

**2016년 안전보건활동**  
**근로자 건강증진활동 우수사례**

**2016. 07. 07**

**(주)호텔롯데**

# Contents

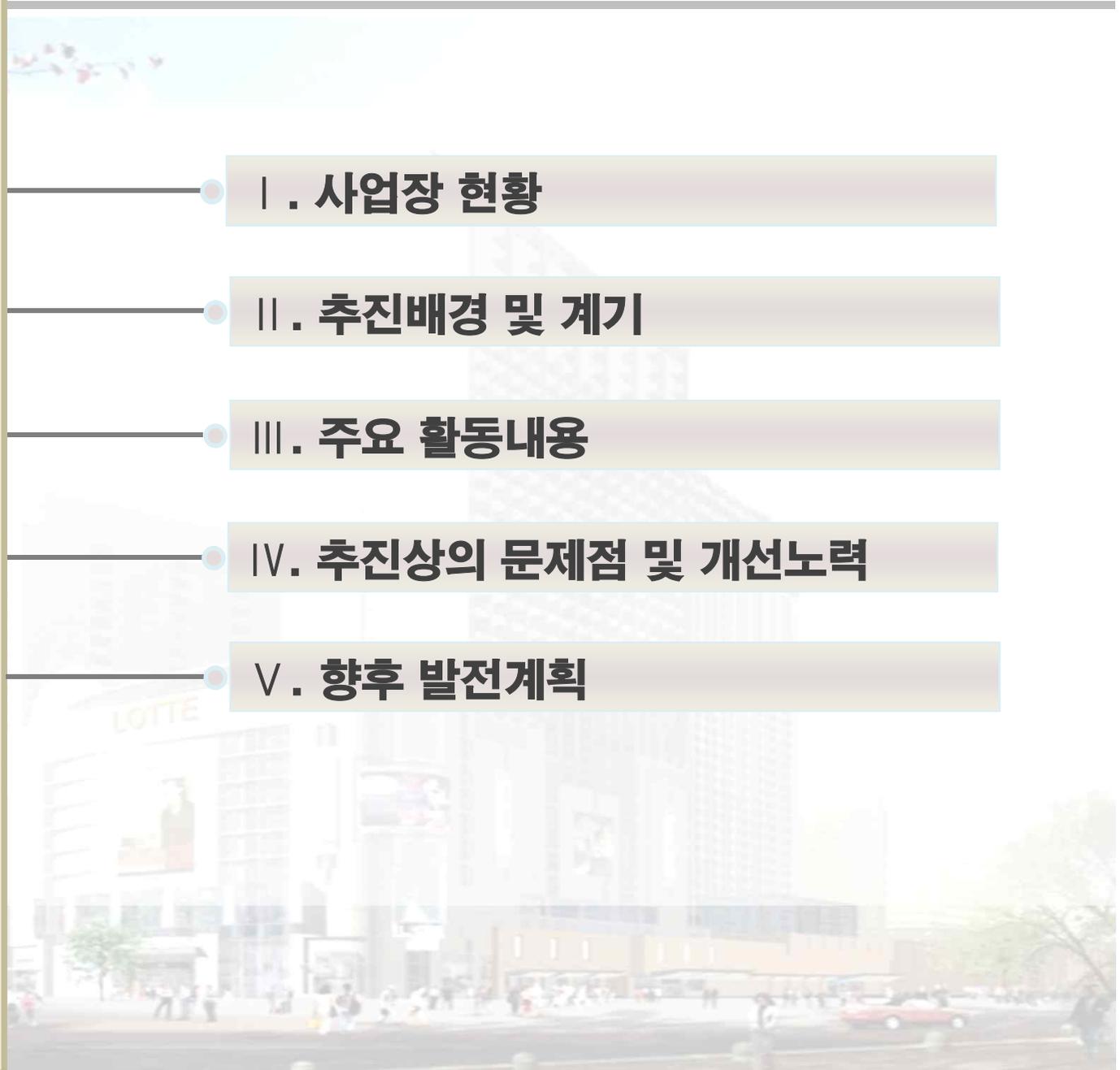
I. 사업장 현황

II. 추진배경 및 계기

III. 주요 활동내용

IV. 추진상의 문제점 및 개선노력

V. 향후 발전계획



# I . 사업장 현황



**총 13개의 호텔이 오픈(국내 5성급 호텔 5개, 시티호텔 7개, 라이프스타일호텔 1개) 하여  
국내 기업 중 가장 많은 호텔을 운영 중에 있음**

- 1988. 09  
롯데호텔 월드 개관

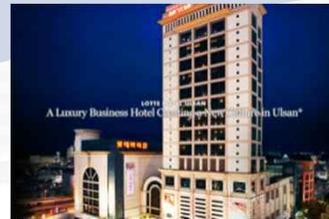


- 1979. 03 롯데호텔 서울 개관

- 2000. 04  
롯데호텔 제주 개관



- 1997. 03  
롯데호텔 부산 개관



- 2002. 09  
롯데호텔 울산 개관

- 2009. 04  
롯데시티호텔 마포 개관
- 2011. 12  
롯데시티호텔 김포 개관
- 2014. 02  
롯데시티호텔 제주 개관



- 2014. 03  
롯데시티호텔 대전 개관
- 2014. 07  
롯데시티호텔 구로 개관
- 2015. 06  
롯데시티호텔 울산 개관
- 2016. 01  
롯데시티호텔 명동 개관
- 2016. 01  
롯데호텔 L7명동 개관

모스크바 호텔을 시작으로, 우즈베키스탄, 베트남, 괌, 뉴욕에서 **6개의 해외 체인호텔을**  
**오픈 운영** 중에 있으며, 지속적으로 확장할 계획임

- 2013. 04  
롯데레전드호텔 사이공 개관



- 2014. 06  
롯데호텔 괌 개관



- 2015. 08  
롯데호텔 뉴욕팰리스 개관



- 2013.10  
롯데시티호텔 타슈켄트팰리스 개관



- 2014. 09  
롯데호텔 하노이 개관



- 2010. 09 롯데호텔 모스크바 개관

## 사업장 개요



사업장명	(주)호텔롯데 서울호텔
