



재해사례

호텔 종사자들의 권한 또는 능력을 넘어서는
압력이나 요구를 고객으로부터 받을 경우
직무스트레스 발생



직무스트레스 요인

- 대개 하루 종일 서서 고객을 응대하는 근무 여건
- 자신의 상황에 관계없이 자기 감정을 드러내지 않고, 고객에게 최상의 서비스를 하도록 요구받고 있고, 때때로 상사나 고객으로부터 종사자들의 권한이나 능력 밖의 압력이나 요구를 받는 상황
- 같은 일의 반복 등으로 인한 직무의 단조로움, 고객과 상사로부터 받는 압박감과 질책으로 인한 자율권 부족
- 직원 및 부서 간의 갈등, 역할 상의 갈등
- 비정규직, 구조조정 등으로 인한 실직 우려
- 상사나 동료 또는 고객으로부터 언어적, 신체적 폭력에 노출

호텔종사자 안전대책 및 수칙



일반 사항

- 휴게실과 휴식시간 제공
- 교대근무시 순환빈도가 안정적이고 예측 가능하도록 일정 편성
- 고용과 직무 불안정에 대해 상담하고 지원할 수 있는 고충처리위원회 운영
- 직원들 간에 다양하고 자유롭게 의사소통을 할 수 있는 기회 제공
- 업무에 대한 부담이 모든 직원들에게 고르게 배분되도록 노력
- 직무 및 자기계발을 위한 교육과 연수 기회 제공
- 종사자의 자율성을 최대한 보장, 업무 주도권 부여



고객과의 갈등예방과 해소

- 고객을 상대할 때 필요한 역할과 태도 및 책임을 명확히 하고, 이를 근로자의 교육에 포함
- 고객과의 갈등이 최소화될 수 있도록 계속 지도하고, 근로자가 일방적인 책임을 지지 않도록 분위기도 조성
- 필요시 모두가 볼 수 있는 장소에 서비스 원칙 안내문 게시
- 고객이 집중적으로 많은 시간대에는 추가인력을 충분히 활용하여 서비스의 질을 높이고 근로자의 심리적 부담과 사고 위험을 줄임



기타

- 근로자가 자신이 수행하는 업무에 대해 자긍심을 가질 수 있도록 존중하는 문화 정착
- 업무수행에 실질적인 도움과 감정적인 지원을 해 줄 수 있는 체계를 마련하고, 종사자들이 상호 유기적으로 작용할 수 있는 풍토 조성
- 스트레스로 어려움을 겪는 종사자가 직무스트레스에 대처하는 역량을 강화할 수 있도록 지원
- 직무근로자들이 조기에 근로자 건강센터, 정신보건센터 등을 통해 상담을 받을 수 있도록 연계체계 마련



참고 법령 및 작성 기준

- 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조 (직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치)
- KOSHA Guide H-86-2012 「호텔 종사자의 직무스트레스 관리 지침」

※ 해당 자료의 자세한 내용은 안전보건기술지침(KOSHA GUIDE)을 참고하시기 바랍니다.