



**TURIZAM SU LJUDI:**  
ZAJEDNIČKI RAD NA JAČANJU  
SOCIJALNOG DIJALOGA U SEKTORU  
UGOSTITELJSTVA I TURIZMA



TURIZAM SU LJUDI:  
ZAJEDNIČKI RAD NA JAČANJU  
SOCIJALNOG DIJALOGA U SEKTORU  
UGOSTITELJSTVA I TURIZMA



**HUP**

Hrvatska udruga poslodavaca

Hrvatska udruga poslodavaca  
Radnička cesta 52, 10 000 Zagreb  
Tel. 01/4897-555  
Fax: 01/4897-556  
E-mail: [hup@hup.hr](mailto:hup@hup.hr)



Ova publikacija je pripremljena u okviru projekta „Turizam su ljudi: Zajednički rad na jačanju socijalnog dijaloga u sektoru ugostiteljstva i turizma“ koji sufinancira Europska unija.

Odgovornost za sadržaj i iznesene stavove počiva isključivo na autorima. Europska Komisija nije odgovorna za daljnje korištenje informacija sadržanih u ovom dokumentu.

Publikacija je besplatna i dostupna u sjedištu Hrvatske udruge poslodavaca, Radnička cesta 52, 10000 Zagreb i na internet stranicama [www.hup.hr](http://www.hup.hr).

Nakladnik:  
Hrvatska udruga poslodavaca  
Radnička cesta 52, 10000 Zagreb

Za nakladnika:  
Davor Majetić  
Hrvatska udruga poslodavaca, 2016. Sva prava pridržana.

Zabranjeno je reproduciranje, distribuiranje ili uporaba ovog autorskog djela bez pisane suglasnosti nakladnika.

Naklada: 1.500 primjeraka

ISBN 978-953-95823-6-2

Zagreb, Republika Hrvatska, studeni 2016.

## **SADRŽAJ**

<b>1. O projektu</b>	5
<b>2. Važnost Europskog socijalnog dijaloga</b>	9
<b>3. Europska putovnica ugostiteljskih vještina</b>	13
<b>4. Izvješća po državama</b>	17
4.1. Crna Gora	19
4.1.1. Industrijski odnosi u sektoru TU	19
4.1.2. Problemi u vezi kvalifikacija zaposlenika i razvoj njihovih vještina u sektoru TU	21
4.1.3. Problemi s radom na crno u sektoru TU	21
4.1.4. Problemi s prekarnim oblicima rada (zapošljavanje na određeno vrijeme, studentski rad, građanskopravni ugovori, itd.) u sektoru TU	21
4.1.5. Članstvo u organizacijama EU socijalnih partnera - međusektorsko ili sektorsko	22
4.1.6. Preporuke za poboljšanje socijalnog dijaloga u sektoru TU	22
4.2. Hrvatska	23
4.2.1. Industrijski odnosi u sektoru TU	23
4.2.2. Problemi u vezi kvalifikacija zaposlenika i razvoj njihovih vještina u sektoru TU	26
4.2.3. Problemi s radom na crno u sektoru TU	26
4.2.4. Problemi s prekarnim oblicima rada (zapošljavanje na određeno vrijeme, studentski rad, građanskopravni ugovori, itd.) u sektoru TU	26
4.2.5. Članstvo u organizacijama EU socijalnih partnera – međusektorsko ili sektorsko	27
4.2.6. Preporuke za poboljšanje socijalnog dijaloga u sektoru TU	27
4.3. Makedonija	28
4.3.1. Industrijski odnosi u sektoru TU	28
4.3.2. Problemi u vezi kvalifikacija zaposlenika i razvoj njihovih vještina u sektoru TU.	32

4.3.3. Problemi s radom na crno u sektoru TU	33
4.3.4. Problemi s prekarnim oblicima rada (zapošljavanje na određeno vrijeme, studentski rad, građanskopravni ugovori, itd.) u sektoru TU	34
4.3.5. Članstvo u organizacijama EU socijalnih partnera – međusektorsko ili sektorsko	34
4.3.6. Preporuke za poboljšanje socijalnog dijaloga u sektoru TU	34
4.4. Slovenija	35
4.4.1. Industrijski odnosi u sektoru TU	35
4.4.2. Problemi u vezi kvalifikacija zaposlenika i razvoj njihovih vještina u sektoru TU	38
4.4.3. Problemi s radom na crno u sektoru TU	38
4.4.4. Problemi s prekarnim oblicima rada (zapošljavanje na određeno vrijeme, studentski rad, građanskopravni ugovori, itd.) u sektoru TU	38
4.4.5. Članstvo u organizacijama EU socijalnih partnera – međusektorsko ili sektorsko	39
4.5.6. Preporuke za poboljšanje socijalnog dijaloga u sektoru TU	39
4.5. Srbija	40
4.5.1. Industrijski odnosi u sektoru TU	40
4.5.2. Problemi u vezi kvalifikacija zaposlenika i razvoj njihovih vještina u sektoru TU	44
4.5.3. Problemi s radom na crno u sektoru TU	45
4.5.4. Problemi s prekarnim oblicima rada (zapošljavanje na određeno vrijeme, studentski rad, građanskopravni ugovori, itd.) u sektoru TU	45
4.5.5. Članstvo u organizacijama EU socijalnih partnera – međusektorsko ili sektorsko	46
4.5.6. Preporuke za poboljšanje socijalnog dijaloga u sektoru TU	46

# 1.

O PROJEKTU



## ***Turizam su ljudi: Zajednički rad na jačanju socijalnog dijaloga u sektoru turizma i ugostiteljstva***

Ovim su projektom promovirane mjere za poticanje transnacionalnih procesa te ubrzavanje gospodarskih, društvenih i komunikacijskih tokova s regijom. Suradnja na projektu također je ojačala i obnovila veze između zemalja Jugoistočne Europe.

Od svog pristupanja Europskoj Uniji, Slovenija je postigla veliki napredak u poboljšanju sustava socijalnog dijaloga te je provela u praksi brojne rezultate socijalnog dijaloga na državnoj i sektorskoj razini. Budući da ZDS tijesno surađuje s poslodavcima i sindikalnim organizacijama u Jugoistočnoj Europi te je uspostavio veze s njima ne samo na području gospodarstva, željeli smo promovirati ostvarenje održivog gospodarskog i društvenog razvoja u zemljama regije.

Kako je sektor turizma i ugostiteljstva (TU) od strateškog značenja za zemlje sudionice, a na temelju snažnog bipartitnog socijalnog dijaloga, ZDS je u suradnji s EFFAT-om i BUSINESSEUROPE-om osigurao projektnim partnerima "know how", stručno znanje i dobru praksu te je s njima podijelio iskustvo na uspostavi učinkovitog sustava socijalnog dijaloga u partnerskim zemljama JI Europe kao ključne odrednice ove gospodarske grane.

U zemljama kandidatkinjama, Makedoniji, Crnoj Gori i Srbiji, socijalni dijalog je slabo razvijen. No, i Hrvatska je bila zahvalna za predstavljanje primjera dobre prakse o tome kako poboljšati kolektivne ugovore u sektoru TU. Projektnim je partnerima (posebice iz zemalja kandidatkinja) nedostajalo znanje kako odgovoriti na usporavanje gospodarstva i prilagoditi socijalni dijalog izazovima (kao što je modernizacija tržišta rada, fleksibilnost, radno vrijeme, vještine, kvaliteta rada i rad dostojan čovjeka).

Očekivani projektni rezultati:

- Publikacija o socijalnom dijalogu i kolektivnom pregovaranju u sektoru TU;
- Bilateralni sastanci između projektnih stručnjaka;
- 5 panel diskusija o stanju socijalnog dijaloga općenito i u sektoru TU posebno, kao i o modernizaciji tržišta rada u svim zemljama JI Europe;
- 2 e-letka o (europskom) socijalnom dijalogu i društvenim aktivnostima;



- 5 radionica u pojedinačnim državama sudionicama kako bi se identificirala rješenja koja su potrebna za sektor TU, promjene u sektoru, izvodljivost putovnice, kao i za obuku o pregovaranju;
- Završna konferencija s konferencijom za tisak o socijalnom dijalogu u sektoru TU na europskoj i nacionalnoj razini;
- Internet stranica o (europskom) socijalnom dijalogu, promjenama u zapošljavanju i radu i modernizaciji tržišta rada.

### **Projektni partneri:**

#### **Udruge poslodavaca:**

- HUP – Hrvatska udruga poslodavaca
- BCM – Konfederacija poslodavaca Makedonije
- UPCG – Udruga poslodavaca Crne Gore
- UPS – Udruga poslodavaca Srbije

#### **Sindikati:**

- SGITS – Slovenski sindikat ugostiteljstva i turizma
- STUH – Sindikat turizma i usluga Hrvatske
- CCM – Savez sindikata Makedonije
- TCM – Sindikat turizma i ugostiteljstva Crne Gore
- AUTCS – Samostalni sindikat turizma i ugostiteljstva Srbije

#### **Europski granski socijalni partner:**

- EFFAT – Europska federacija sindikata prehrambene industrije, poljoprivrede i turizma

#### **Uz podršku organizacije europskog socijalnog partnera:**

- BUSINESSEUROPE

# 2.

**VAŽNOST  
EUROPSKOG  
SOCIJALNOG  
DIJALOGA**



EFFAT, organizacija europskog granskog socijalnog partnera koja zastupa radnike u hotelijerstvu i ugostiteljstvu, sudjelovala je kao partner u projektu te je sudjelovala na početnom sastanku, nacionalnim radionicama i završnoj konferenciji.

