

민간경호업체의 효율적 경영을 위한 개선요인

Improvement Factors of Effective Management of Private Security Guard Company

Doo Han Kim*, Chul Soo Bae**

Korea National Sport University, Seoul, Korea

Suseong College, Daegu, Korea

Abstract

The purpose of this study is to determine imminent tasks to consider the effective management of the private security guard company and to explore its practical strategic direction. We found that the major tasks requiring improvement are; preparation of an effective system regarding demand and supply of excellent professional manpower, improvement of the welfare system for professional manpower, and improvement of the training curriculum for professional manpower. Strategic directions for the effective management of the private security guard company include, organizing a pool of talented professionals through a linkage with the specialized educational institution, development of the new contents for security services, and improvement of the curriculum highlighting practical trainings.

Key words: private security guard service, management, training manpower, curriculum

국문초록

이 연구의 목적은 민간경호경비업체의 효율적 경영을 위하여 우선적으로 고려되어야 하는 개선과제를 규명하고 이를 실천할 수 있는 전략적 방향을 규명하는데 있다. 이 연구의 목적을 달성하기 위하여 연구계획과정에서 선정된 연구참여자인 현장업체 운영관리자 3인과 심층면담을 실시하였다. 이를 통하여 수집된 자료는 귀납적 분석과 내적 및 외적 비평을 실시하여 결론을 도출하였다. 먼저 민간경호업체의 효율적 경영을 위하여 개선이 필요한 요인의 공통점은 전문인력 양성 및 관리에 관한 내용으로 이는 현재 중소 규모의 업체들이 수익률 및 사업성 확보라는 측면에서 인력 수급이 가장 큰 문제로 인식되고 있다는 의미였다. 따라서 이와 관련하여 개선이 필요한

* Corresponding author. Tel. +82-2-410-6761. E-mail. doo21han@gmail.com

** Tel. +82-53-749-7140. E-mail. bcs3508@hanmail.net

Submission & Publication Process

Received: Oct. 15, 2015 / Revised: Oct. 22, 2015 / Accepted: Nov. 20, 2015

주요 과제는 첫째, 우수전문인력의 효율적 수급 체계의 마련, 둘째, 전문인력 복지체계 개선, 셋째, 전문인력양성 교육과정의 개선이었다. 이를 바탕으로 제안할 수 있는 민간경호업체의 효율적인 경영을 위한 전략적 방향은 첫째, 전문교육기관과 연계를 통한 인재확보의 풀(Pool) 구성, 둘째, 경호서비스 신규 콘텐츠 개발, 셋째, 실무교육 중심의 교육과정 개선으로 나타났다.

주제어: 민간경호업, 경영, 인력양성, 교육과정

1. 서론

20세기에 들어와 경제 및 문화의 급속한 발전은 다양한 사회현상을 일으켰으며 이러한 사회현상이 부정적으로 작용하는 측면에 있어서는 대중의 안전에 대한 요구를 지속적으로 증가시키는 원인이 되어주고 있다. 즉 현대사회의 발전은 필연적으로 범죄의 증가를 가지고 왔으며 이는 현대사회 정부의 통제권을 벗어나는 경우가 많아 시민의 안전이 개인적인 영역으로 치환되고 있다는 것이다(Ahn & Park, 2009: 231). 과거에는 시민의 안전에 대하여 정부는 군인 및 경찰 활동에 의한 통제력을 발휘하였다. 사회의 규모가 확대되면서 정부만의 힘으로는 효과적인 안전관리가 불가능한 영역이 발생하였다. 이로 인해 민간경호경비업이 산업으로서 발생하게 되었다.

민간경호경비업 분야는 그 특성에 따라 크게 산업보안, 민간시설경비, 대인경호로 범위를 제한 할 수 있다. 이중 일반 대중과의 접근성이 높아 서비스업으로서 장기적인 시장 경제적 가치를 지니는 분야는 대인경호전문업이라 예측이 가능하다(Kim & Jo, 2013: 74; Park, 2014: 62). 특히 우리나라는 총기휴대가 통제되어있어 치안의 큰 위협요소는 예방되고 있으나 사회현상 속에서 강력범죄의 성향이 악화되고 그 수도 증가하는 것으로 보여 경찰력이 미치지 못하는 환경에 대한 민간업체의 수요가 증가할 수 있는 계연성을 충분히 보여주고 있다.

