



직업건강
가이드라인

작업 전 안전점검
당신의 생명을 지킵니다

조심조심
코리아

Occupational Safety & Health Guideline

호텔 종사자

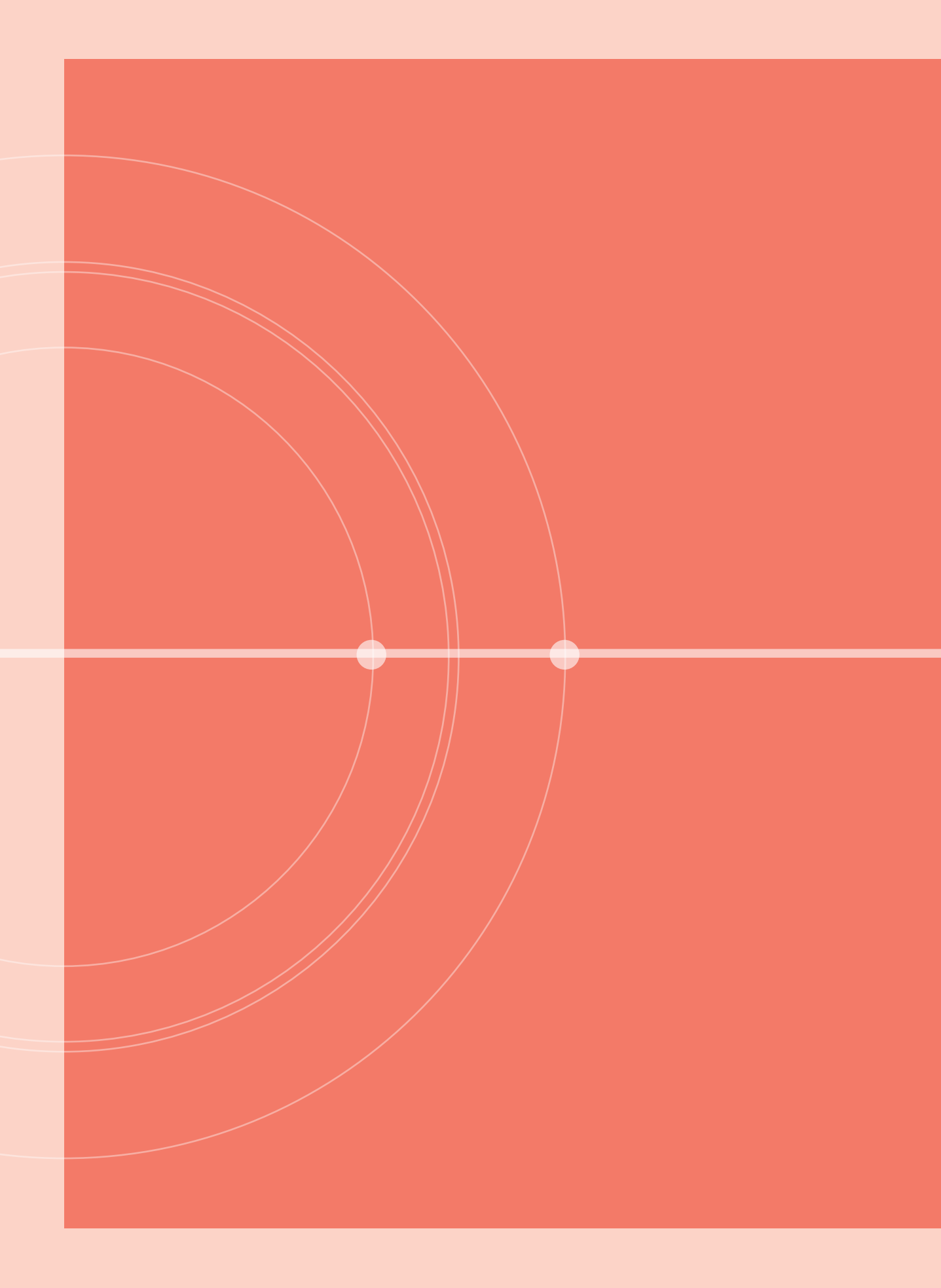


고용노동부

산업재해예방

안전보건공단

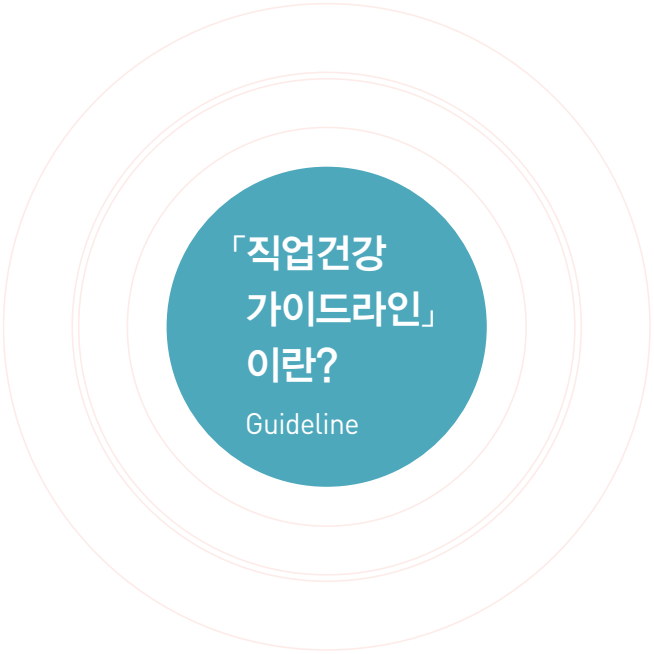






직업건강 가이드라인

호텔 종사자



「직업건강 가이드라인」 이란?

Guideline

- KOSHA GUIDE*와는 달리 직업 활동을 통해 근로자들에게 발생할 수 있는 고유의 근무특성 및 작업방식까지 포함한 다양한 유해·위험요인을 파악하여, 이를 예방하고 관리하기 위한 사항에 대해 현장사진(삽화 등)을 수록하여 쉽고 상세하게 설명한 안내서입니다.

KOSHA
GUIDE*

- 법령에서 정한 사항보다 높은 수준의 안전보건 향상을 위해 참고할만한 광범위한 기술적인 사항을 제시한 것으로 사업장의 **자율적 안전보건수준 향상을 지원**하기 위한 지침

직업건강 가이드라인

호텔 종사자

Occupational Safety & Health Guideline



들어가며

Prologue

안전보건공단에서는 근로자의 직종별로 직업 활동을 통해 나타날 수 있는 고유의 근무특성 및 작업방식을 포함한 다양한 건강 유해·위험요인을 파악하여, 이를 예방하고 관리하기 위한 방안을 제시하고자 「직업건강 가이드라인 (이하 ‘가이드라인’)」을 개발하게 되었습니다.

가이드라인은 노·사·정 및 학계전문가 회의를 통해 개발대상 직종을 선정한 후, 가톨릭대학교와 성균관대학교 및 을지대학교 산학협력단(직업환경의학·간호·위생·안전분야 전문가로 구성된 팀)에 의뢰하여 2012년도에 10개, 2013년도에 10개, 2014년도 10개, 2015년도에 10개 및 2016년도에 10개의 주제와 직종에 대한 가이드라인을 개발하게 되었습니다.

• 2012년 개발 직종

- ① 환경미화원
- ② 병원청소원
- ③ 요양보호사^[시설요양원]
- ④ 간호사
- ⑤ 택시운전원
- ⑥ 건물청소원
- ⑦ 물류종사원^[창고업종]
- ⑧ 매장판매 종사자
- ⑨ 사무종사자^[IT]
- ⑩ 보건관리자^[실무자칭 개정]

• 2013년 개발 직종 및 주제

- ① 콜센터 종사원
- ② 이미용 종사원
- ③ 도장공
- ④ 용접원
- ⑤ 차량정비원
- ⑥ 항만하역 종사원
- ⑦ 오피수시설 종사원
- ⑧ 야간 및 교대작업
- ⑨ 근로자 우울증
- ⑩ 외상 후 스트레스장애

• 2014년 개발 직종 및 주제

- ① 항공기 객실승무원
- ② 음식서비스업 종사자
- ③ 철도 기관사
- ④ 네일샵 종사원
- ⑤ 유지보수작업 종사원
- ⑥ 유류사고 방제 작업자
- ⑦ 감정노동 종사자^[총괄]
- ⑧ 소음성난청 예방관리
- ⑨ 건설업 보건관리자 역할
- ⑩ 하절기 폭염대비

• 2015년 개발 직종 및 주제

- ① 아파트경비원
- ② 톨게이트 요금수납원
- ③ 출납창구사무원
- ④ 패스트푸드원
- ⑤ 실험실연구원
- ⑥ 버스운전원
- ⑦ 전자제품수리종사자
- ⑧ 방송출연 보조자
- ⑨ 고기압(잠수)작업자
- ⑩ 발열성 질환 예방

• 2016년 개발 직종 및 주제

- ① 호텔종사자 ② 보육교사 ③ 수은 취급 근로자 ④ 메탄올 취급 근로자 ⑤ 건설업 방수작업자 ⑥ 배달업무 종사자 ⑦ 근로자 자살예방 관리 ⑧ 제조업 파견근로자 ⑨ 사무실 실내 공기질 관리 ⑩ 생식독성물질 취급 근로자

호텔업이 포함된 음식 및 숙박업의 경우, 재해가 지속적으로 증가하고 있는 업종으로서 관련 종사자는 건물 청소, 객실 청소, 세탁, 시설물 보수, 주차관리 등 다양한 직종의 종사자가 있어 산업재해에 쉽게 노출되어 있습니다.

이에 호텔 종사자의 재해예방을 위해 유해위험인자를 이해하고 예방대책을 알아보기 위하여 본 ‘**호텔 종사자**’ 직업건강 가이드라인에서는 현장의 소리를 직접 확인하기 위하여 호텔업 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하고, 인터뷰를 시행하였습니다.

‘**호텔 종사자**’의 대표적인 산업재해 발생 사례를 시각적 효과를 높이기 위해 삽화와 함께 제시하였으며, 국내외 연구동향 및 외국의 사례도 소개하였습니다.

또한 산업안전보건법을 비롯한 관련법령 및 KOSHA GUIDE 등 관련 지침을 수록하였습니다.

작성된 내용의 현장 활용성을 높이고자 노·사·정 및 산업안전보건 전문가들이 참여한 자문회의와 공청회를 거쳐 의견을 청취하였습니다.

본 가이드라인에 기술된 내용은 법령에서 정한 기준이 아닌 근로자의 건강 수준을 향상시키기 위해 권고할 수 있는 안내서입니다.

끝으로 가이드라인 개발에 많은 도움을 주신 현장의 사업주, 관리자, 근로자 및 관련 단체 여러분들께 진심으로 깊은 감사의 말씀을 드리며, 본 가이드라인이 건강한 일터를 조성하는데 널리 활용되길 바랍니다.

목 차

contents

01 Chapter

배경

- | | |
|-------------------------|----|
| 1. 사회적 관심 증가 | 12 |
| 2. 산업재해와의 관련성 | 14 |
| 3. 다양한 직업건강 유해·위험요인에 노출 | 16 |

02 Chapter

일반 현황

- | | |
|----------------------|----|
| 1. 호텔 및 호텔종사자의 정의 | 18 |
| 2. 호텔 종사자의 근무현황 및 특성 | 20 |
| 3. 관련법령 | 21 |
| 4. 안전보건실태 | 23 |

03 Chapter

산업재해 발생 현황 및 특성

- | | |
|--------------------|----|
| 1. 호텔 종사자의 산업재해 현황 | 26 |
| 2. 산업재해 사례 | 28 |

04 Chapter

호텔종사자의 유해·위험요인

- | | |
|------------|----|
| 1. 작업환경 요인 | 34 |
| 2. 작업조건 요인 | 39 |
| 3. 건강문제 요인 | 47 |
| 4. 사고관련 요인 | 55 |

05 Chapter

유해·위험요인 관리방안

1. 작업환경 관리	58
2. 작업조건 관리	59
3. 건강문제 관리	74
4. 사고요인 관리	86

06 Chapter

부록

1. 「호텔 종사자」 관련 고용노동부 예규 및 고시	90
2. 「호텔 종사자」 관련 KOSHA GUIDE	91
3. 「호텔업」 유관단체 명단	92

*연구팀

연구책임자 - 을지대 김숙영 교수

공동 연구원 - 가톨릭대 정혜선 교수, 김형아 교수, 경인여대 이윤정 교수, 성균관대 김수근 교수, 강북삼성병원 한복순 교수, 박소영 교수, 대전 선병원 김용규 소장, 조선대 송한수 교수, 을지대 갈원모 교수

표 차례

1. 건강과 안전에 관한 정보제공 여부	24
2. 안전시설 및 안전보건수칙 여부	24
3. 산업재해 현황표	26
4. 2014년 기타의 각종사업 발생형태별 재해현황	27
5. 계속 서서 일하는 시간	40
6. 컴퓨터 작업을 하는 시간	41
7. 컴퓨터 작업별 근골격계질환 유해요인	41
8. 본 연구팀의 조사대상자의 직무스트레스 측정 결과	44
9. 호텔업에서의 부적절한 자세의 원인	48
10. 호텔업에서의 과도한 힘을 사용하는 작업	49
11. 호텔업에서의 반복적인 동작을 요하는 작업	50
12. 음식업·숙박업 안전 환경 체크리스트	58
13. 야간작업 근로자의 특수건강진단항목	59
14. 음식업·숙박업 안전 환경 체크리스트	63
15. 감정관리 방법	70
16. 대사증후군의 진단기준	81
17. 뇌·심혈관질환 발병위험도 평가 절차 개요	83
18. 전도 방지를 위한 위험관리 안전가이드	86

그림 차례

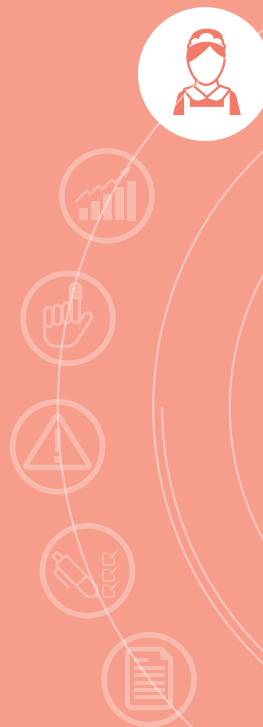
1. 2015년 서비스업종 현황	14
2. 서비스업 산업재해 현황	15
3. 안전보건사고의 내용	27
4. VDT증후군	51
5. 거북목 증후군	52
6. VDT증후군으로 인한 질환	52
7. 접촉성 피부질환을 유발시키는 음식	55
8. 장시간 입식작업 시 근골격계질환 예방	62
9. 바람직한 컴퓨터 작업자세	64
10. 동영상 스트레칭	65
11. VDT 증후군 예방을 위한 작업방법	75
12. 올바른 중량물 취급 자세	77
13. 중량물 취급 시 보조도구 활용	77
14. 인간공학적 도구의 사용 및 선택	78
15. Framingham risk score	82

01

chapter

배경

- 사회적 관심 증가
- 산업재해와의 관련성
- 다양한 직업건강 유해·위험요인에 노출





1. 사회적 관심 증가

- 우리나라 호텔업 사업체 수는 총 1,278개, 관련 종사자수는 67,465명으로 매년 업체수와 종사자수가 지속적으로 증가하는 추세임

※문화체육관광부(2014)「관광사업체 기초통계조사」



호텔업 사업체 수는 총

1,278개



종사자수는

67,465명

- 대부분의 호텔은 레스토랑, 바, 세탁실, 헬스클럽, 미용실, 선물코너, 비즈니스 센터와 같은 부가적인 서비스를 제공하므로 다양한 업무가 이루어지고 있고 직종에 따라 전문화된 인력을 가지며, 프런트직원, 벨 보이, 주차 요원, 세탁소 직원, 청소부, 주방과 레스토랑 직원, 사무직원 등을 포함함
- 호텔 종사자는 야간교대근무와 장시간근무로 인한 건강문제, 고객을 직접 상대하는 데서 오는 감정노동, 고용 불안정에서 오는 직무스트레스 증가 등의 문제를 가지고 있음
- 88올림픽을 전후해 호텔이 급속도로 증가해 포화 수준에 이르자 90년대 말부터 인건비 절감을 이유로 청소, 룸어텐던트, 보안 등의 부서를 외주화하고 정규직 노동자의 일자리를 비정규직으로 채우기 시작하면서 호텔노동자들의 고용이 급격하게 불안정해졌으며 상시적으로 필요한 전체 필수 고용인원도 20~30% 줄여 노동강도가 열악해진 상황임 (2013년, 민주노총 서비스 연맹)