소재지	서울 중구 을지로 30
객실수	총1,120실 (본관 : 755실, 신관: 365실)
식음업장	본관 - 7개, 신관 - 2개
연회장	13개소
부대시설	비즈니스, 휘트니스 센터 등
본관	객실(7F~34F) 컨퍼런스 & 미팅룸(31F) 클럽 플로어 & 클럽 라운지 면세점 & 쇼핑 아케이드
신관	객실(15F~34F) 신관로비 & 라운지(14F) 컨퍼런스 & 미팅룸(14F) 클럽 플로어 & 클럽 라운지

**부속 건물**

	기계실	물탱크실
26F	사무실	
25F	사무실	
24F	사무실	
23F	사무실	
22F	사무실	
21F	사무실	
20F	사무실	
19F	사무실	
18F	사무실	
17F	사무실	
16F	사무실	
15F	S/C 직원식당	
14F	문화센터	
12F	관광식당가	
11F	관광식당가	
10F	면세점	
9F	매장	
8F	매장	
7F	매장	
6F	매장	
5F	매장	
4F	매장	
3F	매장	
2F	매장	
1F	매장	
B1F	매장	
B2F	주차장	
B3F	냉동, 변발전실	

**신관 건물**

	물탱크실	기계실	피난교
36F	기계실		
35F	식당		
34F	객실		
33F	객실		
32F	객실		
31F	객실(VIP룸)		
30F	객실		
29F	객실		
28F	객실		
27F	객실, 클럽라운지		
26F	객실		
25F	객실		
24F	객실		
23F	객실		
22F	객실		
21F	객실		
20F	객실		
19F	객실		
18F	객실		
17F	객실		
16F	객실		
15F	객실		
14F	로비		
12F	관광식당가	관광식당가	옥상, 기계실
11F	면세점	면세점	면세점
10F	면세점	면세점	면세점
9F	매장	매장	면세점
8F	매장	매장	매장
7F	매장	매장	매장
6F	매장	매장	매장
5F	매장	매장	매장
4F	매장	매장	매장
3F	매장	매장	매장
2F	매장	매장	매장
1F	매장	매장	매장
B1F	매장	매장	매장
B2F	주차장	주차장	주차장
B3F	주차장	주차장	주차장
	정화조		

