

KOSHA GUIDE

H - 86 - 2012

호텔종사자의 직무스트레스 관리지침

2012. 8.

한국산업안전보건공단

안전보건기술지침의 개요

- 작성자 : 성균관대학교 의과대학 직업환경의학교실 김수근
- 제·개정 경과
 - 2012년 6월 산업보건관리분야 제정위원회 심의(제정)
- 관련규격 및 자료
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA CODE H-42-2006, 직무스트레스요인 측정 지침. 2006
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA CODE H-34-2011, 감정노동에 따른 직무스트레스 예방지침. 2011
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA GUIDE H-38-2011 직무스트레스의 일상적인 관리를 위한 관리감독자용 지침. 2011
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA GUIDE H-39-2011 직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침. 2011
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA GUIDE H-40-2011 사업장 직무스트레스 예방프로그램. 2011
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA CODE H-49-2008 교대작업자의 보건관리 지침. 2008
 - 보건관리자용 직무스트레스 관리메뉴얼. 한국산업안전보건공단. 2003
- 관련법규·규칙·고시 등
 - 산업안전보건법 제5조(사업주의 의무)
 - 산업안전보건법 시행령 제3조의 7(사업주 등의 협조)
 - 사업장에서의 근로자 건강증진활동 지침(고용노동부 고시 제2010-35호)
- 기술지침의 적용 및 문의

이 기술지침에 대한 의견 또는 문의는 한국산업안전보건공단 홈페이지 안전보건기술지침 소관 분야별 문의처 안내를 참고하시기 바랍니다.

공표일자 : 2012년 8월 27일

제 정 자 : 한국산업안전보건공단 이사장

호텔종사자의 직무스트레스 관리지침

1. 목 적

이 지침은 산업안전보건법 제5조 “사업주의 의무”에 따라 호텔종사자의 직무스트레스를 예방하고 관리하는 사항을 정함을 목적으로 한다.

2. 적용범위

이 지침은 호텔업과 여기에 종사하는 근로자에게 적용한다.

3. 용어의 정의

(1) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

(가) “호텔종사자”라 함은 호텔에서 고객에게 각종 서비스를 제공하기 위하여 영접, 객실안내, 짐 운반, 객실예약, 우편물의 접수와 배달, 객실열쇠관리, 객실정리, 세탁보급, 음식제공 등 각종서비스를 제공하는 업무를 담당하는 근로자를 말한다.

(2) 그 밖에 이 지침에서 사용하는 용어는 이 지침에서 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 산업안전보건법, 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙, 산업안전보건기준에 관한 규칙(안전보건규칙) 및 고용노동부 고시에서 정하는 바에 따른다.

4. 호텔종사자의 직무스트레스 요인

4.1 근무환경

(1) 근무 장소의 불충분한 환기, 기온(냉·온방), 바깥 공기를 쐬기 어려운 경우에는 답답함을 느낄 수 있다.

- (2) 무거운 물건을 운반해야 하는 경우가 있다.
- (3) 근무하는 동안 하루 종일 서서 고객을 응대하는 경우가 많다.
- (4) 도어맨은 항상 실외에서 근무하기 때문에 날씨가 너무 춥거나 더울 때 근무하기 어렵고, 자동차의 매연과 소음에 노출되기 쉽다.

4.2 직무요구

- (1) 호텔종사자는 고객과 직접 접촉하여 서비스를 제공하는 경우가 대부분이며, 특히 정중하고 예의바르고 일정한 격식을 갖추고 서비스를 제공해야 하는 압박을 받고 있다.
- (2) 종사자들은 짧은 기간에 고객을 만족시키기 위한 순발력과 능숙한 업무 처리가 필수요소로 요구되고 있다.
- (3) 호텔종사자들은 자신의 개인적인 상황이 좋지 않더라도 자신의 감정을 드러내지 않고, 고객에게 최상의 서비스를 하도록 요구되고 있다.
- (4) 연중무휴라는 호텔업무 특성상 교대근무, 야간근무, 휴일근무를 해야 하는 경우가 대부분이다.
- (5) 호텔종사자의 직무는 항상 대기 상태에서 고객을 기다려야 하고 고객의 특성에 따라 상황에 맞게 서비스의 질, 형태, 크기 등을 달리해야 한다.
- (6) 최근 호텔경영의 정보기술 도입과 고객의 다양한 서비스에 대한 요구로 새로운 업무지식의 습득과 직무환경 및 내용이 더욱 복잡해지고 있다.
- (7) 상사나 고객으로부터 종사자들의 권한이나 능력 밖의 압력이나 요구를 받기도 한다.