순위	직업	점수 ^{주1)}	표준 편차
1	텔레마케터 (전화통신판매원)	12.51	2.09
2	호텔관리자	12.26	1.70
3	네일아티스트	12.26	1.60
4	중독치료사	11.97	1.25
5	창업컨설턴트	11.94	0.42
	주유원	11.94	1.55
7	항공권발권사무원	11.91	2.45
	노점 및 이동판매원	11.86	1.52
8	취업알선원	11.86	1.72
	커리어코치	11.86	1.75
	신용추심원	11.86	0.85

순위	직업	점수 ^{주1)}	표준 편차
12	상점판매원	11.77	1.88
	검표원	11.77	1.29
14	치과위생사	11.71	1.54
15	고객상담원	11.66	1.75
16	의료코디네이터	11.63	1.06
17	바텐더(조주사)	11.60	1.63
	해양경찰관	11.60	1.48
19	자동차 부품기술 영업원	11.57	1.33
	법무사	11.54	1.12
20	건설견적원 (적산원)	11.54	1.27

주1) 점수는 직업별로 다른 사람과의 접촉 빈도(5점) + 외부 고객 대응 중요도(5점) + 불쾌하거나 화난 고객 대응 빈도(5점)를 합한 수치로 점수가 높을 수록 감정노동이 많은 직업을 의미함

주2) 감정노동이 많은 직업목록 100개는 별첨 수록<붙임1>

▲ 감정노동이 많은 직업 상위 20개(자료 : 한국고용정보원)

문화체육관광부
앞에서 호텔 비정규
직노동자의 노동
조건 개선을 촉구
하는 퍼포먼스를
진행 [사진1]



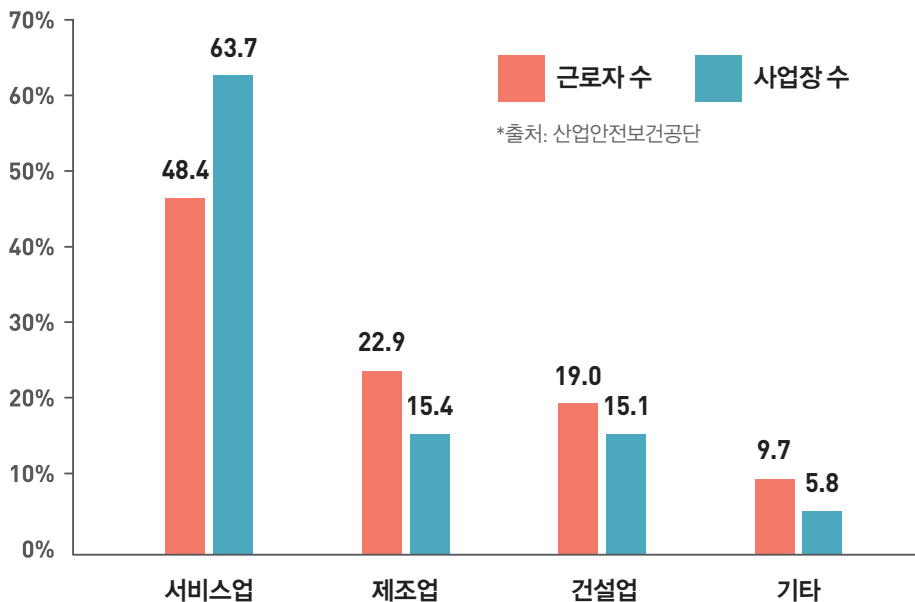
※ 머니투데이[2013-09-27].



2. 산업재해와의 관련성

- 우리나라 경제 구조가 서비스업 중심으로 발전하면서 호텔업 등의 음식, 숙박업이 포함 되어 있는 기타의 사업의 경우, 사업장과 종사자가 매년 증가하고 있으며 이 분야에서의 산업재해도 제조업, 건설업보다 많이 발생되고 있음
- 2015년 11월 서비스업 사업장수(148만5천개소)는 전 업종 사업장63.7%점유, 향후에도 지속적인 규모증가가 예측됨<산재보험 가입기준>

2015년 서비스업종
현황 [그림1]

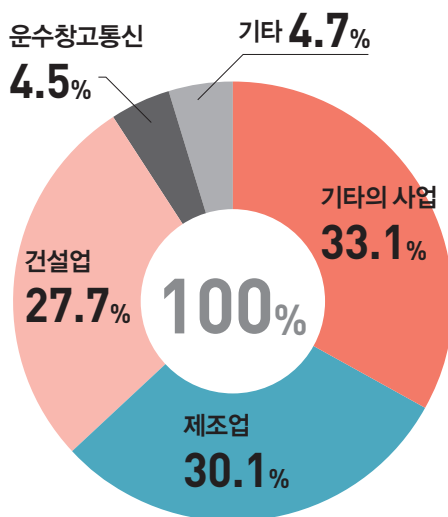


- 산업재해 중 서비스업 재해자가 차지하는 비중은 지속적으로 증가

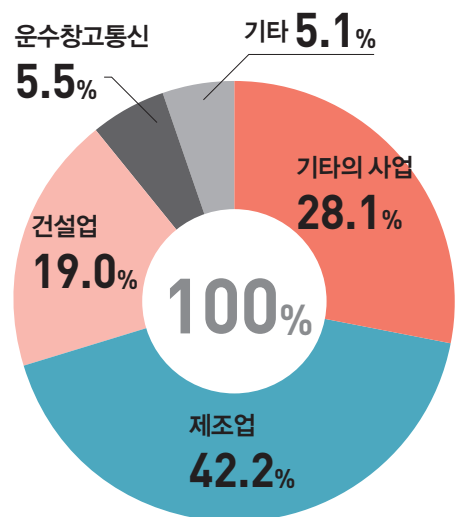
- '05년 대비 '15년 11월 서비스업 재해자는 12.5%가 증가하였고, 전체의 33.1%를 점유하고 있으며, 재해자 수는 전체 81,695명, 서비스 27,037명, 제조 24,550명, 건설 22,615명 이었음

서비스업 산업재해
현황 (그림2)

*출처: 산업안전보건공단, 2015



2015년 11월



2005년



3. 다양한 직업건강 유해·위험요인에 노출

- 호텔 종사자는 교대근무와 야간근무를 하고 있어 이로 인한 직무스트레스와 생체리듬의 변화로 인한 정신·신체적인 건강문제가 발생할 수 있다. 고객과 대면 과정에서 폭언과 폭행을 당하거나 감정 노동으로 인한 직무스트레스가 증가하는 등 다양한 직업건강 유해·위험요인에 노출되고 있음
- 여성노동조합은 2006년 노동건강연대와 함께 룸메이드 131명을 대상으로 벌인 조사에서 룸메이드의 74%는 쉬는 시간 없이 중노동에 시달리고 이 가운데 67%는 근골격계 질환을 겪는다고 밝혔다. 또한 합성세제나 먼지 등 부적절한 작업환경으로 인한 사고 및 질환 발생 가능성도 높은 것으로 드러났음. 룸메이드 작업장의 유해 요인으로는 먼지가 65.6%, 무거운 도구 및 기구의 조작이 38.4%, 합성세제가 36.3%로 꼽혔음



호텔 종사자의 안전보건

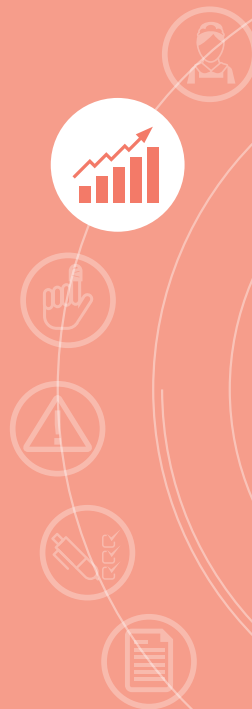
다양한 직업건강 유해·위험요인에 노출되고 있는 호텔 종사자의 안전보건에 대해 사회적 관심이 높아지고 있어, 이를 예방하고 관리하기 위한 직업건강 가이드라인 개발 필요

02

chapter

일반 현황

- 호텔 및 호텔종사자의 정의
- 호텔 종사자의 근무현황 및 특성
- 관련법령
- 안전보건실태





1. 호텔과 호텔 종사자의 정의 및 주요 업무

정의

- 한국관광진흥법상에서는 호텔을 “관광객의 숙박에 적합한 시설을 갖추어 이를 관광객에게 이용하게 하고 음식을 제공하는 행위를 영위하는 업”이라고 규정하고 있으며 호텔의 기능은 크게 3가지로 나뉘는데, 첫째 서비스 안내 및 판매와 객실 정비 및接客 등 인적 서비스 기능, 둘째 고객을 위해 호텔 시설을 제공하는 물적 서비스 기능, 셋째 인터넷이나 팩시밀리와 같이 고객에게 편의를 제공하는 기타 서비스 기능을 들 수 있음.
- 호텔 종사자는 한국표준직업분류상 ‘호텔 서비스원(Hotel Service Workers)’에 해당하며 호텔에서 고객에게 각종 서비스를 제공하기 위하여 영접, 객실안내, 짐 운반, 객실 예약, 우편물의 접수와 배달, 객실 열쇠 관리, 객실정리, 세탁물 보급, 음식제공 등 각종 서비스를 제공하는 자를 말함
 - ※ 통계청(2007). 『한국표준직업분류』
- 호텔 종사자가 속한 업종은 한국표준산업분류 상 ‘호텔업’이며, 산업재해의 업종 분류에서는 ‘기타의 사업’의 ‘음식·숙박업’에 해당됨.
 - ※ 통계청(2007). 『한국표준산업분류』

조직 분류에 따른 주요 업무



*자료 : 한국호텔교육원



2. 호텔 종사자의 근무현황 및 특성

호텔 종사자 수

- 문화체육관광부의 「관광사업체 기초통계조사」에 따르면 2014년 기준 우리나라 호텔업 사업체 수는 총 1,278개이며 관련 종사자수는 67,465명임

근로조건

구분	내용
근무형태	- 교대근무(48.3%), 상근근무(51.7%) - 교대근무자 중 밤근무(22.8%)
주당 평균 근무시간	40시간 미만(55.9%) 40시간~48시간(20.7%) 48시간~60시간(20.7%) 60시간 초과(2.8%)
연소득	1,200~2,400만원 미만(28.5%) 2,400~3,600만원 미만(38.7%) 3,600~4,800만원 미만(19.7%) 4,800~6,000만원 미만(11.7%) 6,000만원 이상 (1.45)
고용형태	정규직(84.1%), 비정규직(15.9%)
평균 근속 년수	1년 미만(7.7%) 1년 이상 3년 미만(16.1%) 3년 이상 5년 미만(14.7%) 5년 이상 10년 미만(16.8%) 10년 이상(44.8%)

*본 연구팀 설문조사결과(2016년)

3. 관련법령

산업안전보건법

조 항	주요 내용
제5조 [사업주의 의무]	사업주는 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경을 조성하고 근로조건을 개선하여 근로자의 건강을 유지·증진시키고, 국가의 산재예방정책 준수
제6조 [근로자의 의무]	근로자는 법에서 정하는 기준 등 산업재해 예방에 필요한 사항을 준수
제10조 [산재발생 기록, 보고]	산업재해(사망자, 3일 이상의 휴업이 필요한 부상 또는 질병)가 발생하였을 때에는 재해발생원인 등을 기록보존하고 그 발생 개요, 원인 및 재발방지 계획 등을 고용노동부장관에게 보고하여야 한다
제11조 [법령 요지의 게시 등]	법과 법에따른 명령의 요지를 상시 각 사업장에 게시하거나 갖추어 두어 근로자로 하여금 알게 하여야 한다
제12조 [안전·보건 표지 부착 등]	사업장의 유해하거나 위험한 시설 및 장소에 대한 경고, 비상시의 조치에 대한 안내, 그 밖에 안전의식의 고취를 위하여 안전·보건 표지를 설치하거나 부착하여야 한다
제20조 [안전보건관리규정 작성]	사업장의 안전·보건을 유지하기 위해 안전보건관리규정을 작성하여 근로자에게 알려야 함
제23조 [안전조치]	기계, 기구 기타설비(안전인증 제품만을 사용), 폭발성·발화성·인화성물질, 전기·열 기타에너지에 의한 위험 등을 방지하기 위하여 필요한 조치 실시
제24조 [보건조치]	분진, 밀폐공간작업, 사무실오염, 소음 및 진동, 이상기압, 온·습도, 방사선, 근골격계부담작업, 관리대상화학물질 등에 의한 건강장해를 예방하기 위하여 필요한 조치 실시
제41조 [물질안전보건자료의 작성 비치]	화학물질 또는 화학물질을 함유한 제제(製劑)를 제조·수입·사용·운반 또는 저장 하려면 '물질안전보건자료'를 취급근로자가 쉽게 볼 수 있는 장소에 게시하여야 한다



조 항	주요 내용
제42조 [작업환경측정]	유해인자로부터 근로자의 건강을 보호하고 쾌적한 작업환경을 조성하기 위하여 인체에 해로운 작업을 하는 작업장은 작업환경측정을 하여야 한다
제43조 [건강진단]	일반건강진단 : 사무직은 2년에 1회, 비사무직은 1년에 1회 특수건강진단 : 소음, 분진, 화학물질 노출 근로자
제45조 [질병자의 근로 금지·제한]	감염병, 정신병 또는 근로로 인하여 병세가 크게 악화될 우려가 있는 질병에 걸린 근로자는 의사의 진단에 따라 근로가 금지되거나 제한해야 함

산업안전보건기준에 관한 규칙

조 항	주요 내용
넘어짐 방지 [제3조]	• 근로자가 작업장에서 넘어지거나 미끄러지는 등의 위험이 없도록 작업장 바닥을 청결한 상태로 유지하여야 함
작업장의 청결 [제4조]	• 근로자가 작업하는 장소를 항상 청결하게 유지·관리
채광 및 조명 [제7조]	• 채광 및 조명을 하는 경우 명암의 차이가 심하지 않고 눈이 부시지 않은 방법으로 한다.
조도 [제8조]	• 초정밀작업 750 lux 이상, 정밀작업 300 lux 이상, 보통작업 150 lux 이상, 기타 75 lux 이상
휴게시설 [제79조]	• 사업주는 근로자들이 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 함
수면장소 설치 [제81조]	• 야간에 작업하는 근로자를 위해 적당한 수면을 취할 수 있는 장소를 남녀 각각 구분하여 설치
구급용구 [제82조]	• 부상자의 응급처치에 필요한 구급용구를 갖추어 두고, 그 장소와 사용 방법을 근로자에게 전달
실외 오염물질 유입 방지 [제650조]	• 자동차매연, 그 밖의 오염물질이 실내로 들어올 우려가 있는 경우에 통풍구·창문·출입문 등의 공기 유입구를 재배치하는 등 적절한 조치

조 항	주요 내용
근골격계부담작업 유해요인조사 (제657조, 제658조)	• 근골격계부담작업이 있는 경우 3년마다 유해요인조사 • 근골격계부담작업 아니더라도 다음의 경우 유해요인조사 실시 - 임시건강진단에서 근골격계질환 유소견자가 발생하였거나 근골격계 질환으로 업무상질병 인정받은 경우 - 근골부담작업에 해당하는 새로운 작업·설비를 도입 - 근골부담작업에 해당하는 업무량, 작업공정 등이 변경
사후관리 (제659조-661조)	• 작업환경개선, 통지 및 사후조치, 유해성 주지
예방관리 프로그램 시행 (제662조)	• 노사 협의 거쳐 근골격계질환 예방관리 프로그램 수립·시행 • 필요한 경우 전문가의 지도
직무스트레스에 의한 건강장해 예방 (제669조)	• 사업주는 근로자가 장시간 근로, 야간작업을 포함한 교대작업 및 정밀기계 조작작업 등 신체적 피로와 정신적 스트레스가 높은 작업을 하는 경우 직무스트레스로 인한 건강장해 예방을 위한 조치를 해야 함

4. 안전보건실태¹⁾

안전보건정보 제공 현황

- 건강과 안전에 관한 정보를 잘 제공받는다는 응답이 60.3%, 잘 제공 받지 못한다는 응답이 26.8%였음

1) '안전보건실태'는 본 연구팀이 2016년 8~10월까지 호텔 종사자 145명을 대상으로 설문조사를 실시하여 파악한 결과임.