**본관 건물**

	물탱크실	기계실	기계실	기계실
38F	식당			
37F	연회장, 식당			
36F	연회장, 식당			
35F	기계실			
34F	객실			
33F	객실(VIP룸)			
32F	객실			
31F	객실, 클럽라운지			
30F	객실			
29F	객실			
28F	객실			
27F	객실			
26F	객실			
25F	객실			
24F	객실			
23F	객실			
22F	객실			
21F	객실			
20F	객실			
19F	객실			
18F	객실			
17F	객실			
16F	객실			
15F	객실			
14F	객실			
12F	객실			
11F	객실			
10F	객실			
9F	객실			
8F	객실			
7F	객실			
6F	여행사, 대사관			
5F	기계실, 교육장			
4F	헬스클럽, 수영장			
3F	연회장, 기계실			
2F	연회장, 면세점			
1F	로비, 커피숍, 빠			
B1F	임대상가, 주방			
B2F	주차장, 종업원식당			
B3F	주차장, 보일러, 냉동, 변발전실			

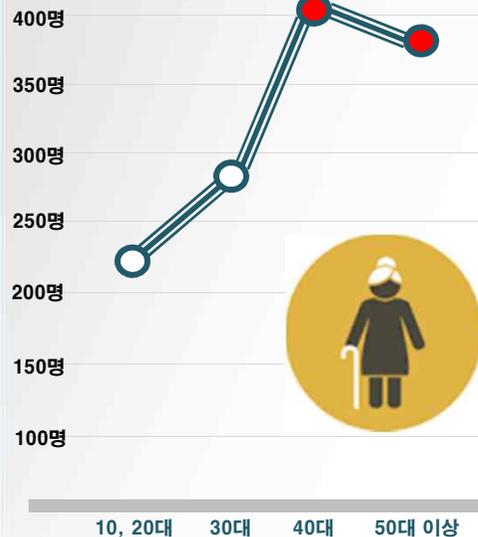


연결통로  
로비

# II. 추진배경 및 계기



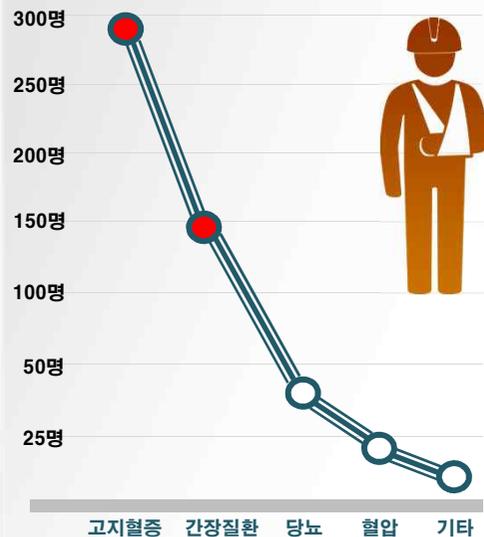
롯데호텔의 근로자 연령은?



총 근무자 1,251명 중 40대 이상의 **준고령자**는 전체의 약 **60%**인 약 750명

→ 근로자의 **고령화**로 인한 건강위험성 증가

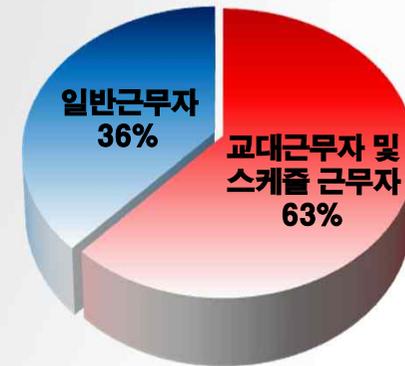
롯데호텔의 검진이상자는?



건강검진 결과 검진이상자 491명 중 **고지혈증과 간장질환**이 전체 질환의 **85%**

→ 과로, 스트레스, 운동부족, 과도한 음주, 고지방 및 인스턴트 음식 섭취 증가로 인해 질환 유발

롯데호텔의 근무유형은?



