiroğlu, Akova & Tanrıverdi, 2016; Mun et al., 2017). Исто така, хотелските работници кои не се задоволни со своите работни места обично се впуштаат во контрапродуктивно однесување на работното место што го поткопува нивниот квалитет на услугата и перформансите на работата и спротивно, оние кои се задоволни испорачуваат висококвалитетни услуги на клиентите (Kong et al., 2018).

1.3.2. Видови повреди со кои се соочуваат хотелските работници

Индустријата обезбедува вработување за голем број луѓе, како директно вработени, така и со скратено работно време и персонал со договор. Тие можат да бидат изложени на различни опасности по здравјето и безбедноста при работа во зависност од специфичните задачи што ги извршуваат. Професионалните несреќи и болести може да резултираат со страдање, отсуство поради болест, губење на продуктивноста, инвалидитет или дури и смрт (Occupational Safety and Health Center, 2020). Од вработените се бара да бришат прашина, да исчистат со правосмукалка, да местат кревети, да чистат бањи, да исчистат огледала, да дистрибуираат погодности, да ги извадат отпадоците и многу повеќе (National Institute for Occupational Safety and Health, 2012). Можеби звучат како непотребни, секојдневни активности, но кога вработените мора да ја вршат секоја од нив десет пати на ден, под различни физички и психолошки стресови, тие можат да додадат сериозен ризик по здравјето и безбедноста (Occupational Safety and Health Center, 2020).

Природата на задачите што ги извршуваат работниците, работните услови и опасностите што произлегуваат од условите во хотелите се прилично специфични. Главните видови ризици и извори на опасности се дадени во Табела 1.

Табела 1. Извори на опасности

Вид на ризик	Извори на опасноста
Психолошки	• стрес поврзан со работата (депресија, вознемиреност, нарушувања на сон, други ментални болести како одговор на прекумерни стресни фактори на работното место, како стрес поврзан со воведување на нова технологија, со инциденти, работа во смени, прекумерни обем и часови на работа итн.) • насилство • вознемирување • малтретирање (или мобинг)
Биолошки	• изложеност на патогени преку контакт со контаминирани предмети и површини • изложеност на биолошки агенси преку контакт со секрети од заразни клиенти (кашлање, кивање, итн.) или воздух контаминирани со заразни биолошки агенси • изложеност на еколошки биолошки загадувачи од системите за вентилација, вода или храна
Хемиски	• изложеност на разновидност на дезинфекција и средства за чистење • изложеност на мастила, тонери на печатачи и сл. • изложеност на производи со мирис што може да предизвикаат сензибилизација
Ергономски	• ергономски опасности поврзани со користење на компјутер или дизајн на работна средина • ергономски опасности поврзани со ракување со материјали на опрема, мебел и набавки вклучувајќи кревање, носење, туркање, влечење, итн.

Физички	• опасности од паѓање поради лизгање или сопнување • посекотини од остри инструменти вклучувајќи ножови, ножици, секачи за кутии и др. • посекотини поради кршење на инвентар • електрични опасности кои произлегуваат од употреба на електр. кабли и апарати (изгореници, посекотини и сл.) • изгореници (ракување со апарати, пожари и експлозии, ракување со фреон итн.) • нарушување на слух поради бучава

Извор: Asumeng et al. (2015).

Според Calvin и Joseph (2006), хемиските и физичките, односно механичките, се главните видови на опасност по здравјето и безбедноста што се случуваат во хотелската индустрија, додека Lind и неговите соработници (2008) сметаат дека главните видови на опасности за работниците во хотелите се физичките опасности и оние кои потекнуваат од лошата ергономија во работењето. Физичките опасности се резултат на: квалитет на воздухот; вентилација; бучава, вибрации, топлина и студ, работа со машини, електрична енергија, пожари и осветлување.

Европската агенција за безбедност и здравје при работа организација - ЕАБЗР (2008), пак тврди дека видовите на опасност по здравјето и безбедноста во хотелите најчесто вклучуваат: лизгања, сопнувања, падови, исеченици и изгореници.

На следната табела се опишани физичките работни средини и ризиците за истите, како и можните исходи по здравјето на работниците.

Табела 2. Опис на работната среди во хотелите, ризиците и можните последици по вработените

Ризик	Опис на физичка работна средина	Исходи по здравјто
Бучава, слух и високи нивоа на звук	Кујни (тенџериња и тави), дискотеки, кафулиња и ноќни клубови (опрема за озвучување) Во ресторaните нивоата на бучава обично е повисока поради тоа што гостите зборуваат, персоналот извикува нарачки, садовите, чашите и приборот се удираат, поради бучава од различни кујнски	Загуба на слухот, умствен замор; недостатокот на концентрација може да доведе до несреќи.

	апарати, вентилација и дигалки.	
Услови на слаба осветленост	Високи температури (топла пареа), провев, поради отворени врати и климатизација, топли и влажни средини, наизменичен престој во студени и топли опкружувања Внатрешни климатски проблеми како што е: загаден воздух и лоша миризба, вознемирувачки, штетни и токсични супстанци во воздухот (нечистотија, маснотии, масло, пареа, чад и гасови). Вештачкиот студ во деловите за складирање храна исто така е сериозен проблем.	Зголемен ризик за несреќи.
Температура и проблеми со дишењето	Високи температури (топла пареа) Провев, поради отворени врати и климатизација, топли и влажни средини, наизменичен престој во студени и топли опкружувања, внатрешни климатски проблеми како што е : загаден воздух и лоша миризба, вознемирувачки, штетни и токсични супстанци во воздухот (нечистотија, маснотии, масло, пареа, чад и гасови). Вештачкиот студ во деловите за складирање храна исто така е сериозен проблем.	Неудобност, топлински стрес, неможност лицето да се сконцентрира, мускулни грчеви, исцрпеност од топлина, слабост, главоболки, топлотен удар.
Физички напорна работа	Долги периоди на стоење во кујните, повторливи активности во кујните како што се: сецкање, миење садови, мешање на храна, одење и носење товар како келнер, честопати отежнато со чести качувања и симнувања од скали Носење тежок товар (носење на кревети и мебел од страна на собната послуга, носење на рефусни пакети со храна од страна на кујнскиот персонал).	Мускулоскелетни болести како што е : синдромот на карпалниот канал, тендинитис, итн.
Контакт со опасни супстанци	Работниците може да се изложени на потенцијално опасни хемикалии како што се средствата за чистење на рерни и подови, средствата за дезинфекција, сапуни и детергенти, пестициди, дерматитис како резултат на долготрајна работа со вода, алергии на кожата како последица на контакт со храна, прекумерна количина на вода, средства за чистење и средства за дезинфекција. Собарките се изложени на ризик од алергии и биолошки инфекции.	Егзема, инфекции, иритација на кожата, очите и носот, алергии, респираторни заболувања
Опрема и технологија	Новата опрема и технологија честопати се корисни во секторот за хотели и ресторани. Сепак, може да произлезат и нови проблеми поради неправилно или невешто ракување со опремата, поедноставување на задачите и работната содржина и повторливите движења.	Стрес
Лизгања, сопнувања и паѓања	Истурање на храна на патеки, предмети, лизгачки простирки и облоги, недоволно осветлени патеки, промени на нивоата на подот, недостаток на знаци Според Американскиот национален институт за безбедност на храната [2], влажните или од друга	Несреќите може да предизвикаат исчашувања, скршени екстремитети,

	причина опасни подови директно предизвикуваат најголем број од лизгањата и паѓањата кои се случуваат во угостителската индустрија. Неискуството влијае на веројатноста за лизгање и паѓање, исто како и возраста.	повреден врат и грб, исекотини и модринки од паѓање и повреди од паѓање на или во машина или во фритези
Безбедносни услови	Остри предмети и работа со топли супстанци и материјали помеѓу кујнскиот персонал. Ризиците за келнерите и кујнскиот персонал се поврзуваат со физичката средина на организациите и вклучуваат разлики на нивоата на подот, скалите и недостатоци во однос на настрешниците во деловите за товарење и влезовите за стока Повредите се чести и кај собарките кои чистат скршено стакло, итн. Вработените кои мора да се враќаат дома доцна навечер по завршувањето на работата може да се изложени на дополнителни безбедносни ризици.	Исекотини, фаќање на екстремитетите во подвижни делови, електричен удар, длабоки исекотини и повреди од убод со игла
Пушење, конзумирање алкохол	Овие супстанци се дел од угостителството. Луѓето имаат лесен пристап до нив. Пасивното пушење особено претставува проблем за работниците кои работат во ноќни клубови, кафулиња, барови и дискотеки.	Надразнувачки и респираторни симптоми, пократок очекуван животен век
Насилство, вознемирување и дискриминација	Насилството и вознемирувањето од клиентите, покрај она од колегите и надредените, претставува значаен ризик-фактор во секторот за хотели и ресторани. Вработените кои се во контакт со клиенти треба да се дружељубиви и смирени, што не е секогаш лесно во овие ситуации. Контактот со јавноста особено се поврзува со насилство, агресија и дискриминација за вработените кои работат во пабови, дискотеки, ноќни клубови и барови. Во овој случај, тоа честопати вклучува лица кои премногу пиеле. Персоналот кој работи во ресторани за храна за носење (која се нарачува и се зема од ресторанот) исто така се изложени на ризик од насилство и злоупотреба од јавноста. Ризик-факторите за портири/вратари вклучуваат насилство или закана за насилство.	Физичкото насилство вклучува удирање, туркање, горење некого со топла опрема или храна и фрлање предмети. Несакано сексуално внимание
Голем обем на работата и стрес	Постојан контакт со клиенти Сложеност на одредени задачи за кои се потребни високи нивоа на концентрација Зголемувања на работниот обем во периодите на најголема посетеност и зависно од однесувањето на клиентите, недостаток на замена на болни колеги, што за возврат води до повеќе работа за останатиот персонал. Поплаките исто така се последица на работењето прекувремени часови и работењето со проблематични клиенти.	Работниците во секторот за хотели, ресторани и угостителство пријавуваат чувство на главоболка, стрес и страв кое е повисоко од просекот. Нарушена рамнотежа помеѓу

		работата и животот, депресија, зголемено отсуство
Организација, управување и работна атмосфера	Работниците често треба да вршат повеќе од една задача и задачите може да се разликуваат во зависност од времето во денот. Сепак, вршењето повеќе од една задача истовремено може да ги изложи вработените на напорна работа и на зголемена веројатност за повреда поради недостаток на специфична обука и професионална специјализација. Понекогаш вработените во секторот се чувствуваат притиснати помеѓу барањата на работодавците и на клиентите. Вообичаени карактеристики на работната организација во секторот се периодите на најголема посетеност, кои создаваат голем притисок за работникот.	
Автономија и контрола	Проблеми поврзани со контрола во и на работата, проверки од надредените, немање време за паузи, неизвесно време на завршување на работата и недостаток на комуникација се својствени за секторот за хотели и ресторани Работниците изјавуваат дека имаат мало влијание врз работата и воедно малку можат да ја предвидат работата Монотоната работа и работата без креативност и иницијатива се широко распространети во секторот, иако ова зависи од видот на работата и организацијата.	
Обука, можности за учење	Голем дел од работата се врши невешто. Загриженоста се однесува и на незавршување на курсевите за обука , ограничен структуиран развој на кариера	
Договори на скратено работно време, нередовна работа и несигурна работа	Во многу држави уделот на работата со скратено работно време, нередовната работа и сезонската работа е голем.	Недостаток на рамнотежа помеѓу работата и животот, немање контрола на работното време, намалена психосоцијална и психичка добросостојба.

Извор: ЕАБЗР (2008).

Со оглед на разновидната природа на сместувањето и услугите што се обезбедуваат во хотелите, постојат голем број клучни области на ризик за кои

треба да се внимава. Тие вклучуваат (но, не се ограничени на): кујни, спални соби, места за прием, јавни површини, области за јавен пристап, ресторани, барови, теретани, базени, спа- центри, паркинзи, итн. (Squire Patton Boggs, 2015). За висок ризик за несреќи се сметаат кујната, просторот за перење и одржувањето на хотелот. Исто така, области на голема загриженост се услугите на рецепција, сместување, сервис за храна и пијалоци, набавки и простори за складирање (Occupational Safety and Health Center, 2020).

За да се обезбеди хигиена на хотелите и угостителските објекти во хотелите, се користат голем број различни видови на хемикалии. Работниците може да се изложени на потенцијално- опасни хемикалии како што се: средства за чистење, средства за дезинфекција, сапуни и детергенти, пестициди, итн. Амонијакот, кој често се користи како средство за чистење и хлорните раствори, кои се користат како средство за дезинфекција во машините за садови, може да предизвикаат иритација на кожата, очите и носот. Средствата за чистење може да ослободат токсична пареа. Друг важен ризик е несаканото мешање на опасни супстанци, со што се создаваат гасови (на пример, токсично труење предизвикано од контакт со белило или декалцификатори со киселина) (Roskams & Hermans, 2003)..

Работниците кои се најизложени на ризик се: готвачите, одржувачите на хигиената и келнерите. Контактот со овие производи и нивното вдишување може да предизвика дерматитис на кожата и респираторни болести како што се алергии, астма, итн. Хемиските производи не се единствените кои водат до негативни здравствени последици. Биолошките средства исто така предизвикуваат проблеми. Одредени видови алергени во храната (брашно, зеленчуци, протеини, итн.) или природни производи (на пример, ракавици од латекс или гума) исто така може да бидат причинители. Воедно и долготрајната и честа употреба на вода може да ја направи кожата поподложна на дерматитис (HSE, 2000). Подготовката на храна носи ризици за инфекција од бактерии кои може да се рашират од храната или поради недостаток на лична хигиена. Собарките и одржувачите на хигиената може да се изложени на

биолошки опасности од отпадоци или крпи и постелнина (на пример, крв и други телесни течности) при чистење на бањи и тоалети.

Покрај тоа, хотелите работат дваесет и четири часа така што работниците се оптоварени со работа во смени, што може да ги доведе во ризик и опасности поврзани со ноќната работа. Работниците, особено оние во услугите за сместување, кујна и одржување исто така се изложени на најголем ризик од насилство, од клиентите, соработниците и надзорниците. Нивната работа вклучува екстремен притисок поради ограничување на потребното време, невообичаеното работно време (ноќ) и присуството на физички и ергономски опасности.

Секој хотел ќе има различен профил на ризик и затоа ќе се очекува да преземе различни чекори за заштита од ризик. Сите преземени мерки на претпазливост треба да бидат пропорционални со големината на бизнисот и со веројатноста за материјализирање на ризикот.

Awudu (2018) смета дека, во повеќето земји, лошата организациска безбедносна клима е откриена како една од главните причини за опасности поврзани со работата, повреди и смрт меѓу вработените во хотелите. Sikpa (2011) исто така, вели дека неефективното спроведување на организациските политики за здравје и безбедност од различни фирми е една од главните причини за напливот на лошата организациска безбедносна клима. Во оваа индустрија која брзо се развива, се чини дека ниту една национална јурисдикција ги нема сите одговори за БЗР во хотелите.

ГЛАВА 2. БЕЗБЕДНОСТ ПРИ РАБОТА ВО ХОТЕЛИТЕ СО 5 SВЕЗДИ И СУПЕРИОР СО 5 SВЕЗДИ

2.1. Класификација и опис на работни места

Работните позиции во хотелите се разни и можат да се разликуваат, зависно од самиот хотел. Но, во принцип хотелите имаат основни работни позиции, кои се карактеристика на сите хотели од соодветната категорија, во

овој случај хотели со 5 ѕвезди и Супериор со 5 ѕвезди. Така, во продолжение се анализирани основните работни места во ваквите хотели.

- **Генерален менаџер** - Примарен застапник на брендот. Главна одговорност му е развојот и извршување на деловната стратегија и следење на трендовите во индустријата. Ги надгледува силните и слабите страни на конкуренцијата; истражува нови деловни можности; развива деловни планови осмислени да ја максимизираат задоволноста на клиентите, профитабилноста и уделот на пазарот; осигурува деловните планови да бидат на линија на деловните стратегии на брендот. Извршува деловни планови осмислени да го максимизираат задоволството на клиентите, профитабилноста и уделот на пазарот. Тесно соработува со тимот на продажба и маркетинг за да се развијат стратегии што генерираат приходи. Одговорен е за вработувања, обезбедување на можности за кариерно напредување, поволна работна клима и задоволство на вработените. Анализира деловни информации и работи со тимот на управување со приходи за да се развијат ефективни ценовни стратегии и воспоставува приходна стратегија која го поддржува позиционирањето на брендот на локалниот пазар. Гради силни односи со комитентите и често влегува во интеракција со гостите и другите клиенти за да добие повратни информации за нивното искуство, со цел подобрување на услугите и за развивање на иновативни начини за надминување на очекувањата на гостите. Осигурува придржување на компанијата кон правните, безбедносните, оперативните, трудовите стандарди и стандардите на производите и услугите на брендот; спроведува ревизии и детални проверки за да се осигура дека капацитетите, односно хотелскиот комплекс добро се одржуваат, дека се безбедни и дека ги задоволуваат или надминуваат очекувањата на гостите. Осигурува вработените да бидат соодветно обучени и да работат според стандардите.
- **Извршен асистент** - Ја одржува доверливоста на материјалите и информациите на вработените и на клиентите и ја заштитува приватноста и безбедноста на гостите и соработниците. Осигурува хигиена и професионалност во согласност со политиките и процедурите на компанијата.

Ги идентификува потребите на гостите за услуги и ги решава навремено и на професионален, позитивен начин. Гради доверба со клиентите преку директна интеракција, ги антиципира потребите на гостите, љубезно ги дочекува и ги испраќа од хотелот. Одговара на телефон, отвора, чита и подготвува одговори на рутински писма, подготвува и прегледува пишани документи (на пр. дневни записи, деловни писма, меморандуми, извештаи). Креира и одржува компјутерско и хартиено архивирање и организација на системи за евиденција, извештаи, документи итн. и ги документира сите барања и жалби на гостите и ги соопштува на соодветниот персонал за соодветно ракување. Учествува во тимска работа за постигнување на заедничките цели и на тој начин развива и одржува позитивни и продуктивни работни односи со другите вработени и другите оддели**.**

- **Директор за финансии** - Осигурува дисциплинските процедури и документацијата да бидат комплетирани согласно стандардните и локални оперативни процедури. Навремено поднесува извештаи и осигурува профитот и загубите да бидат точно документирани. Развива специфични цели и планови за поставување приоритети и составува, кодира, категоризира, пресметува, табелира, ревидира или верификува информации или податоци. Ги надгледува сите давачки што се применуваат, осигурува давачките да се тековни, наплатени и/или акумулирани, преку одржување силно сметководствено и оперативно контролно опкружување за заштита на средствата и управување со деловните ризици. Генерира и прегледува финансиски извештаи што се поврзани со финансиските цели и обезбедува точни и навремени резултати во форма на извештаи, презентации итн. Анализира информации и оценува резултати за избор на најдобро решение и решавање на значајни проблеми. Составува соодветни развојни планови што ги развиваат членовите на тимот врз основа на нивните поединечни силни страни, развојни потреби, аспирации во кариерата и способности.
- **Сметководител** Ја координира и спроведува сметководствената работа и проекти како што му се доделени. Ги координира, спроведува и проследува ревизиите на сметководствените стандардни оперативни

процедури за сите сфери. Се придржува до државни закони со примена на процедурите за измама и наплата. Генерира и обезбедува точни и навремени резултати во форма на извештаи, презентации итн. Анализира информации и оценува резултати за избор на најдобро решение и решавање на проблеми. Составува, кодира, категоризира, пресметува, табелира, ревидира или верификува информации или податоци. Осигурува профитот и загубите да бидат точно документирани. Ги надгледува сите давачки што се применуваат, осигурува давачките да се тековни, наплатени и/или акумулирани. Обезбедува насоки и помош на други организациони единици во врска со сметководствените и буџетските политики и процедури и ефикасна контрола и користење на финансиските средства.

- **Референт за набавки** Ги врши сите набавки во хотелот, како храна, инвентар и сл. и притоа ги проверува фактурите за добиена стока при испорака од добавувачи. Комуницира со управата на кујната, ресторанот и со трговците за да обезбеди навремена испорака. Одржува инвентарна контрола за соодветни нивоа, датуми, ротација, требување итн. и извршува административни задачи на времена основа (цени на мени, општи канцелариски задачи). Навремено ги информира и/или врши ажурирање на извршните функционери и рамните на себе за релевантни информации. Генерира и обезбедува точни и навремени резултати во форма на извештаи, презентации итн. и осигурува прашањата врзани за цени и расположивост на производи да им бидат соопштени кога тоа е потребно на одговорните. Ги одржува стандардите за санитација и безбедност како што се специфицирани во упатствата на брендот.
- **ИТ менаџер** - Ги следи политиките и процедурите за безбедност на компанијата за да осигура чисто, безбедно и сигурно опкружување. Идентификува и поправа небезбедни работни процедури или услови и/или за нив ги известува управата и персоналот за безбедност/сигурност. Ги следи конкретните процедури на компанијата за справување со итни ситуации , евакуации, медицински итни случаи, природни непогоди). Доделува работни задачи и осигурува истите да бидат извршени навреме и да ги задоволуваат

соодветните стандарди за квалитет. Ги подучува и развива вработените и создава очекувања за постојано подобрување, обезбедува предизвикувачки работи и задачи, води развојни дискусии и гради и извршува развојни планови). Одговорен за решавање на технички проблеми или проблеми поврзани со компјутерските системи и софтверверот. Обезбедува технички насоки и препораки за решавање на деловните проблеми.

- **Директор за човекови ресурси** Ги следи политиките и процедурите за безбедност на компанијата за да осигура чисто, безбедно и сигурно опкружување. Го исвестува супервизорот за несреќни случаи поврзани со работата или други повреди веднаш по нивното настанување. Ги следи конкретните процедури на компанијата за справување со итни ситуации , .евакуации, медицински итни случаи, природни непогоди). Директно е одговорен за вработените, зборува со нив и ефективно разменува информации. Осигурува вработените да бидат обучени за суштинските вредности на компанијата, работните улоги, одговорности , технички и услужни аспекти на работата. На вработените им служи како прв контакт во рамките на процесот гаранции за правичен третман.
- **Директор за продажба и маркетинг** Управува со развојот на стратешки сметковен план за потрошувачка на пазарот и управува со реактивните и проактивните продажни напори на компанијата. Одредува и развива маркетинг комуникациски вештини во врска со стратешко позиционирање. Врши истражување на стратегиите на тимот за продажба на конкуренцијата за да ги идентификува начините за зголемување на сместувањата и приходот по расположива соба (РевПАР) и зголемување на пазарниот удел. Сугерира иновативни маркетинг идеи и развива стратегии за распоредување за да продолжи растот на пазарниот удел. Исто така е задолжен да развива силни партнерства со локални организации за натамошно зголемување на свеста за брендот.
- **Вработен во сектор продажба** - Извршува разни задачи поврзани со продажба на услугите на хотелот и притоа обезбедува податоци за да идентификува и препорачува нови идеи, технологии или процеси за да се

зголеми ефикасноста, продуктивноста, квалитетот, безбедноста на истите и да се овозможи заштеда на трошоци.

- **Маркетинг асистент** Активно слуша и позитивно одговара на прашањата, загриженоста и барањата на гостите со користење на конкретните процеси, со цел да разреши прашања, задоволство и да изгради доверба. Промовира свест за сликата на брендот и внатре и надвор. Употребува техники на продажба за да го максимизира приходот и одржува лојалност на постојни гости кон хотелот.
- **Менаџер на обезбедување** Помага во развивањето и спроведувањето на процедури за итни случаи. Распоредува персонал за безбедност за ефективно надгледување и заштита на средствата. Се придржува кон сите упатства и процедури за управување со безбедност на корпоративно спречување на загуба. Спроведува периодични патроли низ целиот објект и просторите за паркирање. Се справува со поплаки, решава спорови и разрешува незадоволства и конфликти или на друг начин преговара со други. Идентификува и дава препораки за минимизирање на физички опасности и небезбедни работни практики. Спроведува планови на активности за следење и контрола на ризик. Им дава упатства и насоки на подредените, вклучителни и поставување на стандарди на изведба и надгледување на изведба. Укажува лична помош, медицинска помош или друг вид лична грижа на другите како соработници или клиенти.
- **Супервизор на обезбедување** - Му помага на менаџерот во администрирање на програми за спречување на пожар и подготвеност за итни случаи. Спроведува оценки за опасности и ризици во објектот што вклучува квартални ревизии, следење на инциденти и процес за намалување на опасности според Професионална безбедност и здравствена администрација. Развива детални процедури при „затворање“ на хотелот за да ги осигура сите простори да бидат обезбедени во соодветното време. Развива месечни листи на проверка за целата ццтв опрема, алармни врати и аларми за присилно дејствие за да обезбеди тие да се целосно функционални. Во патролите што ги опфаќаат сите простори на внатрешноста и надворешноста на објектот

вклучува инспекција на системот за снимање. Ги следи процесите за заштита на гостите и вработените. Ги проследува сите невообичаени активности во и околу објектот што би можеле да наштетат на добросостојбата на гостите и вработените. Спроведува планови на активности за следење и контрола на ризик. Управува со сите операции за спречување на загуба и со процесот на безбедносна контрола, реакција при итен случај, истраги за сите инциденти поврзани со гости и вработени, процесот на испорака и прием (дава препораки за подобрување), системот на електронски клучеви и одговорности на дежурниот менаџер. Управува и го води одделот за спречување на несреќи и со програмата за прва помош на гости и вработени. Комуницира за важноста на безбедносните процедури, дава детални процедурални шифри и осигурува вработените да ги разбираат безбедносните шифри. Ги надгледува процесите и процедурите поврзани со безбедноста.

