

호텔업 종사자의 안전작업

대한산업안전협회 서울지역본부 진영식 과장



1. 호텔 정의

일정한 지불 능력이 있는 사람에게 숙소와 식음료를 제공할 수 있는 시설을 갖추고, 사회의 공공 사업체로서의 사명을 다하는 서비스 업체

※ 업종은 한국산업표준분류에 의하여 음식숙박업으로 분류

2. 우리나라 호텔의 발달

옛날	주막, 객사, 원, 역, 여각, 객주
대불호텔	우리나라 최초의 호텔(1889)
손탁호텔	근대호텔의 효시(1902)
조선호텔	현대적인 대형호텔(1914)
반도호텔	일본인 노구찌에 의해 세워진 8층규모 현대식 호텔(1936)
부산동래호텔	우리나라 민영 호텔의 선구자(1962)

1986 서울아시안게임, 1988 서울올림픽 같은 국제적인 행사 준비를 위하여 스위스 그랜드 호텔, 인터콘티넨탈 호텔, 라마다 르네상스 호텔, 롯데월드 호텔 등 대형 호텔 건립

3. 호텔의 등급분류

규모별

소규모 호텔 : 객실 100개 이하

중규모 호텔 : 객실 100개 ~ 300개 이하

대규모 호텔 : 객실 300개 이상

※ 관광진흥법시행령에 의한 등급별 구분은 호텔의 서비스 상태, 전기-통신시설, 소비자 만족도, 주차시설 등 여러 가지 항목으로 나누고 점수를 매겨 합산한 결과에 따라 등급을 결정

등급별

특1급 : Supre delux(무궁화 5개)

특2급 : Delux(무궁화 4개)

관광1급 : First class

관광2급 : Second class

관광3급 : Third class

4. 호텔업의 특징

호텔의 단순한 사전적인 의미는 숙박 시설, 저택 등이지만 오늘날 환산업(Hospitality industry)의 통칭에 포함되어 총체적인 의

미로 사용되고 있다.

웹스터 사전(Webster's dictionary)에서는 'A place of shelter and rest for travellers' 즉, 여행자를 위한 휴식 및 은신처를 제공하는 곳으로 규정되어 있다.

일반적으로 호텔은 방문객에게 숙박이나 식사, 음료, 부대시설을 제공하고 그 서비스의 대가로 일정한 비용을 받는 곳이다. 숙박과 식사를 제공하는 시설은 병원, 기숙사 등도 있으나 호텔의 주요설립 목적이 숙식과 부대시설을 제공한다는 점에서 엄연히 구분된다.

호텔은 국내·외적인 거래상당 및 각종집회와 회의가 이루어지고 공연, 전시회 등이 개최되어 그 지역사회의 사교중심지라고 할 수 있다. 대부분의 호텔은 레스토랑, 바, 세탁실, 헬스클럽, 미용실, 선물코너, 비즈니스 센터와 같은 부가적인 서비스를 제공한다.

따라서 호텔업에서는 다양한 업무가 이루어지고 있고 직종에 따라 전문화된 인력을 가지며, 프런트 직원, 벨 보이, 주차 요원, 세탁소 직원, 청소부, 주방과 레스토랑 직원, 사무직원 등을 포함한다.

호텔업의 특성은 서비스를 주요 목적으로 하며, 생산과 소비가 동시에 발생한다는 점이다.

때문에 손님이 머무르는 동안 밤낮의 구분 없이 편의를 제공해야 하기 때문에 일반 생산업과 같은 체제를 갖출 수 없다. 산업안전보건에 관련한 호텔업의 특성은 다음과 같다.

가. 휴무가 없다.

나. 성수기와 비수기의 격차가 심하다.

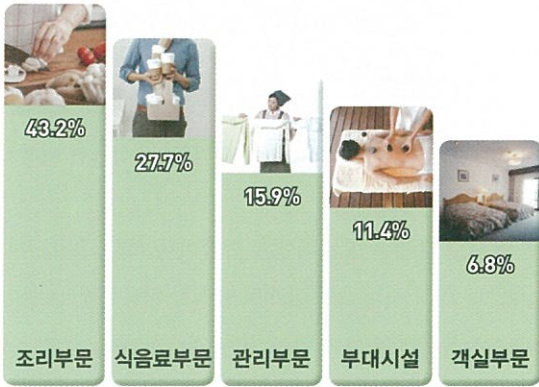
다. 생산과 소비의 동시성으로 재고가 없다.