표 1. 건강과 안전에 관한 정보 제공여부

(단위: 명, %)

항 목	구 분	빈도 (%)
건강과 안전정보 제공 여부	매우 잘 제공 받는다	11(8.4)
	잘 제공받는 편이다	68(51.9)
	별로 제공받지 못하는 편이다	34(26.0)
	전혀 제공받지 못한다	1(0.8)
	해당없다	17(13.0)

안전시설 및 안전보건 수칙 여부

- 안전시설 및 설비가 있다는 응답이 69.9%, 안전보건수칙이 있다는 응답이 78.2%였음

표 2. 안전시설 및 안전보건수칙 여부

(단위: 명, %)

항 목	구 분	빈도 (%)
안전시설 및 설비 구비	그렇다	93(69.9)
	아니다	11(8.3)
	해당없다	29(21.8)
안전보건 수칙 여부	그렇다	104(78.2)
	아니다	8(6.0)
	해당없다	21(15.8)

근로자 건강진단 수진 및 사후관리

- 정기적으로 건강진단을 실시한다는 응답이 93.2%, 검진 후 사후관리에 대한 설명을 들었다는 응답이 88.4%였음

03

chapter

산업재해 발생현황 및 특성

- 호텔 종사자의 산업재해 현황
- 호텔 종사자의 산업재해 사례





1. 호텔 종사자의 산업재해 현황

- 호텔 종사자만의 직종별 통계자료는 제시되지 않고 있어 '기타의 사업' 중 '기타의 각종사업 (호텔 종사자 등의 음식·숙박업 종사자가 여기에 포함)'의 산업재해 현황을 확인해 보면,
 - 2014년 기타의 사업 전체 재해자 중 약 38.8%가 기타의 각종사업에서 발생하고 있으며, 산업재해율도 4.84%로 전 업종 평균 0.53% 보다 높고, 기타의 사업 평균 재해율 0.37% 보다 13배 정도 높음.

표 3. 산업재해 현황표

구 분	전 산업	기타의 사업	기타의 각종사업 (음식·숙박업 포함)
사업장 수(개소)	2,187,391	1,389,703	446,105
근로자 수(명)	17,062,308	8,174,866	2,427,798
총 재해자 수(명)	90,909	30,335	11,759
재해율(%)	0.53	0.37	4.84
사망자(명)	1,850	322	115
사망만인율(%)	1.08	0.39	0.47

* 고용노동부(2014) 「산업재해 현황분석」

- 기타의 각종사업의 재해 발생 형태를 보면, 넘어짐, 교통사고, 이상온도접촉, 절단·베임·찢림, 끼임, 업무상질병(뇌, 심 등), 떨어짐, 부딪힘 순으로 많이 발생하고 있으며, 특히 2014년 기준으로 넘어짐과 절단·베임·찢림, 끼임 재해가 전체의 45%를 차지하고 있음.

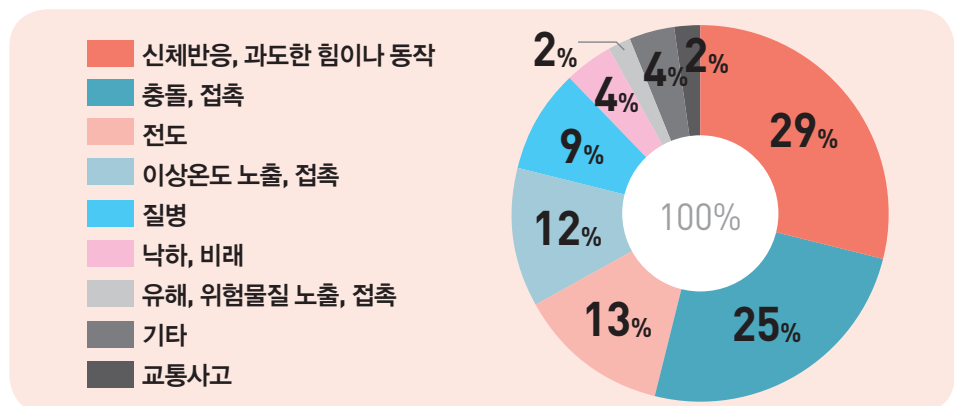
표 4. 2014년 기타의 각종사업 발생형태별 재해현황

발생형태	발생건수	백분율
넘어짐	3,049	26%
교통사고	1,898	16%
이상온도접촉	1,389	12%
절단·베임·찔림	1,289	11%
끼임	994	8%
업무상질병(뇌,심 등)	714	6%
떨어짐	585	5%
부딪힘	503	4%
무리한동작(요통제외)	407	3%
물체에 맞음	373	3%
기타	558	5%
계	11,759	100%

* 고용노동부(2014) 「산업재해 현황분석」

- 본 연구팀의 설문조사 결과, 호텔 종사자의 안전보건사고 내용을 살펴보면,
 - 신체반응, 과도한 힘이나 동작(무리한 힘, 동작을 취하다가 삐끗함)이 29%로 가장 많았고, 충돌, 접촉(고정된 물체에 부딪힘) 25%, 전도(미끄러짐, 넘어짐) 13%, 이상온도 접촉, 노출이 12%로 나타남.

안전보건사고의 내용 [그림3]





2. 호텔 종사자의 산업재해 사례

넘어짐

넘어짐 사례 1



발생과정

주방 작업 중 바닥의 오염물질에
미끄러져 넘어짐

예방대책

- 바닥의 물기, 오일 등은 즉시 제거
- 미끄럼 방지 신발 착용

넘어짐 사례 2



발생과정

객실 욕실에서 욕조를 밟고 올라가 선반에 타월을 올려 놓으려다가 욕조에서 미끄러져 넘어짐

예방대책

- 무리하게 욕조 위에 올라가지 않기
- 안전한 구조의 작업발판을 이용
- 타월선반의 위치를 변경

넘어짐 사례 3



발생과정

이불을 들고 계단을 내려오던 중 이불에 시야가 가려 발을 헛디뎠다 계단에서 넘어짐

예방대책

- 계단에서 내려올 때 충분한 시야를 확보하고, 시야를 가리지 않도록 많은 양은 나누어서 운반



떨어짐

떨어짐 사례 1



발생과정

팬션에서 의자 위에 올라가 냉장고 청소를 하던 중, 작업자의 움직임에 의자가 넘어지면서 떨어짐

예방대책

- 안전한 구조의 발받침대사용
- 2인 1조로 안전하게 작업

떨어짐 사례 2



발생과정

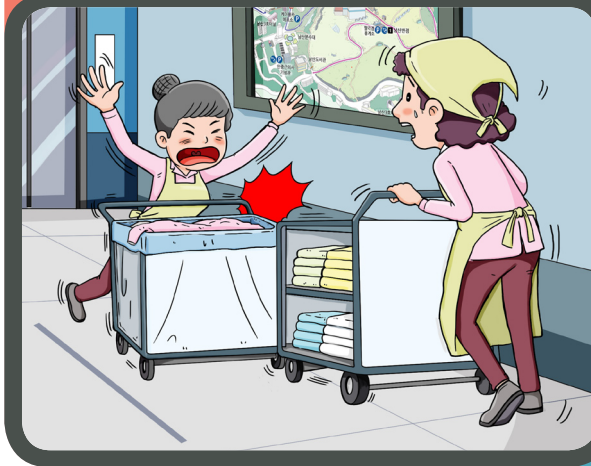
사다리에 올라가 전등 청소를 하던 중 팔을 뻗다가 균형을 잃고 사다리에서 떨어짐

예방대책

- 과도하게 팔 뻗지 않도록 접근
- 안전한 구조의 사다리를 이용
- 2인 1조로 안전하게 작업

부딪힘

부딪힘 사례 1



발생과정

객실 청소를 하기 위해 카트를 이동 하던 중, 맞은편의 카트와 부딪쳐 손잡이 부분에 가슴을 부딪힘

예방대책

- 전방의 장애물 여부 확인 후 이동
- 가슴과 룸메이드 카트 손잡이 사이에 안전거리 유지



베임

베임 사례 1



발생과정

객실에서 화장대 의자를 밟고 객실 전구를 교환하던 중, 의자가 흔들려 넘어지면서 깨진 전구에 손을 베임

예방대책

- 안전한 작업 발판을 이용
- 화장대 의자, 바퀴달린 의자 등의 사용금지
- 손 보호 장갑 착용

베임 사례 2



발생과정

냉동 식자재 사용 시 충분한 해동을 하지 않고 무리하게 힘을 주어 생선을 자르다 손가락 끝부분이 잘림

예방대책

- 무리한 힘을 주어 작업하는 불안정한 행동 금지
- 냉동 식자재는 해동 후 절단, 칼을 사용할 때에는 필요 시 베임 방지용 장갑을 착용한 후 작업

04

chapter

호텔 종사자의 주요 유해 · 위험요인

- 작업환경 요인
- 작업조건 요인
- 건강문제 요인
- 사고관련 요인





1. 업무에 따른 작업환경 요인

예약과 안내 서비스 업무

유해위험인자	이상증상 및 상해
• 장시간 서서 일하는 작업과 짐 운반작업 - 안내서비스를 하는 직원은 좋은 인상을 주기 위해 일이 없을 때도 서서 있는 경우가 많음 - 벨 보이 등 안내 직원들은 고객의 짐을 나르는 작업을 많이 수행함	• 장시간 서서 일하는 작업으로 인한 요통 또는 하지정맥류 • 중량물 취급 작업으로 인한 요통
• VDT 작업 - 전화 교환수, 프런트 직원들은 장시간 컴퓨터 사용으로 반복작업이 많음	• 누적외상성증후군 • 경견완장해 • 눈의 피로 및 시력장애
• 교대근무	• 수면장애, 위장장애, 스트레스
• 탁한 실내공기 - 로비, 바, 식당, 객실 등에서 간접흡연에 노출	• 간접흡연 등
• 주차장과 지하시설에서의 위험 - 호텔주차장 근무자의 경우 교통사고와 배기가스에 노출 - 도장업무 등으로 유해물질에 노출 - 밀폐공간(폐수처리장, 정수장 등) 작업 시 산소결핍 및 유해가스로 인한 위험에 노출	• 교통사고, 배기가스로 인한 호흡기질환 등 • 피부질환과 호흡기질환 • 중추신경장애 • 피부, 눈, 코의 인후 점막 자극 • 산소결핍, 유해가스 중독

객실 관리 업무(룸메이드, 청소 및 세탁실 직원 등)

유해위험인자	이상증상 및 상해
• 근골격계질환 발생업무 - 청소부의 욕실청소, 침대보 교체, 양탄자 청소, 가구·벽의 청소 및 기타 운반작업 수행 - 세탁직원은 세탁물을 접고, 분류하고 운반하는 작업을 수행	• 누적외상성질환 • 요통
• 화학물질 - 청소작업 시 다양한 세제, 살균제 사용	• 피부질환과 호흡기질환 • 피부, 눈, 코와 인후 점막 자극
• 넘어짐과 낙상 - 청소작업자는 물 등에 의한 미끄러짐과 청소 도구의 배선 등에 걸려 넘어지는 사고에 노출	• 넘어짐으로 인한 각종 상해
• 외상 - 쓰레기통에 있는 바늘과 유리조각, 날카로운 금속제 등에 찔림	• 창상, 자상 등
• 고열장애 - 세탁 근로자는 다림질 등 세탁기계에서 발생하는 고열에 노출	• 두통, 오심, 불안정감, 피로 등
• 화학물질 - 카펫, 객실의 벽, 바닥, 가구, 대리석 등을 세척하고 광을 내는 업무수행 시 각종 화학물질에 노출	• 눈, 피부, 코와 인후 점막에 자극 • 기타 화학물질에 의한 중독 등



식음료 서비스 업무(레스토랑, 음식 서비스 제공)

유해위험인자	이상증상 및 상해
• 주방 - 프라이팬 등에 의한 화상 - 바닥에 흘린 물과 기름에 의한 넘어짐 - 칼에 베임 - 높은 선반의 물건을 꺼내고 올리는 과정에서 낙상 등	• 화상, 넘어짐, 베임, 낙상 등
• 스토브와 오븐 사용 시 화상위험 - 뜨거운 기름이 튀어서 화상을 입음 • 테이블 사이드 쿠킹 - 식사 시종드는 사람이나 손님 모두에게 심한 화상을 입힐 수 있음	• 화상
• 대형냉장고와 냉동고 - 대형냉장고나 냉동고는 사람이 들어가고 나서 문이 닫혀버려 갇히는 경우가 발생 - 냉장고 내로 걸어 들어 갈 때 음식조각이나 기름 덩어리로 인해 미끄러질 수 있음	• 밀폐(갇힘) • 넘어짐 상해
• 고온, 저온 - 주방에 있는 모든 근로자는 고열에 노출됨	• 고혈압, 피부병, 두통, 피로감, 열탈진, 열사병 등
• 환기 - 공기 중에 기름기는 주방 내 장치들에 끼여 미끄러지기 쉬움	• 넘어짐 상해
• 소음 - 바와 라운지에서의 과도한 소음은 청력 손실을 가져올 수 있음	• 청력손실

유해위험인자	이상증상 및 상해
• 설거지 - 뜨거운 그릇을 옮기는 과정 또는 세척이 끝나기 전에 세척기에 손을 댄으로써 화상을 입을 수 있음	• 화상
• 물, 세제 및 살충제 - 주방에서는 항상 물을 많이 접촉 - 주방세제나 음식물에 생길수 있는 곤충 퇴치를 위해 사용하는 살충제 등의 사용으로 인해 눈, 피부 자극이나 알레르기를 일으킬 수 있음	• 눈 자극, 피부질환, 알레르기 등
• 미끄러짐과 낙상 - 젖은 바닥에 미끄러지거나 상자, 주방에 버려진 쓰레기통 등에 걸려 넘어지는 상해를 입을 수 있음	• 넘어짐 상해
• 화상 - 커피나 수프, 테이블에 켜진 촛불의 촛농 등에 화상을 입을 수 있음	• 화상
• 근골격계질환 - 반복적으로 무거운 쟁반을 운반하고 허리를 굽혀 테이블을 닦고 세팅하고 물품을 운반하는 작업을 자주 수행함	• 누적외상성증후군, 요통 등 근골격계질환
• 운반 - 바텐더는 자주 무거운 박스를 운반	• 요통
• 간접흡연 - 고객 흡연으로 인한 간접흡연	• 간접 흡연
• 깨진 유리 - 바에서는 많은 양의 유리제품을 사용하기 때문에 유리파편에 의해 베일 수 있음	• 베임, 자상, 창상 등



기타 공통 업무

유해위험인자	이상증상 및 상해
• 폭행, 괴롭힘, 차별대우 - 고객을 비롯한 동료 및 상급자로 부터의 폭력이나 괴롭힘은 호텔업의 주요한 위험인자. - 과음한 손님이 주 대상인 호프, 디스코텍, 나이트클럽, 바 직원들은 과격한 폭력이나 공격 행위, 차별대우에 대한 노출 빈도가 높음 - 도어맨은 폭행 위협을 당할 위험성이 있음 - 의도하지 않은 이성적 관심	• 차기, 밀기 등의 물리적 폭력
• 과도한 업무와 스트레스 - 지속적인 고객 응대 - 복잡한 업무에 처리를 위한 고도의 집중력 요구 - 상황에 따른 작업량의 증가 (예 : Peak time, 고객의 요구) - 동료의 병가 등 인력부족으로 인한 스태프의 업무증가 • 초과근무 및 까다로운 고객 접대로 인한 불만 등	• 두통, 스트레스, 두려움을 느낌, 일과 삶의 균형 (Work-life balance) 손상, 의기소침, • 결근(Absenteeism) 증가

2. 작업조건 요인

교대근무 및 야간근무

- 호텔업의 경우 24시간 고객응대라는 업무의 연속성으로 인해 교대근무가 늘어나고 있는 추세이다. 이는 생체 리듬의 교란으로 스트레스 및 피로의 누적을 야기하게 되고 결국 여러 가지 건강문제가 나타날 수 있음.
- 교대근무 중 특히, 야간근무는 높은 피로도와 가장 높은 스트레스 요인으로 보고되고 있으며 수면장애, 위장관 질환, 혈압상승, 뇌심혈관질환, 대사증후군과 당뇨, 유방암, 우울증의 위험을 높일 수 있음.
- 본 연구팀의 조사결과에 의하면,
 - 교대근무를 하는 경우가 48.3%, 밤 10시부터 새벽 6시까지 사이에 최소 2시간 이상 일하는 경우가 22.8%로 나타나 교대근무 및 야간근무로 인한 수면장애, 위장장애, 스트레스 등 건강문제가 발생할 수 있음

현장의 소리

“업무도 그렇고 고객들과 계속 접촉하면서 스트레스 쌓이는데 교대근무로 서로 시간이 다르니 근무 끝나는거 기다렸다 밤 늦은 시간에 술자리가 잦고, 식사하는거 잠자는거 모두 불규칙하다 보니 소화불량 위장장애가 많아요”



장시간 서서 일하는 작업

- 본 연구팀에서 조사한 결과에 의하면, 응답자의 57%가 근무시간의 절반이상을 서서 일한다고 응답함

표 5. 계속 서서 일하는 시간

구 분	근무 시간 내내	거의 모든 근무시간	근무 시간 3/4	근무 시간 절반	근무 시간 1/4	거의 노출 안됨	절대 노출 안됨	전체
빈도	37	18	11	15	20	28	14	143
%	(25.9)	(12.6)	(7.7)	(10.5)	(14.0)	(19.6)	(9.8)	(100.0)

- 호텔 종사자 중 안내서비스를 하는 직원은 좋은 인상을 주기 위해 일이 없을 때도 서서 있는 경우가 많아 장시간 서서 일하는 작업으로 인한 요통 또는 하지 정맥류 등 다양한 건강문제가 발생할 수 있음

현장의 소리²⁾

“근무 인원이 제한되어 있어서 휴식시간이 별도로 없어요 고객을 응대해야하니 앉아 있을 수도 없고 내내 서서 있게 되니 허리가 많이 아프고 다리도 힘들어요”

2) '현장의 소리'는 본 연구팀이 2016년 10월 호텔 보건관리자들을 대상으로 포커스그룹 인터뷰를 실시한 결과임.