- **Директор на инженери** Помага во развивањето и спроведувањето на процедури и програми за пожари и за други итни случаи. Спроведува истрага за сите загуби на средства на компанијата и ги упатува на соодветна управа за диспозиција. Распоредува персонал за безбедност за ефективно надгледување и заштита на средствата на компанијата. Признава успех низ сите области на одговорност. Се справува со поплаки, решава спорови и разрешува незадоволства и конфликти или на друг начин преговара со други. Идентификува и дава препораки за миниммизирање на физички опасности и небезбедни работни практики и спроведува планови на активности за следење и контрола на ризик. Помага во минимизирање на трошоци за рекламации за несреќни случаи преку агресивно управување со рекламации. Анализира информации и оценува резултати за избор на најдобро решение и решавање на проблеми. Слични работни задачи има и инженерот за организација на работата и работи во координација со директор на инженери.
- **Инженер** Ги следи политиките и процедурите за безбедност на компанијата за да осигури чисто, безбедно и сигурно опкружување. Користи соодветна опрема, носи соодветна лична заштитна облека (ППЕ) и применува точни процедури за кревање товар, кога тоа е потребно, за да избегне

повредување. Ги следи политиките и процедурите за безбедно работење и складирање на алати, опрема и машини. Идентификува и поправа небезбедни работни процедури или услови и/или за нив ги известува управата и персоналот за безбедност и сигурност.

- **Градинар** Одржува цветни градини, корпи и кутии со полевање, отстранува пирej, поткаструва и по потреба врши и други дејствија за нивно одржување. Поставува нови цвеќиња, светилки, трева, дрвја или грмушки. Заменува и пресадува дрвја, цвеќиња и грмушки. Фаќа, врти и ракува со предмети што се разликуваат по големина и тежина што бара добри моторни вештини и визуелна координација. Ги заштитува алатите, опремата, машините или другите средства на компанијата согласно политиките и процедурите на компанијата.
- **Возач** Ги транспортира гостите од и до назначените дестинации со користење на соодветно возило. Кога не е во употреба го паркира возилото на означената локација. Врши инспекција на возилата на компанијата во однос на оштетувања и чистота и го известува соодветниот персонал за сите потреби за одржување на возилото. Го проверува притисокот во пневматиците и нивото на течности за возило, ги надополнува ако тоа е потребно.
- **Шеф на кујна** - Го води тимот за управување со кујната и дава упатства за сите секојдневни операции во кујната. Ги надгледува и координира активностите на готвачите и работниците ангажирани во подготовка на храна. На персоналот му демонстрира нови техники на готвење и опрема. Развива и спроведува упатства и контролни процедури за просторите за купување и прием. Воспоставува цели, вклучително и цели во однос на изведбата, буџетски цели, тимски цели итн. Управува со трошоци што може да ги контролира одделот, вклучително и трошоци за храна, залихи, униформи и опрема. Учествува во процесот на буџетирање во областите во својата одговорност. Дава упатства за развој на мени. Го проверува квалитетот на сировите и зготвените производи од храна за да обезбеди задоволување на стандардите. Одредува како ќе се презентира храната и создава декоративни аранжмани. Обезбедува придржување кон стандардите за ракување со храна и

санитација. Подготвува и готви храна од сите видови, или на редовна основа или за специјални гости или функции.

- **Главен готвач** Ги извршува сите задачи од кулинарството и помага на вработените во кујната при преоптовареност. Го надгледува производството и подготовката на кулинарските ставки. Осигурува вработените да ги одржуваат своите работни простори чисти и санитарни. Работи со одделите ресторан и банкет за координирање на услугата и е одговорен за временскиот распоред на настани и оброци. Ги води сменските тимови, лично подготвува оброци и извршува барања врз основа на побарани спецификации. Подготвува и готви храна од сите видови, редовно или за специјални гости или прилики. Помага во одредувањето како ќе се презентира храната и создава декоративни аранжмани. Го надгледува работењето на дневната смена.
- **Готвач** - Ги подготвува сите храни на точната температура според насоките на ХАСАП. Ги следи соодветните процедури за лична хигиена за да обезбеди храната што им се служи на гостите да биде безбедна за јадење, вклучително и ги дезинфицира рацете пред да ракува со храната и носи капа или мрежа за коса и соодветни обувки. Ги следи и се придржува кон политиките и процедурите за безбедност на храната и ракување, како што е ротација на производи (ФИФО), датумирање, етикетирање, чистење и организирање на местата за замрзнување и складирање и придржување кон ладен ланец (Cold Chain) во сите оддели и места поврзани со храната. Го осигурува квалитетот на ставките на храна и го известува одговорниот ако производот не ги задоволува спецификациите. Користи алати за мерење (на пример, вага, мерици и лажици за мерење) за точно да ги измери состојките и големината на порциите. Подготвува и готви храна според рецепти, стандарди за квалитет, стандарди за презентација и листа за проверка при подготовка на храна, воспоставува приоритетни ставки. Подготвува состојки за готвење, вклучително и делење, сечкање, и складирање на храна пред употреба. Мие и лупи (ако се бара) свежо овошје и зеленчук и ги подготвува за готвење или јадење. Ја проба храната за да одреди дали е доволно сварена или печена, со користење на методи како пробување, мирисање или користење на прибор. Користи кујнски

алатки, вклучително и алатки за отворање на картони, кутии и конзерви, ги одржува ножевите остри, користи соодветни процедури за ракување со нож, користи соодветни ножеви за конкретни ставки на храна или специфична задача и ги вклучува сите соодветни апарати за безбедност пред да работи со опремата.

- **Помошник готвач** Ја надгледува подготовката и производството на топла и ладна храна за бифе и мени по порачка, за да осигура дека се во согласност со пропишаните рецепти и спецификации. Го надгледува работењето на кујнската смена и осигурува придржување до сите политики, стандарди и процедури за храна и пијалоци. Ги одржува стандардите за ракување со подготовка на храна и коректно складирање. Ги планира и управува со барањата за количества храна и порции за работењето со храна (ресторан, банкет, слаткарница). На главниот персонал му ги соопштува потребите од производство и ја составува листата за производство. Помага во развојот на ставки во дневно и сезонско мени.
- **Слаткар** Одговорен за целокупниот дел од кујната задолжен за приготвување на десерти. Ги надгледува и координира активностите на готвачите и работниците ангажирани во подготовка на храна. Развива нови вкусови, дизајнира или креаира нови апликации, идеи, односи, системи или производи, вклучително и уметнички придонеси. Подготвува и готви храна од сите видови, и редовно и за специјални гости или функции.
- **Послужувач** - Ги пречекува гостите во ресторанот, комуницира со нив, другите вработени или оддели за да обезбеди задоволување на потребите на гостите. Ги адресира потребите на гостите за услуги, навремено и на професионален, позитивен начин. Врши инспекција за чистота и претставителност на целиот порцелан, стакларија и прибор за јадење пред нивната употреба. Евидентира трансакции во МИКРОС системот во време на нарачка. Проверува кај гостите за да обезбеди тие да бидат задоволни со секој оброк на храна и/или пијалоци. Одговара на прашања во врска со избор на мени и проверува со персоналот од кујната секогаш кога е потребно додатно објаснување. Комуницира со кујната во врска со прашања врзани за должината

на чекање на храна, нарачки за повторно приготвување и расположивост на производ.

- **Помошник во кујна** Ја одржува хигиената на приборот за јадење, на машините, канализациските одводи, славини, сливници како и на останатиот крупен и ситен инвентар во кујна и хигиената на фрижидерите во кујната и на просторот во кујната и заведува во образец за хигиена и дезинфекција.
- **Магационер** Го верификува и следи добиениот инвентар и подготвува инвентарни извештаи и дневници. Ја проверува стоката, известува за лоши палети, печати и поставува етикети на слотови и ги проверува тековните нивоа на инвентар. Ја прима и распределува стоката по оддели, соодветно ја обележува за сместување во капацитетот и ја испорачува стоката до соодветниот оддел. Ги усогласува испратните фактури и приемните извештаи за да осигури точно броење. Ја реди добиената стока во палети или колички. Пополнува формулари за набавување на инвентар и потрошен материјал. Навремено го известува управителот/супервизорот за ниски нивоа на залихи. Ги решава проблемите во врска со испораката од трговците. Товари и растоварува стоки. Го отсранува непотребниот или оштетен инвентар или стоки. Стоките ги складира согласно видот и пропишаните процедури и стандарди.
- **Супервизор на рецепција** - Ги адресира потребите на гостите за услуги, навремено и на професионален, позитивен начин. Им помага на другите вработени за да се обезбеди соодветна покриеност и навремено давање услуги на гостите. Комуницира со гостите и ги антиципира нивните потреби. Води разговори со гостите во врска со нивниот престој, услугите на хотелот, атракции и понуди. Осигурува вработените на рецепција да бидат обучени за суштинските вредности на компанијата, работните улоги, одговорности и технички и услужни аспекти на работата. Ги слуша сугестиите на вработените за подобрување на начинот на кој се изведува работата и како се служат гостите, стекнува поддршка на управата кога тоа е потребно за да се дејствува во насока на сугестиите. Ја надгледува изведбата на другите за да осугири придржување кон очекувањата и стандардите за квалитет.

- **Рецепционер** Ги антиципира потребите на гостите од услуги, вклучително и поставување прашања на гостите со цел подобро да ги разбере нивните потреби и ги гледа и слуша преференците на гостите и дејствува во таа насока секогаш кога тоа е можно. Помага на гостите доколку е потребно (на пример на гости со попреченост), одговара на телефон, воспоставува точни сметки за секој гостин по пријавувањето согласно нивните барања (делење на соба, одделна соба, компутер и сл.), обезбедува валиден начин на плаќање пред издавање на клучот. Доделува соба согласно барањето и преференците на гостинот секогаш кога тоа е можно и ги обработува сите одјавувања, разрешува какви и да е доцнежни или спорни наплати, отвора сметка, го зема клучот од собата и бара коментари за престојот на гостинот. Во текот на престојот рецепционерот ги информира гостите за сите пораки (пошта, факсови) што ги примиле за нив и ги испраќа до собата доколку тоа се побара. Архивира документација и материјали врзани за гостинот.
- **Хотелски носач** - Го носи багажот на гостинот од влезот во хотелот до хотелската соба, и обратно, до влезот во автомобилот или автобусот. По налог врши услуга на гостите, односно на нивно барање им купува карти (авионски, автобуски, за воз, театар, кино), набавува цвеќе за гостинот, лекови и др. и им купува разни предмети и ги испраќа по пошта до посакуваната локација. По потреба носи понуди и итни писма за деловните партнери. Се грижи за исправноста на лифтовите и во случај на неисправност веднаш го известува шефот на рецепција.
- **Супервизор на собарки** Одговорен е за работата на собарките во хотелот. Ги следи политиките и процедурите за безбедност на компанијата и одделот за да осигура чисто, безбедно и сигурно опкружување. Осигурува униформите, беџовите со имиња и изгледот на персоналот да бидат чисти, хигиенски, професионални и во согласност со политиките и процедурите на компанијата. Осигурува вработените да бидат обучени за суштинските вредности на компанијата, работните улоги, одговорности и технички и услужни аспекти на работата. Ги охрабрува и мотивира вработените да работат најдобро што можат, презема одговорност за работи и задачи, донесува одлуки

и обезбедува инпут за можни подобрувања. Идентификува задачи во соби и вид на чистење што е потребно за секоја соба и ги координира задачите и работата со другите оддели за да осигури одделот ефикасно да работи и ги слуша сугестиите на вработените за подобрување на начинот на кој се изведува работата и како се служат гостите. Визуелно врши инспекција на алати, опрема или машини (за да идентификува дефекти). Ја комплетира бараната документација на домаќинство, вклучително и извештаи, работни листови, дневници на активности и листи за проверка. Врши инспекција на гостински соби, бањи, ресторани, фитнес центри, простор на базен, канцеларии и услужни простори откако ќе бидат исчистени за да осигури дека се задоволени стандардите за квалитет.

- **Собарка** - ги чисти гостинските соби и тоа со следење на процедурите на одделот. Заменува потрошен материјал во собите, како што е тоалетна хартија, чаши, постелнина, крпи, марамчиња, кафе, печатен материјал и ќеси за облека за перење. Ја заменува валканата постелнина и фротири со чисти следејќи ги стандардите за местење кревет и диплење. Чисти бањи. Го отстранува ѓубрето. Проверува дали сите апарати се присутни во собата и функционални (фен, телевизор и далечински управувач, ДВД плеер итн.). Ги подредува предметите на масите, мебелот и апаратите и ги враќа во нивните првични позиции. Ја отстранува правта , полира и отстранува дамки од ѕидовите и мебелот. Ги чисти со правосмукална килимите и извршува задолженија за грижа на подовите, и гостинските соби и во ходниците.
- **Хаусмајстор** - врши поправка, уредување и одржување на работните простории. Води роковник за истекот на гаранциите на уредите, постројките. Секојдневно ја контролира исправноста на инсталациите и сијаличните места. Работи на одржување на канцелариската опрема. Води евиденција за извршените поправки и потрошениот материјал. Одговорен е за секаков вид или за сите проекти за чистење што му се доделени. Ги одржува складишните простори чисти и подредени.
- **Супервизор на фитнес и спа- клуб** - го набљудува услужното однесување на вработените и обезбедува повратни информации на поединци.

Управува со залихи и опрема во рамките на буџетот и одржува чистота на спа клубот и сродните простори и опрема. Управува со прогресивни дисциплински процедури за вработените. Учествува во тековни програми за признанија за вработени. Ги прегледува со вработените картиците со коментари и резултатите во врска со задоволвоство на гостите. Поддржува ориентациона програма за спа за вработените да ја добијат соодветната обука за нови вработени за успешно да ја извршуваат својата работа. Ги надгледува тековните иницијативи за обуки и спроведува обука кога тоа е соодветно. Се справува со проблеми и поплаки на гости и му помага на менаџерот на спа центарот во управување со секојдневните операции на бањата кога е потребно.

- **Асистент на спа- клуб** - обезбедува клубот да биде соодветно отворен и затворен и е координатор, односно клубски супервизор за целиот клуб во текот на смената. Осигурува целиот персонал за одржување да комплетира листи за проверка и клубот да ги задоволува стандардите за чистота и безбедност. Обезбедува сите оддели на клубот да бидат соодветно опремени со персонал и да работат согласно стандардите на клубот. Се справува со сите инциденти, несреќни случаи или проблеми на членови (гости) или вработени. Одговорен е во случај на итност: прекин на струја, оган и/или аларм за пожар, земјотрес, други природни непогоди, поголеми повреди или болест на гостин или персонал, расипување на опремата на клубот итн. Дава клубски тури на можни идни членови. Ги проверува хемиските отчитувања во базенот и бањата во пропишани интервали; прави приспособувања според потребата и го известува менаџерот. Задолжен е за комуникација со гостите и обезбедување на бараните информации. Спроведува попис на залихи, материјали и опрема и го информира супервизорот. Ги обработува плаќањата за изнајмување опрема, рекреативни активности, изнајмување на капацитети или малопродажба. Им пружа помош на повредени гости до пристигнувањето на итната медицинска служба. Користи соодветна опрема, носи соодветна лична заштитна облека (ППЕ) и применува точни процедури за кревање, кога тоа е потребно, да избегне повредување.

- **Спа- специјалист** - ги придружува гостите до и од просториите за третман. Обезбедува масажни услуги на гости со користење на реквизити и/или производи (масла, гелови, лосиони). Обезбедува третмани на тело за гости со користење на триење, завиткување на тело и/или хидротерапија. Ја уредува работната станица, собата за третман и завесите за да промовира удобност и безбедност на гостинот. Води историски досиеа на гости за сите постојни гости и отвора досиеја за нови гости. Промовира и продава услуги во спа вклучително и малопродажни понуди поврзани со спа салонот. Ги чисти, одржува и стерилизира алатите и опремата, ја одржува чистотата на собата за третмани во текот на целата смена, обезбедува залихи и опрема на крајот од секоја смена и фрла ѓубре. Врши евалуација на опремата за да го оцени соодветното функционирање и известува за недоследности.
- **Менаџер на ресторан** - Ја проценува потрошувачката на храна, алкохолни пијалоци, вино и други пијалоци за да ги предвиди количините што треба да се набават или побараат. Нарачува и набавува опрема и потрошен материјал. Го надгледува книжењето и управува со услугата на забави во ресторанот, специјални настани и услугата во соба за посебните апартмани. Управува со контролираните расходи на одделот за да ги постигне или надмине буџетските цели. Обезбедува придржување кон стандардите за ракување со храна и санитација. Врши пресметка на сооднос на трошоци и придобивки со одржување на рамнотежа меѓу профитот и задоволството од услугата. Има интеракција со гостите за да добие повратни информации за квалитетот на производите и нивоата на услуги. Ефективно одговара на проблемите на гостите и се справува со поплаки. Спроведува интервјуа и ангажира вработени со сооедветни вештини за задоволување на деловните потребни на работењето.
- **Келнер** - врши прием на гости и поставување на масите за поединечни дневни оброци, а потоа и за разместување. Врши фламбирање, аранжирање и останати работни операции кај масите на гостите. Се грижи гостинот уредно и на време да биде услужен. Одговорен е за уредна евиденција за настанатото кршење, кој го предава на шефот на сала.

- **Хостеса** - го известува супервизорот за несреќни случаи поврзани со работата или други повреди веднаш по нивното настанување. Љубезно и пријателски ги пречекува и испраќа гостите од хотелот. Го нагледува просторот за јадење за расположивост на места, услуга, безбедност и добросостојба на гостите. Одржува чистота на работните површини во текот на целиот ден, практикувајќи процедури чисти во од. Ја известува управата за прашања врзани за одржување и поправки. Ги проверува менијата за да осигура дека се ажурирани, чисти, обилни и не се истуткани. Ги седнува гостите со тоа што ќе најде чиста, расположива маса; ги извлекува столовите; поставува чисто/тековно мени пред гостинот итн. Ги води гостите низ трпезариите и им дава каква и да е помош што им е потребна. Осигурува поставката да биде соодветна и секој гостин да има салвета, чист прибор за јадење и каква и да е друга ставка што е дел од стандардната поставка.
- **Бартендер** - се грижи за алатите, опремата, машините, инвентарот и другите средства со кој работи. Ги обезбедува алкохолните пијалоци, пивата, вината, кулерите, кабинетите и просторите за складирање и издава, отвора и служи шишиња со пијалоци на гостинот. Подготвува нарачки за пијалоци на гостите согласно посочени рецепти со користење на системи за мерење. Навремено ги предвидува и соопштува потребите од требување. Ја одржува чистотата и состојбата на барот, единица на барот (CO2 линии, резервоари со сода, сифони, одводи и слично), маси и други алатки следејќи ги сите воспоставени упатства. Ги набавува сите потребни залихи. Ја брои касата на крајот од смената, ги комплетира назначените готовински извештаи, разрешува неусогласености, остава признаници и ја обезбедува касата. Ги обработува сите методи на плаќање во согласност со процедурите и политиките на сметководство.
- **Келнер за собна услуга** - одговара на телефон, евидентира и ги обработува сите повици, пораки, барања, прашања или загрижености на гостите. Ги обработува барањата на гостите за повици за будење, скрининг на повици, „ не вознемирувај“, пренасочување на повик, конференциска врска, повици на ТДД релеј и нерегистрирани повици на гости. Им дава упатства на

гостите како да се поврзат со интернет врска и за видовите забава во гостинската соба. Ја тестира опремата за комуникација и осигурува таа соодветно да функционира. Обработува налози за храна и пијалоци, одговара на прашања во врска со избор на мени, евидентира трансакции во системот на продажба, обработува наплати и води благајнички извештаи на крајот од смената. Прима, евидентира и пренесува пораки точно, целосно и читливо.

- **Координатор на настани** - врши инспекција на изгледот и облеката на персоналот и ги поправа сите недостатоци. Одговара и се обидува да исполни каков и да е специфичен аранжман за банкетен настан. Ја поставува просторијата за банкет, осигурува чистота и соодветна поставеност на мебелот и опремата. Врши инспекција и ги одржува поставените маси за чистота, уредност и усогласеност со барањата на гостите или стандардите на компанијата и разрешува какви и да е проблеми. Проследува аранжмани за специјални банкетни настани побарани од гостите.

Во однос на однесувањето на вработените сите мораат да ги следат политиките за сигурност и безбедност на компанијата со цел да обезбеди чисто, сигурно и безбедно опкружување при работата. Сите имаат обврска да идентификуваат и поправаат небезбедни работни процедури или услови во интерес на својата БЗР, но и на колегите и гостите и да превземаат безбедносни мерки при итен случај. Оние кои се задолжени со работна опрема, како што налага работното место, мораат да користат соодветна опрема, да носат соодветна лична заштитна облека и применуваат точни процедури за работа, посебно на специфичните работни места. Вработените мора да имаат соодветна обука и сертификација за безбедност за вршење на работните задачи. Една од основните работни норми е да ја заштитуваат приватноста и безбедноста на гостите и колегите. Имаат оврска да ги заштитуваат алатите, опремата, машините или другите средства на компанијата во согласно политиките и процедурите на компанијата, со цел одржување на безбедна работна средина.

Од анализата на работните позиции можеме да заклучиме дека и работодавачот и работникот имаат одговорност кон БЗР. Менаџерите и

супервизорите имаат директна одговорност за безбедноста и здравјето на вработените и активностите под нивна контрола. Индивидуалните вработени имаат одговорност за обезбедување на сопствената безбедност. Овие одговорности треба јасно да бидат распределени и доставени до различни носители на должности. Индивидуалните одговорности треба да се наведат во Изјавата за безбедност на организацијата, која е законска обврска на секоја организација. Учеството на вработените ја поддржува контролата на ризикот преку охрабрување на нивната „сопственост“ на безбедносните и здравствените политики на организацијата. Тоа воспоставува разбирање дека организацијата како целина, и луѓето кои работат во неа, имаат корист од добрите перформанси за БЗР. Здружувањето на знаењето и искуството преку учество, посветеност и вклученост значи дека БЗР навистина стануваат важна обврска на сите вработени (Nee et al., 2011).

2.2. Ризик при работа и превентивни мерки според работно место

Опасностите и болестите поврзани со работата се вообичаени во речиси сите делови на светот и често имаат многу лични и секундарни негативни резултати за вработените и нивните семејства. Една единствена опасност и болест може да значи голема финансиска загуба и за вработените и за работодавците.

Во оваа насока, компаниите се должни да вршат проценка на ризиците за секое работно место посебно и детално, и во согласност со висината на ризикот и да се одредат потребните превентивни мерки. Проценката на ризик се состои од систематско евидентирање и проценување на сите фактори во процесот на работа, можните видови на опасности штетности на работното место и во работната околина кои можат да предизвикаат повреда при работа, оштетување на здравјето или заболувања кај вработените. Со проценката на ризик се согледуваат организацијата на работа, работните процеси, средствата за работа, средствата и опремата за лична заштита при работа, како и други елементи кои можат да предизвикаат ризик од повреда при работа,

оштетувања на здравјето или заболувања кај вработените. Компаниите со проценката на ризик и утврдувањето на превентивни мерки ги исполнуваат одредбите од Законот за безбедност и здравје при работа (Службен весник 92/2007), подзаконските прописи за безбедност и здравје при работа и други прописи.

Во продолжение се анализирани работните места во хотелите со 5 ѕвезди и супериор со 5 ѕвезди, а кои се објаснети во поглавјето 2.1. и се во согласност са изјавата за безбедност на хотелот ,,Мериот“ (ПЗУ - Поликлиника „Медика“, 2016).