라. 인적서비스의 의존성이 높다.

마. 교대근무를 한다.

5. 재해발생현황

호텔업의 재해는 조리부문에서 43.2%로 가장 많이 발생되고 있다. 그 뒤는 식음료 부분, 관리 부분, 부대시설, 객실 부분 순이다.



6. 위험요인 및 예방대책

가. 프런트

(1) 작업내용

고객의 숙박관계 업무 일체를 담당, 호텔의 관문 역할

(2) 위험요인

- ① 장시간 서서 작업
- ② 반복적인 업무 및 부적절한 작업 자세
- ③ 다리, 발 및 허리에 부담, 질환 발생

(3) 예방대책

- ① 과도한 허리 굽힘을 최소화하기 위하여 데스크와 모니터의 높이 조정
- ② 장시간 서 있는 충격을 완화하기 위하여 내충격성 매트 또는 두꺼운 카펫 사용
- ③ 휴식시간의 적절한 분배

나. 도어맨

(1) 작업내용

고객의 영접, 환송 및 차량정리

(2) 위험요인

- ① 장시간 서서 근무
- ② 다리, 발 및 허리에 부담, 질환 발생
- ③ 차량 진입 시 충돌

(3) 예방대책

- ① 휴식시간의 적절한 분배
- ② 장시간 서 있는 충격을 완화하기 위하여 내충격성

매트 설치

- ③ 차량 정차 위치 지시 및 정차 확인

다. 벨 보이

(1) 작업내용

고객의 화물 운송

(2) 위험요인

- ① 부적절한 자세에서의 과도한 중량물 들기 및 내리기
- ② 차량 프레임 및 문 등에 신체 충돌

(3) 예방대책

- ① 차량의 정지 상태 확인
- ② 적절한 들기 및 운반방법 교육, 장비 구비
- ③ 장거리 운반 시 Trolley 사용

라. 룸메이드

(1) 작업내용

침구정리, 욕실 및 깔개(Rug) 청소, 가구닦기 및 세탁물 운반

(2) 위험요인

- ① 반복적인 침대 들기 및 과도한 허리 굽힘
- ② 청소작업 시 과도한 허리 굽힘 및 반복작업
- ③ 욕실 바닥에서의 전도
- ④ 카트 이동시 전도 및 충돌

(3) 예방대책

- ① 침대 각 모서리에서 무릎을 꿇고 작업
- ② 사용하기 쉽고 가벼운 진공청소기 사용
- ③ 출입 전 욕실 바닥상태 확인 및 미끄럼방지제 사용 (코팅방식)
- ④ 과도한 적재 금지 및 서행운행

마. 린넨

(1) 작업내용

세탁물 세탁·건조, 다림질 및 분류, 운반

(2) 위험요인

- ① 반복적인 작업 및 팔 뻗침
- ② 과도한 손목 사용
- ③ 중량물 운반

(3) 예방대책

- ① 길이 조절이 가능한 행거 설치
- ② 작업시간의 적절한 분배
- ③ 규칙적인 휴식 및 작업 전 스트레칭 실시
- ④ 근골격계질환 예방 교육

바. 연회

(1) 작업내용

연찬 장소의 테이블, 의자, 기타 장비 배치

(2) 위험요인

- ① 부적절한 자세에서의 무거운 테이블 · 의자 들기, 내리기
- ② 짧은 시간 동안 테이블 배치를 해야 하기 때문에 불안정한 행동 유발
- ③ 테이블 · 의자 낙하에 따른 위험

(3) 예방대책

- ① 이동운반용 기구 사용
- ② 공동 운반작업 준수(2인 이상)
- ③ 충분한 세팅시간 부여
- ④ 테이블 · 의자 적재 시 별도의 장소에 일정한 높이로 보관

사. 서빙

(1) 작업내용

Tray에 음식접시, 음료컵, 은기물류 등을 운반

(2) 위험요인

- ① 반복적인 Tray 들기 및 부적절한 자세
- ② 허리, 어깨 및 손목 등에 질환 발생 위험

(3) 예방대책

- ① 한 번에 많은 접시 운반 금지
- ② Tray를 몸에 가깝게 해서 운반
- ③ 많은 양의 음식접시를 운반할 경우 가능한 카트를 사용하여 운반

아. 조리

(1) 작업내용

식자재 준비, 요리, 운반

(2) 위험요인

- ① 장시간 선 상태에서의 반복작업
- ② 바닥의 물기로 인한 전도
- ③ 조리기구, 칼에 의한 베임, 절단
- ④ 뜨거운 설비, 증기, 기름에 의한 화상
- ⑤ 가스누설 시 화재, 폭발

