

호텔종사자 직업건강가이드

호텔종사자란?

호텔에서 고객에게 각종 서비스를 제공하기 위하여
영점, 객실안내, 짐 운반, 객실정리, 세탁물 보급 등
각종 서비스를 제공하는 자를 말함



호텔 종사자의 주요 유해·위험 요인

유해위험 요인	내용
근골격계질환	짐운반, 주방 등 빈번한 중량물 취급, 조리나 청소작업의 경우 반복적인 동작
교대 및 야간근무	수면장애, 만성피로, 위장장애, 우울증, 심혈관계 질환 등
감정노동	고객과 대면 시 발생하는 인격무시, 무리한 요구, 예약변경 및 취소 등
접촉성 피부질환	청소, 주방 작업 시 물, 세제, 비누, 식재료 등 피부질환유발물질 접촉
안전사고	계단, 통로, 바닥 등의 미끄럼 재해 다수, 그 밖에 절단·베임·찢림, 끼임 재해 등



현장의 목소리



업무도 그렇고 고객들과 계속 접촉하면서
스트레스 쌓이는데 교대근무로 서로 시간이
다르니 근무를 마친 후 기다렸다 밤 늦은
시간에 술자리가 잦고, 식사와 수면이 모두
불규칙하다 보니 소화불량 위장장애가
많아요



근무 인원이 제한되어 있어서 휴식시간이
별로 없어요. 고객을 응대해야하니 앉아
있을 수도 없고 내내 서서 있게 되니 허리
가 많이 아프고 다리도 힘들어요



콜맨이나 도어맨 이런분들은 고객으로
부터 폭력이 많아요. 밤에 여는 바 같은 곳
에서는 어린 여직원들에게 술취한 고객이
성희롱 하는 그런일이 간간이 있어요

전송



호텔종사자의 유해위험요인별 관리방안

1 근골격계질환 예방

- ▶ 근골격계질환 유해요인조사, 예방프로그램 운영
- ▶ 인간공학적 작업의자 및 작업대 사용
- ▶ 중량물 취급 시 이동대차, 손잡이, 보호장갑 등 사용
- ▶ 주기적인 스트레칭 실시
- ▶ 근골격계질환 예방 교육 실시



2 교대 및 야간근무로 인한 건강장해 예방

- ▶ 야간작업은 연속하여 3일을 넘기지 않도록 함
- ▶ 야간반 이후 아침반 근무에 들어가기 전 최소 24시간 이상 휴식
- ▶ 주중 보다는 주말에, 격일 휴식보다는 주말에 이를 연이어 휴식
- ▶ 야간작업자는 주간 작업자보다 연간 쉬는 날이 더 많아야 함
- ▶ 근무반 교대방향은 “아침반 ⇨ 저녁반 ⇨ 야간반”으로 정방향 순환
- ▶ 야간반은 수면을 위해 가능한 한 일찍 작업을 끝냄
- ▶ 교대작업 일정 수립 시 근로자 의견 수렴 및 일정은 미리 통보

3 감정·스트레스 관리요령

👤 개인적인 관리방안

방법	내용
적응하기	“나를 일부러 무시하려고 한 것은 아니야” 하며 상대의 입장을 이해하려고 노력
일과 나와의 분리	“나는 지금 연극을 하고 있어. 나는 일 때문에 다른 사람이 되는 거야”하며 자신과 업무를 분리하여 생각
스스로 격려하기	스스로 위로하고 격려하는 자기 암시나 혼잣말 하기
분노 조절 훈련	심호흡, 자극 피하기, 관심 바꾸기, 용서를 통한 해소로 분노가 쌓이지 않도록 노력
생각 멈추기	‘그만’ 하며 생각을 멈추거나 긍정적으로 생각

- ▶ 힘들 때 어려움을 나눌 수 있는 상사나 동료로 만든다.
- ▶ 효율적 의사소통 방법을 익힌다.
- ▶ 긍정적이고 올바른 생활습관을 갖는다.(규칙적 운동, 규칙적 식생활 등)
- ▶ 심리적 재충전 기회를 갖는다.(동호회활동, 봉사활동 등)

🏢 조직적인 관리방안

방법	내용
감정노동관리 정책마련	감정노동이 업무의 일부이고 중요한 스트레스 요인이라는 것을 인식하고 근로자의 건강과 안전을 우선시하는 정책을 마련
매뉴얼 및 교육	고객응대매뉴얼, 적정서비스 기준 등 근로자 자기보호 매뉴얼을 개발하여 보급하고 교육
의사소통 창구 마련	고충을 직장내 전달할 수 있는 의사소통 창구를 마련
직장문화 개선	고객과의 갈등이나 분쟁 발생 시 근로자에게 일방적 불이익을 주지 않는 문화 조성
근로환경개선	적정한 휴식 공간 및 시간을 제공
건강증진	스트레스관리 등 근로자 건강증진을 위한 프로그램을 도입하고 운영

4 접촉성 피부질환 관리

- ▶ 피부질환 유발 유해물질(세정제, 식재료, 물 등)과의 접촉을 피하도록 업무와 공정 개선
- ▶ 음식물 접촉에 의한 피부질환 예방 위해 적절한 조리기구 이용
- ▶ 적절한 보호 장갑 착용 또는 핸드크림 등 피부 보호제 사용
- ▶ 피부질환 조기발견을 위해 정기적으로 피부 체크

적절한 조리기구 사용



5 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 경고 표지판이 부착 되어 있는가?	
고소작업 시 고정받침이나 전도방지용 사다리를 이용하는가?	
전기기구를 만질 때는 젖은 손으로 만지지 않으며, 절연장갑을 착용하는가?	
무거운 물건은 최소한 두명 이상이 같이 드는가?	

🏠 근로자 건강센터 이용하기

고용노동부와 안전보건공단에서는 근로자 건강(질병)에 대한 모든 상담을 무료로 지원하고 있습니다.

대상: 50인 미만 소규모 사업장 근로자

전문가 현황: 직업환경전문의, 임상심리사, 운동처방사, 산업간호사, 산업위생기사, 물리치료사 등

Tel. 1577-6497, 1588-6497