Табела 3. Ризик и превентивни мерки според работно место и работни активности во хотелите со 5 ѕвезди и Супериор со 5 ѕвезди

Работно место	Опасности при работни активности	Вид на можна повреда	Тип на ризик	Превентивни мерки
Генерален менаџер	Сообраќајна несреќа при службени патувања	Телесни оштетувања	**Умерен ризик**	Упатство за безбедна работа – екрани
	Подот е плочки, зимно време или после чистење	Скршеница, удар		Упатство за безбедна работа – седечка положба
	Долготрајна работа со компјутер	Замор, ослабување на видот		Упатство за намалување на стрес на работно место
	Долготрајно седење	Искривување на рбетен столб, проширени вени		Упатство при ризик од лизгање, сопнување, паѓање
	Исполнување на работни задачи, одвоеност од дома	Психички замор		
	Работа на ревизори инспекции	Психички замор		
	Работа подолга од полното работно време	Телесен и физички замор		
	Повреда на вработен, пожар	Психички замор, телесни оштетувања		
	По потреба и при барање на документи за работен престој	Психички замор		
Извршен Асистент	Исто како генерален директор	Исто како генерален директор	**Мал ризик**	Исто како Генерален директор
Директор за Финансии	Исто како генерален директор	Исто како генерален директор	**Умерен ризик**	Исто како Генерален директор
Сметководител	Исто како генерален директор	Исто како генерален директор	**Мал ризик**	Исто како Генерален директор

Референт за Набавки	Подот е плочки, зимно време или после чистење	Скршеница, удар	**Мал ризик**	Исто како Генерален директор
	Долготрајна работа со компјутер	Замор,ослабување на видот		
	Канцеларијата е лоцирана на паркингот на ниво -1, можност за акумулирање на на гасови од возила	Гушење		
	Долготрајно седење	Искривување на рбетен столб, проширени вени		
	Исполнување на работни задачи	Психички замор		
	Работа подолга од полното работно време	Телесен и физички замор		
	Работа на ревизори инспекции	Психички замор		
ИТ Менаџер	Сообраќајна несреќа при службени патувања	Телесни оштетувања	**Мал ризик**	Исто како Генерален директор
	Подот е плочки, зимно време или после чистење	Скршеница, удар		
	Долготрајна работа со компјутер	Замор,ослабување на видот		
	При сервисирање на компјутерска опрема	Струен удар		
	Долготрајно седење	Искривување на рбетен столб, проширени вени		
	Исполнување на работни задачи	Психички замор		
	Работа подолга од полното работно време	Телесен и физички замор		
	Работа на ревизори инспекции	Психички замор		
Директор за Човекови Ресурси	Исто како Генерален директор	Исто како Генерален директор	**Умерен ризик**	Исто како Генерален директор
Директор за Продажба и Маркетинг	Подот е плочки, зимно време или после чистење	Скршеница, удар	**Мал ризик**	Исто како Генерален директор
	Долготрајна работа со компјутер	Замор,ослабување на видот		
	Долготрајно седење	Искривување на рбетен столб, проширени вени		
	Исполнување на работни задачи, одвоеност од дома	Психички замор		
	Работа на ревизори инспекции	Психички замор		

	Работа подолга од полното работно време	Телесен и физички замор		
	Повреда на вработен, пожар	Психички замор, телесни оштетувања		
	По потреба и при барање на документи за работен престој	Психички замор		
Вработен во сектор Продажба и Маркетинг Асистент	Подот е плочки, зимно време или после чистење	Скршеница, удар	**Мал ризик**	Исто како Генерален директор
	Долготрајна работа со компјутер	Замор,ослабување на видот		
	Долготрајно седење	Искривување на рбетен столб, проширени вени		
	Исполнување на работни задачи, одвоеност од дома	Психички замор		
	Работа подолга од полното работно време	Телесен и физички замор		
	Повреда на вработен, пожар	Психички замор, телесни оштетувања		
	По потреба и при барање на документи за работен престој	Психички замор		
Менаџер на Обезбедување	Исто како генерален директор	Исто како Генерален директор	**Мал ризик**	Исто како Генерален директор
	пожар, повреда на вработен, непредвидена ситуација	Психички замор, телесни оштетувања		
	Одговорен е за обезбедувањето на хотелот	Психички замор		
Супервизор на Обезбедување	Подот е плочки, зимно време или после чистење	Скршеница, удар	**Мал ризик**	Исто како Генерален директор
	долготрајна работа со компјутер	Замор,ослабување на видот		
	долготрајно седење	Искривување на рбетен столб, проширени вени		
	Исполнување на работни задачи	Психички замор		
	Работа подолга од полното работно време	Телесен и физички замор		
	пожар, повреда на вработен, непредвидена ситуација	Психички замор, телесни оштетувања		
	Ја координира работата на обезбедувањето на хотелот	Психички замор		
Директор на Инженери	сообраќајна несреќа при службени патувања	Телесни оштетувања	**Умерен ризик**	Упатство за безбедна работа – екрани

	Подот е плочки, зимно време или после чистење	Скршеница, удар		Упатство за безбедна работа – седечка положба
	Долготрајна работа со компјутер	Замор,ослабување на видот		Упатство за намалување на стрес на работно место
	При контрола во инженеринг, инсталации	Струен удар		Упатство за работа со опрема
	Долготрајно седење	Искривување на рбетен столб, проширени вени		Упатство при ризик од лизгање, сопнување, паѓање
	Исполнување на работни задачи, дефект, одвоеност од дома	Психички замор		
	Работа подолга од полното работно време	Телесен и физички замор		
	Повреда на вработен , пожар, непредвидена ситуација	Психички замор, телесни оштетувања		
	По потреба, при барање на документи за работен престој	Психички замор		
Инженер	Подот е плочки, зимно време или после чистење	скршеница, удар	**Мал ризик**	Исто како директор на инженери
	долготрајна работа со компјутер	замор,ослабување на видот		
	при контрола во инженеринг, инсталации	струен удар		
	при контрола на пумпи опрема	струен удар, изгореници		
	долготрајно седење	искривување на рбетен столб, проширени вени		
	исполнување на работни задачи	психички замор		
	работа подолга од полното работно време	телесен и физички замор		
	работа на ревизори инспекции	психички замор		
Градинар	При аранжирање, повреда од ножици за аранжирање	инвалидитет	**Мал ризик**	Упатство за заштита од пожар
	Подот во хотелот е со плочки, зимно време или после чистење	удар скршеница		Упатство за реагирање во вонредна ситуација
	по потреба се качува на скала	скршеница		Упатство за работа на скала
	работа со зеленило, цвеќе	алергија		Упатство за заштита од лизгање, паѓање и сопнување
	работата е и на отворено	настинка, грип, сончаница		
	Собирање и пренос на	повреда на рбетот		

	садници			
Возач	Сообраќајна незгода службени патувања	Смртен случај	**Мал ризик**	упатство за безбедна работа- заштита од пожар, вонредна ситуација
	Подот е плочки, зимно време или после чистење	Удар, скршеница		упатство при ризик од лизгање, сопнување, паѓање
	Долготрајно седење	Искривување на рбетниот столб, проширени вени		Упатство за работа со моторни возила
	Исполнување на работни задачи	Мозочен удар		Упатство за ракување со ПП Апарат и Хидрант
	По потреба согласно ЗРО	Замор		
	Пожар	Стрес, изгореници		
Шеф на Кујна	При работа со опрема за сецкање	Исечениици	**Умерен ризик**	Упатство за заштита од пожар
	Работни површини во кујна	Удар, посекотина		упатство за реагирање во вонредна ситуација
	Работни површини и под во кујна	Удар, скршеница		упатство за намалување на стрес на работно место
	Топлинско зрашење од опремата	Изгореници		упатство за работа со опрема
	Висока температура од опремата, работните услови	Вртоглавици, паѓање, повреда		упатство за заштита од лизгање, паѓање и сопнување
	Работа со храна	Заболување од микроорганизми и алергии		
	Долготрајно стоење	Искривување на рбетен столб, проширени вени		
	Исполнување работните обврски, одвоеност од дома	Мозочен удар		
	Работа подолга од полното работно време	Замор		
	Пожар, дефекти	Повреда		
	Работа на ревизори инспекции	Замор		
Главен готвач, готвач, помошник готвач и слаткар	Исто како шеф на кујна	Исто како шеф на кујна	**Мал ризик**	Исто како Шеф на кујна
послужувач	Паѓање на садови врз нога, посекотини од скршен инвентар	Удар,скршеница,посе котини	**Мал ризик**	Упатство за заштита од пожар

	Подот е со плочки, поле чистење	Удар, скршеница		Упатство за реагирање во вонредна ситуација
	Кујна	Вртоглавици, паѓање, повреда		Упатство за заштита од лизгање, паѓање и сопнување
	Работа со храна,работна средина	Заболување од микроорганизми		
	Долготрајно стоење	Искривување на рбетен столб, проширени вени		
	Исполнување работните обврски	Замор		
	Пијани гости	Стрес и повреда		
Помошник во Кујна	При работа со опрема за сецкање	Исеченици	**Мал ризик**	Исто како Послужувач
	Работни површини во кујна	Удар, посекотина		
	Подот во кујните е плочки	Удар,Скршеница		
	Работа со нож, машини за сецкање	Посекотини		
	Детергенти за перење	Иритација на кожата		
	Од опремата	Изгореници		
	Од опремата, работните услови	Вртоглавици, паѓање, повреда		
	Работа со храна	Заболување од микроорганизми		
	Долготрајно стоење	Искривување на рбетен столб, проширени вени		
	Исполнување работните обврски	Мозочен удар,инвалидитет		
	Работа подолга од полното работно време	Замор		
	Пожар, дефекти	Повреда		
Магационер	Паѓање на спакувани кутии	Повреда, смртен случај	**Мал ризик**	Упатство за безбедна работа – екрани
	После чистење или истурање на течност	Скршеница		Упатство за рачно кревање на товар
	Оштетена амбалажа на средства во магацинот	Гушење		Упатство за безбедна работа – седечка положба
	Складирање, утовар-истовар	Повреда, Замор		Упатство при ризик од лизгање,сопнување,паѓање
	Исполнување на работни задачи	Психички замор		
	Работа подолга од полното работно време	Телесен и физички замор		
Супервизор на Рецепција	Подот е со плочки, зимно време или после чистење	Удар,скршеница	**Мал ризик**	Упатство за безбедна работа – екрани

	Долготрајна работа со компјутер	Замор,ослабување на видот		Упатство за безбедна работа – седечка положба
	Исполнување работните обврски	Замор		Упатство при ризик од лизгање,сопнување,паѓање
	Работа подолга од полното работно време	Замор		Упатство за намалување на стрес на работно место
	Гости	Повреда		Упатство за заштита од пожар
				Упатство за реагирање во вонредна ситуација
Рецепционер	Исто како супервизор на Рецепција	исто како супервизор на рецепција	**Мал ризик**	Упатство за безбедна работа – екрани Упатство за безбедна работа – седечка положба Упатство при ризик од лизгање,сопнување,паѓање Упатство за намалување на стрес на работно место Упатство за заштита од пожар Упатство за реагирање во вонредна ситуација
Хотелски Носач	Подот е со плочки, зимно време или после чистење	повреда,скршеница	**Мал ризик**	Упатство при ризик од лизгање,сопнување,паѓање
	При пренесување на куфери	Повреда на р'бет		Упатство за рачно кревање на товар
	Долготрајно стоење	Проширени вени		Упатство за заштита од пожар
	Работа во смени	Замор		Упатство за реагирање во вонредна ситуација
	Исполнување работните обврски	Замор		
Супервизор на собарки	Подот е со плочки, зимно време или после чистење	Удар, скршеница	**Мал ризик**	Упатство за безбедна работа – екрани
	Долготрајна работа со компјутер	Замор,ослабување на видот		Упатство за безбедна работа – седечка положба
	Долготрајно стоење	Искривување на рбетен столб, проширени вени		Упатство за намалување на стрес на работно место

	Исполнување работните обврски	Замор		Упатство при ризик од лизгање,сопнување,паѓање
	Работа подолга од полното работно време	Замор		Упатство за заштита од пожар
				Упатство за реагирање во вонредна ситуација
Хаусомајстор	Повреда при работа со алат	Удар, скршеница	**Мал ризик**	Упатство при ризик од лизгање,сопнување,паѓање
	Подот е со плочки, зимно време или после чистење	Удар, скршеница		Упатство за заштита од пожар
	Отстранување дефект	Смртен случај, инвалидитет		Упатство за работа со опрема
	Долготрајно стоење	Проширени вени		Упатство за реагирање во вонредна ситуација
	Исполнување работните обврски	Замор, мозочен удар		
	Работа подолга од полното работно време	Замор		
	Пожар,дефект	Замор, повреда		
Собарка	Подот е со плочки, после чистење	Удар, скршеница	**Мал ризик**	Исто како Хаусмајстор
	Од средствата за чистење и дезинфекција	Вртоглавици, паѓање, гушење		
	Од средствата за чистење и дезинфекција	Иритација на кожата, очите		
	Од постелнина, пешкири	Заболување од инфективни агенси и микроорганизми		
	Долготрајно стоење	Проширени вени		
	Работа во смени	Замор		
	Гости	Стрес		
Супервизор на Фитнес и Спа Клуб и Асистент на Спа Клуб	Подот е со плочки, зимно време или после чистење	Удар, скршеница	**Мал ризик**	Упатство за безбедна работа – екрани
	Долготрајна работа со компјутер	Замор, ослабување на видот		Упатство за безбедна работа – седечка положба
	При посета на Спа Ценатрот	Вртоглавица, гушење		Упатство за намалување на стрес на работно место
	Долготрајно стоење	Искривување на рбетен столб, проширени вени		Упатство при ризик од лизгање,сопнување,паѓање
	Исполнување работните обврски	Замор		Упатство за заштита од пожар

	Работа во смени	Замор		Упатство за реагирање во вонредна ситуација
Спа Специјалист	Подот е со плочки, зимно време или после чистење	Удар, скршеница	**Мал ризик**	Упатство при ризик од лизгање,сопнување,паѓање
	Од средства за масажа	Иритација на кожа		Упатство за заштита од пожар
	Работни услови во Спа Ценатрот	Вртоглавица, гушење		Упатство за реагирање во вонредна ситуација
	Долготрајно стоење	Искривување на рбетен столб, проширени вени		
	Исполнување работните обврски	Замор		
	Работа подолга од полното работно време			
	Работа во смени	Замор		
Менаџер на ресторан	Подот е плочки, зимно време или после чистење	Скршеница, удар	**Мал ризик**	Упатство за безбедна работа – екрани
	Долготрајна работа со компјутер	Замор, ослабување на видот		Упатство за безбедна работа – седечка положба
	Долготрајно седење	искривување на рбетен столб, проширени вени		Упатство за намалување на стрес на работно место
	Исполнување на работни задачи	психички замор		Упатство при ризик од лизгање, сопнување, паѓање
	Работа подолга од полното работно време	телесен и физички замор		
	Работа на ревизори инспекции	психички замор		
Келнер	Паѓање на садови врз нога, посекотини од скршен инвентар	удар, скршеница, посекотини	**Мал ризик**	Упатство за заштита од пожар
	Подот е со плочки, поле чистење	Удар, скршеница		Упатство за реагирање во вонредна ситуација
	При фламбирање во ресторан	Вртоглавици, паѓање, повреда		Упатство за заштита од лизгање, паѓање и сопнување
	Работа со храна,работна средина	Заболување		
	Долготрајно стоење	Искривување на рбетен столб, проширени вени		
	Исполнување работните обврски	Замор		
	Работа во смени	Замор		
	Повреда на лице	Повреда		

	Пијани гости	Повреда		
Хостеса	Подот е со плочки, поле чистење	Удар, скршеница	**Мал ризик**	Упатство при ризик од лизгање,сопнување,паѓање
	Долготрајно стоење	Искривување на рбетен столб, проширени вени		Упатство за заштита од пожар
	Исполнување работните обврски	Замор		Упатство за реагирање во вонредна ситуација
	Работа подолга од полното работно време	Замор		
	Работа во смени	Замор		
Бартендер	Перење и ракување со стаклени чаши	исекотини	**Мал ризик**	Упатство за заштита од пожар
	Подот е со плочки, поле чистење	повреда, скршеница		Упатство за реагирање во вонредна ситуација
	Долготрајно стоење	Искривување на рбетен столб, проширени вени		Упатство за справување со стрес
	Исполнување работните обврски	Замор		Упатство за заштита од лизгање, паѓање и сопнување
	Работа во смени	Замор		
	Повреда на лице	Повреда		
	Пијани гости	Повреда		
Келнер за собна услуга	Паѓање на садови врз нога, посекотини од скршен инвентар	Удар,скршеница,посе котини	**Мал ризик**	Упатство за заштита од пожар
	Подот е со плочки, поле чистење	Удар,скршеница		Упатство за реагирање во вонредна ситуација
	Кујна	Вртоглавици, паѓање, повреда		Упатство за справување со срес
	Работа со храна, работна средина	Заболување од микроорганизми		Упатство за заштита од лизгање, паѓање и сопнување
	Долготрајно стоење	Искривување на рбетен столб, проширени вени		
	Исполнување работните обврски	Замор		
	Работа во смени	Замор		
	Пијани гости	Повреда		
Координатор на Настани	Подот е со плочки, зимно време или после чистење	Удар,скршеница	**Мал ризик**	Упатство за безбедна работа – екрани
	Долготрајна работа со компјутер	Замор,ослабување на видот		Упатство за безбедна работа – седечка положба

	Долготрајно стоење	Искривување на рбетен столб, проширени вени		Упатство при ризик од лизгање,сопнување,паѓање
	Исполнување работните обврски	Замор		Упатство за заштита од пожар
	Работа подолга од полното работно време	Замор		Упатство за реагирање во вонредна ситуација

Извор: ПЗУ - Поликлиника Медика (2016).

Карактеристика на работните услови во секторот за хотели, ресторани и угостителство се големите умствени и физички барања. Ноќната работа и работа за викенди, работата во смени, работни места кои дозволуваат само стоечка положба, кревање на тежок товар, принудни положби на телото, монотонија и работа со тешки клиенти се само неколку вообичаени карактеристики. Бројот на одработени часови го надминува просекот во другите сектори, бидејќи работното време на вработените во секторот за хотели, ресторани и угостителство речиси секогаш е во текот на слободното време на преостанатото население, така што социјалните активности се отежнати. Способноста за справување со умствен стрес е често опишуван аспект на барањата на секторот кои се специфични за работата. Во поглед на професионалните несреќи од опасности како лизгања, сопнувања и паѓања, како и исекотини и изгореници, овој сектор зазема најголем удел. На полето на ризик од професионални болести, доминираат мускулоскелетните нарушувања и кожните болести.

Од табелата можеме да забележиме дека само 4 работни места се оценети со умерен ризик, а сите останати со мал ризик, што во најголема мера се должи на помалата одговорност на работното место, изложеноста на помалку видови ризици и секако на малиот број на несреќи и повреди кои се случиле на овие работни места. Но, и покрај тоа, Chelius (2009) смета дека улогите и одговорните на сите работници се важни и значајни за да се осигура безбедноста и здравјето на вработените. Секоја компанија треба да ги охрабри сите работници да работат во добра состојба за да се спречат повреди и болести и на тие работници, и на сите останати. Тоа покажува дека и

вработениот и работодавачот и врвниот менаџмент мора да ги контролираат превентивните напори за подобрување на нивната и општата безбедност на работните места.

2.2.1. Општи ризици

Угостителската, односно хотелската индустрија е една од најранливите и може да биде погодена и од внатрешни, но и надворешни опасности (Henderson & Ng, 2004; Santana, 2004). Како најсериозни и од поголеми размери можат да бидат пожарите и поплавите.

2.2.1.1. Пожари

Во 1980-тите забележано е големо зголемување на мерките за заштита од пожари во индустријата за сместување. Оваа искра на интерес главно се должи на серијата сериозни пожари во хотели каде што луѓе загинале или биле повредени. Најпознатиот од овие пожари се случил во МГМ Гранд во Лас Вегас, Невада во 1980 година (Gluszko, 2016). Тоа предизвикало поголем интерес и повеќе истражувачи се обиделе да ги разјаснат главите причини и локации во хотелите за пожарите. Еден од нив е Hassanain (2009), кој вели дека опасноста од пожар е главен тип на опасност во однос на хотелската индустрија. Тој во неговата студија (2009), открива дека главните причини за пожарите во хотелите се подметнување на пожарот, отворен пламен или опрема за пушење и готвење. Според овој автор, хотелите може да се сметаат за високоризичен тип на објекти во однос на опасност од пожар поради неколку фактори. Овие фактори се:

- големо оптоварување присутно во зградата, особено во салите за прослави и конференциски центри;
- големото оптоварување со гориво присутно во хотелските капацитети;
- непознавањето на зградата, што резултира со потешкотии да се најде излез од зградата во случај на итни случаи на пожар и

- постоење на области со висок ризик од пожари.

Студијата на Hassanain (2009) идентификуваше дека изворите на опасности по здравјето и безбедноста што се јавуваат во зградата на хотелот се: собите за гости, хотелските кујни, пералните, а Siemens (2014) надополнува дека тука спаѓаат и ресторaните, скалите, паркинг просторите и гаражите, собите за растенија и градините. Потеклото на пожарите се најчесто: пегли, прегреан фен за коса, неисправни телевизори и други неисправни уреди во просториите, неисправни фрижидери, електрични ќебиња, фиксни и преносливи грејачи на простор, преоптоварени кола и кратки кола (Hassanain, 2009), отворен пламен од свеќи, цигари, запалки (Siemens, 2014), електрични ќебиња, осветлување, греење (Aliyev, 2019). Врелиот жар или пепел, стопениот, врел материјал и топлината што се создава од триење се дополнителни извори на пожар (Siemens, 2014).

Безбедноста од пожар е релативен термин. Ако хотелот го дефинираме како „безбеден од пожар“ во смисла на нула шанса за пожар, тогаш никогаш не може да се каже дека билокој хотел е имун и целосно безбеден од пожар. Сепак, можеме да ги опишеме хотелите како релативно побезбедни од другите врз основа на опремата за заштита од пожар што е инсталирана и безбедносните практики што тие ги следат (Aliyev, 2019).

2.2.2.1.1. Ефект на пожарот врз вработените

Физиолошките ефекти на пожарот врз вработените може да се рефлектираат и изделат како оние предизвикани од топлина и оние поради чадот.

Согласно природните предизпозиции, луѓето можат да функционираат и непречено да работат во рамките на неколку степени од 37℃. Повисоките температури носат можности за топлотна исцрпеност (губење на вода и сол преку потта) и топлотен удар, икога телото не може само и соодветно да ја контролира својата температура. Пожарите можат да предизвикаат длабоки

тешки изгореници, кои дополнително влијаат на нервниот систем, белите дробови и кожата.

Освен високата темтература, голем проблем е и чадот, кој влијае врз луѓето на два вообичаени начини: влијае на сетилата и хемиски, на физиологијата. Хемиски, чадот содржи надразнувачи, токсини, канцерогени и малку кислород. Недостатокот на O2 предизвикува асфиксија и брзо онесвестување или при подолга изложеност и смрт. Ослободениот CO е токсин кој го заменува O2 во крвта и на тој начин предизвикува губење на свеста и асфиксија. Дополнителен проблем е акумулацијата на чад во зградата, што ја намалува видливоста и може да ги направи невидливи пречките долж патеката за бегство, па дури и самиот пожар. Дополнително, врелиот чад може брзо да се шири нагоре, намалувајќи ја видливоста уште повеќе, со оглед на висината на хотелите и употребата на преткоморите во многу модерни простории (Aliyev, 2019).