EFFAT je nadalje omogućila studijsko putovanje u Bruxellesu u prosincu 2015., čime su socijalni partneri iz zemalja sudionica mogli prisustvovati godišnjem plenarnom sastanku Povjerenstva za sektorski socijalni dijalog Europskog sektora hotelijerstva i ugostiteljstva (HoReCa) koji vode europski sektorski socijalni partneri HOTREC i EFFAT.

EFFAT je na sastancima održao prezentacije pod nazivom “Europski socijalni dijalog – izazovi i postignuća” pri čemu su se izlagači usredotočili na politike zapošljavanja i socijalne politike u Europskoj Uniji, pravni temelj europskog socijalnog dijaloga i njegove oblike, organizacije europskih socijalnih partnera, odbore za sektorski socijalni dijalog (OSSD) i način njihovog rada, rezultate socijalnog dijaloga, primjere tema o kojima se raspravljalo, itd.

Konkretni primjeri postignuća EFFAT-HOTREC OSSD-a za europski sektor hotela i restorana i EFFAT-FoodServiceEurope OSSD-a za europski sektor organiziranog pružanja usluga prehrane putem ugovora uključuju na primjer:

- Europsku putovnicu ugostiteljskih vještina (European Hospitality Skills Passport ili EHSP);
- Zajedničku izjavu EFFAT-a i HOTREC-a o radu na crnom u europskom sektoru hotelijerstva i restorana;
- Zajedničku izjavu EFFAT-a i HOTREC-a o “Ekonomiji dijeljenja” – “Za ravnopravnu utakmicu i pravičnu konkurentnost u ugostiteljstvu i turizmu”;
- Zajednički poziv EFFAT-a i HOTREC-a za jačanje kvalitete i privlačnosti shema za pripravnike u europskom sektoru hotela i restorana;
- EFFAT-FSE “Vodič za ekonomski najpovoljniju ponudu za organizirano pružanje usluga prehrane putem ugovora”;
- Sporazum između EFFAT-a i FoodServiceEurope o društveno odgovornom poslovanju u sektoru organiziranog pružanja usluga prehrane putem ugovora;
- Mrežni alat za obuku “Obuka iz higijene hrane za sve”.

Glavna prednost sektorskog socijalnog dijaloga Europske Unije jest mogućnost raspravljanja o aspektima koji su specifični za pojedine grane uz osiguravanje

odgovarajućeg foruma za raspravu i zajedničke aktivnosti socijalnih partnera u vezi pitanja kao što su zapošljavanje, uvjeti rada, kvalifikacije i školovanje, promjene u granama gospodarstva, demografski trendovi, proširenje EU-a, globalizacija, itd.

Jasno je naglašeno da je socijalni dijalog dio *acquis communautaire* Europske Unije pa su stoga Europska Unija i države članice ne samo dužne tolerirati i prihvaćati socijalni dijalog, već trebaju štiti, promicati i pomagati socijalni dijalog na nacionalnoj i granskoj razini. Posebna je odgovornost na vladama da izgrađuju kapacitete samostalnih socijalnih partnera. Standardi usuglašeni na razini Europske Unije predstavljaju minimalne standarde, stoga svaki ugovor na europskoj razini mora sadržavati odredbu o zabrani nižih standarda kako bi se osiguralo da se u državama članicama i nadalje primjenjuju postojeće povoljnije odredbe. Problemi, iskustva i rješenja pojedinačnih država moraju biti uključeni u Europski socijalni dijalog, a zajedno doneseni rezultati moraju biti prihvaćeni i provedeni na nacionalnoj razini.

# 3.

**EUROPSKA  
PUTOVNICA  
UGOSTITELJSKIH  
VJEŠTINA**



Europska putovnica ugostiteljskih vještina, koju su zajedno izradili socijalni partneri za europski sektor hotela i restorana, HOTREC i EFFAT, predstavljena je 2014. kao novi alat na EURES portalu.

Svrha putovnice bila je:

- omogućiti radnicima da evidentiraju sve vještine i kompetencije koje su stekli tijekom školovanja, obuke i praktičnim radnim iskustvom kao nadopuna tradicionalnom životopisu;
- omogućiti poslodavcima da lakše nađu radnike s vještinama koje su im potrebne, a time
- doprinijeti boljoj usklađenosti između ponude i potražnje na tržištu rada za sektor ugostiteljstva.

Trajno praćenje korištenja putovnice ugostiteljskih vještina je pokazalo da ona još nije naišla na masovnu prihvaćenost, posebno ne od strane poslodavaca, također i zbog činjenice da više nije vidljivo istaknuta na internetskoj stranici EURES-a, kao i da je pristup putovnici jedino moguć u slučaju da korisnik zna za nju te da je aktivno registriran. EFFAT i HOTREC vode razgovore s EURES-om o poboljšanju vidljivosti putovnice i njenom prihvaćanju. Nadalje, nacionalni socijalni partneri moraju učiniti više za promociju europske putovnice ugostiteljskih vještina na nacionalnoj razini.





# 4.

## IZVJEŠĆA PO DRŽAVAMA



U okviru projektnih aktivnosti projektni partneri su sastavili i ispunili upitnik koji predstavlja pravni temelj za funkcioniranje socijalnog dijaloga u pojedinačnim zemljama općenito, a posebno u sektoru TU, opisujući trenutnu situaciju i rješavanje problema u razvoju socijalnog dijaloga u sektoru TU. Zaključak sadrži preporuke za daljnji razvoj socijalnog dijaloga u pojedinim zemljama.

Upitnik su u svakoj zemlji ispunila oba socijalna partnera, koji su predstavili zajednički pogled na razvoj i status socijalnog dijaloga u sektoru TU.

U nastavku su predstavljena pitanja i odgovori svake pojedine zemlje – projektnog partnera.

## **4.1. CRNA GORA**

### **4.1.1. Industrijski odnosi u sektoru TU**

a) Broj reprezentativnih sindikata u sektoru TU: jedan

Sindikata turizma i ugostiteljstva Crne Gore – STUCG.

Stopa sindikalne zastupljenosti u sektoru TU: nema podataka

b) Broj reprezentativnih organizacija poslodavaca u sektoru TU: jedna

Udruga poslodavaca Crne Gore – UPCG.

Stopa zastupljenosti udruga poslodavaca u sektoru TU: nema podataka

c) Da li je u vašoj zemlji usvojen Zakon o reprezentativnosti organizacija sindikata i poslodavaca? Molimo da naznačite i datum usvajanja. Koji su glavni kriteriji za reprezentativnost sindikata ili organizacije poslodavaca?

U Crnoj Gori je na snazi zakon kojim su utvrđeni način i postupci za registraciju udruge poslodavaca i kriteriji za utvrđivanje reprezentativnosti udruge poslodavaca ("Sl. list RCG", br. 34/05 od 09.06.2005).

Glavni kriterij za utvrđivanje reprezentativnosti udruge poslodavaca jest da članovi udruge poslodavaca zapošljavaju najmanje 25% svih zaposlenika u navedenom realnom sektoru.

U Crnoj Gori je također na snazi Zakon o reprezentativnosti sindikata ("Sl. list CG" br. 26/10 od 07.05.2010).

Glavni kriterij za utvrđivanje reprezentativnosti granskog sindikata jest da obuhvaća 15% od ukupnog broja zaposlenika u tom sektoru.

d) Da li je u vašoj zemlji usvojen zakon kojim se uređuju kolektivno pregovaranje, sadržaj kolektivnih ugovora, strane i forma kolektivnog ugovora? Molimo da naznačite i datum usvajanja.

Zakonom o radu uređuju se u Crnoj Gori svi aspekti kolektivnog pregovaranja i kolektivnih ugovora. Zadnji Zakon o radu usvojen je 2012.

e) U kojoj su mjeri sektorski socijalni dijalog i socijalni dijalog na razini tvrtke u sektoru TU razvijeni u vašoj zemlji? Opišite ukratko.

Socijalni dijalog na razini tvrtke nije jako razvijen, a nije niti dobar u nekim granama industrije. 2004. godine zaključeno je tek nekoliko granskih kolektivnih ugovora koji više nisu na snazi. Što se tiče sektora TU, možemo reći da je socijalni dijalog bolje razvijen, granski ugovor zaključen je 2010., no 2014. uvedene su promjene u Opći kolektivni ugovor pa stoga moramo uskladiti Granski kolektivni ugovor za sektor TU s njime. Sektorski socijalni dijalog u sektoru TU nije baš razvijen zbog postojanja velikog broja malih tvrtki koje nisu zainteresirane za provođenje socijalnog dijaloga na razini pojedine tvrtke. Što se tiče velikih tvrtki, socijalni dijalog je na dobrom putu.

f) Da li je u vašoj zemlji zaključen kolektivni ugovor za sektor TU na nacionalnoj razini? Ako da, od kada? Kada je zadnji kolektivni ugovor za sektor TU zaključen na nacionalnoj razini?

