

KOSHA GUIDE

H - 29 - 2011

음식서비스 종사자의 직무스트레스
예방 지침

2011. 12.

한국산업안전보건공단

안전보건기술지침의 개요

○ 작성자 : 부산대학교 강동묵, 연세원주의대 고상백, 연세원주의대 장세진

○ 제·개정 경과

- 2011년 11월 산업보건관리분야 제정위원회 심의(제정)

○ 관련규격 및 자료

- KOSHA CODE H-42-2006, 직무스트레스요인 측정지침
- KOSHA CODE H-49-2008, 교대작업자의 보건관리지침
- KOSHA GUIDE G-5-2009, 사고조사에 관한 안전가이드
- 보건관리자용 직무스트레스 관리 매뉴얼, 한국산업안전보건공단, 2003

○ 관련법규·규칙·고시 등

- 산업안전보건법 제5조(사업주의 의무)
- 산업안전보건법 시행령 제3조의7(사업주 등의 협조)
- 산업안전보건기준에 관한 규칙 제79조(휴게시설)
- 산업안전보건기준에 관한 규칙 제80조(의자의 비치)
- 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치)
- 고용노동부 고시 제2010-35호(사업장에서의 근로자 건강증진활동 지침)

○ 기술지침의 적용 및 문의

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

공표일자 : 2011년 12월 26일

제 정 자 : 한국산업안전보건공단 이사장

음식서비스 종사자의 직무스트레스 예방 지침

1. 목 적

이 지침은 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조 “직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치”에 의거 음식서비스에 종사하는 근로자의 직무스트레스를 예방하고 관리하는 사항을 정함을 목적으로 한다.

2. 적용범위

이 지침은 음식서비스 종사자를 고용한 사업장에 적용한다.

3. 용어의 정의

(1) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

(가) “음식서비스 종사자”라 함은 한국표준직업분류의 정의에 따라 상업적으로 운영하는 요식업소, 클럽, 선상 및 열차 내에서 음식료품을 제공하는 근로자를 말한다.

(2) 그 밖에 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 이 지침에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 산업안전보건법, 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙 및 안전보건규칙에서 정하는 바에 의한다.

4. 음식서비스 종사자의 직무스트레스 요인

4.1 물리적 환경

(1) 음식서비스 종사자는 장시간 서서 일하며, 휴식공간이 없다.

- (2) 뜨거운 음료나 국 등을 엮지르면 피부에 화상을 입을 수 있다.
- (3) 깨진 유리컵 등으로 인해 손상을 입을 수 있다.
- (4) 음식과 식기가 올려진 식판을 나르고 식탁의 정리를 위해 허리를 구부리고, 닦으며 각종 식자재를 옮기는 일을 하기 때문에 근골격계질환 발생 위험이 높다.
- (5) 간접흡연에 노출 될 수 있다.

4.2 직무요구

- (1) 친절하게 고객의 요구에 응해야 하므로 감정 노동의 강도가 높다.
 - (가) 직접 고객을 접대하기 때문에 음식의 질, 음식이 늦게 나오는 것에 대한 불평 등 스트레스에 노출되기 쉽다.
 - (나) 고객의 유형과 기대를 판단하고, 고객의 욕구가 무엇인지를 정확히 알기 위한 정신적인 긴장이 필요하다.
 - (다) 취객을 상대하기도 하고, 고객에 의한 폭력과 괴롭힘에 노출될 수 있다.
- (2) 음식 운반도구를 능숙하게 다루고, 민첩하고 신속해야 하며, 동료와 보조를 맞추어야 하므로 정신적인 긴장이 된다.
- (3) 음식서비스 종사자는 청결하고 정돈된 느낌, 식사하고 싶은 분위기를 유지하기 위하여 자신의 신체와 복장을 관리해야 한다.
- (4) 예측하기 어려운 다양한 상황과 요구에 대처해야 한다.
- (5) 대부분 여성 근로자로서 직장과 가정을 양립하는 부담이 있다.

4.3 직무자율

- (1) 의사결정 권한이 없다.
- (2) 시간당 작업량 등을 스스로 조절하기 어렵고 특히 식사시간 등 고객이 몰릴 때는 손님 개개인에게 충분한 시간과 노력을 쓸 수 없다.
- (3) 음식점을 드나드는 사람의 정도와 물건의 드나드는 양의 정도에 따라 작업량과 노동 강도가 크게 변화하는 등 업무 예측이 불가능하다.

4.4 관계갈등

- (1) 고객을 한 사람이 처음부터 끝까지 접대하는 것이 아니므로 동료와 호흡을 맞춰가면서 업무량이나 일의 순서를 조율을 해야 하기 때문에 동료들 간에 갈등이 생길 수 있다.
- (2) 음식서비스 업무는 사업주와 근로자로만 이루어진 것이 아니라 고객이라는 다른 요소가 개입하여 상호작용한다. 근로자는 관리자의 통제를 받으며 고객의 요구에 응하는 업무도 수행하므로 관리자와 갈등이 생길 수 있다.

4.5 직무불안정

- (1) 실직에 대한 염려가 있다.
- (2) 비정규직으로 일하는 것에 대한 부담이 크다.
- (3) 낮은 호봉과 임시직으로 고용이 불안정하다.

4.6 조직체계

- (1) 직급에 따라 작업이 분배되며 종업원과 각자에게 분배된 작업에 위계가 존재한다.
- (2) 고객의 요구와 취향은 다양하며 서비스 작업 전체를 체계화 하는 것이 어렵기 때문에, 관리자들은 보상과 처벌을 통해서 근로자를 통제한다.