2.2.2.1.2. БЗР при пожари

За да се обезбеди БЗР од пожари, треба да се обезбеди доволна заштита, а затоа дизајнот во модерните хотели треба да опфати повеќе барања, и тоа:

- **Структурна противпожарна заштита** - Прописите за градење ги одредуваат минималните периоди на отпорност на пожар (FRP) за градежните елементи. Вредноста зависи од волуменот или површината на подот на кој било кат. За преградите, се препорачува да се инсталираат огноотпорни врати и да се изберат незапаливи материјали за работа на канали или цевки. Покрај тоа, мора да се осигура дека гостинските подови се добро одвоени од другите области со релативно повисоки ризици од пожар (Aliyev, 2019);
- **Обезбедување на патеки за евакуација** - Правилникот за градење го одредува обезбедувањето на средства за евекуација за итни случаи, ширината на потребните излези и скали, максималното растојание на патување, периодите на отпорност на пожар итн. Персоналот на хотелот треба да биде

обучен за да се осигура дека нема да се појават проблеми како што се отварање или заклучување на противпожарните врати, блокирање на средствата за евакуација итн. (Aliyev, 2019). Јасни планови за бегство од пожар треба да бидат прикажани во сите простории на хотелот, што ќе ја означуваат препорачаната рута/и за од конкретната локација. Општото упатство е дека знакот за насочување на патот за евакуација треба да биде лесно видлив од која било локација во зградата, освен од самата хотелска соба. Сите планови за евакуација или бегство треба да одговараат на форматот како што е опишан во ISO 23601 (Siemens, 2014);

- **Контрола на чад** - Чадот претставува најголема опасност за животот во случај на пожар. Ова не се должи само на повредите при вдишување чад и задушувањето, туку и поради ходниците и скалите исполнети со чад, кои значително ја отежнуваат евакуацијата и го зголемуваат нивото на паника. Поради оваа причина, императив е чадот да се ограничи на непосредната локација на пожарот што е можно подолго и активно да се извлекува од зградата со соодветни средства. Многу хотели се градени така што се поделени на противпожарни прегради со противпожарни врати и огноотпорни ѕидови и подови (Siemens, 2014). Вклучуваат контрола на количината на вклучен чад и движењето на чадот. Количината на произведен чад веројатно може да се намали и со ограничување на големината на пожарот (на пр. со прскалки) и оптоварување на пожарот на хотелот. Движењето на чадот може да се контролира со обезбедување или физички бариери за да се ограничи или со природна или механичка вентилација за да се извлече. Патеките за бегство треба да бидат заштитени со системи за притисок за контролирање на движењето на чадот (Aliyev, 2019);
- **Систем за вентилација** - Ефективната контрола на чадот го спречува неговото неконтролирано ширење низ зградата, на пример, преку системот за греење, вентилација и климатизација. Ова се постигнува со амортизери за чад кои се инсталирани во воздушните канали и се контролираат автоматски од системот за заштита од пожар. Чадот се пренесува преку воздушните канали до надворешниот свет и ефикасноста на овој процес може да се зголеми со

употреба на вентилатори за извлекување. Од огромно значење е скалите да се чуваат колку што е можно послободени од чад. Поради оваа причина, високите згради обично се опремени со вентилатори за притисок, кои го одржуваат притисокот во скалите над притисокот на поврзувачките подови (Siemens, 2014). Системот за вентилација мора да биде поставен на место кое нема да биде изложено на опасност од пожар. Секој канал треба да биде изграден од незапаливи материјали со цврстина и издржливост не помала од онаа на галванизирано железо или челик. Системот мора да биде опремен со амортизер кој работи со топиви врски на температура од 69°C. Системот мора да биде подложен на годишна инспекција од регистриран производител, односно изведувач на вентилациски системи (Aliyev, 2019);

- **Поставување на автоматски систем за прскање** - Петтото барање е да се инсталираат автоматски системи за прскање. Од хотелите се бара да обезбедат системи со прскалки што ги покриваат сите јавни површини, вклучувајќи ги и заедничките коридори (Aliyev, 2019). Истрагите за пожарот на МГМ Гранд во Лас Вегас, го откри фактот дека повеќето од жртвите во овој случај можеле да се спречат со присуство на детектори за чад, аларми за пожар и системи за прскање (Gluszko, 2016);
- **Систем за откривање пожар** - Концептот на целосен надзор е најприменлив за системите за откривање пожар во хотелите, со што се осигурува дека целата зграда е надгледувана. Ова ги вклучува не само сите простории, ходници, скали и претсоби, туку и сите климатски канали и кабелски канали, доводни вратила, лажни тавани, подигнати подови и слични структури кои дозволуваат ширење на чад и оган. Задачата на автоматизираниот систем за откривање пожар е да открие пожар што е можно порано, да се огласи со аларм и да ги активира однапред програмираните контролни функции. Најсовремените системи за откривање пожар се способни да детектираат пожар многу рано и како последица да ја минимизираат секоја штета што може да биде предизвикана. Со оптимален избор на производи и соодветно знаење на персоналот, можно е да се изградат системи кои практично ги исклучуваат несаканите лажни аларми. Најсовремените детектори за пожар во голема мера

се способни да разликуваат измамнички феномени и вистински пожари (Siemens, 2014);

Главниот услов за системот за откривање пожар е рано и сигурно алармирање во случај на пожар, што би обезбедило сите лица во опасната зона да можат да се спасат, би можело да се спречи ширењето на пожарот на повеќе од еден пожарен сектор, гаснењето на пожарот може да се започне што е можно порано, за да може штетите врз вработените и на имотот, како и оперативните прекини, да се сведат на минимум (Siemens, 2014);

- **Инсталација на системи за противпожарен хидрант и макара од црево** - До секој дел од подот мора да се стигне цревото поврзано со хидрантот. Главна линија може да биде влажна или сува, во зависност од висината на хотелот. За хотел кој не надминува 60 m височина, прифатлива е инсталација на суво подигање бидејќи противпожарната опрема може да испорача вода до висина од 60 m. Притоа, се користи инсталацијата за влажен подигач со бустер пумпи. Влезот за противпожарна служба мора да се обезбеди и за влажна и за суво нагорна мрежа (Aliyev, 2019);
- **Складирање на опасни материи и запаливи материјали** - Контрола на опасните материи и запаливите материјали е од витално значење. Градежните материјали мора да одговараат на барањата на градежните прописи. Но, мебелот содржан во одредена просторија може да биде зафатен со оптоварување со оган од 65% од вкупното оптоварување со оган на целата просторија. Затоа, особено внимание треба да се посвети на мебелот кој го имплеметираат хотелите (Aliyev, 2019);
- **Противпожарни врати** - Противпожарните врати се користат за преградување на зградата, ефикасно ограничувајќи го чадот до непосредната локација на пожарот. Многу противпожарни врати се држат отворени магнетски и тие вообичаено ќе се затворат додека се отстранува моќта за задржување кога системот за пожар детектира пожар (Siemens, 2014);
- **Осветлување за итни случаи** - Примарната цел на осветлувањето за итни случаи е да ги осветлува патиштата за бегство, но може да се користи и за осветлување на друга безбедносна опрема. По прекин на струја,

осветлувањето за итни случаи треба автоматски да се вклучи во рок од 5 секунди. Големината и видот на проблематичните простории и ризикот за вработените и за гостите ќе ја одредат сложеноста на потребното осветлување за евакуација (Siemens, 2014);

- **Контроли на лифтот** - Поради ризикот од прекин на електричната енергија за време на пожар, употребата на лифтовите како средство за евакуација генерално не е дозволена. Соодветните сигнали од системот за откривање пожар ќе ги насочат јавните лифтови на однапред одреден кат, каде што остануваат надвор од употреба со отворени врати. Ова е обично лобито на хотелот, меѓутоа, доколку пожарот е откриен во просторот на лобито, тогаш лифтовите автоматски ќе бидат испратени на однапред програмиран алтернативен кат. Вработениоте кои се подобро обучени и се способни да ги проценат вклучените ризици, можеби ќе можат да користат некои лифтови, за посебни намени како што е транспорт на противпожарна опрема (Siemens, 2014);
- **Осветлување** - Сите простории треба да имаат систем за итно осветлување кој ќе ги осветли просториите и патеките за бегство доколку не успее нормалното осветлување (Fire Protection Association, 1991). Системите за водење на патот обично се состојат од фото-луминисцентен материјал, линии на LED диоди или ленти од минијатурни блескаво светилки, кои формираат континуирана означена патека за евакуација на пониско ниво (на пр. парапет или под). Овие системи се покажаа особено ефикасни за лицата со слаб вид и кога видливоста веќе е зафатена од чад (Siemens, 2014).

2.2.2.2. Поплави

Глобалните истраги за настани од поплави во хотелите воглавно ги вклучуваат и се фокусираат на влијанијата од поплавите (Ranger et al., 2011; Walters, Mair & Ritchie, 2014). Бидејќи поплавите може да предизвикаат штети од големи размери и може да бидат поврзани со промените во климата, поновите истражувања и анализи за поплавите покажуваат дека полето се

проширило и вклучува повеќе димензии како: видови на влијанија од поплавите, ублажување и адаптација на истите, ниво на ранливост, БЗР, општа безбедност и политика на хотелот за да се овозможи критичка интеграција (Godfred, 2015). Можните влијанија од поплавите вклучуваат импликации како што се физички и психички повреди или смрт на вработени, како и разни други загуби во бизнисот, како намален број на туристи, оштетени објекти и инфраструктура и високи трошоци за обновување (Bernard & Cook, 2015).

2.2.2.2.1. БЗР при поплави

Плановите за управување со поплави имаат за цел да ги намалат ризиците на сите нивоа на бизнисите, на општеството и на животната средина (Olorunfemi, 2011; Wilby & Keenan, 2012; Hegger et al., 2016). Плановите за управување со ризик од поплави помагаат во промовирање на ранливоста од поплави за контрола и намалување на структурните штети преку неструктурни пристапи (Olorunfemi, 2011). Хотелите во средини подложни на поплави треба да ги мерат и управуваат поплавите за да ги препознаат факторите за безбедност од поплави, да ја проценуваат отпорноста на поплави и да внимаваат на отпорноста како на постојната инфраструктура, така и на новата. Раководството треба да ги ипролагоди правилата за да развие контрола при поплави, предвидување поплави, повлекување или санирање на ризичните области и периодично да ги прегледува и прилагодува вработените на новите упатства (Wilby & Keenan, 2012).

Вообичаените предизвици на ниво на имплементација на бариери за проценка на поплавите според Nhamo (2013) се:

- краткорочното планирање;
- високи трошоци;
- недостатокот на свест;
- несоодветните планови за адаптација;
- неуспехот да се одговори.

Имплементацијата на плановите за адаптација, истражувањето и

недоволноста на информациите и технолошките ограничувања и сомнежи доведуваат до бројни бариери за проценка на поплавите кои секторот за сместување во туризмот не може да ги надмине.

И покрај зголемената закана од поплави за туристичките бизниси, хотелската индустрија, и дестинациите, само неколку туристички бизниси се доволно подготвени да се справат со влијанијата (Zahed et al., 2014), а капацитетот за прилагодување на хотелите на поплави е послаб од капацитетите на другите туристички бизниси (Guizzardi & Bernini, 2012; Becken, 2013b). Оттука, и вработените во хотелите се поизложени на ризик од поплави, отколку вработените во другите туристички бизниси.

Влијанијата од поплавите врз туристичкиот сектор станаа широко распространети и го изложуваат недостатокот на планови за ублажување на проблемите предизвикани од надворешни поплави, но секако првично, ја потенцираат потребата од планови за превенирање на внатрешните ризици.

2.3. Програми за БЗР

Програмите за БЗР на вработените треба да бидат главен приоритет за менаџментот бидејќи тие обезбедуваат животи, ја зголемуваат продуктивноста и ги намалуваат трошоците. Овие програми за БЗР треба да ја нагласат вклученоста на вработените, континуираното следење и севкупната компонента за благосостојба (Enthony et al., 2007). Безбедноста на работа бара безбедните работни услови да не создаваат значителен ризик луѓето да бидат неспособни да ја вршат својата работа. Затоа, БЗР се насочени кон создавање услови, способности и навики кои ќе му овозможат на работникот и на неговата/нејзината организација да ја извршуваат својата работа ефикасно и на начин што избегнува настани што би можеле да им нанесат штета (Garcie-Herrero, 2012). Јасно е дека безбедните работни услови имаат ефект врз навиките на работниците, што пак влијае на ефикасноста. Ова имплицира дека вработените кои работат во безбедна состојба најверојатно ќе работат на начин што нема да им нанесе штета.

Услови за безбедна работа се постигнуваат во случај кога средствата за работа, човекот и работната средина ги исполнуваат барањата кои се во согласност со програмите за БЗР и како такви трајно обезбедуваат правилно функционирање на работниот процес (Vukopera & Burger, 2020).

На работните места со проблематични стапки на небезбедни перформанси, програмите за безбедносно однесување, правилно имплементирани, создаваат значителни подобрувања во безбедните перформанси и големи намалувања на повредите и болестите на работното место.

Со оглед дека со идентификување на факторите кои влијаат на безбедносното однесување на работниците, може да се испита како безбедното однесување може да се зајакне, според French и Geller (2012), при дизајнирање и оценување на безбедносните програми треба да се обрне посебно внимание на три основни домени:

- фактори на работна средина (како што се опрема, алати, машини, домаќинство, инженерство, системи за управување);
- лични фактори (знаење, вештини, способности, интелигенција, мотиви и личност на вработените);
- фактори на однесување (вработените се придржуваат, препознаваат, комуницираат и активно се грижат).

Во однос на факторите на работната средина, авторите сметаат дека, за да се поттикне ангажирањето на вработените во безбедноста, инфраструктурата мора да биде безбедна, за да успее да ги ангажира вработените да бидат активно безбедносно ориентирани.

При креирањето на програмите мора да се земе во предвид културата за безбедност, бидејќи токму таа се однесува на хуманитарните аспекти (лични фактори и фактори на однесување), како безбедносна интегрална компонента. Треба да се земат предвид интерактивните односи помеѓу однесувањето на луѓето, нивните ставови и перцепции што ги имаат и ситуацијата или средината на работното место (Dedobbeleer & Beland, 1991).

2.4. Превентивни мерки

БЗР е клучен елемент за постигнување одржливи пристојни работни услови и силни превентивни безбедносни култури. Скоро 80% од сите стандарди и инструменти на Меѓународната организација на трудот се целосно или делумно засегнати со прашања поврзани со безбедноста и здравјето при работа (Alli, 2008).

За да се спречат или контролираат ризиците по БЗР можат да се превземат повеќе здравствени и безбедносни превентивни мерки што се користат во хотелската индустрија. Тие вклучуваат:

- консултација со вработените за дизајн на работните простории, сектори и станици (Health and Safety Authority, 2006);
- инсталација на видео-надзор, прскалки за пожар, детектори за чад и електронски врати (Pizam, 2010);
- истражување и употреба на помалку опасни материјали, разговор со добавувачите на супстанции, постројки и опрема за минимизирање на изложеноста (Health and Safety Authority, 2006);
- користење на персонални заштитни средства (OSHA, 2000);
- одржување на опремата (OSHA, 2000);
- употреба на апарати и машини кои работат со намалена бучава или испарувања (Health and Safety Authority, 2006);
- идентификацијата на опасностите (Mignanelli, 2000), евалуација на опасностите по здравјето и безбедноста (OSHA, 2000), проценка на ризиците од нив (Lind et al., 2008) и управување со истите (Cooper, 1998);
- примена на методи за заштита од пожар (Hassanain, 2009);
- спроведување на здравствени и безбедносни програми (Mill & Linn 2001);
- имплементирање на систем за управување со БЗР (Lind et al., (2008);
- воспоставување процедури за итни случаи (Navon et al., 2007);
- обезбедување дека вработените се обучени за безбедно работење (Health and Safety Authority, 2006);
- практикување добро домаќинско работење (OSHA, 2000).

2.4.1. Видео-надзор

Системите за видео-надзор можат да се класифицираат како „основни системи“ и „системи со одреден степен на интелигенција“. Основните системи за обезбедуваат само функции за снимање и прикажување и се состојат од збир на камери кои пренесуваат сигнал до централна локација каде што видео преносите се прикажуваат на екранот и се снимени. Тие можат пасивно да ги снимаат видеата или да бидат активно следени од некоја личност (Diehl, 2000). Интелигентните системи за видео-надзор се способни да ги обработуваат видео-податоците со цел да ги откријат и истакнат релевантните аспекти за потпомогнато разбирање и анализа на настаните. Тие користат видео детектори за движење или компјутерски алгоритми за да идентификуваат, класифицираат, следат, локализираат и интерпретираат однесувања на лицата од интерес (Gavrila, 1999).

Системите за видео-надзор надгледувани во реално време може да го поддржат управувањето со итни случаи и да овозможат навремено откривање на настани кои можат да предизвикаат штета по луѓето. Видео-технологијата е исто така дел од техниката наречена „Следење на видео експозиција“ која ги комбинира податоците за изложеност во реално време и видео снимките за да ја истражи врската помеѓу нивото на изложеност на опасности и работните задачи што ги извршуваат работниците (Rosénet al., 2005). Всушност, видео записите се богат извор за испитување на безбедносните перформанси и обезбедуваат многу предности во однос на набљудувањето во живо, како што се помали пречки во набљудуваната ситуација, можности за правење подолги периоди на набљудување, складирање и прегледување на важни или селектирани ситуации според потребата (Laureshyn & Ardö, 2006) и можат да се користат за собирање податоци со цел да се квантифицираат индикаторите за воочените ризици (Lu et al., 2012) или за проценка на изложеноста на работниците на ергономски фактори на ризик (Cocca et al., 2008). Видеата може да се користат и за обука за да им се покаже на новите работници како

безбедно да ја извршуваат својата задача во реалната работна средина (Mackenzie et al., 2002).

Многу придобивки има од видео-надзорот во хотелите. Надзорните камери ја зголемуваат севкупната безбедност на хотелот првично за вработените, а секако и за гостите. Да се има за надзор, им овозможува на менаџерите и сопствениците да гледаат што се случува низ хотелот и така полесно да управуваат и да се справуваат со ризиците и брзо да реагираат при проблематични моменти и ситуации. И ако хотелот користи мрежни IP безбедносни камери, доводите за надзор може дури и да се гледаат од далечина од телефон или мрежен уред. Видео-надзорот за БЗР во хотелот е исто толку ефикасен како и имплементираниот безбедносен план. Докажано е дека хотелите со целосни системи за видео-надзор имаат многу помала веројатност за повреди и жртви отколку мотелите со само една или две безбедносни камери (UltraWeb Marketing, 2022).

При употреба на видео-надзор на работното место, важно е да се почитуваат правата за приватност на вработениот и законите поврзани со приватноста во државата. Во повеќето држави, безбедносни камери не можат да се инсталираат во соби за одмор, тоалети и други простории каде што се очекува одредено ниво на приватност (OSHA, 2018). Личната приватност е важна тема во современото општество и бизнисите од секаков вид мора да го земат тоа предвид. Пред сè, кога се зборуваме за технологија и лични податоци, се појавуваат доверливи и регулаторни прашања (како што налага на пример Европската директива 95/46/ЕС за заштита на податоците). Работниците кои се надгледуваат со видео мора да дадат своја согласност и треба да бидат соодветно информирани и активно вклучени во процесот за да се намали нивниот отпор и да се избегнат можните извори на стрес (Teicher et al., 2005).

2.4.2. План за заштита и безбедност при итни случаи

Haddow и Bullock (2006) го дефинираа управувањето со итни случаи како

навремено справување со опасностите и преземање активности за да се избегнат опасностите, како што се планирањето и изготвувањето на планови за постапување при итни случаи. Fink (1986) вели дека ефикасното планирање има доволна улога во управувањето со итни случаи. Тој тврди дека планирањето за итни случаи е многу важно за да се контролираат постојните опасни настани за вработените и дополнително, ја демонстрираат намерата да се препознаат сигналите за предупредување за опасностите. Исто така, нагласува дека тоа е ефикасна техника за избегнување опасности од пожари во хотелите. Повеќе истражувачи се согласуваат дека една од суштинските потреби за управување со кризни ситуации е да се подобрат пишаните планови за итни случаи (Kano et al., 2007).

Сите засегнати страни, и вработените и менаџерите, треба да бидат свесни за важноста од ажурирање на планот за итни случаи и целосни детални информации за нивните хотели, неговите услуги и БЗР процедури усвоени во случај на ранливост, бидејќи колку е повисок планот за безбедност, толку е поголема БЗР на хотелот (Graham & Roberts, 2000). Согласно ова, Della-Giustina (2003) објаснува три чекори од суштинско значење во планирањето на итни случаи. Тие се: да се препознаат постоечките ризици, да се развие ажуриран план за итни случаи и да се обезбеди подготвеност на сите во организацијата за итни случаи. Планот, дополнува Enz (2003), треба да опфаќа употреба, одржување и надградба на безбедносните системи.

Понатаму, при планирањето за итни случаи треба да земат предвид и неколку внатрешни фактори како што се соработката и комуникацијата на вработените и контролата на надлежниот сектор и менаџерите. Но, сепак најважниот внатрешен фактор е посветеноста на менаџментот да усвои и развие план за управување со опасни состојби, кој ќе биде силно водство и порака за комуникација пред, за време и по кризата (Faulkner, 2001). Потоа, исто така, важен во целиот процес на БЗР во хотелите е и секторот за безбедност, кој има одговорност да ја осигура безбедноста на вработените, гостите и имотот на хотелот. Во таа насока, менаџерите за човечки ресурси во хотелите треба да привлечат и регрутираат професионални службеници за БЗР

со добро знаење и искуство за оваа мисија. Henderson и неговите соработници во истражувањето (2010), сметаат дека вработените воопшто, а посебно офицерите за БЗР, треба да посетуваат работилници за обука за владините регулативи и прва помош. Покрај тоа, тие треба да добијат обука за евакуација при итни случаи и обука за итна помош за ефикасно справување со опасностите. Вработените треба да бидат мотивирани да бидат партнери во процесот на итни случаи и да пријават каква било сомнителна несреќа или опасност за несреќа и повреда до одделот за безбедност.

ГЛАВА 3. СОСТОЈБА ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

3.1. Законска рамка за заштита и безбедност при работа во РС Македонија

Безбедна, здрава работна средина е клучен фактор за квалитетот на животот на поединецот и е исто така колективна грижа. Владите на земјите-членки на ЕУ ги препознаваат социјалните и економските придобивки од подобро здравје и безбедност при работа. Подобрувањето на здравјето и безбедноста при работа е важно прашање за ЕУ од 1980-тите. Воведувањето законодавство на европско ниво постави минимални стандарди за заштита на работниците, истовремено дозволувајќи им на земјите-членки да задржат или воведат построги мерки. Со стапувањето во сила на Лисабонскиот договор, Повелбата за основните права на европската унија стана правно обврзувачка, а политиката за здравје и безбедност зазеде уште поважно место во законодавството на ЕУ. Затоа, многу држави го усвоија законодавството за „правото да се знае“ кое им го гарантира правото на работниците да знаат за опасностите на работното место и бара од работодавците да ги информираат вработените за ризиците со кои се соочуваат на работното место (Anthony et al., 2007).

Вообичаено, законодавството бара работодавците да направат сè што можат праведно за да го заштитат здравјето и безбедноста на своите вработени на нивното работно место. РС Македонија повеќе од пет децении

има законодавна политика за регулирање на БЗР, а денес обезбедува сеопфатна и солидна рамка за примена и унапредување. Lex generalis од областа е Законот за безбедност и здравје при работа на РС Македонија, чии одредби важат во сите дејности, и на јавниот и приватниот сектор, за сите работници кои се осигурени од повреда на работното место и од професионални болести согласно прописите за пензиското, инвалидското и здравственото осигурување, а важат и за сите други кои се инволвирани во било какви работни активности. Покрај овој закон, материјата е дорегулирана со дополнителни закони, како што се следниве:

- Закон за работни односи;
- Закон за здравствена заштита;
- Закон за здравствено осигурување;
- Закон за пензиско и инвалидско осигурување;
- Закон за вработување и осигурување во случај на невработеност;
- Закон за волонтерство;
- Закон за вработување на инвалидни лица;
- Закон за инспекцијата на труд;
- Закон за агенциите за привремени вработувања.

3.2. Статистика на повреди во хотелската индустрија во РС Македонија

РС Македонија во претходниот период имаше добро развиен здравствено-статистички систем за прибирање и обработка на податоците од индивидуалната и збирна евиденција во здравството, вклучувајќи ја и областа на БЗР. Но, реформите во здравствениот систем наметнаа нови содржини и форми за работа, за кои не беа навремено и соодветно утврдени механизмите за статистичко известување и за контрола на нивното спроведување. Тоа негативно во голема мера се одрази на квалитетот на здравствената статистика со која денес располагаме во областа БЗР. И покрај наложбите на бројните закони од оваа област, сè уште не постои ажурирана, целосна и

детална евиденција за повеќето дејности, а за хотелите не се евидентирани издвоени податоци за повреда или било каква несреќа веќе подолг период.

Рамковата директива 89/391/ЕЕЦ за безбедноста и здравјето на работниците на работа, во член 9, параграф с) и д), налага обврска на работодавачите за водење евиденција за несреќите и повредите на работа кои резултираат со неспособност за извршување на работните обврски повеќе од три дена, и во согласност со националните закони и правилници да подготвуваат извештаи за несреќите на работа во кои се инволвирани работниците. Оваа одредба од рамковната директива е вградена и во нашето национално законодавство. Повеќе институции се залагаат за евидентирање на повредите и несреќите на работните места во РС Македонија. Тие се:

- Македонското здружение за заштита при работа;
- Државен завод за статистика на РС Македонија;
- ЈЗУ Институт за јавно здравје;
- Државен инспекторат за труд;
- Фонд на пензиското и инвалидското осигурување на РС Македонија;
- ЈЗУ Институт за медицина на трудот на РС Македонија - Скопје;
- Организација на работодавачи на РС Македонија;
- Сојуз на синдикатите на РС Македонија;
- Конфедерација на слободни синдикати на РС Македонија;
- Министерство за внатрешни работи на РС Македонија (МЗЗР, 2022).

Во РС Македонија носител на здравствената статистика за евиденциите е Институтот за јавно здравје, што задолжително треба да ја водат здравствените установи. Ова е регулирано со членот 5 од Законот за евиденции во областа на здравството. Секоја здравствена установа е обврзна да води збирни и индивидуални евиденции и податоците да ги доставува до 10-те Регионалните центри за јавно здравје во државата (Член 8 од Законот). Но, и покрај тоа што членот 36 од Законот за безбедност и здравје на работа налага дека работодавочот е должен веднаш, или најдоцна во рок од 48 часови да ја извести инспекцијата од областа на трудот за секој смртен случај, колективна

несреќа и сите повреди на работа, кои се од таков карактер и обем што предизвикуваат времена неспособност на работникот за извршување на неговите работни активности подолга од 3 работни дена, сепак постои неообјаснив јаз зошто тоа некои организации не го спроведуваат и не ја извршуваат обаа законска обврска. Поради тоа регионалните центри за јавно здравје во државата, но и другите гореспоменати институции кои водат евиденција, се соочуваат со проблеми за целосна евиденција поради недостаток на релеванти податоци за несреќи и повреди. Понатаму, и непочитувањето на членот 8 од Законот, предизвикува недетална евиденција по дејности, односно во нашата држава евиденцијата се води групно и сумарно, како на пример, што е случајот конкретно со хотелите, за кои не постојат издвоени информации, туку информациите се прикажани по стопанска дејност, конкретно за угостителство и туризам. Поради ваквата сеопфатност, не можеме да го анализираме трендот на несреќи и повреди кои се случиле само во хотелите во изминатиот период, а уште помалку во хотелите со 5 ѕвезди и супериор со 5 ѕвезди.

Затоа, да се обезбедат било какви информации и дури и од најмал обем, но кои би се однесувале на хотелите со 5 ѕвезди и Супериор со 5 ѕвезди, беше прегледана дневната евиденција на МЗЗР, достапна на: Несреќи при работа – МЗЗПР (mzzpr.org.mk). Таму беше евидентирана само една повреда во хотел со 3 ѕвезди во Кочани на 28.03.2019 година, а за подолг период, од 05.01.2017 до 03.05.2022 година, не беше пронајдена ниту една повреда или несреќа која се однесува на хотелите со 5 ѕвезди и Супериор со 5 ѕвезди на ниво на целата држава, а со тоа и во скопскиот регион. Ова може да се толкува на два начини: хотелите со 5 ѕвезди и супериор со 5 ѕвезди во РС Македонија, и во скопскиот регион се безбедни за работа, или пак истите не пријавиле повреда доколку се случила. Но, со оглед дека категоризацијата на овие хотели налага бројни правила и процедури, можеме да констатираме дека првиот начин на толкување е посериозен и порелевантен.