U Crnoj Gori postoji granski kolektivni ugovor za sektor TU. Usvojen je 17.6.2011. To je zadnji sektorski kolektivni ugovor za sektor TU.

g) Ako ste na gornje pitanje odgovorili pozitivno, kolika je stopa pokrivenosti radnika i poslodavaca?

Granski kolektivni ugovor se odnosi na sve radnike u sektoru TU.

h) Da li je u zadnjih 5 godina u vašoj zemlji došlo do konflikta i industrijskih akcija u sektoru TU?

U zadnjih 5 godina nije bilo konflikata niti štrajkova.

i) Opća razina zadovoljstva sa socijalnim dijalogom u sektoru TU u vašoj zemlji?

Socijalni dijalog je razvijen u sektoru TU, no postoji puno prostora za daljnji razvoj. Prvo se mora uskladiti sadašnji granski kolektivni ugovor s novim Kolektivnim ugovorom u Crnoj Gori. Zbog postojanja velikog broja malih poslodavaca (samo jedna osoba po poduzeću), sindikati ne djeluju u svima njima. To nam daje prostor za poboljšanje socijalnog dijaloga.

#### **4.1.2. Problemi u vezi kvalifikacija zaposlenika i razvoj njihovih vještina u sektoru TU**

U sektoru TU postoji nedostatak nekih kvalifikacija, posebice kvalifikacija sa srednjom školom. Na primjer, na tržištu rada traži se više sobarica, kuhara i veliki broj drugih sličnih kvalifikacija.

#### **4.1.3. Problemi s radom na crno u sektoru TU**

Neki radnici još uvijek rade bez prijave, no situacija se poboljšava u usporedbi s prethodnim razdobljem. Također postoje i neregistrirane tvrtke koje djeluju u ovom sektoru, što je isto tako prepreka razvoju sektora.

#### **4.1.4. Problemi s prekarnim oblicima rada (zapošljavanje na određeno vrijeme, studentski rad, građanskopravni ugovori, itd.) u sektoru TU**

Osim rada na crno, ne postoje problemi s drugim oblicima rada. Sektor TU ima sezonski karakter te se veliki broj ugovora sklapa samo za sezonu. Također, postoji sezonski oblik zapošljavanja za studente kako bi im se omogućio rad tijekom sezone u Crnoj Gori.

#### **4.1.5. Članstvo u organizacijama EU socijalnih partnera - međusektorsko ili sektorsko**

Udruga poslodavaca Crne Gore stalna je članica BUSINESSEUROPE-a.

Sindikata turizma i ugostiteljstva Crne Gore član je EFFAT-a.

#### **4.1.6. Preporuke za poboljšanje socijalnog dijaloga u sektoru TU**

Na početku je nužno poboljšati komunikaciju i suradnju između socijalnih partnera. Sasvim je jasno kako socijalni partneri trebaju raditi zajedno s ciljem poboljšanja sadašnjeg stanja socijalnog dijaloga. Socijalni partneri moraju se zajedno u većoj mjeri uključiti u sve aspekte odnosa (radnik/poslodavac) na području turizma, kao što su istraživanja, zajednička stajališta, itd. To je izrazito važno zbog činjenice da je zajednički glas socijalnih partnera jači kada je riječ o nacionalnoj razini te u komunikaciji s vladom.

Jedan od zadataka socijalnih partnera za naredno razdoblje trebala bi biti zajednička deklaracija/izjava koju bi poslali vladi, a kojom bi se tražili bolji uvjeti za radnike i poslodavce u sektoru turizma i ugostiteljstva. Time bi socijalni partneri postali stvarni partner vladi u procesu izrade zakona i stvaranja uvjeta za poslovanje u ovom području.

Zajedničke aktivnosti socijalnih partnera na rješavanju sive ekonomije izrazito su važne za daljnje razdoblje. Obzirom na brojna istraživanja koja pokazuju da je siva ekonomija veliki problem za sektor turizma i ugostiteljstva, aktivnosti socijalnih partnera trebale bi biti više usmjerene na taj problem. U tom kontekstu, socijalni partneri bi zajedno s institucijama EU u zemlji i uz podršku MOR-a izradili popis aktivnosti koje treba poduzeti kako bi se uhvatili u koštac s tim problemom i smanjili sivu ekonomiju.

Kao drugo, socijalni partneri trebaju započeti s pregovorima o novima/izmjenama granskih kolektivnih ugovora za sektor turizma i ugostiteljstva. Iako je sadašnji kolektivni ugovor dobar i vrlo prihvatljiv za sindikate i poslodavce, on se mora uskladiti s novim Zakonom o radu i novim Općim kolektivnim ugovorom.

Nadalje, socijalni partneri trebaju više zajedno raditi na problemima na području vještina za sektor turizma i ugostiteljstva u Crnoj Gori. Imajući na umu kako više od 20 000 stranaca radi u Crnoj Gori tijekom sezone, socijalni partneri trebaju zajedno s vladom raditi na izradi popisa vještina koje su potrebne poslodavcima tijekom ljeta.

Socijalni partneri moraju uložiti dodatne napore u proces usklađivanja obrazovnog sustava s potrebama tržišta rada. Poznato je da veliki broj učenika nakon završetka obrazovnog procesa ne posjeduje odgovarajuće praktične vještine. Socijalni partneri trebaju zajedno reagirati na tu činjenicu i pružiti dodatne napore kako bi se ostvarila nastojanja Ministarstva obrazovanja i drugih relevantnih institucija da se poboljša sadašnja situacija.

Naposljetku, ali ne i najmanje važno, socijalni partneri trebaju više raditi na razvoju i provođenju projekata Europske Unije kako bi se na ovom području poboljšalo stanje socijalnog dijaloga. Poznato je da projekti poput ovoga donose novo znanje i omogućuju prijenos najboljih primjera u Crnu Goru. Koristeći iskustva iz Europske Unije i regije, Crna Gora može postati konkurentnija zemlja u ovom sektoru, što je sada vrlo teško obzirom da se globalni trendovi u turizmu mijenjaju vrlo brzo.

## **4.2. HRVATSKA**

### **4.2.1. Industrijski odnosi u sektoru TU**

a) Broj reprezentativnih sindikata u sektoru TU: dva

1. Sindikat usluga i turizma Hrvatske
2. Sindikat Istre, Kvarnera i Dalmacije

Stopa sindikalne zastupljenosti u sektoru TU: 18%

b) Broj reprezentativnih organizacija poslodavaca u sektoru TU: dvije

1. HUP – Udruga ugostiteljstva i turizma (HUP UUT)
2. Udruga hrvatskih putničkih agencija (UHPA)



Stopa zastupljenosti udruga poslodavaca u sektoru TU: oko 45% (obzirom na broj radnika članova i njihov udio u ukupnom broju radnika u sektoru turizma i ugostiteljstva)

c) Da li je u vašoj zemlji usvojen Zakon o reprezentativnosti organizacija sindikata i poslodavaca? Molimo da naznačite i datum usvajanja. Koji su glavni kriteriji za reprezentativnost sindikata ili organizacije poslodavaca?

Zakon o reprezentativnosti udruga poslodavaca i sindikata na snazi je od 15. srpnja 2014.

Kriteriji reprezentativnosti sindikalnih organizacija: registrirani najmanje 6 mjeseci, udruženi sindikati moraju imati ukupno najmanje 50 000 članova; moraju obuhvaćati najmanje 5 sindikata različitih grana djelatnosti; udruženi sindikati moraju imati regionalne urede u barem 4 županije, potpuno opremljen ured s najmanje 5 zaposlenika u stalnom radnom odnosu.

Kriteriji reprezentativnosti udruga poslodavaca: registrirani barem 6 mjeseci, udruženo barem 3 000 poslodavaca ili najmanje 10 000 radnika u tvrtkama udruženih poslodavaca, udruženo najmanje 5 udruga poslodavaca različitih grana djelatnosti, moraju imati regionalne urede u barem 4 županije, potpuno opremljen ured s najmanje 5 zaposlenika u stalnom radnom odnosu.

d) Da li je u vašoj zemlji usvojen zakon kojim se uređuju kolektivno pregovaranje, sadržaj kolektivnih ugovora, strane i forma kolektivnog ugovora? Molimo da naznačite i datum usvajanja.

Kolektivni ugovore u Republici Hrvatskoj uređeni su odredbama Zakona o radu, koji je donesen 15. srpnja 2014.; prvi je donesen 16. lipnja 1995.

e) U kojoj su mjeri sektorski socijalni dijalog i socijalni dijalog na razini tvrtke u sektoru TU razvijeni u vašoj zemlji? Opišite kratko.

Sektorski socijalni dijalog dobro je razvijen u turističkom sektoru u Hrvatskoj. Ne samo da kolektivno pregovaranje na nacionalnoj razini pruža primjer dobre prakse, već je ono i na razini pojedinačnih tvrtki dobro razvijeno tako da većinom najveće hotelske tvrtke svake godine provode kolektivno pregovaranje i godinama imaju na snazi kućne kolektivne ugovore. Sindikati pregovaraju najviše o visini plaće i ostalim važnim uvjetima rada.

f) Da li je u vašoj zemlji zaključen kolektivni ugovor za sektor TU na nacionalnoj razini? Ako da, od kada? Kada je zadnji kolektivni ugovor za sektor TU zaključen na nacionalnoj razini?