(3) 예방대책

- ① 골절기 날에 방호덮개 설치
- ② 재료분리 시 안전화, 보호장갑 착용
- ③ 주방 바닥의 수시 청소 실시(미끄럼방지)
- ④ 고온의 물 취급 시 공동작업 실시/주변 통제
- ⑤ 가스사용시설은 정기적으로 누설 여부 점검

자. 세척

(1) 작업내용

주방기물 · 식기류 세척, 운반 및 정리정돈

(2) 위험요인

- ① 부적절한 자세 및 손과 손목의 비틀림
- ② 칼, 포크 등 기물류 세척 시 베임, 찔림
- ③ 세척제의 피부접촉
- ④ 바닥 또는 계단에서의 전도

(3) 예방대책

- ① 업장 주방별 작업자의 순환근무
- ② 기물류 등 중량물은 Trolley 사용 운반
- ③ 세척제, 소독제 사용 시 보호장갑 착용
- ④ 주기적인 바닥 청소

차. 시설관리

(1) 작업내용

호텔 건물, 기계, 전기, 통신, 목공, 도장 등 시설 유지 및 보수

(2) 위험요인

- ① 시설물 보수작업 시 추락, 감전, 전도
- ② 회전체, 끼임점에 협착
- ③ 이동식사다리에서의 추락, 전도
- ④ 용접작업 시 화재

⑤ 중량물 운반, 부적절한 자세로 인한 근골격계질환

(3) 예방대책

- ① 위험장소 내 방호조치 및 보호장구의 착용
- ② 시설물 보수 시 적정인원 배치
- ③ 표준작업안전수칙 제정, 이행
- ④ 작업계획서·작업지시서 활용
- ⑤ 안전의식 강화를 위한 안전교육 실시

(2) 발생원인

- ① 장시간 허리를 구부리는 작업
- ② 세탁물 박스에 손잡이가 없어서 무리한 동작 발생
- ③ 스트레칭 및 체조 미실시

(3) 예방대책

- ① 장시간 허리를 구부리지 않고 작업하도록 보조 도구를 사용하거나 작업 자세를 바꿈
- ② 세탁물 전용 운반 박스를 만들고 손잡이를 부착
- ③ 작업시작 전과 후 지속적인 스트레칭 또는 체조 실시
- ④ 무거운 물건은 나눠들거나 2인1조 또는 가능한 대차를 사용함

7. 재해사례

가. 식자재 운반카트 이동 중 손 끼임



(1) 개요

급식조리실에서 운반대차를 사용하여 이동 중 측면의 고정설비에 손이 협착되어 골절

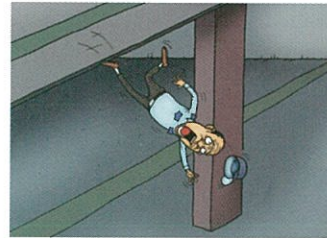
(2) 발생원인

- ① 조리실 내 이동통로 협소
- ② 운반대차 손잡이 미부착으로 위치 조정 곤란

(3) 예방대책

- ① 충분한 안전 이동통로 확보
- ② 주요 통행로 상의 장애물 제거 및 바닥 물기 제거 실시
- ③ 손잡이가 달린 안전한 운반대차 사용

다. 주차기 내부 점검 중 바닥으로 떨어짐



(1) 개요

주차장에서 주차관리원이 기계식 3단 왕복 주차기가 작동하지 않아 보수하기 위하여 지하 3층 기계실 통로를 이용해 주차기 내부로 들어가 주차기를 확인하던 중 약 3m 높이에서 바닥으로 떨어짐

(2) 발생원인

- ① 주차기 내부 출입을 위한 관계자의 출입금지 제한 미흡
- ② 정기적인 유지보수 및 관리 미흡
- ③ 위험 장소 출입 시 개인보호구 지급 및 착용 미실시

(3) 예방대책

- ① 주차기 내부 구조를 알 수 없는 떨어질 위험이 있는 작업장소에 관계자의 출입제한
- ② 평상시 주차기의 정기적인 유지보수 및 관리 철저
- ③ 떨어질 위험이 있는 장소에는 안전모, 안전대 등의 개인 보호구 착용 ☺

나. 세탁 작업 중 요통 발생



(1) 개요

세탁작업 중 세탁물을 들어 올리는 과정에서 요통 발생