

# 호텔의 ISRS 목적 및 진행 방법

웨스틴 조선폰텔 안전부장 장 혁

## 호텔의 ISRS 목적 및 진행 방법

The Purpose and methodology of  
ISRS Implementation in the hotel industry

장 력

(주)웨스틴 조선 호텔 안전 관리 부장

## 1. 서론 - 호텔 산업의 추세 ;

급속한 산업의 발전 속에 서비스업(도소매업, 통신, 운수, 금융, 보험, 병원 등)이 전체 산업에서의 기여도와 점유율이 점차 증대되는 것은 우리 나라뿐만이 아니라 세계 각국의 공통적 사항이다.

특히 요즘과 같이 '선진화'에서 '국제화', '국제화'에서 '세계화'로 변천하는 조류 속에서 서비스업중에서도 호텔 산업의 양적 팽창은 당연하다고 하겠다. 국경 없는(borderless) 무한경쟁(unlimited competition)의 세계화(globalization)시대를 사는 우리로서는 세계문화, 사회 발전에 기여하는 '세계인', 세계 자원활용의 극대화를 위한 '세계경영'에 우리가 적극적으로 참여하여 궁극적으로 '지구촌'의 번영에 참여하기 위해서는 우리 '안전 관리 분야의 기술'도 지금까지보다도 더욱 '국제화', '세계화'에 노력하여야 할 것이다.

## 2. 호텔업 안전 관리의 특성;

호텔 산업에서의 안전 관리는 제조업이나 건설업 등과는 달리 그 특징을 가지고 있다. 특히 불특정 다수의 고객을 항상 긴밀하게 접하고 있기 때문에 (시간적, 공간적으로) 안전에 관련되는 제반 법령과 각종 기술 표준의 준수는 물론 Loss Control 및 Risk Management 에 관한 제반 기법이 종합적으로 적절하게 활용되어야 한다.

더욱이, 서비스업이 양적으로 팽창할 뿐만 아니라 질적 경쟁이 점차 치열하여짐에 따라 상품과 서비스를 제공하는 호텔업에서의 고객과 종업원의 생명과 재산에 관한 안전 관리의 중요성은 더욱 관심의 대상이 되고, 비록 쉽게 보이지는 않지만 서비스 상품 중에서의 안전관리 서비스는 고객이 호텔 선택시 고려사항 중에 우선 순위로 하고 있다는 국제적 객관적 자료 분석을 보더라도 서비스의 품질 향상에 있어서 중요한 몫을 한다고 하겠다. 집떠나서도 집과 같이 (Home-away home) 가장 쾌적하고 안락하며 가장 안전한(most comfortable & safest)업무 장소 및 휴식 장소를 제공하는 (인간 욕구의 최고 최상의 장소와 시간과 식음료를 제공하는) 업종에 관한 안전 관리라고 하겠다.

## 3. 국내 호텔업계 사고의 사례

1971년 12월 25일 서울 D호텔의 가스 화재 사고로 288 명의 인명 피해(165명 사망),  
1974년 11월 3일 서울 D 호텔의 전기 합선 화재 사고로 123명의 인명 피해(88명 사망),  
1984년 1월 14일 부산 D 호텔의 석유 근로 화재로 118명 인명 피해(38명 사망)  
1993년 7월 서울 H 호텔의 보일러 폭발사고로 3명 중상 및 미 대통령과 그 일행 투숙예정 취소와 영업 정지, 시설 대 보수, 국제적 명예 실추 등으로 인한 실로 엄청난 피해 발생 등 등 여러 사례를 들 수 있겠음.

#### 4. 호텔업의 안전 관리(Safety & Security) 업무 분류;

호텔업의 안전 관리 업무는 소방 안전 (소방법), 산업 안전(산업 안전 보건법, 에너지 이용 합리화법, 고압가스 안전관리법, 도시가스 사업법, 전기 사업법) 위생 보건 안전 (공중 위생법, 식품위생법, 환경 보건법), 경비 안전, 차량 안전, 예비군/민방위 조직 운영 등으로 대별할 수 있다.

#### 5. 호텔 산업에 관련되는 각종 안전 관계 법의 목적;

<산업 안전 보건법> 산업 재해를 예방하고 쾌적한 작업 환경을 조성함으로써 근로자의 안전과 보건을 유지 증진함.