Kolektivni ugovor za sektor ugostiteljstva zaključen je 10. svibnja 2002. Zadnji kolektivni ugovor je zaključen 1. travnja 2015.

g) Ako ste na gornje pitanje odgovorili pozitivno, kolika je stopa pokrivenosti radnika i poslodavaca?

Stopa pokrivenosti radnika iznosi 18%, a poslodavaca oko 15% obzirom na broj tvrtki – ili oko 45% prema broju radnika u tvrtkama koje su članice Udruge poslodavaca.

h) Da li je u zadnjih 5 godina u vašoj zemlji došlo do konflikta i industrijskih akcija u sektoru TU?

U jednoj je tvrtki u državnom vlasništvu bio organiziran štrajk zbog problema s isplatom plaća i privatizacijom tvrtke.

i) Opća razina zadovoljstva sa socijalnim dijalogom u sektoru TU u vašoj zemlji?

Socijalni dijalog u sektoru turizma jedan je od najboljih u Hrvatskoj. Pored etabliranog bipartitnog dijaloga, koji se većim dijelom odvija putem kolektivnog pregovaranja na državnoj razini, prije tri su godine socijalni partneri uspostavili Socijalno vijeće za turizam pri kojemu rješavamo sva glavna pitanja za sektor turizma. U turističkom se sektoru također vodi vrlo intenzivan socijalni dijalog na razini pojedinačnih tvrtki. Socijalni dijalog koji se vodi na tripartitnoj razini nije tako učinkovit. On se najviše temelji na radu na propisima kojima se uređuju konkretna zanimanja u sektoru turizma.

#### **4.2.2. Problemi u vezi kvalifikacija zaposlenika i razvoj njihovih vještina u sektoru TU**

Komunikacija između poslodavaca i obrazovnog sustava nije dovoljno dobro razvijena tako da rezultati učenja nisu usklađeni s potrebama tržišta rada u sektoru TU. Primjerice nedostaju opće vještine – komunikacijske vještine, briga o kupcu, ili primjerice nedostatak novih kvalifikacija, kao što su menadžer prihoda, voditelj hrane i pića, animator itd. (neravnoteža u kvaliteti i kvantiteti). Također, postoji veliki problem na razini sustava u pogledu stručne prakse u strukovnom obrazovanju (nedostatak strukovnog iskustva – učenici nemaju dovoljno “nastave kroz rad” i dotiča sa trendovima i potrebama realnog sektora) itd.

#### **4.2.3. Problemi s radom na crno u sektoru TU**

Rad na crno je relativno čest u sektoru turizma. On je tipičan za takozvane male poslodavce s manje od 20 radnika. Najčešći je u kafićima, barovima, restoranima i drugim manjim ugostiteljskim objektima. Žrtve rada na crno su češće mlađi radnici i žene koji rade bez prijave punih plaća, plaćanja doprinosa i poreza.

#### **4.2.4. Problemi s prekrnim oblicima rada (zapošljavanje na određeno vrijeme, studentski rad, građanskopravni ugovori, itd.) u sektoru TU**

U sektoru turizma prekrni oblici rada su prisutni u visokom postotku. Najčešći oblici prekrnog rada su: ugovori o radu na određeno vrijeme (na vrlo kratko razdoblje – 1 ili 2 mjeseca, sezonsko zapošljavanje, zapošljavanje velikog broja studenata, angažiranje agencijskih radnika za obavljanje temeljnih i trajnih poslova na pozicijama u tvrtkama (konobari, domaćice, recepcionari, pomoćno osoblje). Gotovo 90% novozaposlenih je u prvom periodu izloženo nekom od navedenih oblika prekrnog rada. Zaposlenici na rukovodećim položajima od najniže razine na više potpisuju ugovore koji nisu karakteristični za radni odnos i ne spominju se u Zakonu o radu (takozvani menadžerski ili posebni ugovori).

#### **4.2.5. Članstvo u organizacijama EU socijalnih partnera - međusektorsko ili sektorsko**

Sindikata ugostiteljstva i turizma Hrvatske član je:

- EFFAT

Hrvatska udruga poslodavaca članica je:

- BUSINESSEUROPE-a.
- UEAPME-a.

#### **4.2.6. Preporuke za poboljšanje socijalnog dijaloga u sektoru TU**

Socijalni dijalog u sektoru turizma i ugostiteljstva može poslužiti kao primjer najboljeg sektorskog socijalnog dijaloga u Republici Hrvatskoj. Zato može biti primjer dobre prakse za susjedne zemlje. Socijalni dijalog u sektoru turizma Hrvatske karakteriziraju:

- a) dugotrajnost Kolektivnog ugovora ugostiteljstva – KUU (kao i kolektivni ugovor za putničke agencije),
- b) stalno prilagođavanje KUU novim potrebama– izmjene i kolektivno pregovaranje,
- c) veliki broj kolektivnih ugovora na razini pojedinačnih tvrtki te
- d) kontinuirano praćenje i tumačenje kolektivnog ugovora za sektor ugostiteljstva, koje se u praksi provod kroz rad zajedničkog tijela za tumačenje KUU (bipartitno tijelo koje mogu kontaktirati svi zainteresirani poduzetnici i radnici).

Primjeri dobre prakse koje treba naglasiti, a koji također dokazuju razinu razvoja sektorskog socijalnog dijaloga u sektoru turizma i ugostiteljstva u Hrvatskoj uključuju:

- a) Socijalno vijeće za turizam – bipartitno tijelo koje predlaže zajedničke inicijative važne za razvoj turizma u Hrvatskoj općenito
- b) Donošenje odluke o proširenju primjene KUU-a na cijeli sektor ugostiteljstva
- c) Povjerenstvo za zaštitu na radu – bipartitno tijelo za razvoj i promoviranje zaštite na radu, i dr.

## 4.3. MAKEDONIJA

### 4.3.1. Industrijski odnosi u sektoru TU

a) Sindikalna zastupljenost u vašoj zemlji

Broj reprezentativnih sindikata u sektoru TU: jedan

Sindikata radnika u ugostiteljstvu, turizmu, komunalnim djelatnostima, obrtu i udrugama Republike Makedonije

Stopa sindikalne zastupljenosti u sektoru TU: nema podataka

b) Udruge poslodavaca

Broj reprezentativnih udruga poslodavaca u sektoru TU: tri

Konfederacija poslodavaca Makedonije

HOTAM Udruge hotela, restorana i kafića Makedonije

Turistička komora Makedonije

Stopa zastupljenosti udruga poslodavaca u sektoru TU: nema podataka

c) Da li je u vašoj zemlji usvojen Zakon o reprezentativnosti organizacija sindikata i poslodavaca? Molimo da naznačite i datum usvajanja. Koji su glavni kriteriji za reprezentativnost sindikata ili organizacije poslodavaca?

U Republici Makedoniji Zakon o reprezentativnosti je usvojen 2009. godine.

Reprezentativni sindikat na području Makedonije je sindikat koji ispunjava sljedeće uvjete:

- upisan u upisnik sindikata koji vodi ministarstvo odgovorno za radnopravna pitanja;
- članstvom je obuhvaćeno najmanje 10% ukupnog broja zaposlenika u Republici Makedoniji koji plaćaju sindikalnu članarinu;

- uključuje najmanje tri sindikata na državnoj razini iz različitih grana ili područja koji su upisani u upisnik sindikata koji vodi ministarstvo odgovorno za radnopravna pitanja;
- djeluje na državnoj razini s prijavljenim članstvom u barem 1/5 općina u Republici Makedoniji;
- djeluje u skladu sa svojim statutom i demokratskim načelima; i
- članovi su sindikati koji su potpisali ili su se pridružili barem trima kolektivnim ugovorima na granskoj razini.

Reprezentativni sindikat u javnom sektoru je sindikat koji je upisan u Upisnik sindikata koji vodi ministarstvo zaduženo za radne odnose i čije članstvo obuhvaća najmanje 20% zaposlenika u javnom sektoru koji plaćaju članarinu.

Reprezentativni sindikat u privatnom sektoru je sindikat koji je upisan u Upisnik sindikata koji vodi ministarstvo zaduženo za radne odnose i čije članstvo obuhvaća najmanje 20% zaposlenika u privatnom sektoru koji plaćaju članarinu.

Na granskoj razini, reprezentativni sindikat je sindikat koji je upisan u Upisnik sindikata koji vodi ministarstvo zaduženo za radnopravne odnose i čije članstvo obuhvaća najmanje 20% zaposlenika u navedenoj gospodarskoj grani koji plaćaju članarinu.

Na razini pojedinačnog poslodavca, reprezentativni sindikat je sindikat čije članstvo obuhvaća najmanje 20% zaposlenika kod navedenog poslodavca koji plaćaju članarinu.

Reprezentativna udruga poslodavaca na teritoriju Republike Makedonije je udruga koja ispunjava ove uvjete:

- upis u upisnik organizacija poslodavaca pri ministarstvu zaduženom za radnopravna pitanja;
- članstvo organizacije mora obuhvaćati najmanje 5% od ukupnog broja poslodavaca u privatnom sektoru u gospodarstvu Republike Makedonije ili poslodavci koji su članovi udruge zapošljavaju najmanje 5% od ukupnog broja zaposlenika u privatnom sektoru u Republici Makedoniji;

- članovi udruge su poslodavci iz barem tri gospodarske grane;
- ima vlastito članstvo u najmanje 1/5 općina u Republici Makedoniji;
- sklopila je ili pristupila najmanje trima granskim kolektivnim ugovorima;
- djeluje u skladu sa svojim statutom i demokratskim načelima.