3.4. Планови за заштита и безбедност при работа во хотелите

Секој безбедносен план за заштита при работата треба да биде динамичен документ кој може лесно да се прилагоди на специфичната безбедност во однос на промената на времето и промените во ситуацијата. Безбедносниот план треба да се смисли во согласност со законските барања на земјата и треба да ги содржи улогите и одговорностите на засегнатиот персонал, како и сите прашања за здравјето, благосостојбата и безбедноста на оние припаѓаат на организацијата. Им служи и ги штити поединците кои се важни за организацијата. Ги разграничува областите на загриженост за безбедноста, како да се справиме со грижите и барањата за справување со проблемите.

Планот за безбедност се разликува од индустрија до индустрија во зависност од природата на работата, политиките на компанијата и надворешното опкружување (Tutorials Point, 2017). Затоа, хотелите треба да развијат сопствени планови кои мора и да се тестираат за да се обезбеди подготвеност и знаење за одредени итни ситуации.

Во највисоко категоризираните хотели во РС Македонија, како на пример „Мериот“, планот за БЗР вклучува повеќе посебни безбедносни мапи и планови, „документи и формулари (изјави, конфирмации и сл.). Тие се:

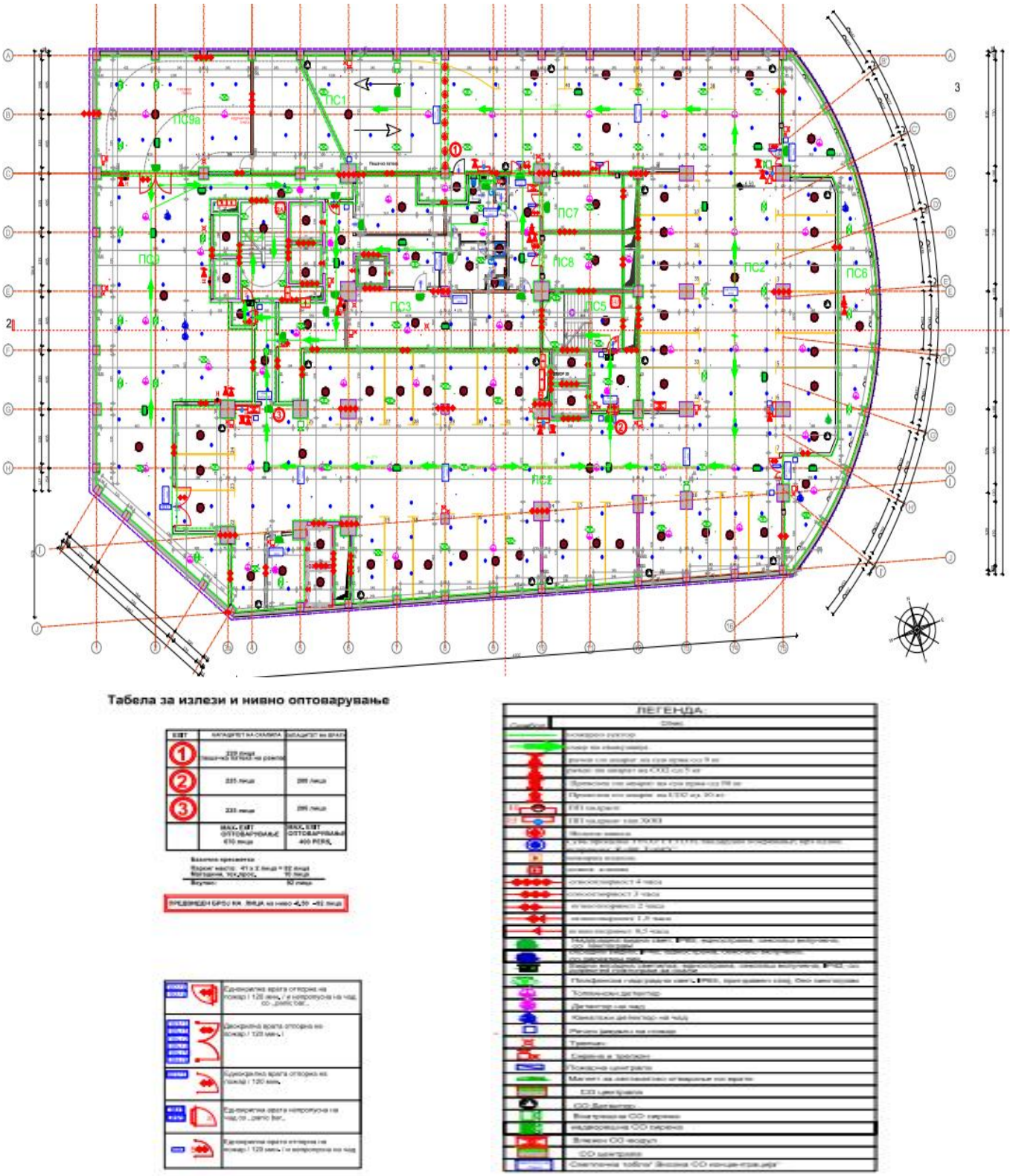
- Сеопфатен план за кризни ситуации кој вклучува:
    - план за комуникација за кризи;
    - објаснува услови за закана и видови закана и планови за справување во такви ситуации;
    - поединечни планови за справување со пожар, поплава, закана од бомба, земјотрес, ситуација со заложници и киднапирање, експлозии од други причини, вознемирување, вооружен напаѓач, пандемија;
    - план за биолошка, хемиска и радиолошка подготвеност;
    - планови за непредвидени настани;
    - планови за итна акција, спасување и евакуација;
    - системски процедури и процедури за известување надлежни органи и лица;

- процедури и тимови за укажување прва помош и итни медицински состојби;
- известување за појава на болест предизвикана од храна;
- процедури за подготвеност за бубачки;
- план за прекин на електрична енергија;
- мапи за евакуација (слика 1);
- формулари за евиденција за кризни дејствија.

- Изјави со кои вработените лично потврдуваат дека се запознаени со безбедносната политика на хотелот„ Мериот“ Скопје;
- Конфирмации за извршени обуки на вработените, во која вработениот изјавува дека ги разбира процедурите и дека е способен да ја извршува соодветната задача;
- Дозволи за работа на одредени задачи и локации;
- Формулари за проверска на безбедносните системи (аларми и распрскувачи за пожар, паничен аларм, систем за дим, кујнски аспиратор и издувен/и систем/и, систем/и за напојување за итни случаи, противпожарен животен систем и безбедност, противпожарни апарати и црева, дневник на сите скалила во хотелот, шаблон за месечна евиденција за инспекција на ограничувач на прозорец, итн.);
- Програма за управување со безбедноста на водата;
- Проценка за загрозеност од пожари, експлозии и опасни материи.

Хотелот изведува и вежби за безбедност со цел одржување на подготвеноста на вработените за справување со посебни ризични ситуации, како на пример последната вежба од 28 септември 2023 година, која претставуваше пробна евакуациска процедура (Хотел „Мериот“, 2016).

Слика 1. Мапа за евакуација во хоте„ Мериот “Скопје



Извор: Хотел Мериот (2016).

3.5. Програми, политики, процедури и упатства за безбедност

Законот за здравје и безбедност при работа бара од сите работодавци да спроведат проценки на ризик како дел од изјавата за безбедност. Проценката може да им помогне на хотелите да ги идентификуваат опасностите и да воспостават контроли, вклучувајќи обука и лична заштитна опрема, за да се минимизираат повредите и болестите на вработените. Во оваа светлина, хотелите треба да имаат пишана програма за безбедност која започнува со посветеност од раководството на хотелот и ќе биде прифатена од целиот персонал. Ефикасна програма за безбедност треба да вклучува:

- Правилно планирање за исполнување на потребите на политиката за безбедност и здравје;
- Вклучување и учество на вработените во безбедносните одлуки, анализа на опасности и истрага на несреќи;
- Имплементација и работа во согласност со зацртаното планирање;
- Посветеност на сите нивоа (од сите чинители на организацијата);
- Комуникација на работно место;
- Редовни месечни состаноци за здравјето и безбедноста на вработените и водење детална евиденција;
- Договори за безбедна работа;
- Ревизија и известување за перформансите;
- Подготовка на ефективна политика за безбедност и здравје на работното место;
- Редовен надзор на безбедноста и здравствената изведба ;
- Обука на вработените за опасностите и безбедните работни практики специфични за нивните работни места.

Сите податоци од безбедносните програми треба да бидат лесно достапни и разбирливи за сите вработени.

Менаџерите и супервизорите мора да послужат како пример за безбедносните програми. Нивна одговорност е да креираат политики, процедури и упатства за безбедност, да ја извршат работата точно како што е наведено во безбедносните програми и со тоа да дадат пример на вработените да постапуваат безбедно. И политиките, процедурите и упатствата за заштита при работа ја подобруваат безбедноста и здравствената заштита на работниците и луѓето на работа. Се применуваат во сите дејности (Jurjević, 2014). Но, бидејќи вработените на сите нивоа секојдневно се вклучени во работни активности со разни новоа на изложеност на ризик, и тие треба да бидат вклучени поединечно или во групи во низа безбедносни и здравствени активности. На пример, можат да помогнат во поставувањето стандарди, да помогнат во осмислувањето на оперативни и безбедносни системи, процедури и упатства за контрола на ризикот и да помогнат во следење и контрола. Супервизорите и менаџерите, но и вработените со директно или стекнато знаење за тоа како се работи може да дадат важен придонес во подготовката на политиките, процедурите и упатствата за работа. Затоа, одговорните лица треба да побараат предлози од вработените за подобрување на БЗР и да ги спроведат предлозите навремено (Reber et al., 1990).

Програмата за заштита и безбедност на вработените треба да го вклучи и персоналот и раководството и да вклучи група вработени од одделот за безбедност, која редовно ќе ги решава безбедносните проблеми и ќе спроведува програма за обука за сите вработени. Треба да се развијат процедури за итна комуникација, со план кој вклучува раководство, вработени и граѓански власти.

Во споредба со некои индустрии, секторот за хотели и угостителство подлежи на помалку регулативи и владини интервенции. Сепак, секторот е под директно влијание на иницијативи и законодавство во области кои се однесуваат на повеќе безбедносни политики, процедури, протоколи и упатства, а во однос на некои на пример, поврзани со законодавството за алкохол и законодавството против пушењето или процедурите што ги налага законодавството за безбедност на храната и хигиената.

Иако процедурите и упатствата за безбедност во хотелите варираат од земја до земја и од синџир до синџир, сепак нивната заедничка агенда е да обезбедат амбиент каде што сите клучни играчи од хотелската компонента мора да се чувствуваат безбедно и сигурно.

3.6. Програми за обука за БЗР

Секој хотел треба да развие специфични програми за обука за БЗР. Одговорните лица најпвин треба да ги прегледаат нивните одделенија за да утврдат каде е потребна, односно на кои вработени е потребна обука за ЗБР. Безбедноста, работата на опремата, санитарните услови, употребата на хемикалии, транспортот на лица, материјали и опрема се областите кои треба да се испитаат при составувањето програма.

Програмите за обуки се најдобрата можност за обезбедување обука за БЗР на вработените и да научат на безбеден начин да ги извршуваат задачите. За да обуките бидат успешни неопходно е редовно да се закажуваат сесии за обука за напредок на вработените, во спротивно, вработениот добива впечаток дека раководството повторно го прикажува истиот стар филм само за да ги исполни барањата на осигурителната компанија. Сесиите за обука за БЗР треба да се закажат во договор со вработениот, кога тој може да се концентрира на сесијата во услови кога не му се одвлекува вниманието поради други должности. Ако раководството сака да ја подобри БЗР со програми за обука, тогаш ова мора да стане ставка во буџетот на хотелот. Планирањето за БЗР бара и време и финансиски инвестиции за успешност.

3.7. Обуки за БЗР во хотелите

Иако од работодавачите се бара да дизајнираат и одржуваат безбедни и здрави системи и услови за работа, должност и на вработениот е да се однесува на начин што го заштитува своето здравје и здравјето на неговите/нејзините соработници (Bratton & Gold, 1999). Сите вработени треба

да бидат способни да работат на безбеден и здрав начин. Оттука, за да вработените можат да дадат максимален придонес за БЗР мора да се воспостават соодветни обуки за да се осигури дека ги имаат потребните вештини и знаења за да ја вршат својата работа безбедно. Ова значи повеќе од обична обука. Искуството за примена на вештини и знаења е важно и треба да се стекне или надоградува. Една од суштинските потреби за управување со кризни и опасни ситуации е да се избегне недостаток на обука на вработените (Kano et al., 2007).

Работодавачот мора да се погрижи сите детали за обука да се дадени на начин, форма и јазик што е соодветен за да биде разбран од засегнатите вработени. Вработените добиваат, за време на слободното време од нивната работа, но без губење на платата, доволна обука за здравје, безбедност и благосостојба, вклучувајќи, подетално, информации и наредба во врска со конкретната работа што треба да ја извршува и за мерките што треба да се преземат во итен случај. Обуката, соодветно, мора претрпи измени за да се земат предвид новите или променетите ризици на работното место (Health and Safety Authority, 2006).

Препознавајќи ја потребата, во РС Македонија во изминатиот период беа организирани се голем број на обуки, семинари, работилници, конференции, тркалезни маси и дебати, различни по тема, опфат и целните групи за кои се наменети, и беа посветени на прашања од областа на БЗР и имплементацијата на принципите и системите за БЗР на работните места. Покрај тоа беа реализирани повеќе медиумски кампањи и други промотивни активности за подигнување на свеста кај пошироката јавност, кај работниците и работодавачите и останатите субјекти за улогата и потребата од БЗР. Овие настани и активности беа реализирани и поддржани од различни субјекти и релевантни чинители во областа, како државни институции, социјалните партнери, граѓанскиот сектор. Во продолжение ќе наведеме неколку поважни.

Во текот на 2018 година, Македонското здружение за заштита при работа организираше и спроведе четири обуки за подигнување на капацитетите на претставниците на работници за БЗР и синдикалните организации. Целта на

обуките беше преку дефинирање на основните концепти на БЗР, да се унапреди улогата на претставниците на вработените за БЗР, во однос на зголемување на капацитетите и подобрувањето на бипартитниот дијалог во компаниите за прашања од областа на БЗР, како и запознавање со начелата на ефективните системи за лобирање, застапување и унапредување на знаењата и вештините на претставниците од секторите за БЗР. На оваа тема се одржа и Национална конференција за функционирањето на бипартитниот дијалог за БЗР во компаниите, на која учествуваа 80 претставници од синдикатите, работодавачите, државните институции, стручните лица по безбедност при работа. Се одржа и меѓусекторска јавна дебата, која имаше за цел да се дискутира за мислењата и ставовите на сите засегнати страни во однос на унапредувањето на БЗР по однос на заклучоците и препораките кои произлегоа од „Студијата за функционирање на бипартитниот дијалог за безбедност и здравје при работа во компаниите и улогата и профилот на претставниците на вработените за БЗР во Република Македонија“. На дебатата присуствуваа социјални партнери, граѓански организации, работодавачи, синдикални организации, претставници на вработените, стручни лица по безбедност при работа, образовни институции, медиуми, претставници од релевантни сектори и други засегнати чинители.

Во 2019 година Асоцијацијата за правно-економски истражувања и едукација „Јуридика“ имплементираше проект финансиран од Европска унија и поддржан од Македонското здружение за заштита при работа (МЗЗПР), насловен „Колективните договори - клуч за успешен систем на безбедност и здравје при работа“. Проектот имаше за цел да поттикне и поддржи ефективно имплементирање на одредби за безбедност и здравје при работа во колективните договори во државата и нивна активна примена во работниот процес во организациите.

Во февруари 2019 година, Стопанската комора на Македонија, во соработка со МЗЗПР, организираа и реализираа еднодневна обука на тема „Основни принципи на ергономијата и нејзината улога во безбедноста и здравјето на работниците“. Целта на обуката беше учесниците да се стекнат со

познавања од областа на ергономијата, спроведување на ергономските правила при креирањето на работните системи, во насока на подобрување на безбедноста и здравјето на работниците и намалување или целосно елиминирање на потенцијалните опасности, како и соодветно зајакнување на капацитетите на правните субјекти во областа на БЗР. Следниот месец, овие две институции, на 21 март 2019 година реализираа еднодневен семинар, во вид на обука на тема „Управување со опасни материи и опасен отпад, собирање и отстранување, складирање и депонирање, рециклирање, горење, критички точки и студија на случај“. На истата тема „Управување со опасни супстанци“, еднодневен семинар во организација на МЗЗПР и Стопанската комора се одржа и на 25 октомври 2019 година.

МЗЗПР во септември 2019 година организираше едукативен настан на тема „Како до здрава и безбедна работна средина?“, наменет за менаџерите на човечки ресурси во компаниите.

Во соработка со Институтот за стандардизација на РС Македонија и со поддршка од Здружението за БЗР „28 Април“, компанијата ,,Стенсо МАК“ во септември 2019 година одржа стручна обука на тема: „Стандарди во БЗР - пристап, значење, примена, имплементација“. Целта на обуката беше на учесниците да им се пренесе информација и знаење за тоа на кој начин најбрзо, најпрактично и најсигурно да се изнајде потребниот стандард за одреден вид на лична заштитна опрема или одредена процедура, со користење на практични примери и пристап, стручни насоки на следење, користење и имплементирање на стандардите за лична заштитна опрема. Во текот на 2019 година Здружението „ТУТЕЛА“ во соработка со други здруженија и партнери од областа, организираше повеќе обуки на различни теми наменети пред сè за стручни лица за БЗР, а во септември беше спроведена стручна обука за „Стандарди во БЗР - пристап, значење, примена, имплементација“, која едуцираше на кој начин најбрзо, најпрактично и најсигурно да се изнајде потребниот стандард за одреден вид на лична заштитна опрема или одредена процедура (Министерство за труд и социјална политика, 2020).

ДЕЛ 2. ИСТРАЖУВАЧКИ ДЕЛ

ГЛАВА 4. ИСТРАЖУВАЊЕ: ЗАШТИТА ПРИ РАБОТА ВО ХОТЕЛИ СО 5 SВЕЗДИ И СУПЕРИОР СО 5 SВЕЗДИ ВО СКОПСКИОТ РЕГИОН

4.1. Предмет и цели на истражувањето

Предметот на истражување на овој труд е поврзан со способноста на менаџментот на хотелите со 5 sвезди и Супериор со 5 sвезди да обездедат сигурна работна атмосфера, односно предмет е безбедноста при работа, како еден од најзначајните моменти за секој вработен и неговата заштита за време на работата.

Самата комплексност на темата ги поставува целите на магистерскиот труд. Поважните од нив се:

- да се прикаже дека секое работно место во хотелите со 5 sвезди и Супериор со 5 sвезди повлекува посебни ризици за несреќи и повреди и дека за секое од нив постојат посебни превентивни мерки;
- да се прикаже дека вработените во сите хотели се изложени на дополнителни општи ризици, кои не се однесуваат само на еден вработен, туку на повеќе (дури и на сите);
- да се разбере потребата работниците за се едуцираат преку разни обуки, што ќе придонесе за подобра превенција и за намалување на ризиците;
- да се види дали работниците во хотелите лоцирани во скопскиот регион, се чувствуваат сигурни на работа;
- да се дадат одредени препораки, согласно утврдените слабости.

4.2. Хипотези на истражувањето

За целите на магистерскиот труд се креирани четири главни хипотези и по три потхипотези. Тие се класифицирани на следниов начин:

- **Првата хипотеза** се однесува на општата безбедност и заштитата при работа во хотелите;
- **Втората хипотеза** се однесува на личната безбедност и заштита на вработените;
- **Третата хипотеза** се однесува на безбедносните мерки што ги превзема менаџментот во хотелите ;
- **Четвртата хипотеза** се однесува на повредите кој најчесто се случуваат во овие хотели.

Хипотезите и потхипотезите гласат:

Хипотеза А: Хотелите со 5 ѕвезди и Супериор со 5 ѕвезди во скопскиот регион се безбедни за престој и работа.

Потхипотеза $А_1$: Вработените во хотелите ги познаваат своите права и обврски кои произлегуваат од нивниот работен однос.

Потхипотеза $А_2$: Хотелите ги почитуваат законските обврски за безбедност и заштита на работниците.

Потхипотеза $А_3$: Вработените се чувствуваат безбедно и заштитено на работа.

Хипотеза Б: Вработените во хотелите со 5 ѕвезди и Супериор со 5 ѕвезди во скопскиот регион се задоволни од личната безбедност и заштитата на работното место.

Потхипотеза $Б_1$: Хотелите располагаат со високо квалитетни превентивни мерки за безбедност и заштита при работата.

Потхипотеза $Б_2$: Заштитната опрема во хотелите е на високо ниво.

Потхипотеза $Б_3$: Вработените се задоволни со личната опрема за заштита.

Хипотеза В: Хотелите со 5 ѕвезди и Супериор со 5 ѕвезди во скопскиот регион превземаат добри безбедносни мерки.

Потхипотеза $В_1$: Хотелите располагаат со добри безбедносни процедури и системи.

Потхипотеза $В_2$: Менаџерите придонесуваат за поголема безбедност и заштита на вработените.

Потхипотеза $В_3$: Сите вработени учествуваат во процесот.

Хипотеза Г: Во хотелите со 5 ѕвезди и Супериор со 5 ѕвезди во скопскиот регион многу ретко се случуваат повреди при работа.

Потхипотеза $Г_1$: Најчести се физичките повреди.

Потхипотеза $Г_2$: Најчести се физичките повреди предизвикани од машини и апарати.

Потхипотеза $Г_3$: Најчесто се повредуваат вработените во секторот за одржување на хотелот.

4.3. Истражувачки инструмент

За потребите на ова истражување беше изготвен прашалник, со квалитативен и квантитативен пристап. Прашалникот најпрвин содржи обраќање кон пополнувачот на анкетниот прашалник. Потоа следуваат прашањата.

Прашалник е составен од 33 прашања, поделени во 6 групи. Првата се однесува на демографските податоци на испитаникот и содржи 6 прашања. Следните 4 групи опфаќаат 26 прашања и се однесуваат конкретно на безбедноста и заштитата на вработените во овие хотели, односно на општата безбедност во хотелот, на личната безбедност на вработениот, на квалитетот на процедурите и системите и ангажираноста на менаџментот и последната група на прашања се однесува конкретно на несреќите и повредите што најчесто можат да се случат во ваквите хотели. Последната, шестта група, се состои од две прашања со можност за одговор од повеќе понудени опции и ги

откриваат најризичните работни места за несреќи и повреди во хотелите и на најголемите ризик фактори.

4.4. Примерок на истражувањето

Скопје располага со вкупно 10 луксузни хотели од кои два се со 5 ѕвезди, а останатите 8 се категоризирани како Супериор со 5 ѕвезди. Овие хотели (табела 4) беа опфатени во истражувањето и беа испитувани нивната безбедност за престој и работа, задоволството од личната безбедност и заштитата на работното место, безбедносните мерки во хотелите и фреквенцијата на повреди во хотелите од перспектива на вработените во хотелите. Примерокот на истражувањето го сочинуваат вработени во хотелите.

Табела 4. Преглед на хотели во Скопје со 5 и со Супериор со 5 ѕвезди

Хотел	Категорија	Датум на решение за категоризација
ХОТЕЛ,, МЕРИОТ“ СКОПЈЕ	5* супериор	28.09.2016
ХОТЕЛ „ПАРК “	5* супериор	15.02.2017
ХОТЕЛ„ ХОЛИДЕЈ ИН “	5*	27.03.2018
ХОТЕЛ „СТОНЕ БРИДГЕ “	5* супериор	27.06.2017
ХОТЕЛ „БУШИ“	5* супериор	27.06.2017
ХОТЕЛ „АРКА“	5* супериор	27.06.2017
ХОТЕЛ„ АЛЕКСАНДАР ПАЛАС“	5* супериор	27.06.2017
ХОТЕЛ„ ЊУ СТАР“	5*	20.02.2018
ХОТЕЛ ТЦЦ „ГРАНД ПЛАЗА“	5* супериор	29.08.2017
ХОТЕЛ „ДУБЛЕ ТРЕЕ ХИЛТОН“	5* супериор	10.12.2018

- **Хотелот ,,Мериот“** се наоѓа во центарот на градот и овозможува пристап до многу од најпопуларните атракции во областите. Се наоѓа во непосредна близина на плоштадот Македонија, Старата чаршија и Арт мостот. Располага со 24-часовен фитнес центар, со кардио -опрема и слободни тежини и пенлив

затворен базен, ресторан на локацијата, кој нуди уникатен спој на медитеранска и источноевропска кујна подготвена во отворена кујна. Располага со пространи сместувања, со телевизор со рамен панел, ергономски работни маси, кадифени кревети и приватен салон.