총 근무자 1,251명 중 **교대 근무자 및 스케줄 근무자**는 전체의 약 **63%**인 약 790명

→ 교대 및 스케줄 근무자가 많은 호텔 근무 환경 때문에 **지속적인 관리 필요**



# III. 주요 활동내용



## 감정노동 관련 진행 현황

감정

금연

대사

기타

### ▶ 대표적인 감정노동 피해사례

**1** 고객의 무리한 요구  
2012.10.27



**2** 호텔지배인 욕설 및 폭행사건  
2013.04.24



**3** 로비 오물 투척 사건  
2014.12.16



\* 근로자의 지속적인 피해 발생  
- 블랙컨슈머 등

### ▶ 힐링프로그램 운영(2015)

회기	내역	활동내용	비고
1회기	"반가워요"	■ 눈치개질으로 긴장감 완화 ① 프로그램 목적설명 ② 질문에 관한 소개 ③ 집단형 명상 및 기와 소개하기	명상, 예지
2회기	"친구야 놀자"	■ 가위바위보로 팀 결성하기 ① A4용지 놓기 방법을 통해 왼쪽도모하기 ② 그림대회(등대그리기, 달맞이꽃그리기, 등 보그그리기) or ③ 난화 상토 이야기 만들기	A4용지, 2인1조경우생, 팀명(2명중1인용지)
3회기	감정이 살아있는 길도 만들어주기	① 그림 표현을 통해 피로감에 대한 대처방법을 알아보기 ② 자신의 구체적인 감정과 관련된 현실 속에서 내면의 감정을 이해해 보자 ③ 소감 나누기	A4용지, 연필, 지우개
4회기	내 마음의 지도 만들기	■ 단련프로그램으로 편안한 감정을 가질 수 있도록 한다. ① 지도 보는 법에 자신의 행동에 영향을 미치는 감정, 생각, 기억, 신체감각을 표현 ② 그림제표와 이야기를 나눠 본다. ③ 소감 나누기	동일종이, 펜스켓 또는 크레파스
5회기	수용해 감정, 속어로 감정다루기	■ 단련프로그램으로 편안한 감정을 가질 수 있도록 한다. ① 4회기 진행순서 ② 해명할 질문 ③ 마음공감연습 ④ 소감 나누기	
6회기	함께 해결하자	① 세상에서 가장 무서운 도깨비 그리기 ② 팀원이 돌아가며 더 확대하여 잘 표현을 도모한다. ③ 형식 후 도깨비에 대한 이야기를 나눠 본다. ④ 소감 나누기	천지, 색연필, 파스텔
7회기	자랑스런 나	① 나의 진짜 칭찬 받기 ② 긍정적인 내용 글로 작성하기 ③ 글귀해두기 ④ 소감 나누기	색연필, 연필, 후스켓, 스토리이
8회기	변화한 나의 삶	① "말야말로 기쁨"편의집 나 ② 앞으로 변화하고 싶은 나를 표현하고 이야기 나누기 ③ 긍정적인 키워드로 소통하도록 한다. ④ 화가 줄리엔 힐링교 인사한다. ⑤ 수유자와 1인1 book 읽어준다	4월중이, 색연필, 줄리엔 힐링교 인사한다.

\* 고객접점 부서(30명 대상/8주)  
- 미술 치료 프로그램 등 진행

### ▶ 설문조사 실시(2016)

\* 힐링프로그램 진행 이후  
설문조사를 진행하는 등 노사  
관심도 증가

[12-1] 감정노동 설문조사 결과

연도	1인당 1개월 평균 근무 시간				고급서비스 제공 부서 근무 시간				고급서비스 제공 부서 근무 시간				고급서비스 제공 부서 근무 시간			
	월	2월	3월	4월	월	2월	3월	4월	월	2월	3월	4월	월	2월	3월	4월
15년	월	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%
	2월	41%	41%	41%	41%	41%	41%	41%	41%	41%	41%	41%	41%	41%	41%	41%
	3월	21%	21%	21%	21%	21%	21%	21%	21%	21%	21%	21%	21%	21%	21%	21%
	4월	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%
16년	월	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%
	2월	41%	41%	41%	41%	41%	41%	41%	41%	41%	41%	41%	41%	41%	41%	41%
	3월	21%	21%	21%	21%	21%	21%	21%	21%	21%	21%	21%	21%	21%	21%	21%
	4월	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%

\* 노동조합원을 대상 진행  
- 지속적인 관리 필요 결과 도출

“ 감정노동에 종사하는 근로자를 보호 할 수 있는 사업장의 분위기를 조성하고, 구체적으로 이를 개선하기 위한 방안을 마련하는 등의 필요성 인식 ”

