

Zagrożenia psychospołeczne na stanowisku recepcjonisty hotelowego

Ocena ryzyka zawodowego wynikającego z psychospołecznych zagrożeń na stanowisku recepcjonisty wykonana została metodą wskaźnikową RISK SCORE, w której poziom ryzyka szacuje się w oparciu o trzy elementy, tj. ekspozycję na zagrożenie (E), prawdopodobieństwo wystąpienia zdarzenia (P) oraz możliwe skutki zdarzenia (S), według zasad przedstawionych w ramce nr 1. Warunki psychospołeczne pracy zostały przeanalizowane na podstawie obiektywnej oceny cech pracy dokonanej w oparciu o Kwestionariusz do oceny cech pracy¹. Skutki zagrożeń oceniane były z uwzględnieniem właściwości działania stresu na organizm człowieka, tj. kumulowania się obciążenia oraz zróżnicowania ludzi pod względem ujawnianych reakcji na stres.

Psychospołeczna charakterystyka stanowiska pracy

Praca recepcjonisty polega na świadczeniu i sprzedaży usług hotelarskich w hotelu, motelu, pensjonacie, schronisku. W zakres obowiązków osoby wykonującej ten zawód wchodzi czynności związane z obsługą gości po przyjeździe, w czasie pobytu, jak i przy wyjeździe z hotelu. Szczegółowy zakres czynności i zajmowane z tym stanowisko zależy przede wszystkim od wielkości hotelu. Jeżeli hotel jest niewielki, to całkowitą obsługą recepcji może zajmować się jedna osoba. W przypadku większej placówki kompetencje mogą być rozdzielone między kilku pracowników.

Osoby pracujące w recepcji odpowiadają m.in. za meldowanie gości, przydzielanie pokoi, przyjmowanie rezerwacji, obsługę korespondencji, udzielanie informacji, przyjmowanie reklamacji, prowadzenie rachunków związanych z pobytom gości, obsługę programu komputerowego zarządzającego stanem wolnych pokoi itp.

Recepcjonista pełni też niekiedy rolę opiekuna gości, gdyż może być pierwszą osobą, do której zwróci się gość w sytuacjach losowych.



ocena ryzyka zawodowego

Ponadto recepcjonista może obsługiwać centralę telefoniczną, przyjmować dodatkowe zlecenia gości, jak np. usługa budzenia.

Recepcja każdego hotelu mieści się w centralnym punkcie, zlokalizowanym bezpośrednio przy wejściu do hotelu. W zależności od lokalizacji i wielkości hotelu może to oznaczać pracę w hałasie, jaki wywołują przewijający się przez hol goście. Często zdarza się także, że praca wykonywana jest wyłącznie przy sztucznym oświetleniu. Recepcja jest zwykle wyposażona w podstawowy sprzęt biurowy, jak komputer, telefon, faks, zatem recepcjonista jest także narażony na szkodliwe oddziaływanie wynikające z pracy z monitorem ekranowym. Recepcja każdego hotelu pracuje w ruchu ciągłym, co wiąże się z koniecznością pracy zmianowej, także w weekendy i święta. Zmiany najczęściej trwają 12 godzin, po czym – w zależności od tego, czy była to zmiana dzienna czy nocna – pracownikowi przysługuje 24 lub 48 godzin wolnych. Niezależnie od zajmowanego stanowiska pracownik recepcji odpowiada za błędy narażające hotel na straty.

Praca recepcjonisty ma charakter indywidualny i może się wiązać z bardzo intensywnym kontaktem z ludźmi. Przez cały czas pracy pracownik recepcji pozostaje do usług gości hotelowych, którzy ze wszystkimi problemami i skargami zazwyczaj w pierwszej kolejności zwracają się właśnie do pracowników recepcji, stąd praca tego rodzaju może wiązać się także z obsługą osób zdenerwowa-

nych, niemiłych, niezadowolonych z pracy hotelu, a nawet agresywnych. Niekiedy – w zależności od podziału kompetencji w konkretnym obiekcie – zdarza się, że recepcjonista nie ma bezpośredniego kontaktu z klientem, zajmując się np. obsługą rezerwacji online. Zawód ten opiera się jednak w głównej mierze na kontaktach z ludźmi, stąd niezwykle istotne są takie cechy jak komunikatywność, zdolność przekonywania, odporność emocjonalna, a także wzbudzająca zaufanie prezencja. Niezbędna jest też dokładność oraz zdolność do koncentracji. Ponieważ zdarza się, że recepcjonista musi wykonywać kilka czynności jednocześnie, ważne, by miał podzielność uwagi, dobry refleks oraz umiejętność pracy w szybkim tempie. Ponadto ważne są takie cechy, jak uprzejmość, dyskrecja, uczciwość i cierpliwość. Bardzo ważna jest też znajomość minimum jednego języka obcego.