- **Хотел „Парк“** се наоѓа на 1 км од центарот на Скопје и окружен е со зелениот градски парк. Располага со тераса за сончање покрај реката Вардар, спа- центар и фитнес центар со професионална опрема. Располага со ресторан и бар. Собите имаат телевизор со рамен екран и сателитски канали. Во собите е достапна и машина за кафе. Собите имаат квалитетно опремена бања, бесплатен безжичен интернет низ целиот хотел, бесплатен паркинг. Во хотелот може да се изнајмат велосипеди, а на барање и со доплата е достапна шатл-служба. Тврдината Кале е на 5 минути возење, а плоштадот Македонија е на 20 минути пешачење.
- **Хотелот,, Холидеј Ин“ Скопје** се наоѓа во центарот на Скопје. Бесплатна Wi-Fi е достапна насекаде во хотелот. Собите се комплетно опремени и располагаат со сопствена бања има када или туш. Има бесплатен паркинг. Хотелот е на 400 м од Камениот мост и плоштадот Македонија, а 600 м од тврдината Кале.
- **Хотелот,, Стоне Бридге“** е супериорно автентичен, лоциран во центарот на градот, каде се спојуваат минатото и сегашноста, а традицијата влијае на модерниот живот. Хотелот го доби името „Гордоста на Скопје“ благодарение на својот софистициран архитектонски и дизајнерски изглед, аристократска грациозност и луксуз. Се наоѓа на брегот на Вардар, веднаш до Камениот мост, блиску до тврдината Кале и најголемите деловни и трговски центри, банки, стопански и културни институции, музеи и историски споменици. Има одлична врска со аеродромот.
- **Хотел„ Буши“** се наоѓа во Скопје, на само 50 метри од Старата скопска чаршија, на 600 метри од Камениот мост, 300 метри од тврдината Кале и 800 метри од плоштадот Македонија. Нуди внатрешен базен, спа и велнес центар и климатизирани соби со бесплатен Wi-Fi и елегантен дизајнерски мебел. А шатл-служба и бесплатен паркинг се достапни на локацијата. Модерните соби

имаат простор за седење, сеф, паметен телевизор со рамен екран, минибар и апарат за чај/кафе. Некои од пространите сместувачки единици имаат и дневна соба со софа. Бањите во сите сместувачки единици се опремени со фен и бањарки. Велнес центарот на хотелот вклучува осветлен внатрешен базен, сауни, парна бања и простории за масажа. Во барот на одморалиштето се служат лесни оброци и разновидни пијалоци.

- **Хотел „Арка''** се наоѓа во историскиот центар на старата скопска чаршија. Тој нуди модерно сместување со бар со панорамски поглед и тераса на покривот каде се служат пијалоци во секое време од денот или ноќта.Сите соби имаат бесплатен Wi-Fi, ТВ со рамен екран, бесплатни тоалети, фен и влечки. Паркинг на лице место може да се користи бесплатно. Гостите имаат бесплатно користење на сауна и фитнес сала. Рецепцијата е отворена 24 часа на ден. На седмиот кат секојдневно се служи богат појадок. Хотел ,,Арка“ се наоѓа во старата чаршија, на 10 минути пешачење од централниот плоштад. Во истиот простор има различни забавно-угостителски објекти.
- **Хотелот „Александар Палас“** се наоѓа на брегот на реката Вардар, веднаш до градскиот парк во Скопје, на 3 км од центарот на градот и веднаш до најважните административни, културни и историски згради. Тој нуди бесплатен спа и фитнес центар. На располагање се бесплатна Wi-Fi и бесплатен приватен паркинг пред хотелот. Дополнително, со доплата може да се користи и внатрешна гаража. Сите соби се климатизирани и имаат паметен телевизор со рамен екран со сателитски и кабелски канали. На гостите им се на располагање .минибар, сеф, мермерната бања, најсовремена фитнес опрема, како и сауна и парна бања, 4 тениски игралишта, 2 игралишта за кошарка и 1 фудбалско игралиште со доплата и внатрешен загреан базен, A la carte ресторан кој служи интернационална кујна, пица- бар и лоби- бар, центар за конференции и банкети.
- **Хотелот ,,Њу Стар''** е лоциран во потивкиот дел од градот околу 6,5 км од центарот. Нуди 62 софистицирани гостински соби, стремејќи се кон тоа да стане една од водечките дестинации на светската елита. Располага со капацитет од 120 легла, 2 комплетно опремени конференциски сали, сала за

појадок, 2 пространи базени, тениски игралишта и разни други погодности. Нуди софистицираност, опрема и сите технички средства потребни за успешно реализирање на семинари и конференции. Располага со богат избор на ладни и топли предјадења подготвени од најквалитетни производи. Располага со примерен тим на професионалци кои се стремат хотелот да стане водечка сила во Македонија.

- **Хотелот „ТЦЦ Гранд Плаза“** се наоѓа во мирниот дел на Скопје, на 3 км од центарот на градот. Тој нуди фитнес -центар и елегантен ресторан со тераса. На располагање се бесплатни Wi-Fi и паркинг. Сите соби се климатизирани и имаат ТВ со рамен екран, минибар, сеф и приватна бања со туш. Појадокот се служи секој ден во ресторанот на хотелот. Фитнес центарот нуди најсовремена фитнес опрема, соблекувални и тушеви. Во близина на хотелот има спортска сала со тениски и фудбалски игралишта, трговски центар и бројни ресторани. Главната автобуска станица е на 1 км од хотелот, а железничката станица е на 3 км, а на барање е достапна и организирана шатл-служба.
- **Хотелот„ DoubleTree by Hilton“** е лоциран покрај реката Вардар, на помалку од 10 минути возење од центарот на градот. Понудата вклучува и луксузно опремени соби и апартмани, голем внатрешен базен со фитнес и спа објекти, како и елегантен бар на покривот со релаксирачки поглед. Модерните соби и апартмани нудат елегантен мебел, клима уред, паметни телевизори од најмалку 43 инчи, услуга за перење и бесплатна Wi-Fi. Делукс собите вклучуваат еспресо машина и прозорци од подот до таванот, додека апартманите имаат кујна. Секој апартман е опремен со када или туш без кабина, додека некои ги имаат и двете. Нуди богато мени со јадења од 5 континенти. Располага со опремена сала за веселби и сали за состаноци и конференции.

4.5. Статистичка обработка

Статистичката анализа е изведена врз основа на тестови генерирани со статистичкиот пакет IBM SPSS верзија 26, кои опфаќаат:

1. дескриптивни статистики, за анализа на застапенста во истражувањето и одговорите на прашањата, изразени како средна вредност плус/минус стандардната девијација (Mean±SD) за континуираните променливи или како бројки и проценти за категоричните променливи;
2. Independent Samples Test (според полот и според работа во сектор за безбедност) и One-Way Anova тестови (според останатите демографски карактеристики, односно според возраст, работна позиција и работен стаж во хотелот и според степенот на образование) за испитување на разликите во мислењата а испитаниците;
3. тестови за корелација, за испитување на врските меѓу варијаблите, испитувани со Point-biserial за корелациите помеѓу ординалните и номиналните варијабли и Kendall's tau-b за корелациите помеѓу ординалните варијабли;
4. тестови за регресија Ordinal Regression, за испитување на предикторска моќ на анализираните демографски карактеристики за перцепцијата на вработените поврзана во БЗР во хотелите со 5* и Супериор со 5* од скопскиот регион и
5. тестови за испитување на хипотезите One-Sample T- Test.

Тестовите се изведени на ниво на доверба од 95%, што значи дека резултатите со вредности на $p < 0,05$ се сметаа за статистички значајни.

ГЛАВА 5. РЕЗУЛТАТИ

Резултатите од истражувањето се прикажани преку три одделни анализи и тоа: анализа на примерокот, квантитативна анализа (која ги анализира одговорите според фреквенцијата и процентуално и ги анализира безбедноста за престој и работа во хотелите, задоволството на вработените од личната безбедност и заштитата на работното место, безбедносните мерки во хотелите и фреквенцијата на повреди и кризни ситуации во хотелите од перспектива на вработените во хотелите преку средна вредност на одговорите на

испитаниците) и квалитативна анализа (која вклучува испитување на значајноста на врските помеѓу демографските карактеристики на вработените во хотелите и нивната перцепција за БЗР, како предикција за однесување на сите вработени во иднина).

5.1. Анализа на примерокот

Примерокот на истражувањето со сочинуваат 110 испитаници, со просечна старост од 38,25 години и отстапување од 9,556 години. Најмладиот испитаник има 22 години, а најстариот 62 години (по 2-ја испитаници или по 1,8%) (табела 5).

Табела 5. Возраст на испитаниците

Возраст		
N	Valid	110
	Missing	0
Mean		38,25
Std. Deviation		9,556
Minimum		22
Maximum		62

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	22	2	1,8	1,8
	23	6	5,5	7,3
	25	8	7,3	14,5
	28	6	5,5	20,0
	29	2	1,8	21,8
	30	4	3,6	25,5
	31	4	3,6	29,1
	32	2	1,8	30,9
	33	2	1,8	32,7
	35	6	5,5	38,2
	37	4	3,6	41,8
	38	6	5,5	47,3
	39	2	1,8	49,1

	40	8	7,3	56,4
	41	10	9,1	65,5
	42	6	5,5	70,9
	43	6	5,5	76,4
	45	2	1,8	78,2
	47	8	7,3	85,5
	48	2	1,8	87,3
	49	2	1,8	89,1
	50	2	1,8	90,9
	52	4	3,6	94,5
	54	2	1,8	96,4
	61	2	1,8	98,2
	62	2	1,8	100,0
	Total	110	100,0	

Како што можеме за забележиме најмногу испитаници имаат по 41 година (10 или 9,1%), а потоа по 8 лица (7,3%) се со наполнети 25, 40 и 47 години. Најфреквентни се групите на испитаници кои се составени од по 6 лица (5,5%), кои имаат по 23, 28, 35, 38, 42 и 43 години. По два испитаника (по 1,8%) сочинуваат најмногу од возрасните групи. Такви се 12 групи.

Табела 6. Пол на испитанците

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Женски	38	34,5	34,5
	Машки	72	65,5	100,0
	Total	110	100,0	

Според полот поголемо учество заземаа испитаници од машкиот пол, и тоа 72 или 65,5%, додека жени беа речиси двојно помалку, односно 38 или 34,5%.

Табела 7. Образование на испитанците

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Средно образование	44	40,0	40,0
	Високо образование	60	54,5	94,5

	Магистер	6	5,5	100,0
	Total	110	100,0	

Според образованието учесниците имаат завршено средно образование (44 или 40%), високо образование (60 или 54,5%) или се магистри (6 или 5,5%). Не учествуваше ниту еден доктор на науки.

Табела 8. Работна позиција на испитанците

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Менаџер	38	34,5	34,5
	Извршен Асистент	16	14,5	49,1
	Вработен во сектор Продажба и Маркетинг Асистент	2	1,8	50,9
	Инженер	2	1,8	52,7
	Вработен во кујна	10	9,1	61,8
	Рецепционер и Супервизор на Рецепција	22	20,0	81,8
	Хотелски Носач, Белбој, Хостеса, Собарка или Супервизор на собарки	8	7,3	89,1
	Хаусмајстор	8	7,3	96,4
	Бартендер, Келнер или Келнер за собна услуга	2	1,8	98,2
	Координатор на настани	2	1,8	100,0
	Total	110	100,0	

Во однос на работната позиција на испитанците во хотелот, нјмногу се на менаџерски позиции, односно 38 или 34,5%. Потоа следуваат рецепционери и супервизори на рецепција (22 или 20%), па извршни асистенти (16 или 14,5%). Вработени во кујна се 10 лица (9,1%), а најмал дел од испитаниците, само по двајца (1,8%) работат во сектор продажба и маркетинг и исто толку се инженери, или припаѓаат на групата која ја сочинуваат бартендери, келнери или келнери за собна услуга. Двајца се исто така координатори на настани. 8 лица (7,3%) ја сочинуваат групата хотелски носач, белбој, хостеса, собарка или супервизор на собарки и 8 лица се хаусмајстори.

Во однос на вработеноста во секторот за безбедност на хотелот, само 10 испитаници (9,1%) се дел од секторот за БЗР на хотелот (табела 9).

Табела 9. Вработени во секторот за безбедност на хотелот

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Да	10	9,1	9,1
	Не	100	90,9	100,0
	Total	110	100,0	

5.2. Квантитативна анализа

Во овој дел се прикажани дескриптивните статистики за прашањата, според средна вредност на одговорите и направена анализа на БЗР во скопските хотели со 5* и Супериор со 5*. Оценета е вкупната безбедност во хотелите, но најпрвин се оценети нејзините составни елементи (безбедност за престој и работа, задоволството од личната безбедност и заштитата на работното место, безбедносни мерки во хотелите и во однос на повредите во хотелите од перспектива на вработените во хотелите).

Така во табела 10, е прикажана фреквенцијата на одговорите на испитаниците преку кои се оценуваше нивната перцепција за општата безбедност за престој и работа во хотелот.

Табела 10. Оцена на општата безбедност за престој и работа

Прашање	**Просек**
Запознаен/а сум со моите обврски за безбедност и заштита при работа	4,13
Хотелот ги почитува законските обврски за безбедност и заштита на работниците	4,20
Задоволен/а сум од општата безбедност во хотелот	4,35
Се чувствувам безбедно и заштитено на работа во секое време	4,22
Просечна оцена	**4,22 (4)**

Општата безбедност за престој и работа во најелитните хотели со скопскиот регион е оценета како многу добра (4,22).

Оцената најмногу е резултат на задоволството што испитаниците го изјавија во насока на општата безбедност во хотелот каде работат која ја оценија исто така како многу добра (4,35), а потоа слично влијаат чувството ѓто го има работникот дека е безбеден/на и заштитен/на на работа во секое време (4,22) и тоа што милсат дека хотелот ги почитува законските обврски за безбедност и заштита на работниците (4,20). Најмало, иако задоволително влијание, има запознаеноста на работникот со своите обврски за БЗР (4,13).

Во табела 11 е оценета личната безбедност и заштита при работа што ја чувствуваат вработените во хотелите.

Табела 11. Оцена на личната безбедност и заштита при работа

Прашање	**Просек**
Задоволен/а сум од личната безбедност на работното место	4,33
Превентивните мерки за безбедност во хотелот се на високо ниво	4,25
Опремата за заштита во хотелот е на високо ниво	4,31
Постојано ја добивам потребната 97 опрема за лична заштита и сум задоволен/а од истата	4,24
Просечна оцена	**4,28 (4)**

И личната безбедност и заштита при работа во хотелите ,вработените ја оценија како многу добра (4,28).

Вработените најмногу се задоволни од личната безбедност на работното место (4,33) па потоа од опремата за заштита во хотелот, за која сметаат дека е на високо ниво (4,31). Слично е мислењето за превентивните мерки за безбедност во хотелот кои вработените ги перципираат како многу добри мерки (4,25) и добиената потребна опрема за лична заштита од која вработените се задоволни (4,24).

Табела 12. Оцена на безбедносните мерки на хотелите

Прашање	**Просек**
Хотелот има добри безбедносни процедури	4,11

Хотелот располага со добри безбедносни системи	4,40
Менаџментот се грижи за безбедноста на вработените	4,53
Менаџментот брзо реагира на барања и поплаки на работниците кои се однесуваат на безбедноста (лична и општа) и брзо наоѓа решенија	4,25
Колегите се грижат за безбедноста на другите	4,22
Просечна оцена	**4,30 (4)**

Од коефициентите прикажани во табела 12, забележуваме дека вработените како многу добри ги оценија безбедносните мерки на хотелите каде работат (4,30).

Вработените сметаат менаџментот одлично се грижи за безбедноста на вработените (4,53), и дека тој многу брзо реагира на нивните барања и поплаки кои се однесуваат на безбедноста (лична и општа) и брзо наоѓа решенија (4,25). Хотелите располагаат со многу добри (речиси и одлични) безбедносни системи (4,40), како и безбедносни процедури, кои беа оценети малку пониско (4,11). Испитаниците посочија дека колегите се грижат за безбедноста на другите (4,22).

Следно што анализиравме е безбедноста во хотелите преку повредите кои се случиле и кои беа посочени од вработените, како најчести и фреквенцијата на кризни ситуации. Резултатите се презентирани во табела 13, која следува.

Табела 13. Оцена на повредите и кризни ситуации во хотелите

Прашање	**Просек на повреди**	**Просек на БЗР според повреди и кризни ситуации**
Често се случуваат несреќи и повреди на вработени*	3,87	1,13
Најчести се физички повреди од лизгање и пад*	1,53	3,47
Најчести се физички повреди од топлина и студ (изгореници)*	2,49	2,51
Најчести се физички повреди од машини и апарати*	2,11	2,89
Најчести се физички повреди од бучава, вибрации*	1,89	3,11

Најчести се физички повреди од посекотини*	1,60	3,40
Најчести се физички повреди од електричен удар*	2,58	2,42
Најчести се психички повреди (депресија, акциозност, хипертензија, стрес, вознемиреност и сл.)*	1,58	3,42
Најчести се хемиски повреди (од киселини, бази, тешки метали, растворувачи, испарувања и високо реактивни хемикалии)*	2,56	2,44
Во хотелот постои мобинг, сексуално вознемирување, понижување и сл.*	1,47	3,53
Во хотелот често има пожари, поплави, напади врз персоналот (од гости, но и од колеги), дефекти на ел.инсталција и сл.*	1,55	3,45
Просечна оценка	**2,11**	**2,89 (3)**

***Прашањата се оценуваат реверзибилно во оцената на БЗР според фреквенцијата на повредите**

Во однос на фреквенцијата и видовите на повреди и фреквенцијата на кризни ситуации кои бараат безбедносна акција (пожари, поплави, напади врз персоналот и сл.) безбедноста во хотелите е оценета како добра (2,89).

Вкупната перцепција би била уште полоша, доколку вработените не се изјаснија дека во хотелот не постои мобинг, сексуално вознемирување, понижување и сл. (1,47), дека во хотелот не се случуваат често пожари, поплави, напади врз персоналот, дефекти на електричната инсталција и сл. (1,55) и дека нема чести физички повредии тоа од лизгање и пад (1,53), од посекотини (1,60) и од бучава, вибрации (1,89), а нема ниту чести психички повреди, како депресија, акциозност, хипертензија, стрес, вознемиреност и сл. (1,58). Негативни беа и одговорите на поголемиот дел од испитаниците дека често се случуваат физички повреди од машини и апарати (2,11) и од од топлина и студ (изгореници) (2,49). Неутрален беше ставот по однос на честата фреквенција на физички повреди од електричен удар (2,58) и во однос на хемиските повреди (од киселини, бази, тешки метали, растворувачи, испарувања и високо реактивни хемикалии) (2,56), што значи дека има вработени во хотелите кои не го делат мислењето со мнозинството, што го потврдува оцената на првото прашање од оваа група, дека во сепак многу

често се случуваат несреќи и повреди на вработени во хотелите (3,87). Со оглед дека повеќето тврдења за разни евентуални повреди во хотелите беа негативни, овој став дека повредите во хотелите се многу чести, може да значи дека вработениот не го тврди тоа за хотелот каде работи, туку да мисли општо за состојбата во сите хотели.

На крајот од овој дел ја анализиравме и вкупната БЗР што вработените ја чувствуваат во рамките на хотелот. Резултатите се дадени во табела 14.

Табела 14. Оцена на вкупната БЗР во хотелите

Елемент на БЗР	**Просек**
Оцена на општата безбедност за престој и работа	4,13 **(4)**
Оцена на личната безбедност и заштита при работа	4,28 **(4)**
Оцена на безбедносните мерки на хотелите	4,30 **(4)**
Оцена на повредите и кризните ситуации во хотелите	3,14 **(3)**
Просечна оцена	**3,96 (4)**

Можеме да заклучиме дека вкупната БЗР во хотелите е многу добра (3,96) и хотелите се безбедни за работа и престој.

Најпозитивно е влијанието на безбедносните мерки на хотелите (4,30), а минимално пониско ниво е детектирано кај личната безбедност и заштита при работа (4,28). Општата безбедност за престој и работа е исто така оценета како многу добра (4,13), за разлика од повредите и кризните ситуации во хотелите кои беа оценети неутрално, односно не преовладуваше мислењето дека тие се многу чести, но ниту дека не се присутни (3,14).

Сепак, вработените ги посочија најризичните места во хотелите. За најголемиот дел од нив тоа е кујната (70 или 63,6%), па одржувањето (62 или 56,4%), а ниту еден не кажа дека тоа е рецепцијата. Само по двајца (1,8%) одговорија дека тоа е барот и собната услуга. Обезбедувањето е најризично место за 6 лица (5,5%).

Како најголем ризик фактор за безбедноста во хотелите беа посочени самите вработени, во смисла на нивниот карактер, навики, невнимание,

непознавање, незаинтересираност и сл. (70 или 63,6%), па по 20 лица (18,2%) рекоа дека тоа се слабите обуки и слабата организациска поставеност. Несоодветни или недоволни безбедносни системи како ризик фактор ги препознаа 16 лица (14,5%), а менаџментот 10 (9,1%). Ниту еден вработен не смета дека организациската подготвеност е слаба поради што е ризик за безбедноста во хотелите.

5.3. Квалитативна анализа

Во овој дел најпрвин испитуваме дали постојат значајни разлики во мислењата на испитаниците во однос на четирите истражувани аспекти на БЗР, како и во однос на вкупната перцепција за БЗР во хотелите.

Потоа испитуваме сигнификантни корелации помеѓу демографките карактеристики и четирите истражувани аспекти на БЗР и со вкупната БЗР во хотелите.

И на крајот прикажуваме карактеристики на вработените во хотелите според кои можеме да ја предвидиме перцепцијата за БЗР и на други вработени во иднина.

Во табелата 15, се дадени резултатите кои ги објаснуваат разликите во перцепцијата за БЗР според полот на вработените.

Табела 15. Разлики според пол

Group Statistics							
	Пол	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	F	Sig. (2-tailed)
Општа БЗР	Женски	38	4,3158	1,10540	,17932	4,262	,395
	Машки	72	4,1736	,64135	,07558		
Лична БЗР	Женски	38	4,4605	1,10668	,17953	6,225	,106
	Машки	72	4,1875	,64833	,07641		
БЗР во однос на безбедносни мерки	Женски	38	4,4105	1,05107	,17051	2,749	,314
	Машки	72	4,2444	,66648	,07855		

БЗР во однос на повреди и кризни ситуации	Женски	38	1,9811	,65079	,10557	7,318	,077
	Машки	72	2,1817	,50631	,05967		
ВКУПНА БЗР	Женски	38	3,7916	,80614	,13077	2,530	,433
	Машки	72	3,6967	,46088	,05432		

Коефициентите покажуваат дека според полот не разликува мислење во однос на:

1. општата БЗР во хотелите (p=0,395);
2. личната БЗР во хотелите (p=0,106);
3. БЗР во однос на безбедносни мерки кои ги превземаат хотелите (p=0,314);
4. БЗР во однос на повредите и кризните ситуации кои се случиле во хотелите до сега (p=0,077);
5. вкупната (целосна) БЗР, во однос на сите аспекти на работата на хотелите (p=0,433).

Според тоа дали вработените работат во сектор на безбедност или не, се детектираат две значајни разлики, во однос на два аспекти на вкупната БЗР (табела 16).

Табела 16. Разлики според работа во сектор на безбедност

Group Statistics							
	Дали работите во сектор за безбедност?	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	F	Sig. (2-tailed)
Општа БЗР	Да	10	3,9000	1,54200	,48762	12,240	,198
	Не	100	4,2550	,72733	,07273		
Лична БЗР	Да	10	3,7500	1,46249	,46248	9,503	**,035**
	Не	100	4,3350	,74300	,07430		
БЗР во однос на безбедносни мерки	Да	10	3,6800	1,42111	,44939	9,915	**,011**
	Не	100	4,3640	,71542	,07154		
БЗР во однос на	Да	10	2,2900	,70811	,22392	,191	,300

повреди и кризни ситуации	Не	100	2,0946	,55060	,05506		
ВКУПНА БЗР	Да	10	3,4040	1,27062	,40180	23,001	,072
	Не	100	3,7620	,48881	,04888		

Разлики во ставовите кон БЗР вработените пријавија во однос на личната безбедност (0,035) и во однос на безбедносните мерки на хотелот (p=0,011).

Перцепцијата на вработените во секторот за безбедност која се однесува на општата безбедност во хотелите (p=0,198), безбедноста во однос на повредите и кризните ситуации (0,300) и на целокупната безбедност (0,072) што ја нудат хотелите се слични со оние вработени кои не се дел од овој сектор.

Табела 17. Разлики според возраст

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Општа БЗР	Between Groups	46,283	25	1,851	5,431	**,000**
	Within Groups	28,635	84	,341		
	Total	74,918	109			
Лична БЗР	Between Groups	47,103	25	1,884	5,291	**,000**
	Within Groups	29,910	84	,356		
	Total	77,014	109			
БЗР во однос на безбедносни мерки	Between Groups	46,604	25	1,864	5,910	**,000**
	Within Groups	26,496	84	,315		
	Total	73,100	109			
БЗР во однос на повреди и кризни ситуации	Between Groups	15,118	25	,605	2,571	**,001**
	Within Groups	19,755	84	,235		
	Total	34,872	109			
ВКУПНА БЗР	Between Groups	22,833	25	,913	4,645	**,000**
	Within Groups	16,517	84	,197		
	Total	39,350	109			

За разлика од претходните анализи, според возраста на испитаниците можеме да забележиме дека ставовите по сите четири аспекти на БЗР и за

вкупната БЗР која ја нудат хотелите се драстично различни. Сите коефициенти се под дозволената граница од 0,005 и укажуваат дека разликите се значајни (p=0,000 за општата БЗР; 0,000 за личната БЗР; 0,000 за БЗР во однос на безбедносните мерки на хотелите; 0,001 за БЗР во однос на повредите и кризните ситуации и 0,000 за целокупната БЗР) .