컴퓨터 작업

- 본 연구팀의 조사결과에 의하면,
 - 컴퓨터로 일하는 업무가 근무시간의 절반이상을 차지하는 경우가 52.8%, 업무를 위해 인터넷·이메일을 사용하는 근로자가 근무시간의 절반이상을 차지하는 경우가 47.2%로 나타남.

표 6. 컴퓨터 작업을 하는 시간

(단위: 명, %)

구 분	근무 시간 내내	거의 모든 근무 시간	근무 시간 3/4	근무 시간 절반	근무 시간 1/4	거의 노출 안됨	절대 노출 안됨	전체
PC, 네트워크, 대형 컴퓨터 등 컴퓨터로 일함	28 (19.7)	23 (16.2)	10 (7.0)	14 (9.9)	24 (16.9)	18 (12.7)	25 (17.6)	142 (100.0)
업무를 위해 인터넷, 이메일 사용	28 (19.7)	17 (12.0)	8 (5.6)	14 (9.9)	36 (25.4)	26 (18.3)	13 (9.2)	142 (100.0)

표 7. 컴퓨터 작업별 근골격계질환 유해요인

작업내용	유해요인	빈도	지속기간	정도	원인
정적인 자세로 종이 와 화면을 보면서 작업	반복, 부자연스런 자세	일정	1일 6시간	머리의 움직임이 바른 자세에서 약 45도 아래로 향함	종이의 위치가 낮음
작업대 표면이 높아 팔꿈치가 상체의 중간에 위치	부자연스런 자세, 정적인 자세	일정	1일 6시간	상박이 옆쪽의 팔꿈치와 어깨의 중간쯤에 위치	키보드가 가슴 중간의 위치에 있음
손가락을 키보드에 놓은 채 같은 자세유지	부자연스런 자세, 정적인 자세	타이핑 하는 동안	1일 약 6시간 타이핑	손이 키보드에서 이동하지 않음	키보드 사용



작업내용	유해요인	빈도	지속기간	정도	원인
장시간 손가락으로 동작을 반복하여 자료 입력	반복	분당 900회	1일 약 6시간 타이핑	적당한 수준의 타이핑	키를 누르는 것
작업대의 모서리가 팔을 지속적으로 압박	접촉스트레스	타이핑 하는 동안	1일 약 6시간 타이핑	작업자의 손목에 붉은 선이 생김	책상 모서리가 손목을 누름
마우스 사용을 위해 팔을 뻗음	부자연스런 자세, 정적인 자세	마우스 사용 중	1일 1시간 이하 마우스 사용	팔을 완전히 뻗은 상태	마우스가 근로자로부터 46cm의 거리에 있음
장시간의 앉은 자세	정적인 자세	일정	1일 약 6시간	-	지속적으로 키를 누르는 것, 너무 오래 앉아 있는 것
작업대의 의자가 허벅지 뒤쪽을 계속 압박	접촉 스트레스	일정	1일 약 6시간	-	의자의 앉는 부분이 너무 높고 발이 바닥에서 떨어져 있거나 의자의 받침 부분에 놓여 있는 것

※ 김대성 등(2011). 「VDT 사무작업환경에 따른 근골격계질환 유해요인 관리방안 연구」

직무스트레스

- 호텔종사자 145명을 대상으로 실시한 본 연구팀의 설문조사 결과에서 물리적환경 남 50.9 ± 15.7 , 여 45.4 ± 13.6 , 관계갈등 남 66.7 ± 14.3 , 여 58.5 ± 20.0 , 직무불안정 남 55.8 ± 21.2 , 여 50.7 ± 24.1 로 나타났으며 특히 관계갈등과 직무불안정 영역에서는 한국인의 중앙값보다 상당히 높게 나타났음.
- 직무불안정은 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성을 측정하며, 구직기회·전반적 고용불안정성의 내용이 포함됨.
- 호텔 종사자들은 고용불안과 관계갈등에서 상당히 높은 직무스트레스를 느끼는 것으로 나타났음.

표 8. 본 연구팀의 조사대상자의 직무스트레스 측정 결과

영역	성별	한국 근로자 중앙값 (단축형)	호텔종사자
			평균 $\pm$ 표준편차
물리적환경	남	44.5	50.9 ± 15.7
	여	44.5	45.4 ± 13.6
직무요구	남	50.1	55.9 ± 13.7
	여	58.4	52.3 ± 11.8
직무자율	남	50.1	54.0 ± 16.6
	여	58.4	45.2 ± 15.1
관계갈등	남	33.4	66.7 ± 14.3
	여	33.4	58.5 ± 20.0
직무불안정	남	50.1	55.8 ± 21.2
	여	33.4	50.7 ± 24.1
조직체계	남	50.1	53.7 ± 15.0
	여	50.1	48.5 ± 15.3
보상부적절	남	55.6	56.8 ± 16.2
	여	55.6	48.2 ± 17.0
직장문화	남	41.7	39.7 ± 11.1
	여	41.7	43.7 ± 13.4



호텔 종사자의 직무스트레스 요인

영역	세부 내용
물리적 환경	- 근무 장소의 불충분한 환기, 기온(냉·온방), 바깥 공기를 쐬기 어려운 경우에는 답답함을 느낄 수 있음. - 안내서비스를 하는 직원은 좋은 인상을 주기 위해 일이 없을 때도 서서 있는 경우가 많음 - 주방에 있는 근로자는 고열에 노출됨 - 전화교환원, 프런트 직원들은 컴퓨터를 이용하여 업무가 이루어지기 때문에 작업대가 부적절할 경우 목, 허리, 상지 등의 근골격계에 부담을 줄 수 있음. - 도어맨은 항상 실외에서 근무하기 때문에 날씨가 너무 춥거나 더울 때 근무하기 어렵고, 자동차의 매연과 소음에 노출되기 쉬움.
직무요구	- 고객과 직접 접촉하여 서비스를 제공하는 경우가 대부분이며, 특히 정중하고 예의바르고 일정한 격식을 갖추고 서비스를 제공해야 하는 압박을 받고 있음. - 상황에 따른 작업량의 증가(예 : Peak time, 고객의 요구) - 연중무휴라는 호텔업무 특성상 교대근무, 야간근무, 휴일일근무를 해야 하는 경우가 대부분임 - 호텔종사자들은 자신의 개인적인 상황이 좋지 않더라도 자신의 감정을 드러내지 않고, 고객에게 최상의 서비스를 하도록 요구되고 있음
조직 체계와 관계 갈등	- 정규직원과 임시직 간에 갈등이 있을 수 있음 - 호텔은 로비를 비롯하여 식음료서비스, 객실서비스에 이르기까지 다양한 서비스를 제공하기 위해 여러 부서가 협동하는 경우가 많아 부서 간의 관계갈등, 역할갈등을 일으킬 수 있음 - 뜻밖의 사건 등으로 예정했던 계획을 갑자기 변경해야 하며, 인원부족 및 과잉현상이 초래될 수 있음 - 호텔종사자는 직책이나 직위에 일치하지 않는 업무지시나 일관성 없는 지시를 받는 경우가 있을 수 있음

요인	세부 내용
직무 불안정	- 구조조정 등으로 실직에 대한 염려가 있음. - 비정규직이 많아 직장의 안정감이 떨어짐. - 불안정한 계약 및 열악한 노동조건에 따른 고용불안정으로 인해 인간관계가 단절되기 쉬움.
보상 부적절	- 다른 직책에 비해 승진할 기회가 적음을 알고 있는 종사자는 심리적인 압박을 갖게 되며, 업무성과를 높일 수 있는 동기를 갖지 못함. - 소유한 기술이나 능력을 충분히 발휘하지 못한 종사자는 직책에 대한 욕구불만을 경험하게 될 수 있음. - 짧은 시간에 비 규칙적인 많은 업무를 처리하는 호텔종사자들은 그들의 업무에 가해지는 심리적 압박에 비하여 금전적인 보상이 적다고 느낄 수 있음.
직장 문화	- 여성 서비스직 근로자들은 타 직종보다 상대적으로 낮은 사회 경제적 지위를 갖고 있고, 외모와 연령, 결혼여부에 따라 차별을 받을 수 있음. - 상사나 동료 및 고객으로부터 언어적, 신체적 폭력을 받을 수 있음. - 호텔 업무에 대한 외부인의 그릇된 인식과 호텔에 대한 부정적 시각이 아직도 남아 있어 직업에 대한 자긍심이 부족할 수 있음.

※ 출처: KOSHA GUIDE (H-86-2012). 「호텔 종사자의 직무스트레스 관리지침」



감정노동

- 감정노동이란 직업상 고객을 대할 때, 자신의 감정이 좋거나 슬프거나 화나는 상황이 있더라도 회사에서 요구하는 감정과 표현만을 고객에게 보여주는 고객 응대업무를 하는 노동을 말함.

※ 안전보건공단(2011). 「감정노동에 따른 직무스트레스 예방지침」

- 서비스 직종에서 감정노동은 호텔 객실(97.7%), 병원 간병사(96.9), 유통 고객센터(90.7%), 유통 화장품 판매직(89.7%), 은행 텔러(89.7%), 유통 식품 판매직(86.8%), 은행 콜센터 금융상담사(86.8%) 등에서 높게 나타남(김종진, 2013).
- 과음한 손님이 주 대상인 호프, 디스코텍, 나이트클럽, 바 직원들은 과격한 폭력이나 공격 행위, 차별대우에 대한 노출 빈도가 높으나 고객을 상대하는 직원은 이러한 상황에도 불구하고 항상 친절과 평정심을 유지하는 것이 요구됨

성희롱 및 직장폭력

- 본 연구의 설문조사에서 직장 내 정신적 성적 폭력 수준은 전체 한국근로자와 비교해볼 때 “위험” 수준으로 나타났다
- 직장 내 정신적 성적 폭력 수준에서 남성근로자가 5.9 ± 11.4 (한국 남성근로자 정상범위 0~4.16), 여성근로자가 5.4 ± 9.1 (한국 여성근로자 정상범위 0~4.16)로 남 녀 근로자 모두 위험수준으로 나타남

현장의 소리

“저희호텔에는 사우나에서 직원들이 까다로운 고객으로 인해 종종 힘들어 하더라고요. 정수기에서 물을 받아 세수를 한다던지 사우나의 물을 시간이 지나면 갈아 달라던지...하더라고요..어제는 남자 단체손님들께 여자직원들이 희롱을 당했는데 이럴 때 어떻게 대응해야 하는지 모르겠어요”

“콜맨이나 도어맨 이런분들은 고객과의 폭력이 많아요. 밤에 여는 바 같은 곳에서 여직원들이 어리니까 술취한 고객이 성희롱 하는 그런일이 간간이 있어요”

“주방은 직원들간의 스트레스가 많아요. 조리직은 군대식의 문화가 있어서 음주도 많이 하고 그러다보니 폭력도 있을 수 있고, 일도 힘들지만 버텨 버텨 감정도 자제해야 되는거죠”

3. 건강문제 요인

작업관련성 근골격계질환

- 근골격계질환 발생 실태
 - 본 연구팀 조사결과, 근무시간의 절반이상을 피로하거나 통증을 주는 자세를 취하는 경우가 46.8%, 반복적인 손동작이나 팔동작을 하는 경우가 60%로 나타남.
- 호텔업 종사자 근골격계질환의 원인으로는 작업 시 부적절한 자세, 과도한 힘의 사용, 반복적인동작, 이외 기타 여러 요인들이 있음.



표 9. 호텔업에서의 부적절한 자세의 원인

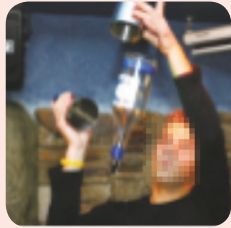
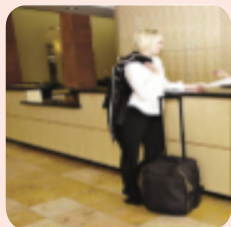
업 무	부적절한 자세	
바텐더 /웨이터	- 음식을 나르는 잘못된 자세 - 재료 준비 시 멀리 있는 도구를 잡기 위한 과도한 팔뻗침 동작 - 허리를 굽혀서 테이블을 닦는 작업	
주방 근로자	- 음식 조리 시 고개 숙인 자세 유지 - 낮은 작업에서 조리기구 꺼낼 시 동작 - 좁은 작업 공간 - 용도별로 알맞은 조리도구를 사용하지 않아 손가락과 손목의 부자연스러운 자세 유발	
룸메이드	- 침구 정리나 객실청소 시 뒤틀기와 과도한 뻗기 - 바닥 청소, 냉장고 정리 시 무릎 굽힘	
호텔 근무자 공통	- VDT 작업 - 장시간 서서하는 작업 - 부적절한 컴퓨터작업 자세 - 안내서비스작업의 특성상 일이 없을 때에도 자리에 앉을 수 있는 시설이 없음	

표 10. 호텔업에서의 과도한 힘을 사용하는 작업

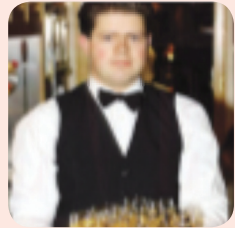
업 무	부적절한 자세	
바텐더 /웨이터	- 음식이 가득 찬쟁반운반 - 무거운 테이블과 의자 운반 - 음료수 상자 운반	
주방 근로자	- 대용량으로 포장된 식품 운반 - 냄비와 팬 운반 - 건조에 접시와 유리잔 정리 - 조리도구의 중량에 의한 어깨, 손목부위 과도한 힘 유발	
룸메이드	- 침대보 교체 및 청소 도구 운반 - 세탁물을 옮기는 작업	
벨보이	여행가방 짐 등 무거운 중량물 들기	



표 11. 호텔업에서의 반복적인 동작을 요하는 작업

업 무	부적절한 자세	
바텐더 /웨이터	• 청소 시 닦기, 테이블 세팅 • 칵테일 흔들기 • 유리컵 세척	
주방 근로자	• 재료 준비 시 자르기, 썰기, 찢기	
룸메이드	• 양탄자를 진공청소기로 청소하는 작업 • 세탁물을 접거나 분류하는 작업 • 창문이나 욕실 청소 시 걸레질	

호텔에서 근골격계질환의 기타 요인들

- 작업환경 내의 온도, 조명, 소음 등은 근골격계질환을 일으키는 간접적인 원인이 되기도 함.