## 감정노동 관련 힐링프로그램(미술심리치료) 운영

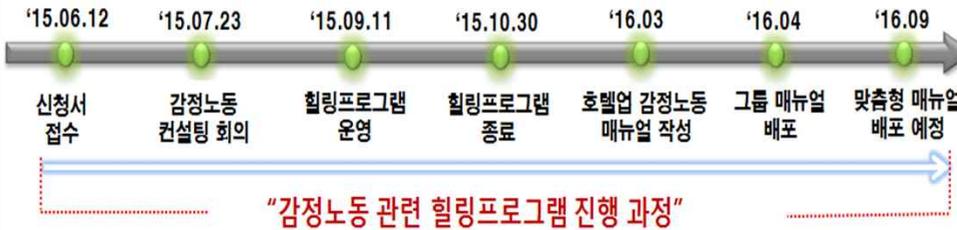
감정

금연

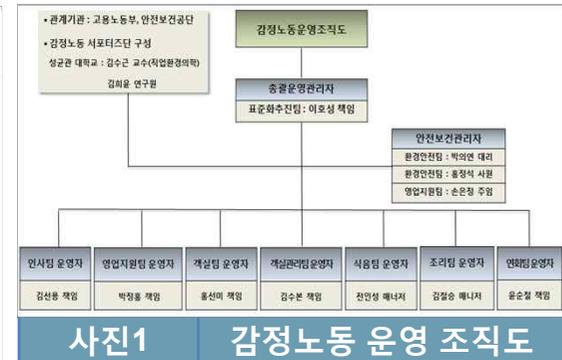
대사

기타

내용



- 2015. 06. 12 : 신청서 사전 접수(안전보건공단, 서포터즈단)
- 2015. 07. 23 : 감정노동 컨설팅 회의(감정노동 운영 조직 구성)
- 2015. 09. 11 : 힐링프로그램 운영(고객접점 부서 30명 선정 / 매주 금요일 진행)  
-1회: 반가워요, 2회: 친구야 놀자, 3회: 감정의 실타래 풀기, 4회: 내마음의 지도 만들기  
5회: 수용과 긍정, 6회: 함께 해결하기, 7회: 자랑스런 나, 8회: 변화된 나의 삶
- 2015. 10. 30 : 힐링프로그램 종료(만족도 조사)
- 2016. 03 : 호텔업 감정노동 매뉴얼 작성
- 2016. 04 : 그룹 감정노동 매뉴얼 작성 및 배포
- 2016. 09 : 롯데호텔 맞춤형 매뉴얼 배포 예정



2015년 고용노동부, 안전보건공단, 한국산업간호협회와 합동으로 운영 조직을 구성, 사업장에서 감정노동 관리의 필요성을 인식하는 계기를 마련하였고, 만족도 조사 결과 그룹보다 개인 프라이버시를 강조한 힐링쉼터(심리상담소) 운영을 선호함

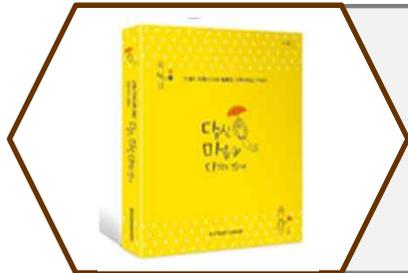
## 매뉴얼 제작 및 배포

감정

금연

대사

기타



### 그룹 감정 노동 관련 매뉴얼 배포

- 상황 별 대처요령을 작성하여 어떤 일을 당하든 당황하거나 개인적인 문책을 두려워하지 않고 회사생활을 할 수 있는 목적을 담은 매뉴얼(2016.04.20)



### 호텔업 매뉴얼 제작

- 2015년 진행한 힐링프로그램을 바탕으로 한국산업간호협회와 공동으로 호텔업 매뉴얼 제작(2016.03)  
→ 롯데호텔에 맞는 매뉴얼로 보완하여 배포 예정(2016.09)