Табела 18. Разлики според работна позиција

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Општа БЗР	Between Groups	28,900	9	3,211	6,978	**,000**
	Within Groups	46,018	100	,460		
	Total	74,918	109			
Лична БЗР	Between Groups	34,510	9	3,834	9,021	**,000**
	Within Groups	42,504	100	,425		
	Total	77,014	109			
БЗР во однос на безбедносни мерки	Between Groups	34,890	9	3,877	10,146	**,000**
	Within Groups	38,209	100	,382		
	Total	73,100	109			
БЗР во однос на повреди и кризни ситуации	Between Groups	12,619	9	1,402	6,301	**,000**
	Within Groups	22,253	100	,223		
	Total	34,872	109			
ВКУПНА БЗР	Between Groups	19,950	9	2,217	11,426	**,000**
	Within Groups	19,400	100	,194		
	Total	39,350	109			

И според работната позиција не испитаниците мислењата за БЗР во хотелите се драстично и сигнификантно различни. На тоа посочуваат коефицинетите p=0,000 за сите четири аспекти на БЗР, но и за целокупната БЗР која ја обезбедуваат хотелите и за вработените и за лицата кои престојуваат таму.

Табела 19. Разлики според работен стаж

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Општа БЗР	Between Groups	24,668	16	1,542	2,853	**,001**
	Within Groups	50,250	93	,540		
	Total	74,918	109			
Лична БЗР	Between Groups	25,434	16	1,590	2,866	**,001**
	Within Groups	51,579	93	,555		
	Total	77,014	109			
БЗР во однос на безбедносни мерки	Between Groups	26,944	16	1,684	3,393	**,000**
	Within Groups	46,156	93	,496		
	Total	73,100	109			
БЗР во однос на повреди и кризни ситуации	Between Groups	19,458	16	1,216	7,338	**,000**
	Within Groups	15,414	93	,166		
	Total	34,872	109			
ВКУПНА БЗР	Between Groups	11,755	16	,735	2,476	**,004**
	Within Groups	27,595	93	,297		
	Total	39,350	109			

Испитаниците со различен работен стаж во хотелите имаат драстично различна перцепција за БЗР во хотелите. Значи се разликуваат мислењата за општата БЗР (0,001), за личната БЗР (0,001), за БЗР во однос на безбедносните мерки (0,000), за БЗР во однос на повредите и кризните ситуации во хотелите (0,000) и во однос на целокупно согледаната БЗР во хотелот (0,004).

Табела 20. Разлики според степенот на образование

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Општа БЗР	Between Groups	2,369	2	1,184	1,747	,179
	Within Groups	72,550	107	,678		
	Total	74,918	109			
Лична БЗР	Between Groups	2,266	2	1,133	1,622	,202
	Within Groups	74,748	107	,699		
	Total	77,014	109			

БЗР во однос на безбедносни мерки	Between Groups	1,872	2	,936	1,406	,250
	Within Groups	71,228	107	,666		
	Total	73,100	109			
БЗР во однос на повреди и кризни ситуации	Between Groups	,632	2	,316	,988	,376
	Within Groups	34,240	107	,320		
	Total	34,872	109			
ВКУПНА БЗР	Between Groups	1,392	2	,696	1,962	,146
	Within Groups	37,958	107	,355		
	Total	39,350	109			

Според завршеното образование на вработените не постојат значајни разлики во перцепцијата за БЗР во хотелите каде работат, бидејќи сите коефициенти за сигнификантност се над маскимално дозволената граница од 0,005, односно изнесуваат 0,179; 0,202; 0,250; 0,376 и 0,146, соодветно на аспектите на БЗР редоследно во табела 18.

Следно што обработува квалитативната анализа се корелациите помеѓу различни варијабли. Анализата е започната со корелации помеѓу полот, работна позиција на испитаниците и вработеноста во секторот за безбедност со аспектите на БЗР (табела 21).

Табела 21. Корелации помеѓу пол, работна позиција и вреботеност во секторот за безбедност со аспектите на БЗР

		Општа БЗР	Лична БЗР	БЗР во однос на безбедносни мерки	БЗР во однос на повреди и кризни ситуации	ВКУПНА БЗР
Пол	Pearson Correlation	-,082	-,155	-,097	,169	-,075
	Sig. (2-tailed)	,395	,106	,314	,077	,433
	N	110	110	110	110	110
Работна позиција	Pearson Correlation	-,054	-,033	-,055	-,448**	-,154
	Sig. (2-tailed)	,572	,736	,565	**,000**	,108
	N	110	110	110	110	110
Дали работите во сектор за	Pearson Correlation	,124	,201*	,241*	-,100	,172
	Sig. (2-tailed)	,198	**,035**	**,011**	,300	,072

безбедност?	N	110	110	110	110	110

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Откривме три значајни корелации, од кои две се позитивни а една е негативна.

Имено, работната позиција е во обратно пропорционална сигнификантна врска со БЗР во однос на повредите и кризните ситуации кои до сега се случиле во хотелот (p=0,000 и Pearson Correlation= -0,448). Ова значи дека вработените на позиција генерален менаџер, директор за финансии, ИТ менаџер, директор за човекови ресурси, директор за продажба и маркетинг, менаџер на обезбедување, супервизор на обезбедување, директор на инженери или менаџер на ресторан имаат подобра перцепција за БЗР во хотелот каде работат отколку оние кои се вработени како хотелски носач, белбој, хостеса, собарка или супервизор на собарки, хаус -мајстор, бартендер, келнер или келнер за собна услуга. Од 100 вработени во хотелите кои ќе пријават најпозитивно мислење за БЗР во хотелот каде работат, со веројатност од 99%, дури 45 ќе бидат на некоја менаџерска позиција во хотелот.

Зависно од тоа дали вработените се вработени во секторот за безбедност на хотелите или не се, постојат две значајни поврзаности и тоа првата е со личната БЗР (p=0,035 и Pearson Correlation=0,201), а втората е со БЗР во однос на безбедносните мерки на хотелите (p=0,011 и Pearson Correlation=0,241).

Првата врска покажува дека оние лица кои не се работат во секторот за безбедност имаат подобра перцепција за личната безбедност и заштита во хотелот, и со веројатност од 95%, од 100 лица кои се вработени во овој сектор, само 20 ќе имаат добро мислење.

Втората корелација сугерира дека исто така оние лица кои не работата во секторот имаат попозитивно мислење и за БЗР во однос на безбедносните мерки на хотелите и со веројатност од 95%, од 100 вработени во секторот 24-рица ќе покажат позитивен став за безбедносните мерки.

Во табела 22 се покажани резултатите кои се однесуваат на корелациите помеѓу возраста, работниот стаж во хотелот и образованието на испитаниците со нивната перцепција за аспектите на БЗР.

Табела 22. Корелации помеѓу возраста, работниот стаж во хотелот и образованието со аспектите на БЗР

Kendall's tau_b		Општа БЗР	Лична БЗР	БЗР во однос на безбедносни мерки	БЗР во однос на повреди и кризни ситуации	ВКУПНА БЗР
Возраст	Correlation Coefficient	,038	-,044	,001	,011	-,021
	Sig. (2-tailed)	,591	,541	,983	,868	,756
	N	110	110	110	110	110
Работен стаж во хотелот	Correlation Coefficient	-,047	-,190**	-,203**	,216**	-,070
	Sig. (2-tailed)	,511	**,010**	**,005**	**,002**	,302
	N	110	110	110	110	110
Образование	Correlation Coefficient	,144	237**	,178*	,110	,223**
	Sig. (2-tailed)	,080	**005**	**,030**	,160	**,004**
	N	110	110	110	110	110

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Откривме шест значајни врски, по 3 за работниот стаж и за степенот на образование на испитаниците.

Имено, работниот стаж значајно и негативно е поврзан со личната БЗР (p=0,010 и Pearson Correlation= -0,190) и со БЗР во однос на безбедносните мерки (p=0,005 и Pearson Correlation= -0,203), додека со БЗР во однос на повредите и кризните ситуации во хотелите врската е позитивна (p=0,002 и Pearson Correlation=0,216).

Оттука, можеме да заклучиме дека колку подолго лицето работи во хотелот, толку повеќе му се подобруваат перцепциите за својата безбедност при работата и за БЗР во однос на безбедносните мерки кои ги превзема хотелот, веројатно затоа што со време се запознава со истите повеќе и подобро. Од 100 лица со со најпозитивни ставови по однос на овие два аспекти

на БЗР, 19, односно 20 ќе бидат најдолго вработени во хотелот. Точноста за овој настан е дури 99%.

Но, колку подолго лицето работи во хотелот толку повеќе има негативен став за БЗР во однос на повредите и кризните ситуации, веројатно затоа што се сретнуваат со повеќе несакани настани за разлика од оние кои пократко работеле во хотелот. Со доверба во резултатот од 99%, од 100 вработени со најпозитивно мислење за овој аспект на БЗР, 22 ќе бидат со најдолг стаж во хотелот.

Сите корелации за образованието се позитивни, што значи дека повисокиот степен на образование повлекува подобри перцепции:

- за личната сигурност, безбедност и личната заштита на работното место и во хотелот (p=0,005 и Pearson Correlation=0,237);
- за БЗР во однос на безбедносните мерки на хотелот (p=0,030 и Pearson Correlation=0,178) и
- за целокупната БЗР во хотелот (p=0,004 и Pearson Correlation=0,223).

Значи, од 100 вработени во хотелите кои ќе пријават најпозитивни ставови во однос на двата аспекти на БЗР и во однос на целокупната БЗР во хотелот каде работат, 24, 18, односно 22 (соодветно) ќе бидат меѓу работниците кои најдолго време се вработени во тој хотел. Овој исход е веројатен на ниво од 99% за личната БЗР и за целокупната БЗР, а на ниво од 95% за БЗР во однос на безбедносните мерки во хотелот.

Следната анализа се однесува на меѓусебната зависност на сите четири анализирани аспекти на БЗР и помеѓу нив и севкупната согледана БЗР од вработените во хотелите. Резултатите се презентирани во табела 23, подолу.

Табела 23. Корелации помеѓу аспектите на БЗР

Kendall's tau_b		Општа БЗР	Лична БЗР	БЗР во однос на безбедносни мерки	БЗР во однос на повреди и кризни ситуации	ВКУПНА БЗР
Општа БЗР	Correlation Coefficient	1,000	,760**	.733**	-,207**	,751**
	Sig. (2-tailed)	.	**,000**	**,000**	**,003**	**,000**
	N	110	110	110	110	110
Лична БЗР	Correlation Coefficient	,760**	1,000	,842**	-,176*	,792**
	Sig. (2-tailed)	**,000**	**.**	**,000**	**,014**	**,000**
	N	110	110	110	110	110
БЗР во однос на безбедносни мерки	Correlation Coefficient	,733**	,842**	1,000	-203**	,741**
	Sig. (2-tailed)	**,000**	**,000**	**.**	**004**	**,000**
	N	110	110	110	110	110
БЗР во однос на повреди	Correlation Coefficient	-,207**	-,176*	-,203**	1,000	,026
	Sig. (2-tailed)	**,003**	**,014**	**,004**	.	,701
	N	110	110	110	110	110
ВКУПНА БЗР	Correlation Coefficient	,751**	,792**	,741**	,026	1,000
	Sig. (2-tailed)	**,000**	**,000**	**,000**	,701	.
	N	110	110	110	110	110

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Забележуваме дека секогаш кога перцепцијата е попозитивна за аспектите на БЗР се подобрува и перцепцијата на вработениот за севкупната БЗР во хотелот, и намалувањето на повредите и кризните ситуации се единствени негативно поврзани со овој став. Колку помалку се случуваат вакни несакани настани, толку е подоббро мислењето за општата, но и личната БЗР (p=0,003 и Pearson Correlation= -0,207; p=0,014 и Pearson Correlation= -0,176, соодветно), и за БЗР во однос на безбедносните мерки (p=0,004 и Pearson Correlation= -0,203). Но, сепак повредите и несаканите настани не влијаат сило и значајно со вкупната БЗР на хотелот според неговите вработени.

Поконкретно, коефициентите покажуваат дека подобрата општа БЗР повлекува големи подобрувања на сфаќањето на личната БЗР (p=0,000 и Pearson Correlation=0,760), БЗР во однос на безбедносните мерки во хотелот (p=0,000 и Pearson Correlation=0,731) и во однос на вкупната БЗР во хотелот

(p=0,000 и Pearson Correlation=0,751). Зголемувањето на општата БЗР за 1 мерка единица, (во нашиот случај скалило, на пример од добра кон многу добра), предизвикува и зголемување на личната БЗР за 0,76 единици, на БЗР во однос на безбедносните мерки за 0,733 единици и на вкупната БЗР за 0,751 единици, што е речиси за едно скалило погоре исто така.

Зголемувањето на личната БЗР значи и пораст на БЗР во однос на безбедносните мерки (p=0,000 и Pearson Correlation=0,842) и на целосната БЗР во хотелот (p=0,000 и Pearson Correlation=0,792), и следствено, колку повеќе се подобрува мислењето за БЗР во однос на безбедносните мерки кои ги пружа хотелот, толку подобро е и за целокупната БЗР во хотелот (p=0,000 и Pearson Correlation=0,741). Значи, секое следно скалило на личната БЗР повлекува искачување на БЗР во однос на безбедносните мерки за 0,842 единици и за 0,792 на вупната БЗР, додека перцепцијата за вкупната БЗР ќе се зголеми за 0,741 мерни единици доколку БЗР во однос на безбедносните мерки се зголеми за една цела единица, односно на пример премине од многу добра во одлична.

Сите споменати врски покажуваат дека влијанијата се двонасочни.

Следната анализа прикажува можни предиктори за аспектите на БЗР и на вкупната БЗР во хотелите која ќе биде согледана од вработените. Резултатите се содржани во табела 24.

Табела 24. Предикција за БЗР во хотелите

Parameter Estimates							
	Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval Lower Bound	Upper Bound
Општа БЗР							
Возраст	,035	,024	2,021	1	,155	-,013	,082
Пол	-,872	,398	4,793	1	**,029**	-1,653	-,091
Работна позиција	,028	,042	,444	1	,505	-,054	,110
Сектор безбедност	-,501	,623	,647	1	,421	-1,721	,719
Стаж	-,065	,038	2,943	1	,086	-,139	,009
Образование	,459	,330	1,931	1	,165	-,188	1,107
Лична БЗР							
Возраст	,021	,026	,654	1	,419	-,030	,073
Пол	-1,261	,433	8,498	1	**,004**	-2110	-,413
Работна позиција	,059	,046	1,616	1	,204	-,032	,149
Сектор безбедност	,124	,651	,036	1	,849	-1,151	1,399
Стаж	-,091	,040	5,242	1	**,022**	-,169	-,013
Образование	1,008	,363	7,711	1	**,005**	,297	1,720
БЗР во однос на безбедносни мерки							
Возраст	,028	,025	1,263	1	,261	-,021	,076
Пол	-,528	,398	1,756	1	,185	-1,309	,253
Работна позиција	,034	,042	,643	1	,423	-,049	,116
Сектор безбедност	,636	,613	1,078	1	,299	-,565	1,837
Стаж	-,108	,039	7,662	1	**,006**	-,184	-,031
Образование	,736	,340	4,691	1	**,030**	,070	1,401
БЗР во однос на повреди и кризни ситуации							
Возраст	-,087	,025	12,625	1	**,000**	-,135	-,039
Пол	-,214	,384	,311	1	,577	-,966	,538
Работна позиција	-,253	,046	30,732	1	**,000**	-,342	-,163
Сектор безбедност	,388	,602	,415	1	,519	-,792	1,569
Стаж	,111	,038	8,522	1	**,004**	,037	,186
Образование	-,237	,320	,550	1	,458	-,864	,389
ВКУПНА БЗР							
Возраст	-,001	,023	,002	1	,962	-,047	,045
Пол	-,823	,387	4,522	1	**,033**	-1,582	-,064
Работна позиција	-,026	,040	,404	1	,525	-,104	,053
Сектор безбедност	-,084	,599	,020	1	,888	-1,258	1,090
Стаж	-,059	,037	2,508	1	,113	-,132	,014

Образование	,669	,323	4,288	1	**,038**	,036	1,302
Link function: Logit.							

Полот на вработениот може да се смета за предикторска карактеристика за општата БЗР во хотелот (p=0,029 и Estimate= -0,872), што значи дека од жените може да се очекува подобро мислење.

Исто така, според полот (p=0,004 и Estimate= -1,261), но и според работниот стаж во хотелот (p=0,022 и Estimate= -0,091) и според степенот на образование на вработениот (p=0,005 и Estimate=1,008) може да се предвиди ставот кој ќе го развие за личната БЗР во хотелот. Имено, жените повторно ќе имаат подобар став од мажите, како и лицата кои се пократно време вработени во хотелот и оние со повисок степен на завршено образование.

За БЗР во однос на безбедносните мерки кои ги превзема хотелот за да им овозможи сигурна и безбедна работна средина на вработените и гостите, предвидувачка моќ имаат работниот стаж (p=0,006 и Estimate= -0,108) и образованието на вработениот (p=0,030 и Estimate=0,736), што значи дека од вработените со пократок работен стаж во хотелот и од оние со повисоко образование може да се очекуваат подобри ставови за безбедносните мерки што ги обезбедува хотелот за нив и гостите.

Во однос на БЗР во однос на повредите и кризните ситуации во хотелот како предвидувачки за карактеристики можат да се сметаат возраста (p=0,000 и Estimate= -0,087), работната позиоција (p=0,000 и Estimate= -0,253) и работниот стаж на вработениот во хотелот (p=0,004 и Estimate=0,111). Оттука, можеме да констатираме дека помладите вработени, оние кои се на една од менаџерските позиции и оние со подолг работен стаж ќе пријават поголема доверба во хотелот, базирајќи ја на помалку повреди и помалку кризни ситуации.

Од вработените од женскиот пол може да се очекува подобра вкупна перцепција за БЗР во хотелот (p=0,033 и Estimate= -0,823), како и од оние со повисоко образование (p=0,038 и Estimate=0,669).

Но, за да можеме да се базираме на вака поставениот модел на

истражувањето, моравме да ја испитаме и значајноста на моделот (табела 25).

Табела 25. Испитување на моделот за предикција

Model Fitting Information				
Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	790,666			
Final	770,208	20,458	6	,002

Goodness-of-Fit			
	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	4506,438	2085	,000
Deviance	768,246	2085	1,000

Link function: Logit.

Коефициентот за сигнификантност p=0,002 и силината на Chi-Square коефициентаот од 20,458, покажуваат дека карактеристиките на вработените вклучени во истражувањето се доволни за да предикторскиот модел го сметаме како добар, додека од p=0,000 од од тестот Goodness-of-Fit кој детектира проблеми во моделот, и исто така од високата вредност на Chi-Square коефициентот од 4506,438 за овој тест, заклучуваме дека моделот е и значаен и не се соочува со никакви проблеми.

5.4. Тестирање на хипотези

Во овој дел се презентирани резултатите од тестирањето на хипотезите. Користена контролна вредност е 3 (неутрално мислење) и сите просечни вредности за Mean Difference (M) поголеми од 0 и p < 0,05 налагаат прифаќање на хипотезата, бидејќи 4 значи дека вработениот се согласува со тврдењето и 5 дека целосно се согласува.

Резултатите од тестирање на првата хипотеза и нејзините 3 потхипотези следуваат во табела 26.

Табела 26. Тестирање на хипотеза А и потхипотезите A_1, A_2 и A_3

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper
Задоволен/а сум од општата безбедност во хотелот	14,968	109	**,000**	1,34545	1,1673	1,5236
Запознаен/а сум со моите права и обврски за безбедност и заштита при работа	13,450	109	**,000**	1,12727	,9612	1,2934
Хотелот ги почитува законските обврски за безбедност и заштита на работниците	13,582	109	**,000**	1,20000	1,0249	1,3751
Се чувствувам безбедно и заштитено на работа во секое време	13,158	109	**,000**	1,21818	1,0347	1,4017

Сите вредности за сигнификантност на хипотезите се прифатливи за потврдување на хипотезите ($p < 0,05$). Исто така сите вредности за просечна вредност на одгворите над потребната вредност 3 исто така посочува на прифаќање. Значи:

- Хипотеза А: Хотелите со 5 ѕвезди и Супериор со 5 ѕвезди во скопскиот регион се безбедни за престој и работа – **се прифаќа** (p=0,000 и M=1,34545);
- Потхипотезата A_1: Вработените во хотелите ги познаваат своите права и обврски кои произлегуваат од нивниот работен однос – **се прифаќа** (p=0,000 и M=1,12727);
- Потхипотезата A_2: Хотелите ги почитуваат законските обврски за безбедност и заштита на работниците – **се прифаќа** (p= 0,000 и M=1,20000).
- Потхипотезата A_3: Вработените се чувствуваат безбедно и заштитено на работа – **се прифаќа** (p=0,000 и M=1,21818).

Следуваат резултатите за втората хипотеза и потхипотезите.

Табела 27. Тестирање на хипотеза Б и потхипотезите $Б_1$, $Б_2$ и $Б_3$

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper
Задоволен/а сум од личната безбедност на работното место	17,102	109	,000	1,32727	1,1735	1,4811
Превентивните мерки за безбедност во хотелот се на високо ниво	13,678	109	,000	1,25455	1,0728	1,4363
Опремата за заштита во хотелот е на високо ниво	16,498	109	,000	1,30909	1,1518	1,4664
Постојано ја добивам потребната опрема за лична заштита и сум задоволен од истата	13,284	109	,000	1,23636	1,0519	1,4208

И за втората група хипотези сите вредности за сигнификантност покажуваат дека хипотезите се прифатливи ($p < 0,05$). Исто така сите вредности за просечна вредност го посочува истото. Оттука, заклучуваме :

- Хипотеза Б: Вработените во хотелите со 5 ѕвезди и Супериор со 5 ѕвезди во скопскиот регион се задоволни од личната безбедност и заштитата на работното место – **се прифаќа** (p=0,000 и M=1,32727);
- Потхипотезата $Б_1$: Хотелите располагаат со високо квалитетни превентивни мерки за безбедност и заштита при работата – **се прифаќа** (p=0,000 и M=1,25455);
- Потхипотезата $Б_2$: Заштитната опрема во хотелите е на високо ниво – **се прифаќа** (p= 0,000 и M=1,30909).
- Потхипотезата $Б_3$: Вработените се задоволни со личната опрема за заштита – **се прифаќа** (p=0,000 и M=1,23636).

Во табелата 28, која следува се дадени резултатите за третата гтрупа хипотези.

Табела 28. Тестирање на хипотеза В и потхипотезите B_1, B_2 и B_3

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper
Хотелот превзема добри безбедносни мерки	16,673	109	,000	1,30182	1,1471	1,4566
Хотелот има добри безбедносни процедури	12,225	109	,000	1,10909	,9293	1,2889
Хотелот располага со добри безбедносни системи	16,492	109	,000	1,40000	1,2318	1,5682
Менаџментот брзо реагира на барања и поплаки на работниците кои се однесуваат на безбедноста (лична и општа) и брзо наоѓа решенија	12,930	109	,000	1,25455	1,0622	1,4468
Колегите се грижат за безбедноста на другите	12,910	109	,000	1,21818	1,0312	1,4052

Наодите се исти и за овие четири хипотези. Вредностите за сигнификантност ($p < 0,05$) и сите просечни вредности сугерираат прифаќање и на овие хипотези. Затоа, имаме:

- Хипотеза В: Хотелите со 5 ѕвезди и Супериор со 5 ѕвезди во скопскиот регион превземаат добри безбедносни мерки – **се прифаќа** (p=0,000 и M=1,30182);
- Потхипотезата B_1: Хотелите располагаат со добри безбедносни процедури и системи – **се прифаќа** (p=0,000 и M=1,10909; p=0,000 и M=1,40000);
- Потхипотезата B_2: Менаџерите придонесуваат за поголема безбедност и заштита на вработените – **се прифаќа** (p= 0,000 и M=1,25455);

- Потхипотезата B_3: Сите вработени учествуваат во процесот – **се прифаќа** (p=0,000 и M=1,21818), бидејќи се грижат за безбедноста на колегите.

На крајот ја испитавме и точноста на последната четврта група на хипотези. Резултатите се презентирани во табела 29.