Reprezentativna udruga poslodavaca u privatnom sektoru jest udruga koja je upisana u Upisniku pri ministarstvu zaduženom za radnopravna pitanja i čije članstvo predstavlja najmanje 10% od ukupnog broja poslodavaca u privatnom sektoru ili čiji članovi su udruge poslodavaca koje zapošljavaju najmanje 10% od ukupnog broja zaposlenika u privatnom sektoru.

Reprezentativna udruga poslodavaca na razini gospodarske grane jest udruga koja je upisana u Upisniku pri ministarstvu zaduženom za radnopravna pitanja i čije članstvo predstavlja najmanje 10% od ukupnog broja poslodavaca u toj grani ili čiji su članovi udruge poslodavaca koje zapošljavaju najmanje 10% od ukupnog broja zaposlenika u toj grani.

d) Da li je u vašoj zemlji usvojen zakon kojim se uređuju kolektivno pregovaranje, sadržaj kolektivnih ugovora, strane i forma kolektivnog ugovora? Molimo da naznačite datum usvajanja.

Postupak kolektivnog pregovaranje, sadržaj, strane i forma kolektivnog ugovora uređeni su Zakonom o radu – pročišćeni tekst, Službeni list 145/2014 – Glava XIX KOLEKTIVNI UGOVORI, članci 203. do 235.

e) U kojoj su mjeri sektorski socijalni dijalog i socijalni dijalog na razini tvrtke u sektoru TU razvijeni u vašoj zemlji? Opišite ukratko.

Socijalni dijalog na razini pojedinačne tvrtke u sektoru turizma je vrlo slab. Naše neformalno istraživanje je pokazalo da poslodavci ne pokazuju bilo kakav interes za potrebe radnika. Radnici se nalaze u iznimno nepovoljnom položaju, izloženi trajnoj nesigurnosti u vezi svog posla jer njihova prava nisu zaštićena. Prisiljeni su raditi ilegalno kako bi zaradili minimalnu plaću i preživjeli. U Makedoniji imamo samo jedan kolektivni ugovor u sektoru turizma koji je istekao, i za koji nismo sigurni da li su radnici uopće znali da postoji. U Republici Makedoniji samo 4-7% tvrtki ima

radnička vijeća, što nije slučaj sa sektorom TU jer turističke agencije u Makedoniji zapošljavaju do najviše 10 zaposlenika (samo 2 ili 3), a ostatak najviše 5 zaposlenika. Situacija je ponešto drugačija u hotelima te tamo ima mogućnosti za sindikalno organiziranje.

f) Da li je u vašoj zemlji zaključen kolektivni ugovor za sektor TU na nacionalnoj razini? Ako da, od kada? Kada je zadnji kolektivni ugovor za sektor TU zaključen na nacionalnoj razini?

Sindikata radnika u ugostiteljstvu, turizmu, komunalno-stambenim djelatnostima, gospodarstvu, obrtima i udrugama Makedonije (SUTKOZ), članovi Unije sindikata Makedonije i Udruženja hotela, restorana i kafića – HOTAM zaključili su 27.12.2007. kolektivni ugovor – Službeni list Republike Makedonije, 2/08, u trajanju od 5 godina. Jedan njegov članak predviđa da će se odredbe ugovora primjenjivati nakon isteka roka važenja ugovora sve dok se ne potpiše novi kolektivni ugovor.

g) Ako ste na gornje pitanje odgovorili pozitivno, kolika je stopa pokrivenosti radnika i poslodavaca?

Ukupan broj zaposlenika 26 025, 22 856 radnika, 1 968 poslodavaca.

h) Da li je u zadnjih 5 godina u vašoj zemlji došlo do konflikta i industrijskih akcija u sektoru TU?

U zadnjih 5 godina u sektoru TU nije bilo industrijskih akcija niti konflikata koji bi bili zamijećeni.

i) Opća razina zadovoljstva sa socijalnim dijalogom u sektoru TU u vašoj zemlji?

U sektoru TU nema socijalnog dijaloga te je svijest o potrebi njegovog razvoja vrlo niska.



## **4.3 2. Problemi u vezi kvalifikacija zaposlenika i razvoj njihovih vještina u sektoru TU**

Opći cilj školovanja je zamišljen kao oblikovanje, školovanje i stvaranje kadrova koji će odgovarati potrebama ugostiteljstva i turizma.

Svrha školskih aktivnosti jest osposobiti učenike za razvoj ovog tržišta. Škola je usmjerena na prilagodbu individualnom razvoju učenika, njihove motivacije, sposobnosti, želje, težnje, potrebe i osposobljava ih za nastavak obrazovanja i kulturno uzdizanje.

Mogućnosti horizontalnog prijelaza u obrazovne profile unutar istog ili sličnog zanimanja te mogućnosti za obrazovanje u višim i visokim obrazovnim institucijama su sljedeće:

- profil trogodišnjeg obrazovanja (konobar, kuhar i slastičar) kroz dodatnu obuku, izvanredno obrazovanje za isti obrazovni profil na razini specijalista kroz jednogodišnju edukaciju (kuhar specijalist, konobar specijalist, slastičar specijalist i voditelj bara);
- obrazovni profil trogodišnjeg školovanja (konobar, kuhar i slastičar) kroz prekvalifikaciju u drugi profil iz iste razine zanimanja u ugostiteljstvu i turizmu;
- obrazovni profil hotelsko-turističkog tehničara nakon četverogodišnjeg školovanja uz izvanredno školovanje za sve obrazovne profile, trogodišnje školovanje;
- trogodišnje školovanje (konobar, kuhar i slastičar) uz izvanredno obrazovanje kroz prekvalifikaciju profila hotelsko-turistički tehničar;
- Iz svih obrazovnih profila trogodišnjeg i četverogodišnjeg školovanja kroz prekvalifikaciju za ostala zanimanja i profile;
- Obrazovanje u trajanju od 4 godine (hotelsko-turistički tehničar) kroz redovno ili izvanredno školovanje s kvalifikacijom više odnosno visoke spreme;
- Obrazovanje u trajanju od 4 godine (hotelsko-turistički tehničar) na ostalim fakultetima (ekonomski, pravni, filologija, itd.) uz redovno i izvanredno školovanje.

U Makedoniji postoji šest sveučilišta u čijem su sastavu fakulteti koji nude studijske programe iz smjera turizma, ugostiteljstva i gastronomije. Četiri su javna, a dva privatna sveučilišta.

Programi i predmeti iz smjera turizma na šest sveučilišta su slični, osim nekoliko njih koji su uključeni u drugi program.

Svi programi na fakultetima su usklađeni s Bolonjskom deklaracijom te svi koriste ECTS sustav uz moderan način izvođenja nastave (prezentacije, interaktivna predavanja, izrada projekata, pisanje radova i slično).

No, bez obzira na navedeno, postoji jaz između vještina koje traže poslodavci i radnika koji istima raspolažu. Formalno obrazovanje ne proizvodi dovoljan broj školovanih radnika koji bi adekvatno ispunjavali potrebe tržišta za radnom snagom u određenom sektoru. Poslodavci zapošljavaju osobe koje su prošle i kroz neformalne oblike obrazovanja zbog nezadovoljstva s kvalitetom obrazovanja. Troškovi obuke na radnom mjestu su niski te stoga nastavak ovakve prakse za njih nije problem.

### **4.3.3. Problemi s radom na crno u sektoru TU**

Rad na crno u sektoru turizma i ugostiteljstva najčešći je tijekom najaktivnijih razdoblja u godini/sezoni. Tada smo suočeni s priljevom radnika koji su zainteresirani za taj rad. Veliki broj tih radnika imaju neformalno obrazovanje; mnogi su studenti i mladi ljudi u dvadesetima. Pored ostalih uvjeta, u Makedoniji redovni studenti ne smiju zasnivati radni odnos (puni ili djelomičan), no i oni moraju imati prihode koje mogu ostvariti radeći takve poslove. Stoga često pristaju na rad na crno bez prijave, bez obzira na rizike koji su povezani s takvim radom. Kako nisu ni na koji način zaštićeni, poslodavci im često ne isplaćuju plaću koju su zaslužili, čak i nakon nekoliko mjeseci rada.

#### **4.3.4. Problemi s prekarnim oblicima rada (zapošljavanje na određeno vrijeme, studentski rad, građanskopravni ugovori, itd.) u sektoru TU**

Mladi ljudi, barem većina njih, ne mogu prepoznati sivu ekonomiju. Ministarstvo obrazovanja provelo je anketu s ciljem utvrđivanja svih oblika sive ekonomije. Na pitanje „Znate li da morate potpisati ugovor ako želite raditi i biti prijavljeni” odgovoreno je potvrdno u 91% slučajeva, što je dobar znak da će mladi ljudi odbiti posao na sivom tržištu nakon završetka školovanja.

Više od polovine ispitanika, njih 56%, nije upoznato sa Zakonom o radu te gotovo identičan broj učenika ne zna za postojanje agencija za povremeno zapošljavanje kao mogućnost reguliranja zapošljavanja na kraća razdoblja.