## 맘스 복귀 프로그램

감정

금연

대사

기타

### ◎ 육아휴직에서 복귀한 직원들의 성공적인 업무 적응 지원

육아휴직 복귀자의 중도 포기를 줄임으로써,  
지속적인 여성인재 육성의 기반 마련



#### 운영 목적

- 일과 육아를 병행 할 수 있다는 자신감 함양 및 목표의식 고취
- 그룹 내 워킹맘들의 네트워킹 지원

#### 운영 내용

- 16시간(2일간) 외부강사를 초빙
- 육아 휴직 후 복직 초기에 내면적 갈등을 극복 할 수 있는 감성적이고 실용적인 프로그램 운영

## 리프레시 프로그램

감정

금연

대사

기타

### ◎ 근로자의 심신 회복 기여를 목적으로 운영

당해년도 연차휴가에 대해 리프레시 패키지로 이용 가능한 프로그램



#### 운영 목적

- 피로한 몸과 마음을 리프레시를 통해 활력을 주는 과정

#### 운영 내용

- 국내외 체인호텔을 대상으로 숙박 및 식음 서비스 등을 이용
- 오직 임직원만 누리는 특별한 혜택

## 직원지원 위원회 활동

감정

금연

대사

기타

### ⊙ 직원 소통 창구로써 직원 고충 및 불편사항을 신속히 처리

문제 미처리 시 노사협의회 및 산업안전 보건위원회를 통해 해결방안 모색



#### 중점 안전 접수 및 처리

- 직원고충 및 불편사항 테마별 설정
- 1분기 : 시설물, 2분기 : 업장 환경
- 3분기 : 직원복지, 4분기 : 직원안전보건

#### 업무 프로세스

안전 접수

안전 공유  
및 사전 개선

개선 작업에  
대한 부서별  
확인 및 개선

개선 완료  
통보 및  
의견 수렴

## 건강 및 웃음 특강

감정

금연

대사

기타

### ◎ 근로자의 감정 및 건강 대응력 강화를 위한 전직원 대상 특강

‘건강한 삶을 위한 자세’ (2016년)  
‘웃음으로 소통하라’ (2015년)



2016년

- 건강에 대한 관심 증가로 인한 특강 진행
- 교육자 : 프렌닥터내과의원 원장 (남재현 박사)

2015년

- 근로자의 감정노동에 대한 관심으로 인한 특강 실시
- 교육자 : 남부대학교 김영식 웃음박사

## 신뢰와 협력의 창조적 노사문화

감정

금연

대사

기타

### ◎ 문화체험 및 행사를 통한 재충전

- 근로자의 문화활동을 위하여 영화 관람 진행
- 임직원의 단합과 협력을 위해 북한산 둘레길 걷기 행사 진행

#### 문화체험



- 1, 2, 3차에 걸쳐 전직원 참여
- 파트너사 전직원 참여를 통한 단합 효과

#### 임직원 북한산 둘레길 걷기



- 1, 2, 3차에 걸쳐 전직원 참여
- 경품추첨을 통한 행사 동기유발

## 건강 증진 시설 운영

감정

금연

대사

기타

◎ 근로자의 신체 피로 및 정신적 스트레스를 해소 할 수 있는 시설 운영

### 체련장



### 수면실



### 휴게실



### 산소방



### 파우더룸



### 독서실



## 동호회 운영

감정

◎ 16개 동호회 활동을 통해 정신적 스트레스와 우울증 등을 예방

금연

### 자원 봉사회



대사

### 산악회



기타

### 야구 동호회



### 와인



### 축구



### 테니스



## 금연프로그램 운영

감정

금연

대사

기타



- 서울 중구 보건소와 연계하여 매년 진행,
- 교대 및 스케줄 근무자의 참여와 니즈를 반영하여  
집체 상담 → 개인 맞춤형 금연클리닉으로 변경(2016년)



<2015년 금연프로그램 운영>

## 대사증후군(비만 프로그램)

감정

금연

대사

기타



- 서울 중구 보건소와 연계하여 매년 진행
- 체지방 감량 성공자에 대하여 포상함으로써, 직원들의 지속적인 프로그램 참여와 동기를 부여

49명 지원 / 우수자 9명 시상  
(18.3%) 2015년 기준



최우수상 30만 / 우수상 20만 지급  
(1명) / (2명)

성공자 시상

15.12.04  
시상

혈압, 복부둘레, 인바디 측정 / 혈액검사

사전/중간/최종 검사

15.07  
~  
15.12

사내 게시판 및 EP게시

모집

15.06  
~  
15.07

<2015년 비만프로그램 운영>

## 식습관 개선 및 건강계단 운영

감정

금연

대사

기타



### 식습관 개선

- 매일 현미밥, 잡곡밥 등 3가지 주식과 신선한 샐러드 및 나물반찬을 제공
- 저염 식단을 구성하는 등 식습관 개선에 만전을 기하고, 매월 “채식의 날” 을 진행하여 근로자의 건강에 기여