국내에서는 민간시설경비업이 주로 대형 보안업체 중심으로 사업화되어 있다. 반면에 대인경호전문업은 중소기업체를 중심으로 이루어지고 있다. 이들 중소기업체는 대인경호를 서비스로 제공하면서 주로 대형행사의 보안과 유명인사의 대인경호를 사업으로 실행하고 있다.

그동안 이루어진 민간경호경비원 관련 연구를 살펴보면 경비업 종사자의 직무특성을 살펴보는 연구가 다수 보여진다. 주로 민간경호경비업에 대하여 사회학적 접근의 연구를 다양하게 시도한 것이다. 대표적인 연구로는 Kim, *et. al.*(2010)이 진행한 “민간경호경비원의 갈등관리가 리더신뢰 및 이직의사에 미치는 영향”과 Huh(2011)가 진행한 “시큐리티종사자의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향” 그리고 Eo(2009)가 진행한 “민간경호업무 수행의 상사리더십 유형이 직무만족에 미치는 영향” 등이 있다. 이후 민간경호경비업이 서비스업으로서 경영 및 마케팅적 접근을 취한 연구가 지속적으로 이루어져 온다. 대표적인 연구로는 Park(2015)이 진행한 “민간경비회사의 마케팅 전략과 지각된 서비스 품질, 관계의 질, 구매행동과의 관계”에 관한 연구와 Lee(2010)가 진행한 “민간경호경비조직의 서비스품질과 고객만족 및 로열티의 관계”에 관한 연구가 대표적이다.

산업은 나날이 발전하면서 불필요한 것들이 시장에서 사라지는 현상을 반복한다. 이러한 관점에서 지속적으로 실행된 민간경호경비업에 관한 발전 전략 연구는 더욱 활발히 일어나야 한다. 즉 국내의 민간경호업에 관련하여 현재를 탐색하고 미래의 비전을 규명할 수 있는 연구는 계속적으로 이루어질 필요가 있다. 더욱이 경호경비업의 미래와 다름없는 중소기업체, 어떤면에서는 강소기업이라 지칭할 수 있는 일반적인 민간경호업체가 직면한 문제를 탐색하고 규명할 필요가 있을 것이다.

따라서 이 연구의 목적은 민간경호업체의 효율적 경영을 위한 개선요인을 규명하는데 있다. 이를 달성하기 위한 연구 문제는 다음과 같다.

첫째, 민간경호업 관리 및 운영자가 인식하는 효율적 경영을 위한 개선요인은 무엇인가?

둘째, 개선요인에 따라 효율적 경영을 실행하기 위한 전략적 방향은 무엇인가?

이 연구문제를 규명하기 위하여 연구가 진행되는 중, 이 연구의 내용은 경호실무 현장 업체가 직접적으로 관여하고 조정 가능한 요인을 심층적으로 탐색하고자하여 민간경호경비와 관련된 법제도에 관한 내용은 연구의 범위에 설정하지 않았다. 따라서 연구결과 및 결론에 대하여 법적제도 장치에 관한 문제를 논의하는 것에 주의가 요구되었다.

II. 연구방법

1. 연구참여자

이 연구의 대상은 민간경비업체의 권리운영자를 모집단으로 설정하였다. 표집은 비확률 표집방법 중 편의표본추출법을 이용하였다. 명확하고 타당성 있는 연구진행을 위해 모집단 중 표본 집단을 선정하는 기준을 경호경비 전공학과 전공교수 2인, 현장 관리자 1인, 경영마케팅전공 박사학위소지자 1인과 함께 전문가집단을 구성하여 협의하였다. 서울 및 수도권에 위치하고 있는 민간경비업체 중 대인경호전문업체 3곳의 관리 및 운영자를 연구의 표본집단으로 선정하여 연구자가 해당 업체에 직접 방문하여 연구참여자와 면담을 실시하였다.

이 연구의 참여자를 선정기준은 첫째, 현재 민간경호업체를 운영 중이며, 직접 현장 업무를 진행하는 경력자이어야 한다. 둘째, 연구참여자 간 서로 직간접적 면식이 없어 서로 영향력이 미치지 못하는 관계이어야 한다. 셋째, 10명이상의 정직원을 배치하여 업체의 조직 운영이 체계화되어 있음을 나타낼 수 있어야 한다. 넷째, 업체의 운영자는 최소 5년 이상의 직접 운영 경력을 가지고 있어야 한다. 해당 기준은 이 연구의 목적 및 연구의 방향을 연구참여자들과 함께 일관성 있게 이끌어갈 수 있도록 하였다.