<소방법> 화재를 예방, 경계, 진압하여 국민의 생명, 신체 및 재산을 보호함으로써 공공의 안녕 질서의 유지와 복리 증진에 이바지함.

<에너지 이용 합리화법>  
열사용 기자재로 인한 위해를 방지하고, 국민 경제의 건전한 발전에 이바지함.

<고압 가스 안전 관리법>  
사용자의 이익을 보호하고, 공공의 이익과 안전을 확보함.

<전기 사업법>  
전기 사용자의 이익 보호와 공공의 안전을 확보함.

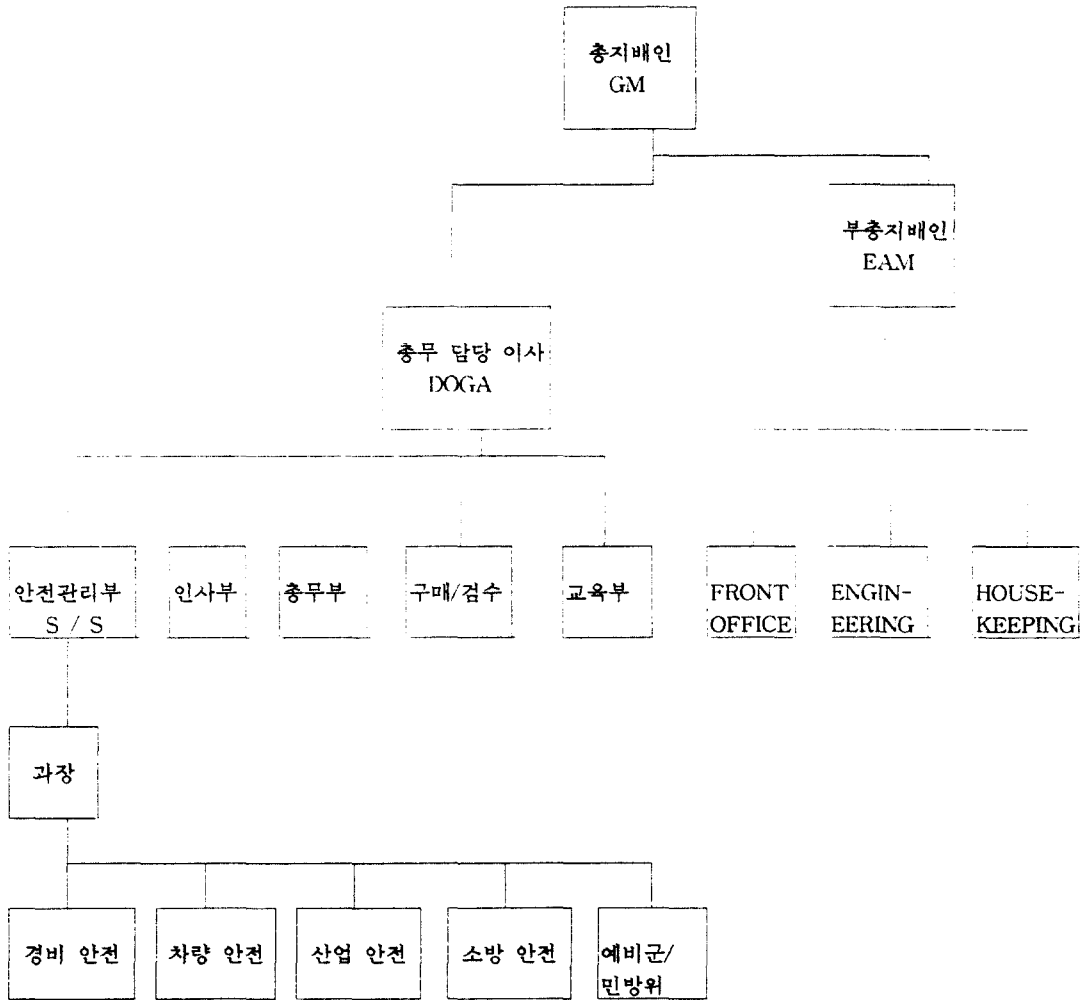
#### 6. 호텔업 안전 관리를 위한 조직;

호텔마다 그 안전 관리를 위한 경영 조직이 각각 달라 시설관리부서나 총무 부서에 소속되어 있는 경우도 있으나 역시 전문화(specialization)와 기술 축척 및 cross-check 등을 위하여서는 별개 조직을 하고 기술 요원화하는 것이 가장 바람직하다고 하겠다.