4.7 보상 부적절

- (1) 생산성을 구체적으로 측정하기 어렵고, 작업내용이나 숙련도에 따라서 보상이 결정되지 않는다.
- (2) 비정규직으로 적절한 보상이 이루어지지 않을 수 있다.
- (3) 장기 근속하여도 직급이나 호봉체계가 없는 지위로 머무르고 있다.
- (4) 존중받는 업무가 아니며, 자기 개발과 발전을 기대하기 어렵다.
- (5) 장시간 저임금 노동으로 특징지을 수 있다.

4.8 직장문화

- (1) 여성의 경우에 성차별을 받을 수 있다.
- (2) 음식점의 고객은 서비스 직원의 사소한 불친절에도 민감하게 반응 할 수 있다.

5. 직무스트레스 관리

음식서비스는 가장 직무스트레스가 높은 직업군에 포함되므로 그 관리 방안의 마련이 시급하다.

5.1 조직적 관리방안

- (1) 휴식 공간 마련
 - (가) 근무 중 휴식을 취할 수 있는 공간을 마련한다.
 - (나) 가능하면 고객과 분리된 공간을 마련하여 육체적, 감정적으로 지친 근로

자들이 재충전을 할 수 있도록 한다.

(3) 의사소통 창구 마련

사업주나 관리자는 의사소통을 할 수 있는 방법을 마련하고, 근로자들의 심리상태, 감정 상태를 파악하고 있어야 한다. 회식 기회를 제공하여 상사, 동료, 부하직원들과 소통할 수 있는 기회를 제공한다.

(4) 고객의 불만에 대한 대응

(가) 고객의 무리한 요구나 근로자와의 언쟁을 피하기 위하여, 필요할 경우 모두가 볼 수 있는 장소에 서비스 원칙 안내문을 게시한다.

(나) 불만을 제기한 손님에 대해서는 가급적 그 문제와 연관되지 않은 다른 종업원이나 관리자가 직접 대응하도록 하여 감정적 손상이 일어날 수 있는 상황을 피한다.

(5) 직업에 대한 미래

고용안정과 호봉 등을 인정하여 장기근속에 대한 보상을 받을 수 있도록 한다.

(6) 업무의 적정 배분

(가) 인력 배치를 적절히 조정하여 업무에 대한 부담이 근로자에게 고르게 배분되도록 한다.

(나) 고객이 집중적으로 많은 시간대에는 추가인력을 충분히 활용하여 서비스의 질을 높이고 근로자의 심리적 부담과 사고 위험을 줄인다.

(7) 참여 기회 제공

업무를 수행함에 있어 자신의 직무와 업무 수행에 영향을 미치는 조치나 결정에 대해 근로자가 의견을 낼 수 있는 기회를 제공한다.

(8) 역할과 책임의 명확화

고객을 상대할 때에 필요한 역할과 태도 및 책임을 명확히 하고, 이를 근로자의 교육에 포함한다.

(9) 존중

근로자가 자신이 수행하는 업무에 대해 자긍심을 가질 수 있도록 존중한다.

(10) 지지 체계 마련

근무 장소에서 업무를 수행하는데 실질적인 도움과 정서적인 지원을 해 줄 수 있는 체계를 마련하고, 상호 작용할 수 있도록 한다.

(11) 신체적 부담 경감

사업주는 근골격계부담작업에 근로자를 종사하도록 하는 경우에는 매 3년마다 정기적으로 유해요인조사를 실시하여야 하며 유해요인조사 실시는 「근골격계 부담작업 유해요인조사 지침(KOSHA GUIDE H-9-2011)」을 참조한다.

(가) 사업주는 근골격계부담작업 유해요인조사 결과 근골격계질환이 발생할 우려가 있을 경우 근골격계질환 예방·관리 정책수립, 교육 및 훈련, 의학적 관리, 작업환경개선활동 등 근골격계질환 예방활동을 체계적으로 수행하도록 권장한다. 이 경우 「사업장 근골격계질환 예방·관리 프로그램(KOSHA CODE H-31-2003)」을 참조한다.

(나) 사업주는 근골격계질환 조기발견, 조기치료 및 조속한 직장복귀를 위한 의학적 관리를 수행하도록 권장한다. 이 경우 사업장의 「근골격계질환 예방을 위한 의학적 조치에 관한 지침(KOSHA CODE H-43-2007)」을 참조한다.

(12) 감정 노동에 대한 대책

(가) 감정노동에 따른 직무스트레스를 줄일 수 있도록 조직차원에서 다양한 기제를 마련한다.

(나) 「감정노동에 따른 직무스트레스 예방 지침(KOSHA GUIDE H-34-2011)」을 참조한다.

5.2 지역사회 자원을 이용한 직무스트레스 관리

(1) 음식 서비스 업종은 소규모인 경우가 많아 직무스트레스 관리를 자체적으로 하기가 어렵기 때문에 지역사회의 산업안전보건지도원, 보건소, 정신보건센터 등과 연계하여 지원을 받는다.

(2) 음식 서비스 업종 단체를 통하여 각 지역의 대학병원 급의 산업의학과와 연계하여, 근로자나 관리감독자에 대한 체계적인 교육 등 업종별 관리를 도모한다.

5.3 개인적 관리방안

사업주는 조직적 관리방안 및 지역사회 자원을 이용한 관리방안과 함께, 근로자들이 직무스트레스에 대처하는 역량을 강화하기 위하여 「직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침(KOSHA GUIDE H-39-2011)」을 참고하도록 한다.