VDT 증후군

- VDT 증후군이란 영상 표시단말기를 취급하는 작업으로 인하여 발생하는 경건완증후군 및 기타 근골격계 증상·눈의 피로·피부증상·정신신경계증상 등을 말함.
- 장시간 동안 모니터를 보며 키보드를 두드리는 작업을 할 때 생기는 각종 신체적 정신적 장애

VDT 증후군 [그림4]





어깨 통증 호소



눈의 피로 호소

거북목 증후군

- VDT 작업으로 인하여 목이 거북이처럼 앞으로 구부러지는 거북목 증후군이 발생할 수 있음.



거북목 증후군 [그림5]

※ 안전보건공단(2014).
「위기탈출 직업건강」

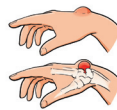
- 장시간 컴퓨터를 사용할 때 발생할 수 있는 질환



수근관 증후군



거북목 증후군



결절종

VDT 증후군으로 인한 질환 [그림6]

※ 안전보건공단(2011). 「VDT 증후군 예방 5대 수칙」

현장의 소리

“프론트에서는 짐들어주고 근골격계 문제가 있어요. 시설파트도 근골격계질환이 많고 식음료 서비스는 완전 노가다예요. 너무 무겁고 힘들어요”

작업관련 뇌심혈관계질환

- 호텔 종사자는 직무스트레스 등으로 뇌심혈관계질환이 발생할 수 있으며, 단일 원인에 의해 발생한다기보다는 여러 가지 요인이 복합적으로 작용하는 경우가 대부분임.
 - 세부 요인으로는 물리적 요인(소음, 진동), 사회심리적 요인(업무량, 업무자율성), 작업 관리적 요인(야간근무), 정신적 스트레스 등임
- 성별, 유전적 요인과 같은 교정 불가능한 요인과 식이, 흡연, 음주 등의 생활습관과 같은 교정 가능한 원인이 있음.

구분	내용	구분	내용
교정할 수 있는 요인	- 기초질환(고혈압, 당뇨 등) - 비만, 식습관, 흡연 - 작업생활(신체활동 수준) - 혈중 지질변인 - 긴장 및 스트레스 - 작업 관련 요인	직업적 요인	- 업무량 및 업무의 자율성 - 급작스러운 정신적 스트레스 - 급작스러운 육체활동 - 교대작업 및 야간근무
교정할 수 없는 요인	• 성별 - 남성에서 1.3배 더 자주 발생 - 뇌졸중 위험인자가 있는 경우에는 여성이 더 위험 • 유전적 요인 • 연령	비직업적 요인	- 유전, 성, 연령, 성격 - 식습관 - 흡연 - 운동습관 - 휴식습관 등



작업관련 접촉성 피부질환

- 작업장 내 여러 범위의 유해인자(세정제, 화장품, 화학물질, 음식물, 물, 천연 제품 등)와 반복적으로 접촉하면서 피부에 염증을 일으키는 것으로 호텔업종사자 중 특히 주방장, 요리사, 요리사 보조원들은 피부질환을 유발하는 유해인자에 오랫동안 노출되어 있어 고 위험 업종으로 분류됨

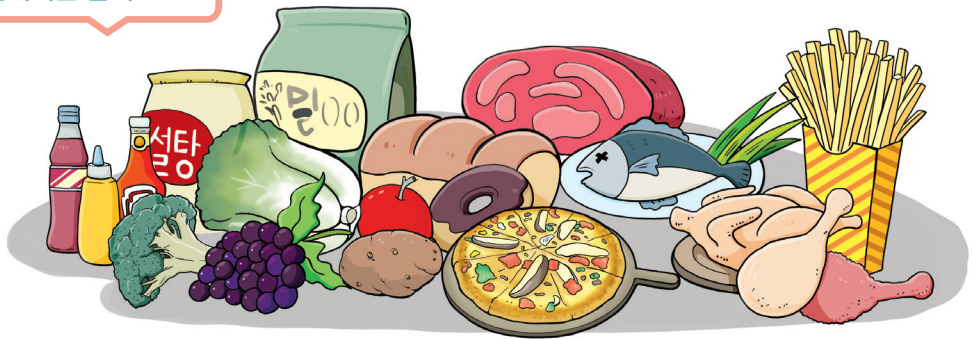


접촉성 피부질환의 증상들

접촉성 피부질환의 유해 작업

- 식품위생이 필수적인 호텔외식업의 경우 물과 비누, 세제에 장기간 노출되며 이는 외식업 종사자들의 접촉성 피부질환 발생원인의 55%를 차지함(Occupational dermatitis in the catering and food industries, HSE).
- 외식업에서 발생하는 피부질환의 40%는 음식물과 직접 접촉함으로써 발생하며 다음과 같이 다양한 음식물들이 피부질환의 원인으로 작용함(Occupational dermatitis in the catering and food industries, HSE).

접촉성 피부질환을
유발시키는 음식 [그림7]



- 오염된 도구를 씻거나 작업장을 청소할 경우 세정제가 피부에 튀거나 직접 접촉하게 된다. 또한 음식물에 오염된 표면(작업대, 도구, 작업복, 장갑)에 접촉함으로써 미생물에 의해 피부질환에 노출됨.
- 그 외 고무장갑, 화학제품 등을 다루는 작업을 하면서 피부가 민감한 경우 라텍스나 피부 자극성물질에 의해 알러지성 피부질환이 발생할 수도 있음.

4. 사고관련 요인

- 주요 사고 요인은 계단에서 넘어짐, 부딪힘 등 부주의로 발생하는 사고가 나타남.
 - 본 연구팀 조사결과, 조사대상자의 27.1%가 신체반응, 과도한 힘이나 동작(무리한 힘, 동작을 취하다가 빠끗함)을 경험했고, 충돌, 접촉(고정된 물체에 부딪힘) 22.9%, 전도 (미끄러짐, 넘어짐) 11.8%, 이상온도 노출, 접촉(화상, 동상)이 11.1%로 나타남.
- 넘어짐은 작업장에서 발생하는 사고의 많은 부분을 차지하며 때로는 추락사고로 이어져 신체장애, 사망과 같은 더욱 심각한 결과를 초래하기도 함.



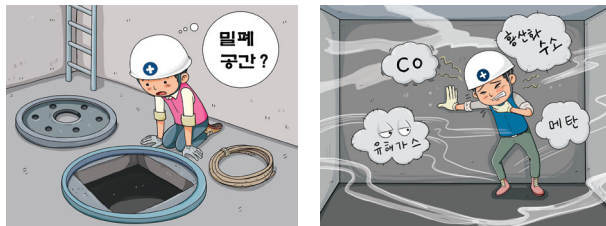
- 실질적으로 2000년 이후 음식 및 숙박업의 넘어짐 사고는 지속적으로 증가해 왔으며 인력 비용과 상해로 인한 고통 외에도 큰 비용이 소모되고 있음.
- 넘어짐 사고로 인해 작업자는 상해의 고통 뿐만아니라 일시적 또는 영구적 신체장애가 남을 수 있다. 사업주 역시 생산성의 저하, 산업재해 보험료의 증가, 대체인력에 의한 훈련비용 증가의 손실을 입게 됨.

넘어짐, 떨어짐, 끼임, 베임

- 주방 작업 중 바닥의 오염물질에 미끄러져 넘어짐
- 객실에서 화장대 의자를 밟고 객실 전구를 교환하던 중, 의자가 흔들려 넘어지면서 깨진 전구에 손을 베임
- 사다리에 올라가 전등 청소를 하던 중 팔을 뻗다가 균형을 잃고 사다리에서 떨어짐

호텔 내 밀폐공간(폐수처리장, 정수장 등) 작업 시 질식사고

- 설비운영이나 환경위생 담당자가 오수나 폐수를 처리하는 시설이나, 맨홀, 정화조와 같은 밀폐된 공간에서 작업 시에는 출입이 제한되고 환기가 잘 되지 않아 산소가 쉽게 고갈되고, 황화수소 같은 유해가스의 증가로 사고의 위험성이 높음.
- 이러한 공간에 환기나 보호장비 없이 들어가거나 작업을 할 경우, 산소결핍이나 유해가스로 인해 의식상실, 경련 등의 증상이 나타나 사망에 까지 이르게 된다. 특히, 산소 농도가 10% 미만인 상태의 공간은 들어가자마자 쓰러져 수분내로 사망에 이를 수도 있기 때문에 철저한 작업관리가 필요함.



밀폐공간 유해가스 노출

현장의 소리 🗣️

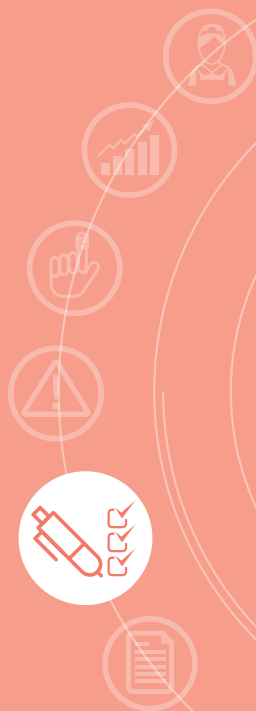
“저희가 3년전에 보일러 고치다가 상반신에 화상을 입고 산재 4개월을 신청했어요. 작게는 주방에서 베이거나 데이거나 하는게 많고 업무상질병보다는 사고가 많죠”

05

chapter

유해 · 위험 요인 관리방안

- 작업환경 관리
- 작업조건 관리
- 건강문제 관리
- 사고요인 관리





1. 작업환경 관리

근무환경 개선

- 업무 및 휴게를 위한 적정 공간 확보
- 야간근무를 위한 수면 공간 설치
- 적정 온도 유지를 위한 냉·난방 시설 설치
- 환기 시설 설치 및 사무실을 건물 주변 금연구역 지정
- 정기적인 청소 및 소독을 통해 쾌적한 공간 유지

안전 환경 체크리스트

표 12. 음식업·숙박업 안전 환경 체크리스트

점검사항	결과
객실 내를 청소할 때 침대 모서리 등과 부딪히는 것을 주의 하는가?	
객실 창문 등을 닫을 때 창문 틈에 손가락이 끼일 수 있으므로 주의하는가?	
바닥물기 등을 제거하여 미끄러져 넘어지는 것을 방지하는가?	
바닥에 떨어져 있는 물건을 정리정돈 하는가?	
물건을 옮길 시 이동차 같은 도구를 이용하는가?	
갑자기 급격하게 힘을 주어 몸에 무리가 가지 않게 하는가?	
작업 중 규칙적으로 스트레칭을 하는가?	
세탁기와 빨래건조기에서 세탁물을 꺼낼 때 반드시 정지한 상태에서 꺼내는가?	
시야를 가릴 정도의 많은 빨래나 이불 등을 들고 계단을 내려 가지는 않는가?	
도구나 기계등에 위험 경고표지판이 부착되어있는가?	
고소작업 시 고정받침이나 전도방지용 사다리를 이용하는가?	
전기기구를 만질 때는 젖은 손으로 만지지 않으며, 절연장갑을 착용하는가?	
무거운 물건은 최소한 두명 이상이 같이 드는가?	

* 안전보건공단 음식업·숙박업 안전 체크리스트

2. 작업조건 관리

야간·교대근무 관리

야간작업 대상자는 배치 전 건강진단 및 특수건강진단을 실시한다.

표 13. 야간작업 근로자의 특수건강진단항목

구 분	검사 항목
제1차	(1) 직업력 및 노출력 조사 (2) 주요 표적기관과 관련된 병력조사 (3) 임상검사 및 진찰 ① 신경계: 불면증 증상 문진 ② 심혈관계: 복부둘레, 혈압, 공복혈당, 총콜레스테롤, 트리글리세라이드, HDL콜레스테롤 ③ 위장관계: 관련 증상 문진 ④ 내분비계: 관련 증상 문진
제2차	• 임상검사 및 진찰 ① 신경계: 심층면담 및 문진 ② 심혈관계: 혈압, 공복혈당, 당화혈색소, 총콜레스테롤, 트리글리세라이드, HDL콜레스테롤, LDL콜레스테롤, 24시간 심전도, 24시간 혈압 ③ 위장관계: 위내시경 ④ 내분비계: 유방촬영, 유방초음파

* 산업안전보건법 시행규칙 [별표 13]

교대작업자의 작업설계를 할 때 고려해야 할 사항

- 야간작업은 연속하여 3일을 넘기지 않도록 함
- 야간반 근무를 모두 마친 후 아침반 근무에 들어가기 전 최소한 24시간 이상 휴식하도록 함



- 가정생활이나 사회생활을 배려할 때 주중에 쉬는 것보다는 주말에 쉬도록 하는 것이 좋으며, 하루씩 띄어 쉬는 것보다는 주말에 이틀 연이어 쉬도록 함
- 교대작업자, 특히 야간작업자는 주간 작업자보다 연간 쉬는 날이 더 많이 있어야 함
- 근무반 교대방향은 “아침반 ⇨ 저녁반 ⇨ 야간반”으로 바뀌도록 정방향으로 순환하도록 함
- 아침반 작업은 너무 일찍 시작하지 않도록 하고, 야간반 작업은 잠을 조금이라도 더 오래 잘 수 있도록 가능한 한 일찍 작업을 끝냄
- 교대작업 일정을 계획할 때 가급적 근로자 개인이 원하는 바를 고려하고 일정을 근로자들에게 미리 통보되어 예측할 수 있도록 함

교대작업자로 배치할 때 업무 적합성 평가가 필요한 근로자

의사인 보건관리자 또는 산업의학전문의를 의뢰하여 업무적합성평가를 받은 후 배치하도록 권장

- 개인질환이 있어 스스로 본인 통제가 잘 되지 않는 근로자
- 불안정 협심증(Unstable angina), 심근경색증 병력이 있는 관상동맥질환자
- 스테로이드치료에 의존하는 천식 환자
- 혈당이 조절되지 않는 당뇨병 환자
- 혈압이 조절되지 않는 고혈압 환자
- 교대작업으로 인하여 약물 치료가 어려운 환자(예를 들면, 기관지확장제 치료 근로자)
- 반복성 위궤양 환자
- 증상이 심한 과민성대장증후군(Irritable bowel syndrome)
- 만성 우울증 환자
- 교대제 부적응증후군 경력이 있는 근로자

교대작업자의 개인 생활습관 관리

야간작업 후 낮 수면을 효과적으로 취하는 방법

- 야간작업자는 작업 후 가능한 한 빨리 잠자리에 든다.
- 가족들은 야간작업자가 취침 중에 주위에서 소음이 나지 않도록 배려한다
- 교대작업자는 가족에게 자신의 교대작업일정을 알려준다.
- 개인 차이는 있지만 최소 6시간 이상 연속으로 수면을 취한다.

운동 요법과 이완 요법

- 교대작업자는 잠들기 3시간 이내에 운동을 하지 않도록 한다. 지나치게 운동하면 잠을 빨리 깨게 되어 회복에 방해를 받기 때문이다.
- 이완요법과 명상을 규칙적으로 하면 수면에 도움이 되고 교대 작업에 적응 하는 데도 도움이 된다.

영양

- 야간작업 후 잠들기 전에는 과량의 식사, 커피 그리고 음주는 피하는 것이 좋다.
- 위에서 음식이 소화될 때까지의 부담이 수면을 방해할 수 있기 때문이다.
- 교대작업 중에 갈증을 느끼지 않더라도 자주 물을 마시도록 한다.