Табела 29. Тестирање на хипотеза Г и потхипотезите $Г_1$, $Г_2$ и $Г_3$

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper
Често се случуваат несреќи и повреди на вработени	7,746	109	,000	,87273	,6494	1,0960
Најчести се физички повреди	-13,317)	109	,000	-,75109)	-,8629)	-,6393)
Најчести се физички повреди од машини и апарати	-8,533)	109	,000	-,89091)	-1,0978)	-,6840)

Statistics Потхипотеза $Г_3$								
		Кујна	Бар	Рецепција	Одржување	Собна услуга	Обезбедување	Одржување
N	Valid	70	2	0	8	2	6	54
	Missing	40	108	110	102	108	104	56

Од коефициентите p=0,000 и позитивната вредност на M=0,87273 заклучуваме дека во хотелите често се случуваат несреќи и повреди на вработени. Тоа значи дека треба да ја отфрлиме хипотезата Г и да констатираме дека: ***Во хотелите со 5 ѕвезди и Супериор со 5 ѕвезди во скопскиот регион повредите при работа не се случуваат многу ретко туку сосема спротивно - често.***

Но, наодите се спротивни за двете први потхипотези $Г_1$ и $Г_2$. Имено:

- Потхипотеза $Г_1$: Најчести се физичките повреди – **се отфрла** (p= 0,000 и M= -0,75109);

- Потхипотеза $Г_2$: Најчести се физичките повреди предизвикани од машини и апарати – **се отфрла** (p= 0,000 и M= -0,89091) и
- Потхипотеза $Г_3$: Најчесто се повредуваат вработените во секторот за одржување на хотелот – **се отфрла,** бидејќи вработените посочија дека тоа е кујната (70 испитаници или 63,6%), па потоа одржувањето (62 или 56,4%).

ЗАКЛУЧОК

Безбедноста и заштитата при работа се важни за секој поединец, затоа што обезбедуваат благосостојба на грижите. Колку повеќе луѓето ќе бидат безбедни и сигурни, толку повеќе тие ќе придонесуваат во работата и во целина во општеството со нивните напори. Безбедноста на организациите ја обезбедува продуктивноста на подолг рок, бидејќи вработените се чувствуваат среќни и задоволни. Хотелската индустрија, исто така, е ставена на списокот за обезбедување безбедност и заштита на вработените, но и на гостите.

Постојат разлики во структурата на секоја организација и сите работни места се различни едни од други, во однос на извршувањето на работните обврски, достапноста на ресурсите, материјалите, физичките услови на животната средина, бројот на вработени, нивните квалификации, потеклото, вештините и способностите, работните задачи, целите и задачите на организацијата, локацијате и формулирањето на правила и политики. Проблемите и прашањата што ги искусуваат вработените на работното место се во однос на нивните работодавци, работните обврски, работната средина, достапноста на ресурси, материјали и опрема, а БЗР особено се истакнува во овој поглед.

Хотелите вработуваат на различни позиции, лица со различни квалификации, на различна возраст и истите ги задржуваат пократко или подолго време. Но тоа не е така едностарно, туку и вработените се прашуваат за нивната иднина во хотелот. Покрај финансиите, најприоритени за вработените се безбедноста и заштитата што им ја нуди хотелот.

Секој хотел има различен профил на ризик и затоа ќе се очекува да преземе различни чекори за заштита од ризик. Со оглед на разновидната природа на услугите што се обезбедуваат во хотелите, посебно поелитните хотели, како овие што беа вклучени во нашето истражување, постојат голем број клучни области на ризик кои треба да се земат во предвид, како што се кујни, спални соби, места за прием, јавни површини, паркови, градини, простор за јавен пристап и паркинг, ресторани, барови. Видовите ризиците кои треба да се земат предвид се исто така широк опсег и вклучуваат сопнувања и паѓања, лизгања, повреди поради употреба на хемиски производи, повреди предизвикани од користењето на работната опрема, електричната, гасна и противпожарната безбедност во хотелот, паѓање од тераси или прозорци, непредвидливи ситуации (пандемија, тероризам, вознемирувања, напади и сл.). Појавата на проблеми и прашања поврзани со БЗР во хотелите ги истакнуваат проблемите и прашањата на работното место најчесто поврзани со стресот, различноста, комуникацијата, решавањето на конфликти и спорови, недостатокот на знаење и информации и управување со времето, а поготово со условите во работната средина.

Тоа повлекува одговорност на раководството да преземе мерки на претпазливост, кои треба да бидат пропорционални со големината на бизнисот и со веројатноста за материјализирање на ризиците. Сепак, сите хотелиери треба сериозно да ги сфатат своите здравствени и безбедносни должности и кон вработените и кон гостите, и да воспостават стратегии прилагодени за борба против ризикот. Спроведувањето робусни проценки на ризикот, спроведувањето контролни мерки и идентификувањето и следењето на тие контролни мерки за да се провери дали тие остануваат ефективни не е само добра практика, туку е од суштинско значење. Усогласеноста со законодавството за здравје и безбедност е законски потребно и е неопходно, не само за да се осигура дека на вработените и гостите им се обезбедува безбедна средина, туку и за да се заштити бизнисот и угледот на хотелот. Деловните субјекти во своите краткорочни и долгорочни деловни планови треба да ги вклучат и плановите за безбедно извршување на работните задачи

и да се подигне свеста на клучните носители на одлуки во рамките на организацијата за важноста на безбедноста и здравјето при работа.

Раководството на хотелите треба да даде приоритет на здравјето и безбедноста на вработените над сè друго, и да биде фер кога станува збор за истражување и реагирање на безбедносни прашања во нивните хотели. Ова може да се направи со соодветни превентивни и безбедносни мерки и процедури, редовни обуки на вработените и нивно проактивно ангажирање за сите безбедносни прашања, т.е. нивна партиципација при изготвувањето безбедносни политики, планови и во имплементацијата на организациските безбедносни практики, меѓу другото. Вклученоста на вработените во БЗР ќе има двоен бенефит, односно ќе помогне за подобрување на безбедноста во хотелот, но и ќе ја зголеми нивната перцепција за безбеднсота и заштитата која ја имаат во хотелот, и не само тие туку, сите лица кои ќе престојуваат таму.

Ова тврдење го покрепуваат наодите од нашето истражување, кои покажаа дека вработените во хотелите со 5 ѕвезди и со 5 ѕвезди Супериор лоцирани во скопскиот регион се чувствуваат безбедно и сигурно на работа, притоа оценувајќи на БЗР на хотелите како многу добра. Најголема сигурност им даваат безбедносните мерки на хотелите, а најмала БЗР мерена во однос на фреквенцијата и видот на повредите и несреќите кои се случиле во хотелот, и во однос на други кризни ситуации доколку постоеле такви. Личната безбедност и заштита при работата ја оценуваат исто така како многу добра.

Вработените имаат драстично различни ставови во однос на возраста, работната позиција и според времето поминато на работа во хотелот, додека според останатите анализирани карактеристики мислењата се прилично слични.

Менаџерите имаат подобро мислење за БЗР во однос на повредите и кризните ситуации кои до сега се случиле во хотелот, имено посочија помал проблем во овој правец, додека вработените во секторот за безбедност на хотелите имаат подобра перцепција за личната безбедност и заштита и за БЗР во однос на безбедносните мерки на хотелите, во споредба со останатите вработени.

Колку подолго лицето работи во хотелот, толку повеќе му се подобруваат перцепциите за личната БЗР и за БЗР во однос на безбедносните мерки кои ги овозможува хотелот, но има понегативен став за БЗР во однос на повредите и кризните ситуации, затоа што искуството веројатно повлекува и сведоштво за вакви настани.

Вработените со повисок степен на обрзование имаат подобро мислење за за личната сигурност, безбедност и личната заштита на работното место и во хотелот, за БЗР во однос на безбедносните мерки на хотелот и за целокупната БЗР во хотелот.

Сите аспекти на БЗР силно си влијаат меѓусебно, а влијаат и на вкупната БЗР во хотелот, од гледна перспектива на работниците.

Од вработените од женскиот пол, оние кои се повеќе образовани, може да се очекува дека ќе развијат подобра перцепција за општата и целокупната БЗР во хотелите од скопскиот регион со 5 ѕвезди и Супериор со 5 ѕвезди.

Личната безбедност веројатно ќе биде подобра исто така за жените и за пообразованите, но и дополнително за лицата кои подолго време работат во хотелот.

Перцепцијата за БЗР во однос на безбедносните мерки на хотелот ќе биде попозитивна за вработените на подолго време и за оние со повисоко образование.

Помладите, менаџерите и подолго вработените лица ќе посочуваат подобра БЗР базирана на повреди и кризни ситуации во хотелот.

Од резултатите во истражувањето можеме да заклучиме дека хотелите од скопскиот регион со 5 ѕвезди и Супериор со 5 ѕвезди се грижат за безбедноста и заштитата на своите вработени и на своите гости, обезбедувајќи соодветни и услови за работа и престој во хотелот, што сугерира дека останатите хотели треба да ги имаат во предвид сите активности кои ги преземаат овие е хотели во оваа насока при креирање на своите безбедносни стратегии, со оглед дека во другите пониско категоризирани хотели се пријавени повеќе несреќи на работното место, за разлика од овие хотели, каде не откривме нути една.

Тоа значи дека треба да воспостават и одржуваат превентивни и корективни активности што произлегуваат од следењето и мерењето на перформансите на системот за управување со БЗР, ревизии на системот за управување со БЗР и прегледи за управувањето, кои треба да вклучуваат идентификување и анализа на основните причини за какви било неусогласености со соодветните регулативи за БЗР и/или со системите за управување со БЗР. Треба да иницираат, планираат и спроведуваат проверка на ефективноста на корективните и превентивните активности, вклучително и промени во самиот систем за управување со БЗР.

Сите хотели треба да воспостават и да одржуваат континуирано подобрување на релевантните елементи на системот за управување со БЗР.

КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА

Anthony, V., Mark, P., Michael, B. & Ajay, D. (2007). A data-based evaluation of the relationship between occupational safety and operating performance. *The Journal of SH & E Research. Spring*, 4 (1).

Asumeng, M., Asamani, L., Afful, J. & C.B. Agyemang (2015). OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ISSUES IN GHANA: STRATEGIES FOR IMPROVING EMPLOYEE SAFETY AND HEALTH AT WORKPLACE. *International Journal of Business and Management Review*, Vol.3, No.9, 60-79.

Awudu, L. (2018). Occupational Health and Safety Practices Among Healthcare Workers in Some Selected Hospitals in Tamale Metropolis. Достапно на: http://hdl.handle.ne t/123456789/2325

Brad, S.L. & Jean, H.M. (2010). Workplace spirituality, contested meaning, and the culture of organization: A criticalsensemaking account. *Journal of Organizational Change Management*, 23 (3), 325-341.

Bratton, J. & Gold, J. (1999). *Human resource management theory and practice.* London: Macmillan Press.

Burton, S. (2012). *Behavioural Safety - Human Factors*. SPE/APPEA International Conference on Health, Safety, and Environment in Oil and Gas Exploration and Production. Perth, Australia.

Calvin, B. & Joseph, A. (2009). Common hazards in garment factories. India Journal of Community Medicine, 4 (2), 20-24.

Chelius, J.R. (2009). *Role of worker'scompensation in developing saferworkplaces*. Достапно на: https://www.bls.gov/opub/mlr/1991/09/art3full.pdf

Choudhry, R.M., Fang, D. & Mohamed, S. (2007).The nature of safety culture: A survey of the state-of-the-art. *Safety Science*, 45, 993-1012.

Choudhry, R.M. & Fang, D. (2008). Why operatives engage in unsafe work behavior:Investigating factors on construction sites. *Safety Science*, 46, 566-584.

Creswell, J. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (3rd ed.). Los Angeles: Sage.

Dedobbeleer, N. & Beland, F. (1991). A Safety Climate Measure for Construction Sites. *Journal of Safety Research*, 22 (2), 97-103.

Department of Labor and Employment (2020). Occupational Health and Safety in Hotels and Restaurants: A Preliminary Survey. *Research Paper No. 2003-02*.

Dodge, R.B. (2013). Patterns of root cause in workplace injury. *International Journal of Workplace Health Management*, 5(1), 31-43.

Dorman P. (2000). If safety pays, why don't employers invest in it? In: Frick K, Jensen P L, Quinlan M and Wilthagen T (eds). *Systematic occupational health and safety management: perspectives on an organizational development.* Oxford: Pergamon Press.

Emiroğlu, B.D., Akova, O. & Tanrıverdi, H. (2016). The relationship between turnover intention and demographic factors in hotel businesses: A study atfive star hotels in Istanbul. *Procedia -Social and Behavioral Sciences*, 207, 385-397.

Европска агенција за безбедност и здравје при работа (2008). *Заштита на работниците во хотели, ресторани и угостителството - ИНФОРМАЦИИ ЗА РАБОТНАТА СРЕДИНА*. Луксембург: Служба за официјални публикации на Европските заедници.

Fang, D.P., Chen, Y. & Louisa, W. (2006). Safety climate in construction industry: a case study in Hong Kong. *Journal of Construction Engineering and Management*, 132 (6), 573–584.

Garcie-Herrero, S. (2012). Working conditions, Psychological, physical symptoms and occupational accidents". *Bayesian network models, safety science*, 50 (9), 1760-1774.

Haefeli, K., Haslam, C. & Haslam, R. A. (2005). *Perceptions of the costs of health and safety failures.* Final report to the Health and Safety Executive, RR 443. Sudbury: HSE Books.

Hinze, J.W. (1997). Construction safety. Prentice-Hall, Inc.: New Jersey.

ХОТЕЛ МЕРИОТ (2016). *ППЗ- ЕЛАБОРАТ ЗА ЗАШТИТА ОД ПОЖАРИ, ЕКСПЛОЗИИ И ОПАСНИ МАТЕРИИ*. АНЕКС КОН ОСНОВЕН ПРОЕКТ - ИЗМЕНИ ВО ТЕК НА ГРАДБА ЗА ОБЈЕКТ : ХОТЕЛ МЕРИОТ.

Jurjević, D. (2014). *Sigurnost na radu*. Rijeka: Biblioteka Zaštita na radu.

Kong, H., Jiang, X., Chan, W. & Zhou, X. (2018). Job satisfaction research in the field ofhospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30 (5), 2178-2194.

Kotter, J.P. & Heskett, J.L. (1992). *Corporate Culture and Performance*. New York: The Free Press.

Leso, V., Fontana, L. & Iavicolo, I. (2018). The occupational health and safety dimension of Industry 4.0. *Medicina del Lavoro*, 109, 5, 324-338.

Lind, S., Nenonen,S., and Rahnasto,J.K. (2008). Safety risk assessment in industrial maintenance. *Quality in Maintenance Engineering*, 14 (2), 194-204.

Masood, R. & Choudhry, R.M. (2012). *Investigation of demographic factors relationship with safety climate*. 48th ASC Annual International Conference Proceedings.

McCracken, J. (2014). *Successful health and safety management.* Kew, Richmond: The Office of Public Sector Information.

Miron, E., Erez, M. & Naveh, E. (2004). Do personal characteristics and cultural values that promote innovation, quality, and efficiency compete with or complement each other? *Journal of Organizational Behavior*, 25, 175-199.

Mohamed, S. (2003). Scorecard approach to benchmarking organizational safety culture in construction. *Journal of Construction Engineering and Management*, 129 (1), 80-88.

Mun, S.C., Ying, H.T.C., Lew, S., Wei, X.T. & Ning, Y.T. (2017). The Relationship Between Work Environment and Job Satisfaction in HotelIndustry. Достапно на: http://eprints.utar.edu.my/2651/1/The_Relationship_between_Work_Environment_and_Job_Satisfaction_in_Hotel_Industry.pdf

Murashov, V., Hearl, F. & Howard, J. (2016). Working safety with robot workers: recommendations for the new workplace. *J Occup and Environ Hygiene*, 13 (3), 61-71.

National Institute for Occupational Safety and Health (2012). Safety and Health among Hotel Cleaners. Достапно на: http://www.cdc.gov/niosh/docs/2012-151/pdfs/2012-151.pdf

Nee, A.Y.H., Zailani, S.H.M. & Talib, L.S.A. (2011). Factors Affect Safety and Health Behavior ofLogistics Workers in Malaysia: A Conceptual Framework. *International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*. Kuala Lumpur, Malaysia.

Oeij, P., Rus, D. & Pot, F.D. (2017). *Workplace innovation: Theory, Research and Practice.* Switzerland: Springer International Publish AG.

O'Reilly, C.A. & Chatman, J.A.(1996). Culture as social control:corporation, cults, and commitment, in Staw,B.M., Cummings, L.L. (Eds). *Research in Organizational Behaviour*, JAI Press, Greenwich, CT, 8, 157-200.

Park, J. & Park, M. (2016). Qualitative versus Quantitative Research Methods: Discovery or Justification? Qualitative versus Quantitative Research Methods: Discovery or Justification? *Journal of Marketing Thought*, 3 (1), 1-7.

Pidgeon, N. & O'Leary, M. (2000). Man-made disasters: why technology and organizations (sometimes) fail. *Safety Science*, 34, 15-30.

Popa, A. (2015). Understanding Students; Need for more Effective Online marketing in the Higher Educatio. *Annals of University of Oradea*, 24 (1), p.1278-1284.

Pretrus, T., & Kleiner, B. H. (2013). New developments concerning workplace safety training: managing stress arising from work. Management Research News, 26(6), 68-76.

ПЗУ - Полилкиника МЕДИКА (2016). *Изјава за безбедност на хотел Мериот.*

Reber, R.A., Wallin, J.A. & Chhokar, J.S., (1990). Improving safety performance with goal setting and feedback. *Human Performance*, 3, 51-61.

Sass, R. (1986). Workplace health and safety: report from Canada. *International Journal of Health Services*, 16 (4) 565-582.

Schulte, P.A., Pana-Cryan, R, Schnorr, T., Schill, A.L., Guerin, R., Felknor. S. & Wagner, G.R. (2017). An approach to assess the burden of work-related injury disease, and death, *AJPH,* 107, 1051-1057.

Seixas, N.S. Blecker, H. Camp, J. & Neitzel, R. (2008). Occupational Health and

Safety Experience of Day Laborers in Seattle, WA. *American journal of industrial medicinel* 51, 399-406.

Sikpa, C F. (2011). *An Assessment of Occupational Health and Safety Practices on Job Performance at the Tetteh Quarshie Memorial Hospital, Mampong-Akuapem.* A Commonwealth Executive Master of Business Administration Thesis Submitted to the Institute of Distance Learning, Kwame Nkrumah University of Science and Technology.

Squire Patton Boggs (2015). *Health and Safety in the Hotel Industry. Достапно на: healthandsafetyinthehotelindustry.pdf (squirepattonboggs.com)*

Stoilkovska, B. B., Žileska Pančovska, V. & Mijoski, G. (2015). Relationship of safety climate perceptionsand job satisfaction among employees in theconstruction industry: the moderating role of age. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 21(4), 440-447.

Tutorials Point (2017). *Workplace Safety.* Достапно на: Workplace Safety (tutorialspoint.com)

Van Houten, Y. (2012). *Safety at work.* Saxion research centre design and technology. Netherlands: Enscheda.

Vetráková, M. & Mazúchová, d. (2016). 3rd International Conference on New Challenges in Management and Organization: Organization and Leadership. Draft of Management Model of Work Motivation in Hotels. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 230, 422-429.

Vrtiprah, V. & Pavlić, I. (2005). *Menadžerska ekonomija u hotelijerstvu*. Dubrovnik: Sveučilište u Dubrovniku.

Vukopera, K. & Burger, B. (2020). *Sigurnost i osnovne zastite na radu*. Zagreb: Kontrol Biro.

Wilson, A.M. (2001). Understanding organizational culture and the implication for corporate marketing. *European Journal of Marketing*, 35 (3/4), 353-367.

Закон за безбедност и здравје при работа („Службен весник на Република Македонија“ бр. 92/2007, 136/2011, 23/2013, 25/2013, 137/2013, 164/2013, 158/2014, 15/2015, 129/2015, 192/2015 и 30/2016). Одлуки на Уставниот суд на Република Македонија: У. бр. 255/2009 од 7 јули 2010 година, објавена во „Службен весник на Република Македонија“ бр. 98/2010; У. бр. 160/2010 од 29

јуни 2011 година, објавена во „Службен весник на Република Македонија“ бр. 93/2011 и У. бр. 213/2011 од 2 мај 2012 година, објавена во „Службен весник на Република Македонија“ бр. 60/2012.

ПРИЛОГ

ПОКАНА ЗА УЧЕСТВО ВО АНКЕТА

Ве поканувам да учествувате во академска истражувачка студија спроведена од Михајло Итиќ, Магистер за Безбедност при работа, под менторство на професорот Д-р. Слободан Бундалевски, на Департманот за Безбедност при работа на Факултет за безбедносно инженерство во Свети Николе - Битола, при Меѓународен Славјански Универзитет „Гаврило Романович Державин“.

Ве замолувам да го одговорите прашалникот кој се однесува на безбедноста при работа во хотелите со 5 ѕвезди и Супериор со 5 ѕвезди во Република Северна Македонија, поточно хотели кои се наоѓаат во скопскиот регион. Ве замолувам прочитајте внимателно, одговорете на отворените прашаења, а потоа одговарајте со избор на една од понудените опции за која сметате дека најмногу соодветствува на вашето лично мислење. Прашалникот е концизен и краток и ќе Ви одземе кратко време.

Целта на истражувањето е да се утврди степенот до кој вработените во овој тип на хотели се чувствуваат безбедни при работа, дали се задоволни од воспоставените безбедносни мерки и што сметаат дека е најголем проблем за нивната безбедност и заштита на работното место. Резултатите ќе послужат и за да се види нивното задоволство од престојот во хотелот. Вашето учество во оваа студија ќе биде од исклучителна важност при сумирањето на податоците и оформување на целосна и порелевантна слика за состојбата во хотелиерството во државата.

Податоците добиени од прашалниците ќе се користат само за академски и истражувачки цели, ќе бидат третирани како доверливи и нема да бидат достапни за трета страна.

Ви благодарам за учеството,

Михајло Итиќ.

АНКЕТЕН ПРАШАЛНИК

Прашање број 1: На која возраст сте? _____

Прашање број 2: Кој пол сте?

1. женски
2. машки

Прашање број 3: На која работна позиција сте во хотелот?

1. Менаџер (Генерален менаџер, Директор за Финансии, ИТ Менаџер, Директор за Човекови Ресурси, Директор за Продажба и Маркетинг, Менаџер на Обезбедување, Супервизор на обезбедување, Директор на Инженери или Менаџер на ресторан
2. Извршен Асистент
3. Сметководител
4. Референт за Набавки
5. Вработен во сектор Продажба и Маркетинг Асистент
6. Инженер
7. Градинар
8. Возач
9. Шеф на Кујна, Главен Готвач, Готвач, Помошник готвач, Слаткар, Помошник во кујна или Послужувач (работник во кујна)
10. Магационер
11. Рецепционер и Супервизор на Рецепција
12. Хотелски Носач, Хостеса, Собарка или Супервизор на собарки
13. Хаусомајстор
14. Спа Специјалист, Супервизор на Фитнес и Спа Клуб или Асистент на Спа Клуб
15. Бартендер, Келнер или Келнер за собна услуга
16. Координатор на Настани
17. Друго (Наведете кое)

Прашање број 4: Дали работите во сектор за безбедност?

1. да
2. не

Прашање број 5: Работен стаж во хотелот _____

Прашање број 6: Образование

1. средно образование
2. високо образование
3. магистер
4. доктор на науки

	Мислење	Многу не се согласувам (1)	Не се согласувам (2)	Ниту се согласувам ниту не се согласувам (3)	Се согласувам (4)	Многу се согласувам (5)
7	Запознаен/а сум со моите права за безбедност и заштита при работа					
8	Запознаен/а сум со моите обврски за безбедност и заштита при работа					
9	Хотелот ги почитува законските обврски за безбедност и заштита на работниците					
10	Задоволен/а сум од општата безбедност во хотелот					
11	Задоволен/а сум од личната безбедност на работното место					
12	Превентивните мерки за безбедност во хотелот се на високо ниво					
13	Опремата за заштита во хотелот е на високо ниво					
14	Постојано ја добивам потребната опрема за лична заштита и сум задоволен од истата					
15	Хотелот има добри безбедносни процедури					
16	Хотелот располага со добри безбедносни системи					
17	Менаџментот се грижи за безбедноста на вработените					

18	Менаџментот брзо реагира на барања и поплаки на работниците кои се однесуваат на безбедноста (лична и општа) и брзо наоѓа решенија					
19	Се чувствувам безбедно и заштитено на работа во секое време					
20	Колегите се грижат за безбедноста на другите					
21	Често се случуваат несреќи и повреди на вработени					
22	Најчести се физички повреди од лизгање и пад					
23	Најчести се физички повреди од топлина и студ (изгореници)					
24	Најчести се физички повреди од машини и апарати					
25	Најчести се физички повреди од бучава, вибрации					
26	Најчести се физички повреди од посекотини					
27	Најчести се физички повреди од електричен удар					
28	Најчести се психички повреди *(депресија, акциозност, хипертензија, стрес, вознемиреност и сл.)*					
29	Најчести се хемиски повреди *(од киселини, бази, тешки метали, растворувачи, испарувања и високо реактивни хемикалии)*					
30	Во хотелот постои мобинг, сексуално вознемирување, понижување и сл.					
31	Во хотелот често има пожари, поплави, напади врз персоналот (од гости, но и од колеги), дефекти на ел.инсталција и сл.					

Прашање број 32: Кое според Вас е најризично работно место за несреќи и повреди?

1. Кујна

2. Бар
3. Рецепција
4. Одржување на хигиена
5. Собна услуга
6. Обезбедување
7. Одржување
8. Друго (Наведете кое место) _____

Прашање број 33: Што сметате дека е најголем ризик фактор за безбедност при работа?

1. Менаџментот и неговата незаинтересираност
2. Слаба организациска поставеност
3. Слаба организациска подготвеност
4. Вработените (карактер, навики, невнимание, непознавање, незаинтересираност итн.)
5. Несоодветни или недоволни безбедносни системи
6. Слаби обуки