\* 호텔업 안전 관리를 위한 조직 사례(그림#1)와 손실관리위원회(그림#2)의 사례;

<그림 #1>

호텔 안전 관리 조직



## 7. ISRS 란?

The ISRS is a modern, internationally recognized auditing system for the analysis and evaluation of an organization's loss control program. This License agreement is available for companies with single locations, as well as for corporations with multiple sites.

The ISRS is for use only within the registered locations and may not be reproduced, stored in a retrieval system, or transcribed, in any form or by any means, without the prior written permission of the copyright owner, DNV-Loss Control Management.

Many of the more than 5500 companies using the ISRS have reported that after implementing the ISRS operating managers have more control, progressive change is more readily accepted, and overall morale improves. While no product can substitute for Genuine caring and concern, the ISRS is a tool which can help make the most of a dedicated loss control program.

The International Safety Rating System(ISRS) is a systematic, comprehensive audit of management's performance based on the safety program standards of organizational leaders. The audit includes 20 program elements or activities that are common to these programs. It is used in many countries for improving, petro-chemical, maritime, oil drilling, hospitality, etc.

The ISRS was developed after years of research which determined the kinds of safety/loss control activities utilized by major organizations worldwide to effectively prevent accidents and control losses. Continually updated, these activities are synthesized into twenty major elements and a number of subelements which should be objectively evaluated, to manage the development and control of loss prevention program.

The ISRS can be used to establish a safety/health program where non exists, identify strengths and weaknesses of an existing safety/health program of formal evaluation, and establish priorities for addressing identified program weaknesses.

The International Safety Rating System assists any organization to :

- \* Identify the work that must be done to develop a successful safety and health program.
- \* Set standards for the organization to accomplished the safety and health work that must be done.
- \* Measure the effectiveness of the program for all levels of the organization using an internationally recognized set of safety and health standards.
- \* Evaluate in a positive manner these measurements in a quantifiable and objective form.

- \* Commend and Correct your program successes and deficiencies by providing recognition, if desired, and by providing a road map to guide you on correcting your program deficiencies based on your needs.

## 8. ILCI 는?

In 1974 the Department of Insurance, School of Business Administration, Georgia State University sponsored the development of the Loss Control Program.

Subsequently, it leads to the formation of the International Loss Control Institute (ILCI) which is an independent body specializing in safety and loss control management training.

A considerable amount of safety program research & development was undertaken by the Institute on a continual basis with co-operation and consultation with other international safety organizations.

## 9. DNV란?

Det Norske Veritas(DNV) was established in 1864 as an independent, autonomous foundation to safeguard life, property, and the environment. A world leading consulting organization in the area of safety, quality, and the environment. DNV Loss Control Management Center in Singapore is staffed with well qualified and experienced safety/loss control consultants to provide safety management training, auditing, and consulting services to clients in the Asia Pacific region.

Modern safety and loss control management public training courses are available on a regular scheduled basis in most major cities in ASEAN. these are widely attended by key operating managers, supervisors and safety and health professionals. In-house courses can also be arranged.

In 1991 Det Norske Veritas Pte Ltd (Norwegian Company) acquired the ILCI. This leads to the setting up of Loss Control Management Centers in Houston, San Francisco, London, Oslo, Frankfurt & Singapore.

## 10. What is the Star Recognition Program?

Recognizing program accomplishment by awarding stars is a feature of the ISRS. There are 10 levels of recognition, 5 standard and 5 advanced, each progressively more difficult. This star rating, copyrighted by the International Loss Control Institute, has proven fully adaptable to all kinds of industries. Since its inception in 1977, the ISRS and its associated recognition program through the awarding of stars, has proven extremely successful in the reduction of accident frequency, compensation costs, and property damage while improving profitability in a wide array of industries.

## 11. Program Objectives

The primary objective of conducting an audit using the International safety Rating System is to determine the loss control effectiveness of a company's safety activities as measured against a set of internationally accepted criteria. Additional objectives of using the ISRS include:

1. to provide a system to objectively measure and quantify work being done to manage the control of loss.
2. To provide a system to guide the development of an effective safety program.
3. To provide a complete or total systematic approach, rather than a segmental approach, to safety and health management.
4. To identify the majority of exposures to injury, illness, fire and property damage loss.

## 12. ISRS Targets for Control

1. The prevention and control of occupational injury and illness.
2. The prevention and control of fire and explosion.
3. The prevention and control of accidental damage to tools, equipment, materials, and buildings.
4. The prevention and control of production delays and interruptions due to all types of accidents.