※ 교대작업자 보건관리지침(KOSHA GUIDE H-22-2011)에서 보다 세부적인 내용 참고 가능



장시간 서서 일하는 작업

장시간의 입식작업에 의한 건강문제의 예방 : 주방근로자, 웨이터, 바 직원, 예약 안내원, 벨보이

- 발 받침대를 사용하면 작업 중 자세 전환 가능
- 작업장에 매트를 지급하거나, 발등과 밑창의 쿠션감이 좋은 신발을 제공
- 근로자의 신장에 따라 높이 조절이 가능한 작업대 사용
- 하지 정맥류 예방 : 압박스타킹 착용, 스트레칭 실시

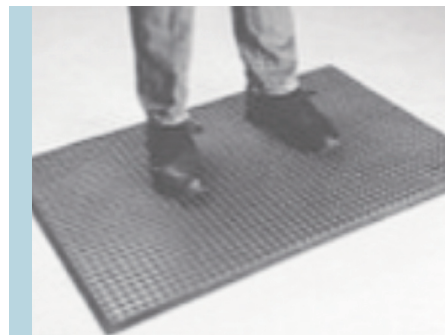
장시간 입식작업 시
근골격계질환 예방 [그림8]



발받침대



보조의자



피로방지 매트

올바른 컴퓨터 작업

컴퓨터 작업의 적합성과 안전성 평가 실시

- 컴퓨터 스크린에 작업대, 조명, 헤드셋 등을 조절하는 체크리스트 팝업창이 뜨도록 하여 작업 시작 전에 스스로 조절할 수 있게 함

표 14. 음식점·숙박업 안전 환경 체크리스트

구분	점검 사항	결과
작업시간과 휴식	1회 연속 작업시간이 1시간을 넘지 않는가?	
	정규 휴식시간은 10~15분을 주는가?	
	휴식공간은 쾌적한가?	
	작업전·후, 휴식 시 스트레칭 체조를 하는가?	
작업환경	조도는 300~700Lux를 유지하는가?	
	눈부심은 없는가?	
	소음방지, 정전기 방지조치는 되어 있는가?	
	온도는 18~24℃, 습도는 40~70%를 유지하는가?	
작업기기	화질은 선명하고 휘도비(빛의 반사율)는 적절한가?	
	키보드 받침대, 마우스 받침대를 사용하는가?	
	화면 높이와 같은 서류 받침대를 활용하는가?	
작업대	작업대 높이가 조절되는가? (모니터의 높이와 키보드의 높이가 별도 조절)	
	작업대의 넓이는 충분한가?	
	다리를 편히 놓을 수 있는 공간이 있는가?	
의자	높낮이가 쉽게 조절되는가?	
	등받이의 높이, 깊이가 조절되는가?	
	팔걸이는 있는가?	
	엉덩이는 앞으로 미끄러지지 않는 재질과 구조인가?	
작업자세	화면과의 거리 및 화면의 높이는 적절한가?	
	팔꿈치 내각이 90° 전후인가?	
	의자 등받이에 등이 지지되는가?	
	발바닥 전면이 바닥에 닿는가?	

※ 안전보건공단(2008). 「사업장 보건관리 실무」

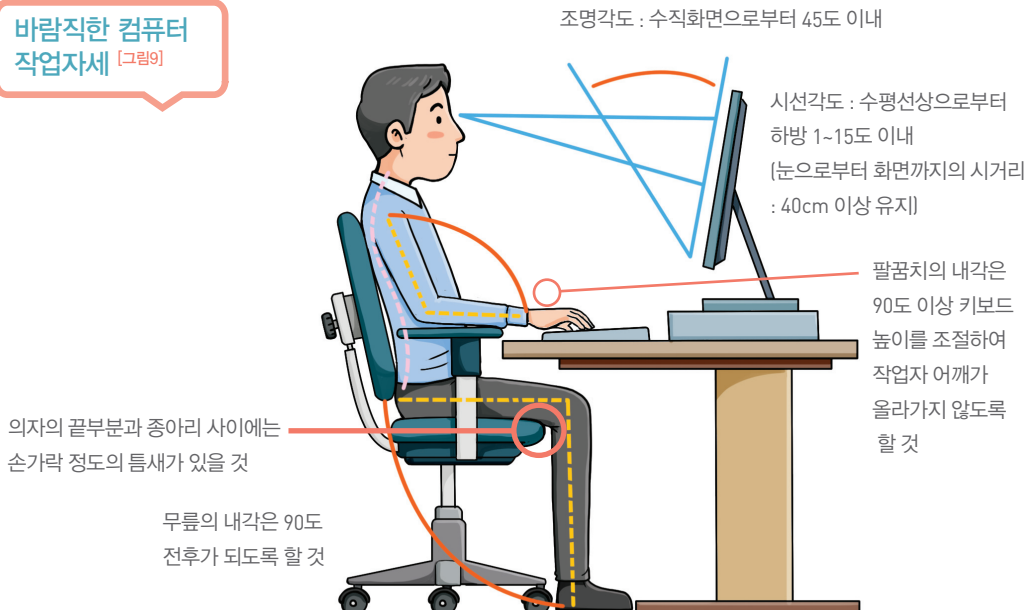


단말기 및 주변장치의 조건

- 작업에 적절한 조명 및 명암 준수
- 눈부심이나 반사를 가져올 수 있는 외부요인 제거
- 소음의 최소화
- 자세변경이 가능한 하체 부분의 공간 확보
- 눈부심을 막기 위한 창문 블라인드 설치
- 작업에 적절한 소프트웨어 설치
- 눈부심과 반사가 없고, 안정적인 화면 제공의 스크린 설치
- 분리가능, 조절가능, 자판을 읽을 수 있는 키보드 사용
- 안정적이고 조절 가능한 의자 사용
- 필요한 경우 발 받침대 사용

※ 모니터 작업의 안전에 관한 기술지침 (KOSHA GUIDE G-54-2012)

바람직한 컴퓨터 작업자세 [그림9]



스트레칭 체조 실시

- 근무 시작 전, 중, 후에 근로자가 모두 함께 하는 규칙적인 스트레칭 시간을 가질 수 있도록 함.
- 컴퓨터 스크린에 체조 프로그램을 설치하여 정해진 시간마다 자동으로 체조가 나올 수 있도록 하여 규칙적으로 체조할 수 있는 분위기를 조성함.

동영상 스트레칭 [그림10]

※ 안전보건공단(2011). 「스트레칭 애니메이션」

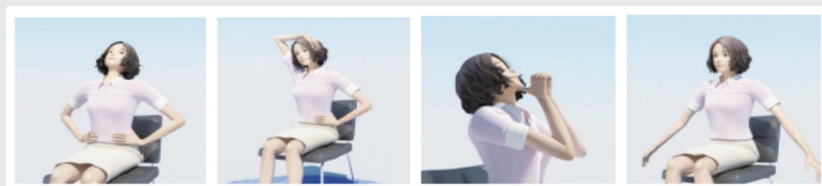
스트레칭 애니메이션 프로그램 사용 안내

■ 프로그램 설치

- KOSHA install 파일을 더블클릭하여 컴퓨터에 설치

■ 주요 기능

- 바탕화면의 "바로가기 아이콘"
 - 프로그램을 다시 실행시킬 때 사용(더블클릭)
- 작업 표시줄(모니터 우측 하단)의 "빠른실행 아이콘"
 - 애니메이션의 '재생주기', '러닝타임', 'Sound', '바로실행', '사용방법', '종료' 등의 기능 제공
 - ※ 재생주기 : 30분, 1시간, 2시간, 3시간
 - ※ 재생주기 : 30분, 1시간, 2시간, 3시간
- 애니메이션 화면 크기
 - 화면 크기는 '도구바' 또는 '마우스'를 이용하여 원하는 크기로 선택





직무스트레스 관리

쾌적한 실내 환경 조성 및 휴게실과 휴식시간 제공

- 고객과 분리된 공간에 휴식을 취할 수 있는 직원전용 휴게실을 마련하여 육체적, 감정적으로 지친 근로자들이 재충전을 할 수 있도록 함.
- 휴식시간을 정기적으로 제공하고, 스트레칭 체조를 할 수 있도록 시간과 공간을 배려해야 함.

관계갈등과 고용 및 직무불안정 해소

- 비정규직 등으로 인한 고용과 직무가 불안정한 것을 상담하고 지원할 수 있는 고충처리 위원회를 운영
- 상사, 동료 및 부하직원들과 다양하고 자유롭게 의사소통을 할 수 있는 채널과 기회를 제공
- 업무에 대한 부담이 모든 직원들에게 고르게 배분되도록 노력
- 업무를 수행함에 있어 자신의 직무와 업무 수행에 영향을 미치는 조치나 결정에 대해 근로자가 의견을 낼 수 있는 기회 제공

적절한 보상과 성장기회 제공

- 직무 및 자기계발을 위한 교육과 연수기회를 제공토록 노력
- 호텔서비스 업무의 종류와 내용이 자신의 취미와 적성에 맞으며, 자신이 가지고 있는 기술을 사용할 수 있는 기회가 제공되도록 적절한 작업 배치를 하도록 노력
- 호텔서비스 업무에 따른 역할과 책임을 명확히 하고, 이를 근로자가 충분히 이해할 수 있도록 설명
- 호텔 관리자는 종사자에게 권한을 위임함으로써 자율성을 최대한 보장하며, 솔선수범을 유도하여야 하며, 업무 주도권을 최대한 종사자에게 부여하고, 그들을 믿는 자세를 가지도록 함

고객과의 갈등예방과 해소

- 고객을 상대할 때에 필요한 역할과 태도 및 책임을 명확히 하고, 이를 근로자의 교육에 포함
- 고객의 무리한 요구나 근로자와의 언쟁을 피하기 위하여, 필요할 경우 모두가 볼 수 있는 장소에 서비스 원칙 안내문을 게시
- 고객이 집중적으로 많은 시간대에는 추가인력을 충분히 활용, 서비스의 질을 높이고 근로자의 심리적 부담과 사고 위험을 줄여야 함
- 불만을 제기한 손님에 대해서는 가급적 그 문제와 연관되지 않은 다른 사무원이나 관리자가 직접 대응하도록 하여 감정적 손상이 일어날 수 있는 상황을 피할 수 있도록 배려

기타

- 근무 장소에서 업무를 수행하는데 실질적인 도움과 감정적인 지원해 줄 수 있는 체계를 마련하고, 상호 작용할 수 있는 기회 제공
- 호텔종사자가 성별, 연령, 결혼여부, 고용형태 등에 따라서 차별 받지 않도록 관리
- 직무스트레스에 대처하는 역량을 강화하기 위하여 「직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침(KOSHA GUIDE H-39-2011)」참고
- 관리감독자는 직무스트레스로 어려움을 겪는 근로자들이 조기에 근로자건강 센터, 정신보건센터 등을 통해 상담을 받을 수 있도록 연계체계를 마련해 두는 것이 필요

교대근무 관리

- 교대근무를 할 때는 순환빈도가 안정적이고 예측이 가능하도록 일정을 편성하고, 불규칙한 교대가 이루어지지 않도록 한다.
- 교대근무를 하는 경우에는 교대작업자의 보건관리지침(KOSHA GUIDE H-22-2011)을 참조 한다.

※ 출처: KOSHA GUIDE (H-86-2012).「호텔 종사자의 직무스트레스 관리지침」



감정노동 관리

감정노동에 대한 경영자의 관심 및 인식 제고

- 감정노동 업무의 전문성을 인정하고 그에 맞는 처우 보장
- 심리적 갈등과 스트레스를 최소화하기 위한 감성경영 도입
- 서비스 접점별 대응 매뉴얼 개발 및 교육

감정노동 종사자를 위한 구조적 체계 구축

- 재발 방지를 위한 대책 수립
- 관리자가 자의적으로 판단하고 감정노동 종사자에게 경고조치, 시말서, 공개사과 등의 질책을 하지 않음.
- 감정노동에 대한 경험을 공유하고 지지 체계('멘토-멘티'제도)를 마련하거나, 동호회 등을 지원해 직장 동료 간 공조체계 강화

감정노동에 대한 객관적 기준 마련

- 우리 매장에서는 "직원에게 반말하지 않기, 욕설하지 않기 캠페인을 하고 있습니다." 등의 홍보 게시물 비치
- 폭력고객 출입제한 등의 원칙을 정하여 눈에 잘 띄는 곳에 게시

감정노동 관리 프로그램 운영

- 연극, 영화, 음악회 등 문화공연관람 기회를 제공하거나 다양한 심리치료 프로그램을 도입하여 감정 소진을 극복하도록 도움.
- 명상 프로그램 운영 : 명상을 하면 뇌파가 의식이 깨어 있는 베타파에서 가수면 상태의

알파파로 안정이 되면서 자율신경계의 조화가 이루어지고 긴장된 근육의 이완 효과와 면역력이 강해짐.

- 호흡법 : 고르고 깊은 호흡은 횡격막을 자극해 부교감신경을 촉진하여 스트레스 받을 때 흥분되는 교감신경의 활동을 가라앉힘
- 점진적 근육이완법 실시 : 근육의 이완이 이루어지면 자율신경 활성도가 낮아지게 되며 불안이나 스트레스 수준이 감소

건강한 생활습관 유지

- 운동하기 : 일주일에 3회, 회당 30분씩 규칙적으로 운동하기
- 올바른 식습관 유지 : 인스턴트식품, 육류 위주의 식생활, 섬유질이 적고 화학첨가물이 들어 있는 음식의 섭취 제한
- 하루 7~8시간의 수면하기 : 오후시간 낮잠은 피하기

감정노동의 강도, 빈도, 지속성 완화 방안

- 휴식시간 및 서비스 양 등 노동 강도 조절
- 감정노동 종사자가 감정적 소진을 경험하지 않는 서비스 수준(예, 고객 수)을 파악, 적정 정도의 업무수행을 하도록 하는 것이 좋음.
- 업무시간과 분리하여 휴식시간을 두고 적절한 휴식시간이 보장 될 수 있도록 필요한 인력을 충원
- 감정노동만 하는 경우 감정적 소진을 경험할 가능성이 높아지므로 감정노동이 아닌 다른 업무로 순환하거나 감정노동 업무와 다른 업무를 혼합해서 할 수 있도록 조치하는 것이 좋음.
- 감정노동으로 쌓였던 육체적·정신적 긴장을 해소하기 위하여 근무시간 전, 중, 후 스트레칭 체조를 하는 것이 좋음.



고객과의 갈등이 자주 떠오를 때 감정관리법

표 15. 감정관리 방법

방 법	내 용
고객입장 생각하기	고객의 불만이 정당하였는가 생각하며 고객의 입장을 이해하려고 노력 '나를 일부러 무시하려고 한 것이 아니야.' '그런 상황에서는 누구나 그럴 수 있어.'
일과 나와의 분리	자신과 업무를 분리하여 생각 '나는 일 때문에 다른 사람이 되는 거야.' '일 때문에 생긴 일이야. 나 때문에 생긴 문제가 아니야.'
스스로 격려하기	스스로 위로하고 격려하는 자기 암시나 혼잣말 하기 '나는 내가 참 자랑스럽다. 아까 그 어려운 상황도 잘 이겨냈다. 나는 오늘 정말 잘 해낸 거다. 남들이라면 견디지 못했을 거다.'
감정 털어내기	고객과의 갈등상황에 대하여 좋은 친구와 수다를 떨거나 글을 쓰거나 낙서를 통해 감정을 청소하는 것
생각 멈추기	무분별하게 이어지는 생각의 흐름을 멈추기 '그건 지난 일이야!' '그건 알 수 없는 일이야!' '그건 지나친 생각이야!'

성희롱 및 직장폭력 관리

성희롱 관리 방안

- 사람, 시간, 장소를 변경하면서 민원인과 상담 진행

- 전담 매니저와 함께 해결하는 것이 효과적
- 1회라도 여직원의 성희롱 등의 문제행동이 발생하면 즉시 양해를 하고 상담자 교체
- 확인되지 않은 사항은 즉답을 피하고 장소 바뀌가며 분위기 전환
- 빌미를 제공하지 않도록 행동과 언행 특별히 조심
- 민원인의 소란을 제거하고자 민원인의 팔 등의 몸에 손을 대지 않도록 주의

직장폭력 관리 방안

- 폭력 예방을 위한 기본사항
- 직장 내 폭력, 언어 및 비언어적 위협과 행동 등에 대한 엄격한 규정 제정
- 책임자, 상사 및 동료, 고객, 방문자 등이 이 정책을 알 수 있도록 공지하고 확인하여 공감대 형성
- 직장 내 폭력 행위 신고 시 불이익이나 보복이 없도록 해야 함.
- 직원들이 신속하게 폭력사건을 보고하고 위험을 없애거나 줄일 수 있는 방안 강구
- 폭력예방을 위한 실행계획을 수립하고 경찰 등 관계기관의 협조를 얻도록 해야 함.
- 부서별 책임자를 중심으로 폭력예방을 위한 교육 및 대응기술 등 대처방안 강구
- 경영진에게 고객을 위한 서비스만큼 직원의 안전과 건강이 중요하다는 것을 이해시켜야 함.
- 근로자는 폭력사건이나 위험상황을 즉시 신고하고, 폭력 예방을 위한 제안 등의 예방 프로그램에 적극 참여



직장 폭력 예방 정책

1

구분	내용
step 1. 문제점 파악	- 근로자를 대상으로 한 설문조사 실시 - 조사내용을 상세하게 기록하여 보관 - 직장 폭력 사건을 카테고리별로 분류 - 발생가능성이 있는 위험요인 파악

2

구분	내용
step 2. 문제 해결방법 결정	- 누가 얼마나 어떻게 피해를 입었는지 조사 - 위험요소의 평가 - 직원교육과 훈련 - 근무환경의 개선 - 결과물의 기록 - 업무특성에 맞는 방법 결정 - 내용평가 검토와 수정

3

구분	내용
step 3. 실행	- 근로자들이 알 수 있도록 정책 및 내용을 작성하여 게시 - 사건발생시 보고

4

구분	내용
step 4. 실행사항 확인	- 제도는 잘 시행되고 있는가? - 근로자와 경영진이 모두 참여하여 이루어졌는가? - 정기적으로 사고와 조사여부가 기록되고 있는가? - 직장 폭력 위험이 사라지지 않고 여전히 있는가? - 이상의 확인내용이 미흡할 경우 앞의 단계로 돌아가서 다른 방법을 찾는다.