Provedeno je više od 15 000 inspekcija tijekom kojih je pronađen 531 neprijavljeni radnik. Protiv poslodavaca su poduzete sve potrebne mjere predviđene zakonom pa su u skladu sa zakonskim obvezama morali prijaviti svoje zaposlenike i isplatiti plaće za tri mjeseca.

Područja s najvećim brojem ilegalno angažiranih radnika su građevinarstvo i turizam. U građevinarstvu taj broj opada, dok turizam bilježi rastući trend u ljetnoj sezoni.

#### **4.3.5. Članstvo u organizacijama EU socijalnih partnera - međusektorsko ili sektorsko**

Sindikata radnika u ugostiteljstvu, turizmu, komunalnim djelatnostima, obrtu i tvrtkama koje obučavaju i zapošljavaju osobe s invaliditetom (SUTKOZ) je član EFFAT-a.

#### **4.3.6. Preporuke za poboljšanje socijalnog dijaloga u sektoru TU**

Nastaviti s intenzivnim aktivnostima u cilju jačanja socijalnog dijaloga primarno u smislu potrebe za dodatnim naporima od strane socijalnih partnera radi jačanja socijalnog dijaloga, što bi uključivalo međusobne konzultacije te osnažilo odnose međusobnog poštovanja i povjerenja.

Daljnje jačanje uloge socijalnog vijeća i inzistiranje na tome da ova tijela moraju razmotriti sve propise koji su važni za postizanje ekonomskog i socijalnog položaja zaposlenika i poslodavaca.

Jačanje kapaciteta socijalnih partnera, tamo gdje je to potrebno, kroz jačanje njihovih pregovaračkih vještina, administrativnih i tehničkih uvjeta itd.

Poboljšati rad lokalnih socijalnih vijeća i uspostaviti nove gdje je god je to moguće.

Intenzivirati akcije u vezi promoviranja socijalnog dijaloga, podizati svijest o njegovoj važnosti, prednostima i pogodnostima za društvo svake zemlje posebno, kao i za cijelu regiju.

## **4.4 SLOVENIJA**

### **4.4.1. Industrijski odnosi u sektoru TU**

a) Sindikalna zastupljenost u vašoj zemlji

Broj reprezentativnih sindikata u sektoru TU: dva

1. Slovenski sindikat radnika u ugostiteljstvu i turizmu (Sindikat GiT)
2. Slovenska sindikat radnika u ugostiteljstvu i turizmu pri Konfederaciji '90(SDGiTS KS90)

Stopa sindikalne zastupljenosti u sektoru TU iznosi: 32%

b) Udruge poslodavaca

Broj reprezentativnih udruga poslodavaca u sektoru TU: četiri

1. Slovenska udruga poslodavaca (ZDS)
2. Odjel za ugostiteljstvo i turizam u Slovenskoj komori obrtnika i malog poduzetništva (OZS);

3. Slovenska komora za turizam i ugostiteljstvo (TGZS) u Slovenskoj komori za trgovinu i industriju (GZS);
4. Slovenska udruga poslodavaca obrtnika i poduzetnika (ZDOPS).

Stopa zastupljenosti udruga poslodavaca u sektoru TU iznosi: 60%

c) Da li je u vašoj zemlji usvojen Zakon o reprezentativnosti organizacija sindikata i poslodavaca? Molimo da naznačite i datum usvajanja. Koji su glavni kriteriji za reprezentativnost sindikata ili organizacije poslodavaca?

Zakon o reprezentativnim sindikatima je usvojen 26. veljače 1993. te je na snazi od 27. veljače 1993. Zakon propisuje da reprezentativni sindikati moraju potpisati općevažeće ugovore. Nadalje, zakon definira reprezentativne sindikate koji:

- su demokratski;
- imaju otvoreno članstvo;
- osiguravaju funkcionalnu slobodu sindikata;
- osiguravaju stupanje na snagu prava i dužnosti članstva;
- rade bez prekida najmanje prethodnih šest mjeseci;
- su neovisni u odnosu na državna tijela i poslodavce;
- se financiraju prvenstveno kroz sindikalne članarine i vlastite izvore;
- imaju određeni broj članova.

Savez ili konfederacija sindikata – koja pokriva područje države i obuhvaća sindikate različitih gospodarskih grana, djelatnosti ili profesija – mora predstavljati barem 10% radnika iz pojedine gospodarske grane, djelatnosti ili profesije. S druge strane, oni sindikati koji su također reprezentativni, bili oni članovi saveza ili konfederacije ili ne, trebaju predstavljati barem 15% radnika iz pojedinih gospodarskih grana, djelatnosti, profesija, općina ili šire lokalne zajednice. Isto vrijedi i za sindikate unutar neke organizacije.

Ne postoji zakon koji bi određivao kriterije prema kojima bi udruge poslodavaca bile reprezentativne. Zakon o kolektivnim ugovorima definira reprezentativnost udruga poslodavaca samo u svrhu produžene valjanosti kolektivnih ugovora ili nekog od njegovih dijelova.

d) Da li je u vašoj zemlji usvojen zakon kojim se uređuju kolektivno pregovaranje, sadržaj kolektivnih ugovora, strane i forma kolektivnog ugovora? Molimo da naznačite i datum usvajanja.

Zakon o kolektivnim ugovorima je usvojen 21. travnja 2006. Zakon definira postupak kolektivnog pregovaranja, sadržaj kolektivnog ugovora te ugovorne strane.

e) U kojoj su mjeri sektorski socijalni dijalog i socijalni dijalog na razini tvrtke u sektoru TU razvijeni u vašoj zemlji? Opišite ukratko.

U Sloveniji je sektorski socijalni dijalog dobro razvijen. Kolektivni ugovor za sektor TU je zaključen 1991. godine. Od tada socijalni partneri tijesno surađuju na području industrijskih odnosa.

Socijalni dijalog na razini tvrtke je također dobro razvijen. Gotove sve velike tvrtke u sektoru TU imaju vlastite kolektivne ugovore.

f) Da li je u vašoj zemlji zaključen kolektivni ugovor za sektor TU na nacionalnoj razini? Ako da, od kada? Kada je zadnji kolektivni ugovor za sektor TU zaključen na nacionalnoj razini?

Prvi kolektivni ugovor za sektor TU bio je zaključen 1991. Posljednji potpisan i važeći kolektivni ugovor u sektoru TU je potpisan 19. veljače 2016. te je na snazi do 31. prosinca 2017.

g) Ako ste na gornje pitanje odgovorili pozitivno, kolika je stopa pokrivenosti radnika i poslodavaca?

Kolektivni ugovor za sektor TU je produžene valjanosti, no samo za sljedeće poslovne aktivnosti u sektoru TU:

- hoteli;
- kampovi;
- putničke agencije;
- kockarnice.

h) Da li je u zadnjih 5 godina u vašoj zemlji došlo do konflikta i industrijskih akcijau sektoru TU?

Posljednjih 5 godina nije bilo konflikata ili industrijskih akcija.

i) Opća razina zadovoljstva sa socijalnim dijalogom u sektoru TU u vašoj zemlji?

Sektor Horeca je u Sloveniji dobro pokriven kolektivnim ugovorima. Tvrtke su zastupljene dvjema sektorskim udrugama poslodavaca koje pokrivaju specifičnosti sektora i trima koje su aktivne u kolektivnom pregovaranju, kao i trima udrugama zaposlenika u sektoru, pri čemu je najveći sindikat SGIT koji je i najbolji u pokrivanju sektorskih specifičnosti.

#### **4.4.2. Problemi u vezi kvalifikacija zaposlenika i razvoj njihovih vještina u sektoru TU**

Učenici srednjih škola i studenti imaju odgovarajuće teoretsko znanje, no nedostaje im praktično radno iskustvo. Praktična izobrazba je u našem obrazovnom sustavu nedostatna i to bi trebalo promijeniti.

Također smo primijetili da se nedovoljan broj mladih ljudi odlučuje za zanimanja u ugostiteljstvu i turizmu.

#### **4.4.3. Problemi s radom na crno u sektoru TU**

Tijekom ljetne sezone sektor se suočava s nedostatkom radne snage. Rezultat toga je da tvrtke zapošljavaju studente i nezaposlene bez odgovarajuće zakonske osnove, posebno u restoranskom sektoru – na primjer u malim kafićima.

#### **4.4.4. Problemi s prekarnim oblicima rada (zapošljavanje na određeno vrijeme, studentski rad, građanskopravni ugovori, itd.) u sektoru TU**

Mnogi su u sektoru TU zaposleni u nepunom radnom vremenu, posebno zbog pretežito sezonske prirode posla. Brojni učenici srednjih škola i studenti se zapošljavaju na temelju obrasca s podacima o studentu.

U zadnje vrijeme bilježimo tendenciju da sami vlasnici često obavljaju poslove konobara, kuhara i druge poslove.

#### **4.4.5. Članstvo u organizacijama EU socijalnih partnera – međusektorsko ili sektorsko**

ZDS je učlanjen u BUSINESSEUROPE.

SGIT je učlanjen u EFFAT.