4.3 직무의 단조로움과 자율결여

- (1) 같은 일을 반복해야 하는 지루하고 단조로운 업무가 많다.

- (2) 다른 사람들이 공휴일을 즐기거나 쉬고 있는 동안에도 일을 해야 하고, 업무량과 업무일정을 스스로 조절할 수 없는 경우가 많다.
- (3) 고객과 상사로 부터 받는 압박감과 질책, 자율권의 결여와 지나친 간섭, 의사결정에 참여하지 못하는 소외감을 경험하는 경우가 있다.

4.4 관계갈등

- (1) 정규직원과 임시직 간에 갈등이 있을 수 있다.
- (2) 호텔은 로비를 비롯하여 식음료서비스, 객실서비스에 이르기까지 다양한 서비스를 제공하기 위해 여러 부서가 협동하는 경우가 많아 부서 간의 관계갈등, 역할갈등을 일으킬 수 있다.
- (3) 뜻밖의 사건 등으로 예정했던 계획을 갑자기 변경해야 하며, 인원부족 및 과잉현상이 초래될 수 있다.

4.5 직무불안정

- (1) 구조조정으로 실직에 대한 염려가 있을 수 있다.
- (2) 비정규직이 많아 직장의 안정감이 떨어진다.
- (3) 불안정한 계약 및 열악한 노동조건에 따른 고용불안정으로 인해 인간관계가 단절되기 쉽다.

4.6 조직체계

- (1) 호텔종사자는 직책이나 직위에 일치하지 않는 업무지시나 일관성 없는 지시를 받는 경우가 있을 수 있다.
- (2) 종사자가 자주 교체되는 경우가 많으며, 그 경우 신입사원들은 경험이 부족하기 때문에 기존의 종사자들에게 더 많은 일이 부여되고, 부담이 가중된다. 또한 혼동과 실수가 초래되며 매번 새로 일을 가르쳐야 한다.

- (3) 상사가 자주 바뀌는 경우에는 적응하기 어렵고 불안한 생각을 가질 수 있다.

4.7 보상 부적절

- (1) 짧은 시간에 비규칙적인 많은 업무를 처리하는 호텔종사자들은 그들의 업무에 가해지는 심리적 압박에 비하여 금전적인 보상이 적다고 느낄 수 있다.
- (2) 소유한 기술이나 능력을 충분히 발휘하지 못한 종사자는 직책에 대한 욕구불만을 경험하게 될 수 있다.
- (3) 다른 직책에 비해 승진할 기회가 적음을 알고 있는 종사자는 심리적인 압박을 갖게 되며, 업무성과를 높일 수 있는 동기를 갖지 못한다.

4.8 직장문화

- (1) 여성 서비스직 근로자들은 타 직종보다 상대적으로 낮은 사회 경제적 지위를 갖고 있고, 외모와 연령, 결혼여부에 따라 차별을 받을 수 있다.
- (2) 상사나 동료 및 고객으로부터 언어적, 신체적 폭력을 받을 수 있다.
- (3) 호텔 업무에 대한 외부인의 그릇된 인식과 호텔에 대한 부정적 시각이 아직도 남아 있어 직업에 대한 자긍심이 부족할 수 있다.

5. 호텔종사자의 직무스트레스 관리방안

5.1 휴게실과 휴식시간 제공

- (1) 하루 종일 서서 업무를 하는 경우에는 휴게실과 의자를 제공하여 피로를 회복할 수 있도록 노력한다.
- (2) 육체적으로 힘든 일을 하는 경우에는 정기적으로 휴식시간을 제공하도록 한다.