### **13. ISRS PROGRAM ELEMENTS**

1. Leadership and administration
2. Management training
3. Planned inspections
4. Task analysis and procedures
5. Accident/incident investigation
6. Task observation
7. Emergency preparedness
8. Organizational rules
9. Accident/incident analysis
10. Employee training
11. Personal protective equipment
12. Health control
13. Program evaluation system
14. Engineering controls
15. Personal communications
16. Group meetings
17. General promotion
18. Hiring and placement
19. Purchasing controls
20. Off-the-job safety

### **14. Conducting Interviews with Knowledgeable People**

The auditor(s) conduct interviews with people knowledgeable of the organization's safety and health program to identify activities allegedly in place at the audited unit. These interviews consist of a dialogue utilizing the questions in program elements of the ISRS. Respondees should supply support documentation where appropriate.

Typical personnel interviewed to identify alleged program activities usually include but are not limited to the:

1. Safety/Loss Control Manager.
2. Industrial Hygienist.
3. Occupational Health Nurse or Physician.
4. Fire Specialist.
5. Maintenance Manger.
6. Employee Training Coordinator.
7. Human Resources/Personnel Manager.

8. Senior Operating Manager(several, if appropriate).
9. Engineering Manager.
10. Purchasing /Procurement Manager.
11. Environmental Protection Engineer.
12. Emergency Response Coordinator.
13. Program or Element Leaders.

## 15. Verification of Information

There are three major methods of checking the actual existence and effectiveness of the alleged program activities: 1. Record checks, 2. On-site interviews with all levels of employees and 3. Physical conditions sampling. In this regard, in-depth record checks should be performed during the presentation of ISRS questions, however often times record checks have to be carried out in the field as well. Responses to questions can also be substantiated by interviews with employees at appropriate levels and/or through physical conditions verifications.

## 16. 호텔의 ISRS 추진 절차

1. Statement of commitment
2. Coordinator designation
3. Team selection
4. Familiarization/pencil audit/evaluation
5. Goal setting
6. Timeframe
7. Documentation

## 17. 국내외 안전 관리 활동 평가 기준서의 비교

1. ISRS - 20 개 항목 (지휘 및 행정, 관리 감독자 교육 등)
2. Westing house - 6개 항목 (조직과 관리 25%, 위험 관리 20%, 산업 보고 20%, 교육 훈련 15%, 동기 부여 10%, 보고서 통계 10%)
3. 한국 산업 안전 공단 - 5개 항목 (조직 활동 160, 유해 위험 요인 관리 170, 교육 훈련 120, 동기 부여 홍보 90, 재해 통계 60)
4. 대한 산업 안전 협회 - 11개 항목 (안전 관리 방침, 안전 관리 조직, 등)

## 18. 결 론

1. 우리의 서비스 시장은 이미 자유화되어 있거나 우리 스스로 필요한 분야를 중심으로 개방하여야 하는 시점에 있다. 또한 우리의 호텔 산업이 80년 역사를 가지고 있는 점에서 호텔 서비스 산업의 발전과 서비스 품질을 향상시켜 세계 최고 최상의 호텔이 되도록 노력하는 과정에서 국제 안전 등급 심사제 (ISRS)의 도입은 당연한 것이며 오히려 늦은 감이 있다.
2. 우리 나라 전산업계에서 수용하여 안전 관리 활동에 발전을 꾀하여야 할 것이며
3. 화재 소방 안전 기술 분야에서도 국내외적으로 인정받을 만한 Fire Protection Rating System 을 내무부, 화재 소방 학회, 화재 보험 협회, 소방 안전 협회가 공통으로 개발 하였으면 한다.

## 19. 참고 문헌

1. "Modern Safety Management", Training Course Manual(DNV)
2. "Accredited Safety Auditors" Training Course Manual within ISRS(DNV)
3. ISRS Introduction, Working copy, Guidelines, Physical conditions & Guide for inspections(DNV)
4. Loss Control Manual (The Westin Hotels & Resorts)
5. 안전 보건 활동 평가표 작성 방법 (한국 산업 안전 공단)
6. 산업 안전 활동의 분석 평가 (대한 산업 안전 협회)
7. 호텔 용어 사전 ((주) 조선포텔)
8. 호텔 등급 평가표 (교통부)