Praca recepcjonisty jest w dużej mierze wykonywana na stojąco, dlatego tak ważna jest ogólna sprawność fizyczna. Szczególnym obciążeniem poddany jest kręgosłup oraz nogi. Istotne, by recepcjonista mówił w wyraźny sposób, a także posiadał dobry słuch.

Psychospołeczne czynniki szkodliwe i uciążliwe na stanowisku

Praca na recepcji hotelowej ogólnie należy do zajęć średniostresogennych. Do najważniejszych psychospołecznych czynników szczególnie obciążających recepcjonistę należą:

- złożoność pracy, w tym konieczność przerzucania się z jednej czynności na drugą, współpraca z innymi ludźmi oraz konieczność udzielania pomocy innym ludziom,
- uciążliwości, w tym przede wszystkim ciągła czujność i narażenie na hałas,
- wysiłek fizyczny.

Uwagi końcowe

Ryzyko zawodowe jest zawsze ściśle związane z konkretnym środowiskiem pracy. Takie samo stanowisko, ale w różnych warunkach pracy, może się różnić poziomem ryzyka. Dla przykładu, inne będą warunki pracy recepcjonisty zatrudnionego w dużym, pięciogwiazdko-

wym hotelu w centrum stolicy, a zupełnie inne takiego, który pracuje w małym motelu lub schronisku turystycznym. Dlatego dokonując oceny ryzyka, należy zawsze brać pod uwagę konkretne warunki pracy. Szacując stopień szkód, przyjmuje się zawsze możliwe największe skutki. Dla stresu zawodowego największym możliwym, a jednocześnie prawdopodobnym skutkiem jest śmierć człowieka.

Szacując prawdopodobieństwo wystąpienia skutków, warto przeanalizować również historię absencji chorobowych pracowników oraz wziąć pod uwagę warunki pracy, w których te absencje wystąpiły. Po wiedzę można też sięgnąć do wyników badań naukowych prowadzonych w zakresie związków stresu z różnego rodzaju chorobami, a także do danych statystycznych o wypadkach przy pracy i chorobach zawodowych.

Karta informacji o zagrożeniach psychospołecznych na stanowisku recepcjonisty hotelowego