<Table 1> Demographic Characteristics

Participants	Related Sectors career	Current career	Regular employees
A00	15 years	10 years	10
B00	15 years	10 years	15
C00	15 years	8 years	10

2. 연구절차

이 연구에서는 민간경호업체의 효율적 경영을 위한 개선요인을 탐색하기 위하여 다음의 설명되는 절차와 같이 연구를 진행하였다. 연구절차는 질적연구의 한계성을 극복하기 위하여 다각적인 검증단계를 설치하는데 중점을 두었다.

1단계에서는 관련 문헌 및 연구논문을 중심으로한 문헌자료수집을 실시하였다. 2단계에서는 전문가 집단 회의를 통하여 수집된 문헌자료의 타당성 및 신뢰성을 검증하였다. 3단계에서는 연구주제 및 목적에 부합하는 질문지침을 설정하였다. 4단계에서는 전문가집단회의를 통하여 질문지침에 따라 심층면담 진행시 활용할 세부적인 내용에 관하여 논의하였다. 5단계에서는 연구참여자를 대상으로 면담을 실행하고 기록표를 작성하였다. 6단계에서는 정리된 자료를 분석하고 연구내용을 집필하였다.

3. 조사도구

이 연구에서는 연구목적의 달성을 위한 방법으로 심층면담을 이용하였다. 질문가이드는 경호경비 전공학과 전공교수 2인, 현장 관리자 1인, 경영마케팅전공 박사학위소지자 1인과 함께 전문가집단과의 협의를 실시한 후, 설정되었다.

먼저 이 연구를 진행함에 있어서 연구자와 연구참여자 간의 원활한 면담분위기를 조성하기 위하여 자유로운 주제의 이야기로 충분한 교감형성의 시간을 가졌다. 이후 연구주제와 관련된 이야기를 비구조화된 면담을 통하여 이끌어냈다. 비구조화된 질문법의 특징은 매우 다양한 상황에서 활용할 수 있는 방법이다. 연구참여자의 반응에 따라 시시각각 융통성을 발휘하며 면담을 이끌어 갈수 있다는 장점을 지니고 있다(Back, 2006). 그러나 연구의 목적을 위해하거나 회피하는 방향으로 흐르지 않도록 하기 위하여 기본적이고 구체적인 면담가이드를 설정할 필요가 있었다. 이렇게 실시된 심층면담은 면담의 자율성과 신뢰성을 확보할 수 있었다.

이에 이 연구는 면담일시는 2015년 7월~2015년 8월 간 이었다. 면담의 진행은 연구참여자 각 개인 별로 면담이 가능한 장소를 섭외하여 이루어졌으며, 연구참여자의 1인당 면담시간은 약 2~3시간이 소요되었다.

4. 자료분석

심층면담을 통하여 수집된 자료는 면담내용을 반복적으로 그 의미를 탐색하여 전사 및 기록하였으며, 이를 기초로 하여 귀납적범주 분석방법을 이용하여 연구문제와 관련된 새로운 핵심주제를 기본으로 하위내용들을 도출하고자 하였다. 이때 연구목적과 관련하여 심층면담 질문가이드와 동일하도록 연구요인을 두 개의 큰 범주로 구성하여 내용을 분석할 수 있었다.

자료분석의 과정은 Thomas & Nelson(2004)이 제시한 절차에 따라 이루어졌다. 구체적으로 자료분석의 절차에 대하여 설명하면 수집된 자료는 내용을 분석하기 위하여 원자료를 다음의 조직화, 체계화, 범주화 단계를 거쳐 정리하였다. 이 과정에서 연구의 목적에 따라 수집된 자료를 활용하여 내용을 구성하기 위해 귀납적 과정을 거쳤다. 그리고 자료의 기술·분석·해석 간의 균형을 이루기 위하여 연구자간 능동적 협의를 지속적으로 실시하였다.

5. 타당성 및 신뢰성

자료처리과정에서 이 연구의 타당성을 검증하 및 확보하기 위하여 첫 단계로써 수집된 면담내용의 신빙성을 확보하는 외적비평을 실시하였다. 가공되지 않은 자료를 유형에 따라 분류하고 자료의 진위를 판별하는 단계를 외적비평이라 한다. 두 번째 단계에서는 모아진 대량의 자료를 이 연구의 전문가 집단과 함께 평가하고 검증하는 내적비평을 실시하였다. 즉 자료의 일관성, 정확성을 바탕으로 타당성을 확보하는 작업으로써 이 연구에 매우 중요한 절차적 과정에 해당한다(Thomas & Nelson 2004). 이 두 단계의 과정을 거치는 동안 전체적으로는 다각적 검증법을 실시하였다.