• 위험인자의 사전 차단

- 대기 공간의 충분한 확보, 고객에게 서비스 진행 현황 알림서비스 근로자의 신속한 업무 처리 능력 향상 등
- 위험장소에 보안카메라(CCTV) 설치

- 직장 폭력 위험 장소에 전담 안전요원 배치
- 위험구역 폭력 경고 문구 표시
- **직장 폭력 관련 관리담당부서 설치 또는 지정 운영**
 - 명확한 관리와 책임을 담당하는 직원 지정
 - 직장 폭력 예방을 위한 프로그램 수립·운영
 - 폭력 위험 요인 제거 및 예방을 강화하도록 하고 폭력 대응 훈련, 손상 시 환자 치료, 경찰 신고 등 전반적인 폭력 예방활동을 전개할 수 있도록 관리자에 대한 교육 및 훈련 실시
 - 정신적인 어려움을 겪는 근로자들이 조기에 상담 받을 수 있도록 근로자건강센터, 정신건강증진센터 등의 연계체계 구축
- **직장 폭력 예방을 위한 근로자 교육 실시**
 - 직장 폭력 예방 정책 및 폭력 유발 위험요인 파악
 - 공격 등 폭력행동 및 상황에 대한 빠른 인지 방법
 - 비상경보 및 연락체계 수립 및 신속한 연락방법
 - 공격적인 사람과 폭력상황에 침착하게 대처하는 방법
 - 폭력사건을 보고하고 기록을 유지하기 위한 절차 및 방법
 - 폭력 유발 가능성이 있는 직원의 사생활 등 민감성, 윤리적 이슈, 다문화적 다양성 등의 이해 및 정보
 - 의학적 치료와 상담을 받기 위한 절차, 폭력 사건과 손상 후 근로자의 보상 및 법적 조치 등에 관한 사항 등



3. 건강문제 관리

작업관련성 근골격계질환 관리

• 부적절한 자세를 위한 예방책

- VDT증후군예방 : 전화교환원, 예약안내원, 사무지원
- 올바른 작업 자세에 관해 교육
- 휴식시간 동안 스트레칭이나 맨손체조로 근육의 긴장을 풀

01

허리는 의자 등받이에 지지되도록 하며 골게 펴고 바르게 앉습니다

※ 등받이에 쿠션이나 베개를 이용하면 효과적입니다.



02

모니터는 화면상단과 눈높이가 일치하도록 맞춥니다



VDT 증후군 예방을 위한 작업방법 [그림11]

안전보건공단(2011). 「VDT 증후군 예방 5대 수칙」

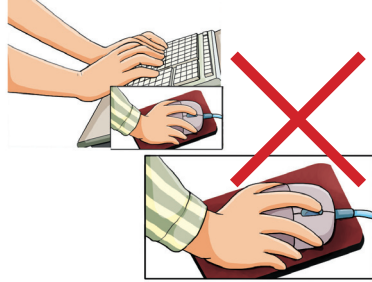
03

키보드와 작업대 높이는 팔꿈치 높이 정도로 조절합니다



04

키보드와 마우스는 손목이 꺾이지 않고 곧은 자세를 유지할 수 있도록 위치시킵니다



05

1시간 이상 일한 경우 10분씩 휴식을 꼭 취합니다





- 올바른 자세로 작업 수행: 주방근로자, 룸메이드

- 작업도구를 근로자가 사용하기 쉽도록 작업대 근처에 위치
- 근로자의 신장에 따라 높이 조절이 가능한 작업대 사용
- 속이 깊은 냄비의 경우 손잡이가 긴 숟을 사용하여 무리하게 손을 뻗치는 동작 방지
- 무릎보호 착용으로 장시간 동안 바닥 청소, 냉장고 정리 시 무릎 굽힘으로 인한 근골격계 질환예방



호텔 주방 근로자의 작업모습

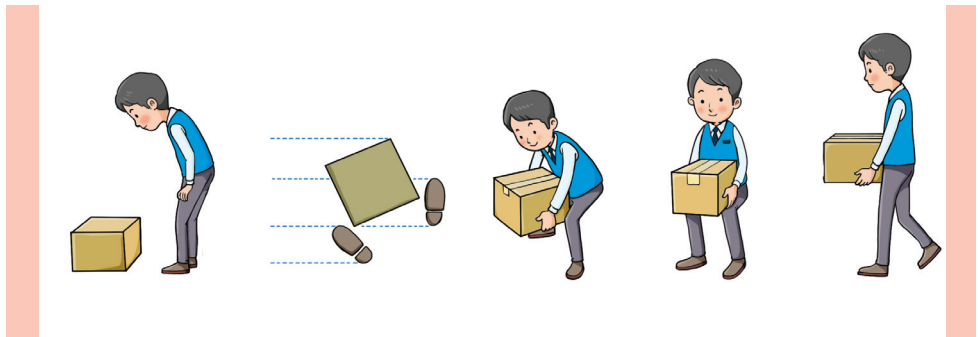
바닥청소 시 무릎보호대 사용

• 과도한 힘의 사용을 줄이기 위한 예방책 : 주방근로자, 벨보이, 룸메이드, 웨이터

- 안전하게 중량물 옮기기

- 중량물에 몸의 중심을 가깝게 한다.
- 발을 어깨너비 정도로 벌리고 몸은 정확하게 균형을 유지한다.
- 무릎을 굽힌다.
- 가능하면 중량물을 양손으로 잡는다.
- 목과 등이 거의 일직선이 되도록 한다.
- 등을 반듯이 유지 하면서 무릎의 힘으로 일어난다.

올바른 중량물 취급 자세 [그림12]



- 중량물 취급 시 유의할 점

- 중량물의 균형을 맞추고 평평한 곳에서 작업한다.
- 중량물의 무게를 줄여서 든다.
- 중량물 들기 작업 시 2인 1조 작업을 한다.
- 무거운 냄비나 용기 등을 기울일 때는 도구(반침 및 이동차 등)를 사용해 팔과 등의 당김을 최소화 한다.
- 들기 보다는 밀기작업을 한다.

중량물 취급 시 보조도구 활용 [그림13]

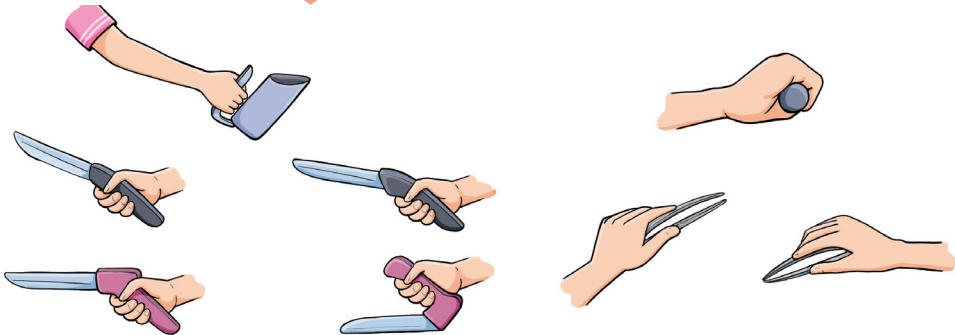




- 작업용도에 알맞은 인간공학적 디자인의 도구를 선택하여 사용한다.

- 작업 시 손목이 꺾이지 않는 구조의 도구를 사용한다.
- 적당한 마찰력이 있는 손잡이를 사용한다.
- 손잡이가 잘 맞는 도구를 사용한다.
- 손상되거나 노후된 도구는 즉시 교체한다.

인간공학적 도구의 사용 및 선택 [그림14]



- 손수레 및 이동대차 사용

- 작동하기 쉬운 것
- 속도 제어장치, 스톱퍼 등 안전장치가 있을 것



중량물 운반 시 이동대차 사용

- 효율적인 물품 보관

- 무거운 물건은 작업 안전영역 내 가슴과 손끝 사이의 높이에 보관, 가벼운 물건은 가슴 위쪽에 보관하고 중간 정도 무게의 물건은 손보다 아래쪽 높이에 보관

- 운반거리 및 작업 횟수 줄이기

- 근로자가 테이블의 식기를 치울 때 주방과 가까운 곳에 간이받침대 설치
- 여러개의 테이블에 있는 식기를 간이 받침대에 수집하여 모인 식기를 이동대차 등을 사용하여 한꺼번에 치움

- 주방 내 세척작업 적용 예시

- 들기 보다는 밀기를 통해 식기세척기로 그릇을 옮긴다.
- 세척기 쪽으로 식기를 밀어 넣을 수 있도록 컨베이어를 주방에 설치한다.
- 기름진 그릇 취급 시장갑은 손바닥이나 손가락 끝에 충분한 마찰력이 있는 것을 사용한다.
- 손에 잘 맞는 손잡이가 있는 세척 도구를 사용한다.
- 세척 도구는 자주 교환한다.

• 반복적인 동작을 줄이기 위한 예방대책 : 주방 근무자, 룸메이드

- 공학적 예방대책

- 음식재료 준비 시 커터기나 믹서 등 기계를 사용
- 자동 식기세척기를 사용



주방근로자를 위한 기기 사용



- 관리적 예방대책

- 여러 종류의 근육을 사용하기 위해 다양한 동작으로 작업
- 왼손과 오른손을 번갈아 가며 사용
- 이미 손질된 샐러드나 양파, 야채 및 식재를 구입
- 순환근무제를 적용

• 의학적 및 관리적 대책

- 근골격계질환 예방·관리에 관한 교육, 작업환경개선활동 등 사업장별 특성에 맞는 예방 활동을 체계적으로 수행
- 조기발견, 조기치료 및 빠른 직장복귀를 위한 의학적 관리 수행
- 근로자의 근골격계질환 증상과 징후를 보고할 수 있는 체계 구축
- 작업일정 및 속도 조절, 회복시간 제공, 작업 공간 및 장비의 주기적 청소 및 유지보수 등의 관리적 대책 시행
- 근골격계질환 예방을 위한 스트레칭 체조 등 실시

※ 사업장의 근골격계질환 예방을 위한 의학적 조치에 관한 지침(KOSHA GUIDE, H-68-2012)



휴게실 안마의자 설치



근골격계증상 완화 설비

• 근골격계질환 예방 교육 실시

- 근골격계 부담작업에서의 유해요인
- 유해요인 제거의 원칙과 감소에 대한 조치
- 근골격계질환을 예방하기 위한 올바른 작업자세
- 근골격계질환의 증상과 징후
- 근골격계질환 발생 시 대처요령
- 해당 부서의 유해요인 개선대책 등

작업관련 뇌심혈관계질환 관리

• 조직적 관리방안

① 뇌심혈관질환 고위험군 선정

- 대사증후군에 해당하는 경우를 고위험군으로 선정

표 16. 대사증후군의 진단기준

아래의 기준 중 3가지 이상이면 대사증후군으로 진단

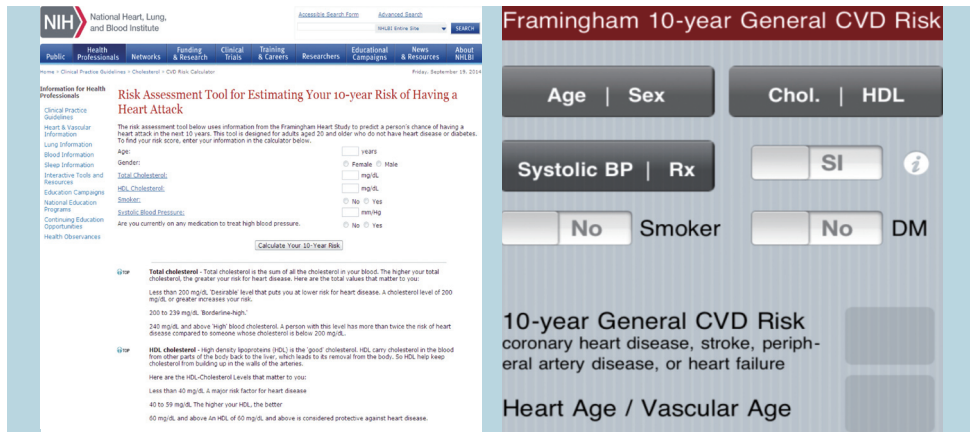
- 1) 복부비만 : 남 102cm, 여 88cm 이상 (동양인 남 90cm, 여 80cm)
- 2) 중성지방 : 150mg/dL 이상
- 3) HDL : 남 40mg/dL, 여 50mg/dL 미만
- 4) 혈압 : 수축기 130mmHg, 이완기 85mmHg 이상 혹은 고혈압 약 복용
- 5) 공복혈당 : 100mg/dL 이상 혹은 당뇨 약 복용



② Framingham risk score 평가

- 향후 10년 동안 심혈관질환 발병 위험을 예측하기 위한 점수
- 성별, 연령, 총콜레스테롤, HDL콜레스테롤, 흡연 여부, 혈압, 고혈압 약 복용 여부 등을 기준으로 산출
- 근로자 건강진단을 받으면 Framingham risk score 산출에 필요한 모든 요소를 확인할 수 있음
- 인터넷 사이트를 이용하거나, 스마트폰을 이용하여 산출 가능

Framingham risk score [그림15]