### 건강계단 운영

- 6개 장소에 “건강 UP 에너지 DOWN” 계단을 설치하여 직원들이 출근이나 점심시간, 퇴근시간 등을 통해 자발적으로 활용할 수 있도록 장려하고, 전 사업장 확대 시행 중

## 모기업과 함께하는 건강한 만남 근로자 건강증진활동

감정

금연

대사

기타

### ○ 안심하고 일할 수 있는 근로환경 조성

- 파트너사 근로자의 자기관리 능력을 배양하여 삶의 질을 향상시켜 작업관련성 질환을 예방
- 안전보건공단과 한국산업간호협회 서울보건안전센터와 합동으로 진행
- 정우이엔에스, 휴콕, 인터비즈 시스템(총 260명 대상 / 2015년 기준)  
※ 16개 파트너사 중 금연, 비만 위험군 발생이 높은 사업장 3개 선정

#### 뇌심혈관질환 예방 프로그램



- 대상 근로자 간이검진 및 개별상담 진행
- 생활습관개선 지도 및 관련 자료 제공

#### 근골격계질환 예방 프로그램



- 대상 근로자 스트레칭 지도
- 작업자세 교정 및 운동 지도

※ 안전보건공단 지원(2014년 ~ 2016년) → 호텔 임직원과 함께 진행 예정(2017년)

## 기타 활동

감정

금연

대사

기타



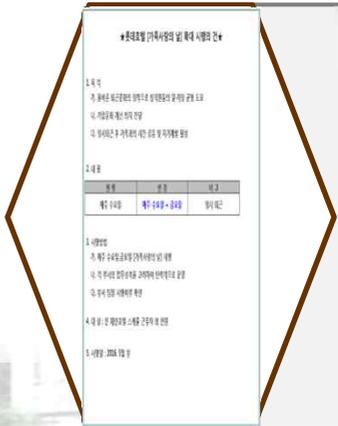
### 절주 캠페인 운동

- 기업의 회식문화를 개선
- 119 캠페인 시행 (1주일 전에 공지, 1차에서 9시 전에 끝내주는 회식문화)



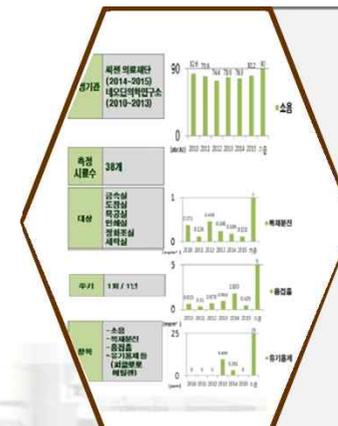
### 심폐소생술 교육

- 국제응급 E.F.R 강사 초빙
- CPR 및 AED교육 실습
- 응급처치 기술 습득



### 가족사랑의 날

- 올바른 퇴근문화 정착
- 일·가정 균형 도모
- 매주 수요일, 금요일 시행



### 작업환경측정 관리

- 시설, 설비 등을 개선
- 쾌적한 작업환경 조성 목적
- 화학물질, 소음, 분진 등 14개 유해인자에 대해 측정
- 2010년~2015년(5년간) 기준치 초과 측정치 없음

## 근로자 건강관리 시스템 구축 및 운영



건강검진 유소견자 : 호텔 부속의원 의사와 상담 및 진료(필요 시 처방전)

필요 시 본인 동의 하에 야간근무나 연장근무에서 제외 될 수 있도록 해당 부서에 요청하며,  
건강증진 프로그램에 참여토록함

# IV. 추진상의 문제점 및 개선노력



## 최고의 근로자 건강증진활동을 리드하는 롯데호텔

감정노동 활동  
부족

다양한 감정노동 프로  
그램 활동 개선 및 참여

근로자 건강개선  
부족

금연 프로그램  
대사증후군 프로그램

파트너사 관리  
부족

파트너사와 협력하여  
건강증진 프로그램 시행

담당자 부재

인사발령 및 워크샵  
(안전보건관리담당자)