6. 연구의 윤리성

연구참여자를 통하여 자료를 수집하는 동안 및 이후 자료처리의 과정에서도 윤리적 문제를 신중하게 다루어야 한다. 이에 다음의 지침을 바탕으로 윤리성을 확보하고자 하였다. 첫째, 연구참여자에게 사전에 동의를 구하고 연구를 실시한다. 둘째, 연구참여자 개인정보를 절대 익명으로 처리한다.

III. 연구결과 및 논의

1. 민간경호업 관리자가 인식하는 조직의 효율적 경영을 위한 개선요인

자료 분석에 따라 연구참여자의 응답을 귀납적 분석을 이용하여 일관성을 부여해 분류하고 적합한

용어로 통일하여 표현할 수 있었다. 이렇게 구성된 각 요인의 특성이 민간경호업체의 경영을 관리자들이 합리적으로 할 수 있도록 돕는 최소한의 요건이 될 수 있을 것이다.

1) 우수전문인력의 효율적 수급 체계의 마련

첫 번째 개선요인은 “우수전문인력의 효율적 수급 체계의 마련”으로 나타났다. 연구에 참여한 모든 응답자들이 민간경호업체를 운영하는데 있어서 전문인력의 부족과 이를 효과적으로 해결할 체계가 다각적인 방법으로 준비되어야 할 것이라고 한 목소리로 의견을 전했다.

A00: 회사를 운영하면서 여러 어려움이 있지만 아마 대부분 좋은 인재들을 구할 수 없다는 것이 가장 큰 문제라고 생각합니다. 이런 업체에서는 주로 행사 현장 경호 및 보안이 주요 업무인데 필요한 인력을 미리 고용해 놓고 있을 수도 없고, 고용하더라도 전문적인 경호 및 경비 교육을 받은 인력을 확보하고 배치하는 것이 아주 어렵습니다. 전국에 관련 전공학과가 꽤 많은데도 그렇습니다.

B00: 저희 업체의 경우 정규직의 현장 직원은 15명입니다. 큰 행사를 맡았을 때에는 턱없이 부족한 인원이고 모자를 부분은 시간제 직원들을 임시로 고용합니다. 회사의 성격도 그렇고 업무의 특성도 불규칙적이기 때문에 정규직 고용이 힘듭니다. 정규직 중에서는 경호와 관련된 전문교육을 받은이가 3분의 1밖에 되지 않습니다. 나머지 인원은 우리 업체에서 시간제로 여러번 고용했다가 여기에 정규직으로 남게된 인원들입니다.

C00: 매번 큰 행사나 경호업무를 계획하고 현장에서 실시할 때 필요한 인력을 제대로 구성하기 힘든 것이 우리와 같은 경호업체의 가장 큰 문제입니다. 실제 이쪽분야에서 대형 경호업체들이 있습니다만 몇몇 회사가 잘될뿐이지 거의 대부분의 업체들은 시간제 고용 직원들을 활용하는 것이 대부분입니다.

연구참여자들이 이야기하는 공통적인 것은 경호와 관련된 전문인력을 효과적으로 수급하기가 매우 어렵다는 것이다. 특히 자본금이 많은 업체들은 이러한 문제에서 자유로울 수 있지만 국내의 경호경비산업의 구조 내에서 대부분의 업체들은 운영체계의 영세성으로 인하여 경호경비 서비스의 품질을 좌우할 인력 수급에서 기본적으로 문제가 발생하고 있다는 것이었다. 다음에 이어지는 연구참여자들의 응답에서 더욱 구체적인 내용을 살펴 볼 수 있다.

A00: 분명히 이쪽 분야가 비전이 좋다고 확신할 수 있습니다. 비전이 좋다면 좋은 인재들이 관심을 가져할 것입니다. 그런데 그렇지 못한 것이 현실입니다. 아무래도 이쪽 분야에 대한 투명한 정보를 얻을 수 있는 시스템이 없다는 것이 근본적인 문제이지 않을까 생각합니다.

B00: 저 또한 경호경비와 연관성이 떨어지는 전공을 대학에서 배웠습니다. 그러나 우연한 기회에 이 분야의 일을 접하게 되었다가 이것이 현재의 직업이 되어버렸습니다. 새삼 느끼게 되지만 만약에 제가 대학에 들어갈 시점에 이쪽 분야의 직업군에 대한 지식이나 정보가 있었다

면 관련 전공을 선택해 조금 더 편리하게 직업을 결정하지 않았을까 합니다.