Czynniki zagrażające	Źródło zagrożenia (sytuacje zagrażające)	Możliwe skutki zagrożeń	Środki ochrony przed zagrożeniami
1. Przeciążenie ilościowe pracą	<ul style="list-style-type: none"> – zbyt dużo pracy do wykonania (okresowo) – nierównomierne tempo pracy (uzależnienie od liczby gości) 	<p>W zależności od ekspozycji i zasobów jednostki (odporności i umiejętności radzenia sobie, a także zdolności regeneracyjnych) wystąpić mogą:</p> <p>a) zaburzenia somatyczne</p> <ul style="list-style-type: none"> – bezsenność – migreny – obniżenie odporności organizmu (osłabienie, zwiększona podatność na infekcje) – zaburzenia metabolizmu i choroby układu trawiennego – zaburzenia gospodarki hormonalnej – choroby naczyniowe: <ul style="list-style-type: none"> • nadciśnienie tętnicze • choroba wieńcowa • zawał serca • udar mózgu – przeciążenie układu mięśniowo-szkieletowego – zwiększona podatność na choroby nowotworowe (np. przez wzmożone palenie tytoniu) 	<ul style="list-style-type: none"> – właściwe ustalenie liczby osób potrzebnych do wykonania zadań (z uwzględnieniem dających się przewidzieć fluktuacji w liczbie gości) – przestrzeganie norm czasu pracy (w tym także udzielanie dni wolnych po pracy w nadgodzinach lub w dni wolne, przestrzeganie udzielania urlopów) – bezwzględne przestrzeganie przepisów o profilaktycznych i okresowych badaniach lekarskich
2. Przeciążenie jakościowe pracą	<ul style="list-style-type: none"> – konieczność zachowania stałej czujności – wielozmianowość – konieczność tłumienia emocji – znaczne obciążenie fizyczne 	<p>b) zaburzenia natury psychicznej</p> <ul style="list-style-type: none"> – deficyty poznawcze, w tym obniżenie koncentracji uwagi i kłopoty z pamięcią – podniesienie poziomu agresji, drażliwość – nerwice (zaburzenia odżywiania, obsesje, kompulsje, fobie) – depresje – alkoholizm – narkomania (w tym lekomania), – wypalenie zawodowe (wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja, utrata satysfakcji z pracy) 	<ul style="list-style-type: none"> – właściwy dobór zawodowy, uwzględniający nie tylko kompetencje formalne, ale i indywidualną odporność na stres – przestrzeganie norm czasu pracy (w tym także przerw w pracy, dni wolnych za pracę w godzinach nadliczbowych oraz urlopów) – rygorystyczne przestrzeganie obowiązku okresowych badań lekarskich, a w razie potrzeby także badania psychologiczne oraz kierowanie na badania częściej, niż wynika to z przepisów – ścisłe przestrzeganie obowiązków związanych ze szkoleniem z zakresu bhp – szkolenia podnoszące kompetencje osobiste i społeczne (komunikacja, asertywność, radzenie sobie ze stresem) – okresowo powtarzane
3. Przeciążenie roli	<ul style="list-style-type: none"> – konieczność współpracy z wieloma osobami – praca w ruchu ciągłym zakłócająca równowagę praca-dom 	<p>b) zaburzenia natury psychicznej</p> <ul style="list-style-type: none"> – deficyty poznawcze, w tym obniżenie koncentracji uwagi i kłopoty z pamięcią – podniesienie poziomu agresji, drażliwość – nerwice (zaburzenia odżywiania, obsesje, kompulsje, fobie) – depresje – alkoholizm – narkomania (w tym lekomania), – wypalenie zawodowe (wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja, utrata satysfakcji z pracy) 	<ul style="list-style-type: none"> – szkolenia z umiejętności społecznych, głównie asertywności, komunikacji oraz technik radzenia sobie ze stresem – okresowo powtarzane
4. Ograniczony zakres kontroli nad pracą	<ul style="list-style-type: none"> – ograniczone możliwości kontroli czasu i sposobu wykonania zadania (zadania wynikają z przepływu gości) – brak możliwości decydowania o doborze współpracowników – brak wpływu na fizyczne warunki pracy 	<p>b) zaburzenia natury psychicznej</p> <ul style="list-style-type: none"> – deficyty poznawcze, w tym obniżenie koncentracji uwagi i kłopoty z pamięcią – podniesienie poziomu agresji, drażliwość – nerwice (zaburzenia odżywiania, obsesje, kompulsje, fobie) – depresje – alkoholizm – narkomania (w tym lekomania), – wypalenie zawodowe (wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja, utrata satysfakcji z pracy) 	<ul style="list-style-type: none"> – w miarę możliwości uwzględnianie opinii pracowników przy ustalaniu składu zespołu, w przypadku pracy zespołowej – w miarę możliwości uwzględnianie preferencji pracowników co do zakresu podziału zadań – w przypadku pracy zespołowej – rotacja zadań – w miarę możliwości uwzględnianie opinii pracowników przy wystrój wnętrza recepcji

Oszacowanie wielkości ryzyka wynikającego z zagrożeń psychospołecznych na stanowisku recepcjonisty hotelowego

Zagrożenie/rodzaj ryzyka	Możliwe skutki	Ekspozycja na czynniki zagrażające	Prawdopodobieństwo zdarzenia	Ryzyko początkowe	RYZYKO KOŃCOWE (po zastosowaniu środków ochrony)
Skrajne przeciążenie (śmierć na skutek przeciążenia pracą)	bardzo duże (jedna ofiara śmiertelna) S=15	częsta (codzienna) E=6	możliwe do pomyślenia P=0,2	pomijalne Rp=18	S=15 E=6 P=0,1 R=9 pomijalne wskazana kontrola warunków pracy
Chroniczne przeciążenie (poważna choroba somatyczna lub psychiczna)	duże (ciężkie uszkodzenie ciała) S=7	częsta (codzienna) E=6	mało prawdopodobne, możliwe P=0,5	małe Rp=21	S=7 E=6 P=0,2 R=8,4 pomijalne wskazana kontrola warunków pracy
Przeciążenie okresowe (lżejsze dolegliwości somatyczne lub zaburzenia stanu psychicznego)	średnie (absencja) S=3	częsta (codzienna) E=6	praktycznie możliwe P=3	małe Rp=54	S=3 E=6 P=1 R=18 pomijalne wskazana kontrola warunków pracy

Ramka nr 1

METODA RISK SCORE jest jakościową, wskaźnikową metodą oceny ryzyka, w której ryzyko szacowane jest oddzielnie dla każdego zidentyfikowanego zagrożenia. Poziom ryzyka (R) oznaczany jest przez iloczyn wag przyporządkowanych potencjalnym skutkom zdarzenia (S), ekspozycji na zagrożenie (E) i prawdopodobieństwu zaistnienia określonego zdarzenia (P), zgodnie z poniższym wzorem:

$$R = S \times E \times P, \text{ gdzie:}$$

S – potencjalne skutki to średnia arytmetyczna oceny strat ludzkich i materialnych