#### **4.5.6. Preporuke za poboljšanje socijalnog dijaloga u sektoru TU**

Socijalni dijalog je u sektoru ugostiteljstva i turizma je dobro razvijen. Aktivnosti u tim sektorima već su gotovo 20 godina regulirane kolektivnim ugovorom u kojem su socijalni partneri postigli sporazum o najvažnijim specifičnostima zapošljavanja u tom sektoru. Od 2016. članovi bipartitnog dijaloga su Slovenski sindikat zaposlenih u ugostiteljstvu i turizmu, koji je reprezentativan, i dvije udruge poslodavaca, Odjel za ugostiteljstvo i turizam u Slovenskoj udruzi poslodavaca (ZDS) te Slovenska komora turizma i ugostiteljstva (TGZ). Posljednji kolektivni ugovor je potpisan 31. prosinca 2015. i ostaje na snazi do 1. siječnja 2018. Temeljem odluke ministra, kolektivni ugovor je dobio status produžene primjene za:

- aktivnosti vezane uz rad hotela i sličnih smještajnih kapaciteta;
- aktivnosti vezane uz kampove;
- aktivnosti vezane uz rad putničkih agencija, turoperatora i aktivnosti povezane s putovanjima;
- aktivnosti vezane uz rad kockarnica.

Zajedno sa svojim socijalnim partnerima, Slovenski sindikat zaposlenih u ugostiteljstvu i turizmu je potpisivanjem novog kolektivnog ugovora usvojio odluku o izradi nacрта odgovarajućeg novog modela plaća za sva zanimanja u toj grani. U ovom je trenutku cilj socijalnih partnera priprema stručne osnove za pregovore o plaćama zaposlenih u sektoru TU. Dodatak sadašnjem ugovoru koji se odnosi na kvote određuje preniske iznose obveznog minimalnog standarda koji osigurava osnovu za određivanje plaća u kolektivnim ugovorima na razini tvrtke. Preniske plaće



predstavljaju jedan od razloga za nedostatak osoblja u sektoru TU, koji je kulminirao ove sezone. Nova politika plaća omogućila bi pravedno nagrađivanje zaposlenika te spriječila odljev kvalitetnog mladog i kvalificiranog osoblja, posebno kuhara i konobara, u druge zemlje, poslovne djelatnosti i zanimanja. Porastao bi i interes za edukaciju i stjecanje novih kompetencija u turizmu jer bismo pojačali zainteresiranost mladih ljudi bez obzira na specifično radno vrijeme. Primjereno nagrađivanje bi povećalo njihovu konkurentnost, potrebu za dodatnim obrazovanjem; zaposlenici koji dobivaju pravičnu naknadu su zadovoljni te rade više i bolje, što je temeljni uvjet za uspješan turizam.

Planirani bi projekt također bio zanimljiv cijeloj europskoj turističkoj areni obzirom na to da je turizam jedna od vodećih grana europskog gospodarstva. Problemi plaća, prekarnog rada te radnog vremena zajednički su svim europskim partnerima, kako poslodavcima, tako i zaposlenicima u sektoru TU.

## **4.5. SRBIJA**

### **4.5.1. Industrijski odnosi u sektoru TU:**

a) Broj reprezentativnih sindikata u sektoru TU: dva

1. Samostalni sindikat ugostiteljstva i turizma
2. UGS Nezavisnost

Stopa sindikalne zastupljenosti u sektoru TU iznosi: podatak nije dostupan

b) Broj reprezentativnih udruga poslodavaca u sektoru: jedna

Unija poslodavaca Srbije (UPS)

Stopa zastupljenosti udruga poslodavaca u sektoru TU: UPS obuhvaća 34% tvrtki koje zapošljavaju 46% radnika

c) Da li je u vašoj zemlji usvojen Zakon o reprezentativnosti organizacija

sindikata i poslodavaca? Molimo da naznačite i datum usvajanja. Koji su glavni kriteriji za reprezentativnost sindikata ili organizacije poslodavaca?

Ne postoji posebni zakon o reprezentativnosti sindikata i udruga poslodavaca, no ovo je pitanje regulirano Zakonom o radu (Službeni glasnik Republike Srbije 24/2005, 61/2005, 54/2009, 32/2013 i 75/2014).

Sindikalna reprezentativnost je regulirana čl. 218-220 koji propisuju da reprezentativni sindikat:

- unutar tvrtke: osniva se i djeluje na sindikalnim načelima, neovisan je u odnosu na državna tijela i poslodavca, financira se uglavnom iz članarine i druge vlastite izvore te pokriva najmanje 15% zaposlenika koji rade u tvrtki,
- unutar sektora, grupe, podgrupe ili gospodarske djelatnosti: pokriva najmanje 15% zaposlenika unutar određene grupe, podgrupe ili gospodarske djelatnosti,
- na nacionalnoj razini ili na razini regije ili lokalne samouprave: pokriva barem 10% zaposlenika unutar relevantne razine upravljanja.

Reprezentativnost udruga poslodavaca je regulirana čl. 221.-222. koji propisuju da reprezentativna udruga poslodavaca:

- u svim slučajevima: pokriva barem 10% svih poslodavaca (na odgovarajućoj razini) koji zapošljavaju najmanje 15% zaposlenika (određene razine).

d) Da li je u vašoj zemlji usvojen zakon kojim se uređuju kolektivno pregovaranje, sadržaj kolektivnih ugovora, strane i forma kolektivnog ugovora? Molimo da naznačite i datum usvajanja.

Zakon o radu (usvojen 2005., zadnje izmjene su usvojene i stupile na snagu u srpnju 2015.) definira predmet i oblik; vrste; sudionike u kolektivnom pregovaranju; pregovore i zaključke; provedbu; priznavanje i otkazivanje; rješavanje sporova; prijavu kolektivnih ugovora; objavljivanje.

Plan Vlade Republike Srbije, usvojen u veljači 2015., sadrži Nacrt zakona o socijalnom partnerstvu i kolektivnom pregovaranju, pri čemu je kao rok određen prosinac 2015.

e) U kojoj su mjeri sektorski socijalni dijalog i socijalni dijalog na razini tvrtke u sektoru TU razvijeni u vašoj zemlji? Opišite ukratko.

Posljednje istraživanje o prijavama kolektivnih ugovora provedeno je 2011. od strane UPS-a. Isto je pokazalo da samo 38,89% tvrtki ima zaključene kolektivne ugovore. Taj je postotak nešto viši u sektoru ugostiteljstva i turizma - 43,48%. Istraživanje je također otkrilo da postoje velike razlike između gradova, što jasno ukazuje na slab razvoj mehanizama za socijalni dijalog, nizak stupanj organiziranosti radnika i poslodavaca.

Nakon usvajanja posljednjih izmjena Zakona o radu u 2014., svi su sektorski kolektivni ugovori prestali važiti od siječnja 2015. U ovom su trenutku započeli pregovori u 4 sektora.

f) Da li je u vašoj zemlji zaključen kolektivni ugovor za sektor TU na nacionalnoj razini? Ako da, od kada? Kada je zadnji kolektivni ugovor za sektor TU zaključen na nacionalnoj razini?

Kolektivni ugovor za sektor TU je sklopljen 11. siječnja 2007. između UPS-a i dva reprezentativna sindikata, a registriran je u Upisniku kolektivnih ugovora. Prestao je važiti u siječnju 2015.

g) Ako ste na gornje pitanje odgovorili pozitivno, kolika je stopa pokrivenosti radnika i poslodavaca?

Podatak nije dostupan.

h) Da li je u zadnjih 5 godina u vašoj zemlji došlo do konflikta i industrijskih akcija u sektoru TU?

Nije bilo konflikata na bipartitnoj razini, kao niti štrajkova ili obustava rada u posljednjih pet godina. Svi su se problemi odnosili na povećane troškove poslovanja, što je bilo posebno izraženo 2010. godine.

Za razliku od ostalih sektora, sektor TU ima veliki potencijal i bilježi pozitivne rezultate. Prema podacima Gospodarske komore Srbije, turizam i ugostiteljstvo doprinose BDP-u s 2%, a kada se u obzir uzmu neizravni učinci turizma u Srbiji, procjenjuje se da je doprinos 5%. Priljev strane valute od turizma iznosi 765 milijuna eura za razdoblje siječanj – studeni 2014., što je za 8,1% više od istog razdoblja 2013. Inozemni turizam je u 2014. godini zabilježio porast od 5,91% u usporedbi s 2013., što navodi na zaključak da je domaći turizam u 2014. zabilježio veći porast od inozemnog. Ovaj sektor stvara dodatne mogućnosti za porast zaposlenosti, rast BDP-a te porast izvoza što ima snažan pozitivan učinak na srodne gospodarske grane poput poljoprivrede, trgovine, prometa, graditeljstva te tako doprinosi gospodarskom oporavku zemlje.

UPS je 2010. provela istraživanje koje je pokazalo da je turističku ponudu Srbije potrebno učiniti konkurentnijom kroz smanjenje opterećenja nametnutih ovom sektoru te porastom ulaganja u razvoj turističkih kapaciteta. Prosječni nameti u sektoru TU obuhvaćaju 38 različitih poreza, davanja i pristojbi koje su drastično porasle 2010. pa je nelikvidnost postala glavni problem. Tvrtke iz ovoga sektora su također bile jako opterećene visokim kamatnim stopama za kredite – koje su bile za dva do tri puta više nego u EU. Turističke agencije i hoteli su bili suočeni s posebno velikim problemima zbog toga što su zbog smanjenog broja noćenja bili prisiljeni prodavati svoje usluge na 6, 9 ili čak 24 mjesečne rate. Osim toga, razina sive ekonomije je iznosila 40,7% BDP-a u prvoj polovici 2010. Siva je ekonomija vidljiva u sektoru TU kroz ilegalne ugostiteljske objekte, noćenja, kampove i značajan broj neprijavljenih gostiju (30%), što predstavlja nelojalnu konkurenciju.

Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija je otvorilo 26. siječnja 2015. javnu raspravu o izmjenama Zakona o turizmu s ciljem borbe protiv sive ekonomije i zaštite putnika. Izmjene bi također trebale stvoriti zakonski okvir za uspješno i učinkovito upravljanje razvojem turizma, uskladiti ga sa Zakonom o zaštiti potrošača i EU normama te bolje definirati propise koji se odnose na bolju zaštitu korisnika turističkih usluga. Predložene izmjene također nastoje povećati učinkovitost rada zaposlenih u ovom sektoru te otvoriti nove tržišne mogućnosti.

i) Opća razina zadovoljstva sa socijalnim dijalogom u sektoru TU u vašoj zemlji?

Socijalni dijalog između sindikata, poslodavaca i države, podjednako na nacionalnoj

i sektorskoj razini, karakterizira nedostatak povjerenja između socijalnih partnera, kada je riječ o zastupljenosti i dobroj volji da se kroz socijalni dijalog dođe do konkretnih sporazumima i dogovora koji bi donijeli kompromisna rješenja u cilju prevladavanja postojećeg stanja.

Socijalni dijalog, pod kojim se podrazumijevaju teške, ali i produktivne rasprave između sindikata, poslodavaca i države, postoji u Srbiji, potrebno je promovirati kako bi postao produktivniji za sve tri zainteresirane strane. To zahtijeva cijelu mrežu tijela, kako na sektorskoj razini, tako i na razini lokalne uprave, tj. lokalne samouprave, kako bi se uopće moglo razgovarati o konceptu sustava i praksi.

Posljednji kolektivni ugovor za turizam i ugostiteljstvo je zaključen 11. siječnja 2007. za razdoblje od tri godine. Sljedeći su pregovori počeli 8. ožujka 2011., no bili su prekinuti nakon četvrtog sastanka kada se raspravljalo o plaćama tj. platnim razredima.

#### **4.5.2. Problemi u vezi kvalifikacija zaposlenika i razvoj njihovih vještina u sektoru TU**

Na razini strukovnog obrazovanja i usavršavanja postojeća zanimanja u Republici Srbiji obuhvaćaju slastičare, trgovce, dekoratere trgovina, tehničare u trgovini i turizmu, konobare, kuhare, kulinarske tehničare, tehničare u ugostiteljstvu i slično. U okviru sustava visokog obrazovanja postoje privatne i državne strukovne visoke škole (trogodišnji studij) i sveučilišta (četiri godine) koji obuhvaćaju ekonomiju i turizam, turistički menadžment, organizaciju putovanja, programe za turističke vodiče, ugostiteljstvo, gastronomiju itd. Jedan od ključnih nedostataka je nedostatak kvalitetne praktične nastave tijekom formalnog obrazovanja. To je posebno očito u radu turističkih agencija. Pozitivan primjer stjecanja praktičnog znanja tijekom formalnog obrazovanja učenika je strukovno obrazovanje za ugostiteljstvo u kojem je uspostavljena suradnja s jednim hotelom u Beogradu gdje učenici sudjeluju u svim fazama rada te imaju priliku izravno komunicirati s klijentima i steći praktična znanja uz podršku mentora.

### **4.5.3. Problemi s radom na crno u sektoru TU**

Ukupni broj inspekcija koje su obavile turističke inspekcije u 2014. iznosio je 18371 što je manje za 17,62% nego u 2013. Ovo je posljedica ne samo izvanrednog stanja tijekom poplava koje su izrazito negativno utjecale i na turizam, već i smanjenog broja inspektora u turizmu te ograničenja korištenja službenih vozila.

Najveći broj kontrola obavili su turistički inspektori u sektoru ugostiteljstva (76,2%), što je u skladu s brojem ovih tvrtki na turističkom tržištu, ali i brojem pritužbi koje su podnijeli građani. Tijekom prethodnog razdoblja na godišnjoj razini inspekcije su zaprimile 1400 do 1800 pritužbi (što znači da je manje od 10% kontrola na godišnjoj razini obavljeno na temelju pritužbi), a 2/3 ovih pritužbi se odnosilo na ugostiteljske tvrtke. Ove je godine ukupan broj pritužbi porastao za 480, a turistički su inspektori zaprimili 2254 pritužbi, što predstavlja najveći broj dosad.

Tijekom razdoblja siječanj 2011. - prosinac 2014., inspekcije obavljene u ugostiteljskim tvrtkama otkrile su 3214 slučajeva rada na crno, tj. obavljanja ugostiteljske djelatnosti bez prijave u relevantnom upisniku. Ove su godine turistički inspektori prilikom kontrole otkrili 804 slučaja rada na crno, što predstavlja gotovo 6% kontrola obavljenih u ugostiteljskim tvrtkama.

Turističke inspekcije posjeduju podatke o tvrtkama u kojima je zabilježen rad na crno, dok se posebne evidencije o tome vode od siječnja 2011. godine.

### **4.5.4. Problemi s prekrnim oblicima rada (zapošljavanje na određeno vrijeme, studentski rad, građanskopravni ugovori, itd.) u sektoru TU**

Ne raspoložemo posebnim podacima koji se odnose na sektor TU. Općenito govoreći, većina se problema odnosi na rad na određeno. Zloupotrebe ovog tipa ugovora znače da poslodavac uzastopno zaključuje sa zaposlenikom ugovor o radu na određeno vrijeme, čak i kada ne postoji zakonska osnova za tako nešto jer postoji stalna potreba za radom određenog zaposlenika. Međutim, ovo bi se moglo izvesti na posve zakonit način zato što se svako razdoblje dulje od 30 dana tijekom kojeg zaposlenik nije bio pod ugovorom smatra prekidom radnog odnosa, pa bi se svaki daljnji ugovor o radu koji bi on/ona mogli zaključiti (s bilo kojim poslodavcem pa prema tome i s istim poslodavcem) smatrao novim radnim odnosom. Pravno gledano, ne postoji kontinuitet u zapošljavanju određene osobe ako se ta osoba na

zaposli unutar razdoblja od 30 dana. Ovakvo ponašanje poslodavaca je zamijećeno u praksi, i to ne samo u privatnim tvrtkama, već i u državnim ustanovama. Također je zamijećeno da poslodavci zaključuju sve daljnje ugovore o radu (s istom osobom koju su već zapošljavali) za slične, ali različite opise posla, kako zaposlenici u mogućem sudskom postupku ne bi mogli dokazati da postoji stalna potreba za obavljanjem određenih zadataka/posla.

Izmjene Zakona o radu, članak 37., uvele su kao novinu da rad na određeno ne može biti dulji od 24 mjeseca (prethodno 12 mjeseci), a suština ovoga članka je u tome da se preciznije definira upravo pitanje ugovora o radu na određeno. Izmjene sprečavaju zloupotrebu u obliku produljenja ugovora o radu na određeno (zapravo ponovnog zaključivanja) na neodređeno vrijeme, a čemu smo do sada svjedočili na različite načine. Sada, u skladu s člankom 37. Zakona o radu, poslodavac može zaključiti jedan ili više ugovora o radu na temelju kojih se zasniva radni odnos s istim zaposlenikom na razdoblje koje ne može biti dulje od 24 mjeseca sa ili bez prekida.

#### **4.5.5. Članstvo u organizacijama EU socijalnih partnera – međusektorsko ili sektorsko**

Unija poslodavaca Srbije je učlanjena u BUSINESSEUROPE (promatrač).

Samostalni sindikat ugostiteljstva i turizma Srbije je učlanjen u EFFAT.

#### **4.5.6. Preporuke za poboljšanje socijalnog dijaloga u sektoru TU**

Primjena pozitivne prakse iz zemalja regije, kao i njihovih politika koje su donijele pozitivne promjene u smjeru konkurentnijih normi u sektoru TU.

Socijalni partneri bi trebali imati aktivniju ulogu u definiranju općeprihvaćene nacionalne vizije za ovaj sektor, u cilju definiranja ključnih prioriteta na nacionalnoj i lokalnoj razini.

Socijalni partneri moraju uložiti zajedničke napore za jačanje kapaciteta ljudskih resursa u ovome sektoru.

Jačanje socijalnog dijaloga u uspostavljanju i usvajanju zakonskog okvira koji će omogućiti bolju mobilnost radne snage, učinkovitost sustava zapošljavanja, fleksibilno radno vrijeme te doprinijeti općem razvoju sektora turizma i ugostiteljstva.







Uz finansijsku potporu Europske unije. Odgovornost za sadržaj i iznesene stavove počiva isključivo na autorima. Europska Komisija nije odgovorna za daljnje korištenje informacija sadržanih u ovom dokumentu.



HUP  
Hrvatska udruga poslodavaca



Бизнис Конфедерација на Македонија  
Business Confederation of Macedonia

ISBN 9789539582362



9 789539 582362