감정노동 활동

금연 프로그램

근로자  
건강증진활동

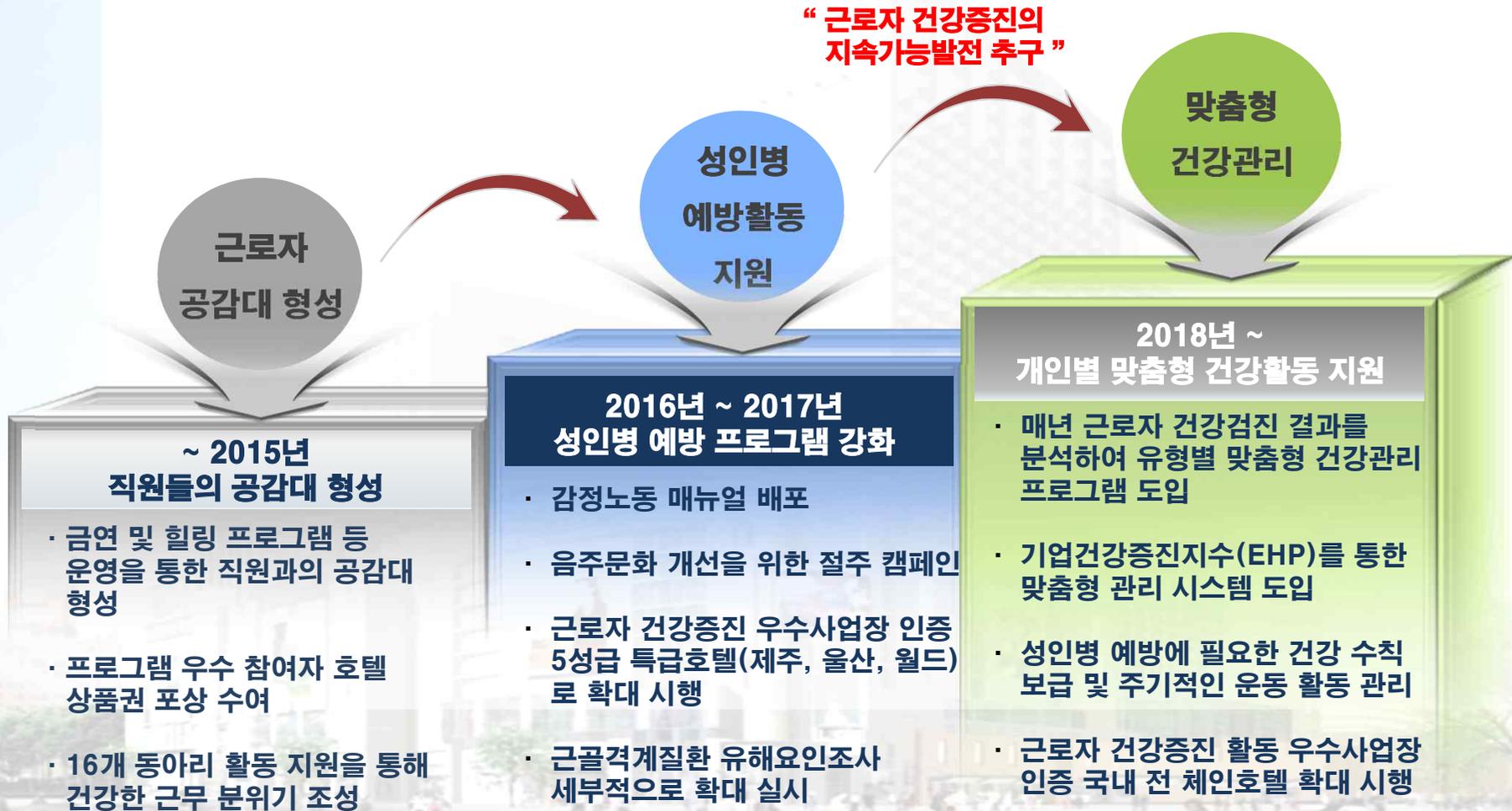
대사증후군 프로그램

파트너사 건강증진 활동

# V . 향후 발전계획



(주)호텔롯데는 “쾌적하고 안전한 호텔 조성을 통한 **아시아 TOP3 브랜드호텔**”  
2020 비전을 달성하기 위하여 단계별 근로자 건강 증진을 강화할 계획



※ EHP(Enterprise Health Promotion Index) : 기업건강증진지수

# 감사합니다

작업 전 안전점검 당신의 생명을 지킵니다!