Wartość	Strata	Straty ludzkie	Straty materialne
100	poważna katastrofa	wiele ofiar śmiertelnych	ponad 30 mln PLN
40	katastrofa	kilka ofiar śmiertelnych	10-30 mln PLN
15	bardzo duża	ofiara śmiertelna	300 tys.-1 mln PLN
7	duża	ciężkie uszkodzenie ciała	30-300 tys. PLN
3	średnia	absencja	3-30 tys. PLN
1	mała	udzielenie pierwszej pomocy	poniżej 3 tys. PLN

E – czas ekspozycji oddziaływania szkodliwych czynników na pracownika

Wartość	Oddziaływanie
10	stałe
6	częste (codzienne)
3	sporadyczne (raz na tydzień)
2	okazjonalne (raz na miesiąc)
1	minimalne (kilka razy rocznie)
0,5	znikome (raz do roku)

P – prawdopodobieństwo wystąpienia zagrożenia dla pracownika

Wartość	Zagrożenie	Szansa
10	bardzo prawdopodobne	50% (1 na 2)
6	całkiem możliwe	10% (1 na 10)
3	praktycznie możliwe	1% (1 na 100)
1	mało prawdopodobne, możliwe	0,1% (1 na 1000)
0,5	tylko sporadycznie możliwe	0,01% (1 na 10 000)
0,2	możliwe do pomyślenia	0,001% (1 na 100 000)
0,1	tylko teoretycznie możliwe	0,0001% (1 na 1 000 000)

R – ryzyko zawodowe, wartość liczbową

Wartość R	Kategorie ryzyka	Działanie zapobiegawcze
R=<20	pomijalne	wskazana kontrola
20<R<70	małe	potrzebna kontrola
70<R<200	istotne	potrzebna poprawa
200<R<400	duże	potrzebna natychmiastowa poprawa
R>400	bardzo duże	wskazane wstrzymanie pracy

Źródło: Romanowska-Słomka I., Słomka A., Poradnik Ocena ryzyka zawodowego w zakładach służby zdrowia, Stowarzyszenie Inspektorów Sanitarnych RP, Wrocław 2001, s. 34-35

Prawidłowe szacowanie ryzyka wynikającego ze stresu zawodowego z wykorzystaniem metody Risk Score wymaga przyjęcia następujących założeń:

1. czynniki zagrażające i sytuacje zagrożenia są w istocie elementami zwykłej, codziennej pracy,
2. skutki muszą uwzględniać kumulatywną właściwość stresu, stąd określanie ich oddzielnie dla każdego czynnika zagrażającego nie jest możliwe; oceniać je zatem należy łącznie dla wszystkich występujących czynników zagrażających,
3. rzeczywistym zagrożeniem dla pracownika jest ryzyko utraty zdrowia, a więc szacowanie ryzyka odbywać się powinno na poziomie zdarzeń szkodliwych,
4. ze względu na różnice prawdopodobieństwa wystąpienia określonych skutków zdrowotnych konieczne jest oddzielne szacowanie określonych rodzajów ryzyka utraty zdrowia wskutek stresu.

Przyjęcie tych założeń pozwala zdefiniować zagrożenia jako:

- a. **przeciążenie okresowe**, powodujące względnie lżejsze dolegliwości somatyczne lub zaburzenia stanu psychicznego, których skutkiem jest krótkotrwała absencja,
- b. **przeciążenie chroniczne**, niosące ryzyko poważnej choroby somatycznej (np. choroba wrzodowa, nadciśnienie tętnicze, choroba wieńcowa) lub poważne zachwianie stanu psychicznego (depresja, nerwica), skutkujące jednorazową absencją dłuższą niż 28 dni albo absencją powtarzalną,
- c. **skrajne przeciążenie** organizmu, niosące ryzyko wystąpienia choroby zagrażającej życiu (np. udar mózgu, zawał serca, nagłe zatrzymanie krążenia) albo trwałej choroby psychicznej, skutkujące śmiercią lub kalectwem.

Prawidłowe oszacowanie poziomu ryzyka wynikającego z tych zagrożeń wymaga także uprzedniej, szczegółowej analizy czynników zagrażających (tj. przeciążenie ilościowe i jakościowe, niedociążenie, konfliktowość, warunki fizyczne, poziom kontroli, poziom wsparcia) oraz sytuacji zagrażających, będących źródłem tych czynników na danym stanowisku w konkretnych warunkach pracy.

Katarzyna Orlak
menedżer i psycholog, Stowarzyszenie Zdrowa Praca
Konsultacja:
Liliana Gudalewicz
główny specjalista bhp, firma LIWAX

¹ Dudek B., Waszkowska M., Merecz D., Hanke W., *Ochrona zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego*, Instytut Medycyny Pracy, Łódź 2004