5.2 교대근무 관리

- (1) 교대근무를 할 때는 순환빈도가 안정적이고 예측이 가능하도록 일정을 편성하고, 불규칙한 교대가 이루어지지 않도록 한다.
- (2) 교대근무를 하는 경우에는 교대작업자의 보건관리지침(H-49-2008)을 참조한다.

5.3 관계갈등과 고용 및 직무불안정 해소

- (1) 비정규직 등으로 인한 고용과 직무가 불안정한 것을 상담하고 지원할 수 있는 고충처리위원회를 운영하도록 한다.
- (2) 상사, 동료 및 부하직원들과 다양하고 자유롭게 의사소통을 할 수 있는 채널과 기회를 제공한다.
- (3) 업무에 대한 부담이 모든 직원들에게 고르게 배분되도록 노력한다.
- (4) 업무를 수행함에 있어 자신의 직무와 업무 수행에 영향을 미치는 조치나 결정에 대해 근로자가 의견을 낼 수 있는 기회를 제공한다.
- (5) 상사나 지배인들 사이의 긴장상태로 종사자들을 불안하고 혼란하게 하는 분위기가 조성되지 않도록 노력한다.

5.3 적절한 보상과 성장기회 제공

- (1) 직무 및 자기계발을 위한 교육과 연수기회를 제공하도록 노력한다.
- (2) 업무를 통해 자기 발전을 도모하고, 새로운 업무에 적응할 수 있는 기회를 제공한다.
- (3) 호텔서비스 업무의 종류와 내용이 자신의 취미와 적성에 맞으며, 자신이 가지고 있는 기술을 사용할 수 있는 기회가 제공되도록 적절한 작업 배치를 하도록 노력한다.

- (4) 호텔서비스 업무에 따른 역할과 책임을 명확히 하고, 이를 근로자가 충분히 이해할 수 있도록 설명한다.
- (5) 호텔 관리자는 종사자에게 권한을 위임함으로써 자율성을 최대한 보장하며, 술선수범을 유도하여야 하며, 업무 주도권을 최대한 종사자에게 부여하고, 그들을 믿는 자세를 가지도록 한다.

5.4 고객과의 갈등예방과 해소

- (1) 고객을 상대할 때에 필요한 역할과 태도 및 책임을 명확히 하고, 이를 근로자의 교육에 포함시킨다.
- (2) 고객과의 갈등이 최소화될 수 있도록 하고, 근로자가 일방적인 책임을 지지 않도록 분위기를 조성한다.
- (3) 고객의 무리한 요구나 근로자와의 언쟁을 피하기 위하여, 필요할 경우 모두가 볼 수 있는 장소에 서비스 원칙 안내문을 게시한다.
- (4) 고객이 집중적으로 많은 시간대에는 추가인력을 충분히 활용하여 서비스의 질을 높이고 근로자의 심리적 부담과 사고 위험을 줄인다.
- (5) 불만을 제기한 손님에 대해서는 가급적 그 문제와 연관되지 않은 다른 사무원이나 관리자가 직접 대응하도록 하여 감정적 손상이 일어날 수 있는 상황을 피할 수 있도록 배려한다.

5.5 기타

- (1) 근로자가 자신이 수행하는 업무에 대해 자긍심을 가질 수 있도록 존중한다.
- (2) 근무 장소에서 업무를 수행하는데 실질적인 도움과 감정적인 지원을 해 줄 수 있는 체계를 마련하고, 상호 작용할 수 있는 기회를 제공한다.
- (3) 호텔종사자가 성별, 연령, 결혼여부, 고용형태 등에 따라서 차별 받지 않도록 관리한다.

- (4) 직무스트레스에 대처하는 역량을 강화하기 위하여 「직무스트레스 자기 관리를 위한 근로자용 지침(KOSHA GUIDE H-39-2011)」을 참고하도록 한다.
- (5) 관리감독자는 직무스트레스로 어려움을 겪는 근로자들이 조기에 근로자 건강센터, 정신보건센터 등을 통해 상담을 받을 수 있도록 연계체계를 마련해 두는 것이 필요하다.