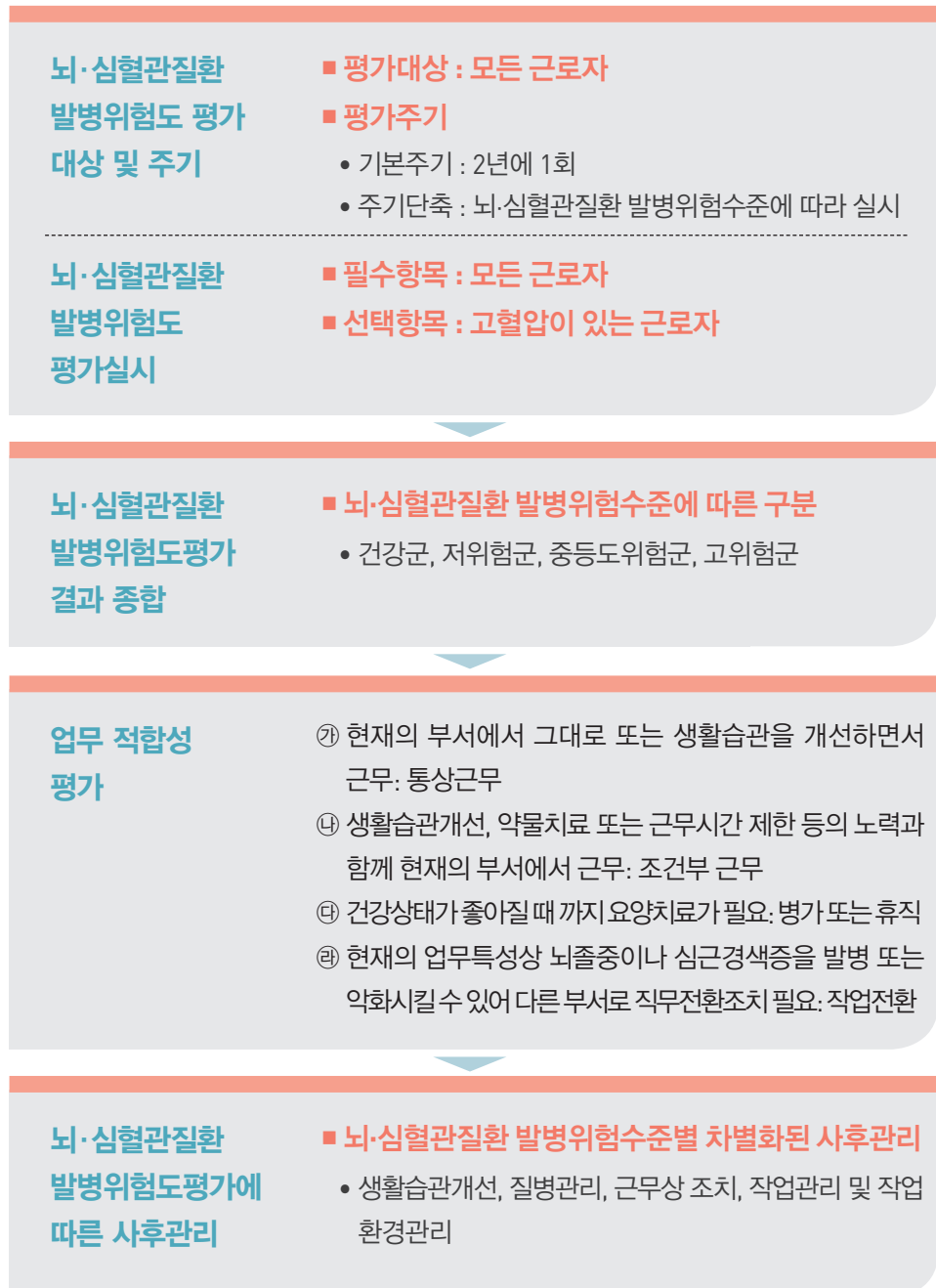
Framingham risk score를 산출할 수 있는 웹사이트

Framingham risk score를 산출할 수 있는 스마트폰 앱

③ 뇌·심혈관질환 발병위험도평가

- 직장에서의 뇌·심혈관질환 예방을 위한 발병위험도평가 및 사후관리지침(KOSHA GUIDE H-1-2013) 이용
- 모든 근로자에 대하여 2년에 1회 실시
- 건강군, 저위험군, 중등도위험군, 고위험군으로 분류

표 17. 뇌·심혈관질환 발병위험도 평가 절차 개요





④ 업무적합성평가를 통한 적정 배치 : 업무적합성평가를 받아야 할 필요가 있는 경우

- 장기간(3개월 이상) 요양 후 업무에 복귀하고자 할 때
- 심혈관 기능에 영향을 주는 질환이나 치료를 받는 자
- 강도가 높은 업무, 야간작업을 포함한 교대근무, 장시간근로 등에 배치하고자 할 때
(특히 50세 이상의 남성 혹은 40세 이상의 여성)
- 기타 : 근로자가 작업 후 과도한 피로감을 호소할 때 혹은 건강진단 결과 업무적합성 평가가 필요하다는 의사의 소견이 있을 때 등

• 개인적 관리방안

- 금연, 적정음주, 규칙적 운동 등 적절한 생활습관 유지
- 정기적인 건강진단을 받고, 건강진단 결과를 이용하여 대사증후군 여부를 확인하거나 Framingham risk score를 산출하여 자신의 심혈관질환 위험도 확인
- 고혈압, 당뇨, 이상지질혈증이 있는 경우 약 복용

작업관련 접촉성 피부질환 관리

- 피부질환을 유발하는 유해물질(세정제, 음식, 물 등)과의 직접적인 접촉을 피할 수 있도록 업무와 공정을 개선시킴



자동화 설비 이용

- 음식물과의 직접적인 접촉으로 인한 접촉성 피부질환의 예방을 위해 조리법에 따른 적절한 조리도구를 이용하여 음식물을 처리



여러 음식보조기구의 활용

- 전적으로 유해인자와 접촉을 피할 수 없는 경우에는 적절한 보호 장갑을 착용하거나 핸드크림 등 피부 보호제를 사용
- 피부질환의 초기발견을 위해 정기적으로 피부를 체크



4. 사고요인 관리

작업과 안전에 대한 교육 실시

- 유해위험요소를 적시에 발견하거나 제거할 때 필요한 작업자의 역할에 대해 교육
- 작업자에게 피해를 유발시킬 수 있는 잠재적 위험요소 설명

표 18. 전도 방지를 위한 위험관리 안전가이드

위험 요인	관리 방법
물질의 옆지름으로 인한 축축한 바닥	• 옆질러진 물질을 즉시 치운다. • 바닥을 깨끗하게 하고 난 후에는 바닥이 잠시 동안 축축할 수도 있기 때문에 이때 적당한 표시로 바닥이 아직도 축축하다고 공지하고 대안으로 우회로를 만든다.
케이블의 끌림	• 케이블이 보행로를 가로지르는 것을 피하기 위해 장비를 제자리에 위치시킨다. • 표면에 안전하게 고정시키기 위해 케이블 커버를 사용하고 접촉을 막기 위해 출입을 통제한다.
잡다한 쓰레기	• 주위를 깨끗하게 유지, 쓰레기를 치워서 쌓이지 않게 한다.
양탄자-매트	• 양탄자-매트는 안전하게 고정하고 가장자리가 주름지지 않게 한다.
매끄러운 표면	• 바닥표면이 미끄러워진 원인을 평가하고 그에 상응한 대책을 세운다.
불량한 조명	• 바닥의 모든 곳에 조명이 골고루 비치게 하기 위해 조명밝기와 조명위치를 개선한다.
바닥의 높이 변화	• 조명을 개선하고, 계단 발판에 디딤코를 덧댄다.
경사	• 계단 난간을 만들고, 바닥표시를 하고, 시야를 확보한다.

* 출처 : KOSHA GUIDE, G-11-2011

밀폐공간(폐수처리장, 정수장 등) 질식사고 예방을 위한 작업 관리

- 사업주는 질식을 일으킬 가능성이 있는 밀폐공간 및 작업공간 내 가스의 유입·누출 가능성 등에 대한 위험정보를 파악하여 작업근로자에게 사전에 반드시 교육하여야 하며, 작업자는 위험정보 숙지 및 보건기준을 준수하여 작업한다
- ‘밀폐공간 3대 안전작업수칙’은 작업 전과 작업 중 산소 및 유해가스 농도 측정, 작업 전과 작업 중 환기 실시, 밀폐공간 구조작업 시 보호장비 착용임
- 작업 시 감시인 배치, 밀폐공간 내부 작업자와의 연락 체제 구축, 작업 전 출입 인원을 점검하는 것이 필요함



밀폐공간 작업 시 안전관리

위험성 평가 실시

① 위험성평가의 정의

- 사업장의 유해, 위험요인을 파악하고 해당 유해, 위험요인에 의한 부상 또는 질병의 발생 가능성(빈도)과 중대성(강도)을 추정, 결정하고 감소대책을 수립하여 실행하는 일련의 과정을 말함.

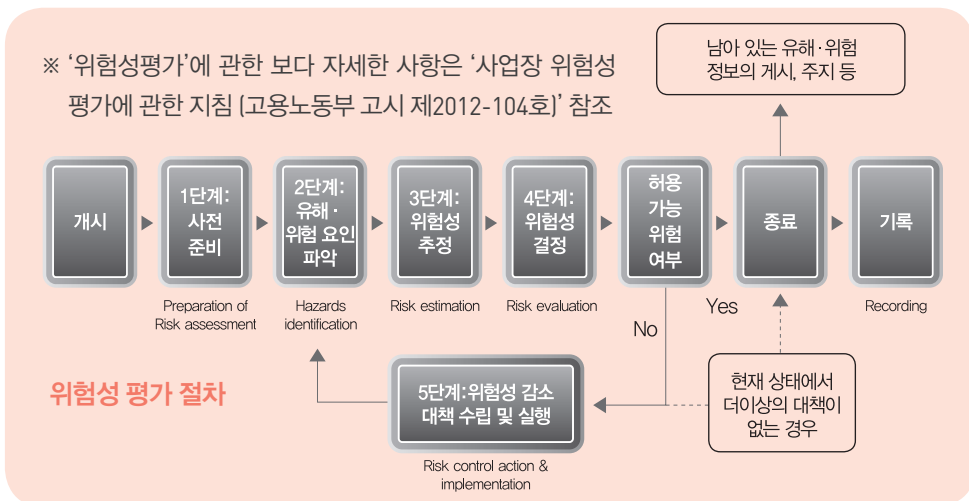
② 위험성평가 실시주체



- 위험성평가는 사업주가 주체가 되어 안전보건관리 책임자, 관리 감독자, 안전관리자, 보건 관리자, 대상공정의 작업자가 참여하여 각자의 역할을 분담하여 실시하도록 하고 있음.

③ 위험성평가 절차

- 평가대상 선정 등 사전준비 : 실시목적·방법, 담당자·책임자 역할, 연간계획·시기, 주지 방법, 유의사항 등이 포함된 계획서 작성
- 근로자의 작업과 관계되는 유해·위험요인 파악 : 순회점검, 청취조사, 안전보건자료 및 체크리스트 등을 활용
- 파악된 유해·위험요인별 위험성 추정 : 유해·위험요인이 부상이나 질병으로 이어질 수 있는 가능성 및 중대성의 크기 추정
- 추정한 위험성의 허용가능 여부 결정 : 위험성 추정 결과와 사업장 자체적으로 설정한 허용가능 기준을 비교하여 허용 가능여부 판단
- 위험성 감소대책 수립 및 실행 : 위험성평가 후 도출된 위험을 감소하기 위한 개선대책을 수립하고 실행
- 실시 내용 및 결과에 대한 기록 : 위험성평가를 실시한 각종 자료 및 정보와 결과를 문서로 기록하여 3년 이상 보존

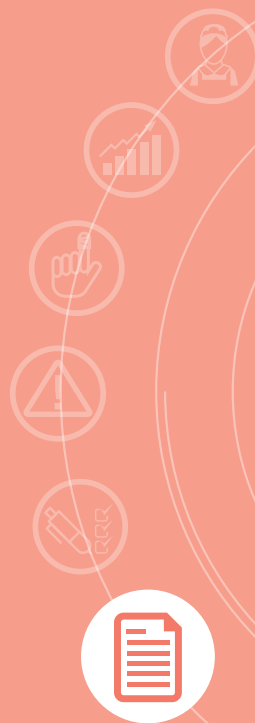


06

chapter

부록

- 「호텔 종사자」 관련 고용노동부 예규 및 고시
- 「호텔 종사자」 관련 KOSHA GUIDE
- 「호텔업」 유관단체 명단





부록 1. 「호텔 종사자」 관련 고용노동부 예규 및 고시

구분	번호	구분
고용노동부 예규	제2015-88호	근로자 건강진단 관리규정
	제2016-23호	근로자 건강진단 실시기준
고용노동부 고시	제2015-43호	사무실 공기관리 지침
	제2016-39호	작업환경측정 및 지정측정기관 평가 등에 관한 고시
	제2016-41호	화학물질 및 물리적 인자의 노출기준
	제2016-19호	화학물질의 분류·표시 및 물질안전보건자료에 관한 기준
	제2016-14호	신규화학물질의 유해성·위험성 조사 등에 관한 고시
	제2016-25호	뇌혈관질환 또는 심장질환 및 근골격계 질환의 업무상질병 인정여부 결정에 필요한 사항
	제2015-104호	근로자 건강증진활동 지침
	제2016-55호	산업재해예방시설자금 융자 및 보조지원사업 운영규정
	제2016-17호	사업장 위험성평가에 관한 지침
	제2014-65호	산업안전·보건교육규정
	제2015-44호	영상표시단말기(VDT) 취급근로자 작업관리지침
	제2014-27호	근골격계 부담작업의 범위

부록 2. 「호텔 종사자」 관련 KOSHA GUIDE

구분	번호	제 목
KOSHA GUIDE	C-10-2008	작업장의 통로 및 계단 설치에 관한 기술
	G-11-2011	전도 방지를 위한 위험관리 안전가이드
	G-26-2011	사업장의 조명에 관한 기술지침
	G-30-2011	앉아서 일하는 작업의 건강장해 예방에 관한 기술지침
	G-54-2012	모니터 작업의 안전에 관한 기술지침
	G-62-2011	사업장의 일반안전규칙에 관한 지침
	G-67-2011	작업장 조명기구 관리에 관한 기술지침
	X-30-2012	사업장 화재 및 응급서비스에 관한 리스크 관리지침
	H-1-2012	직장에서의 뇌심혈관질환 예방을 위한 발병위험도 평가 및 사후관리지침
	H-4-2012	일반건강진단결과에 따른 사후관리 지침
	H-9-2012	근골격계부담작업 유해요인조사 지침
	H-22-2011	교대작업자의 보건관리지침
	H-34-2012	감정노동에 따른 직무스트레스 예방 지침
	H-35-2012	사업장에서의 간접흡연 예방 지침
	H-39-2011	직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침
	H-40-2011	사업장 직무스트레스 예방 프로그램
	H-47-2011	장시간 근로자 보건관리지침
	H-64-2012	사무실 작업환경 관리지침
	H-65-2012	사업장 근골격계질환 예방·관리 프로그램
	H-66-2012	근골격계질환 예방을 위한 작업환경개선 지침
	H-67-2012	직무스트레스 요인 측정지침
	H-68-2012	사업장의 근골격계질환 예방을 위한 의학적 조치에 관한 지침
	H-91-2012	피로도 평가 및 관리지침
	H-86-2012	호텔 종사자의 직무스트레스 관리지침
	H-107-2012	호텔 종사자의 근골격계질환 예방지침
	H-162-2014	사업장 건강증진활동 계획 수립 및 시행에 관한 지침
	H-163-2014	감정노동 평가지침
	M-38-2010	작업장 미끄러짐 및 걸림 예방에 관한 기술지침
	M-39-2012	작업장 내 인간공학에 관한 기술지침
	M-59-2012	서비스업종에서의 넘어짐 위험성 평가에 관한 기술지침
	X-30-2012	사업장 화재 및 응급서비스에 관한 리스크 관리지침

※ 안전보건공단 홈페이지로 들어가 상단의 '정보마당' 메뉴에서 '법령/지침정보 - 안전보건기술지침(GUIDE)'을 클릭하시면 상세한 정보를 볼 수 있음.



부록 3. 「호텔 종사자」 관련 유관단체 명단

단체명	소재지	홈페이지	대표전화
한국관광호텔업협회	서울특별시 중구 남대문로 10길 9 경기빌딩 402호	www.hotelskorea.or.kr	(02)703-2845
한국관광공사	강원도 원주시 세계로 10	www.visitkorea.or.kr	(033) 738-3000
한국관광협회중앙회	서울종로구 인사동5길 14 한국관광협회중앙회빌딩 3층	www.ekta.kr	(02)757-7485
전국서비스 산업노동조합연맹	서울시 영등포구 영등포동7가 94-14 우성빌딩 303	http://service.nodong.org	(02) 2678-8830
근로자건강센터 (전국 20개 지역에 운영)	서울 근로자건강센터 서울특별시 금천구 가산디지털1로 131 (BYC하이시티 2층)	www.suwhc.or.kr	1577-6497

[연구진]

연구기관	을지대학교 산학협력단
연구책임자	김숙영 (교수, 을지대학교 간호대학)
연구원	정혜선 (교수, 가톨릭대학교 의과대학)
연구보조원	도경아 (박사과정, 가톨릭대학교)
연구상대역	이상희 (차장, 안전보건공단 직업건강실)

[연구기간]

2016. 6. ~ 11.

2017-직업건강-888

「호텔 종사자」직업건강 가이드라인

- 발 행 일 : 2017년 10월
- 발 행 인 : 안전보건공단 이사장 이영순
- 연구책임자 : 을지대학교 김숙영
- 발 행 처 : 안전보건공단 직업건강실
- 주 소 : (44429) 울산광역시 중구 종가로 400(북정동)
- 전 화 : (052) 7030-640
- 팩 스 : (052) 7030-317
- Homepage : <http://www.kosha.or.kr>

산업재해예방

안전보건공단



안전보건공단 울산광역시 중구 종가로 400(북정동)