C00: 최근의 추세라면 앞으로도 경호경비에 관련된 인력이 더욱더 많이 필요하게 될 것입니다. 그런데 필요한 인력을 제대로 구할 수 없어서 자주 주변사람들에게 요청하여 시간제 고용 인들을 불러모으게 됩니다. 특수성과 전문성이 매우 높은 분야임에도 불구하고 전문가인 우리도, 그리고 이쪽 업계가 효율적인 인재 양성 시스템을 가지고 있지 못하다는 의미인 것이겠지요.

연구참여자들은 끝내 우선적인 것이 필요한 전문인재를 확보할 수 있는 체계가 경호경비산업 내에 구성될 필요가 있다고 의견을 모으고 있는 것이다. 특히 고용주인 업체와 고용인인 종사자들이 서로의 정보를 주고 받을 수 있는 체계가 없다는 것과 국내 실정에 비하여 경호경비산업의 직무와 이에 대한 전문성이 과소평가되고 있다는 해석이 연구참여자들의 응답을 통하여 알 수 있었다.

즉 이러한 실정을 타개하기 위해서는 전문인력을 효율적으로 확보할 수 있는 체계를 구성할 필요가 있으며 해당 체계의 기본적인 방향성은 업체 및 경호경비업 구직자 모두에게 이익을 가져다주는 시스템이어야 할 것이다.

2) 전문인력 복지체계 개선

두 번째 개선요인은 “전문인력 복지체계” 구성이다. 실상 효율적인 인력을 확보하지 못하는 것은 잠재적 인재들의 경호분야에 대한 무관심에서 빚어지는 것이고 이러한 무관심의 원인은 직업적인 매력도가 떨어지기 때문이라고 다시한번 강조하고 있었다. 이와 관련한 구체적인 연구참여자의 응답은 다음과 같다.

A00: 사실 이쪽 분야에 대한 관심이 증폭된 것은 이쪽 직업이 강조된 캐릭터가 있었던 모 드라마 때문이라고 할 수 있습니다. 저도 경호업에 뛰어들어 그 드라마의 영향이 조금은 있었다고 말 할 수 있습니다. 당시에만 하더라도 이 직업이 매우 흥미있고 새로운 직종으로서 비전이 있었습니다. 그런데 이를 보완해 줄 새로움이 점점 부족해지고 있습니다. 특히 우리 업무의 어려움이 경험한 이들을 통하여 부정적으로 포장되고 있는 것이 매우 안타깝습니다.

B00: 열심히 저와 함께 동고동락해주는 직원들이 많이 있습니다만 이들이 언제든지 이 업종의 직무를 그만두겠다고하면 그것을 말리지 못할 것 같습니다. 일은 고되고 급여 이외에는 보상을 해줄 수 있는 것들이 많지 않습니다. 이러한 상황이니 일반적인 기업의 직장인들에 비하여 비교적 어렵고 힘든 직종에 속하여 좋은 직업으로 평가받기에는 어렵다는 생각입니다.

C00: 직원들을 유지하고 운영하기 위해서 끝내 내가 관리자로서 신경을 쓰는 부분은 급여입니다. 사실 경호경비분야의 특성에 맞추어 일반적인 대인경호업체들이 제공할 수 있는 복지라는 것 자체가 구성하기 힘듭니다. 대형 시설경비 기업 이외에는 복지제도라는 것 자체가 전무할 것이라는 예상입니다.

연구참여자들은 일반적인 민간경호경비업체들이 영세성을 지니고 있어서 많은 업무 계약을 수주하여 수익을 향상시키고 이를 급여로 직원들에게 최대한 보상하는 것 이외에는 별다른 복지제도를 마련하기 어렵다고 진술하고 있다. 그렇게 정규직 직원들에게는 일반 직장인들의 평균적인 급여보다 높게 책정된 급여가 지급되고 있어서 현재 정도의 정규직원 수를 그나마 확보할 수 있었던 것이라고 답변하였다. 따라서 연구참여자들의 의견을 취합하면 급여 이외의 복지를 마련하여 직업으로서의 매력을 지니게 되면 좋은 직업군으로서 인력확보가 더욱 용이해질 수 있을 것이라고 말하고 있다. 다음은 이어지는 진술내용이다.

A00: 간혹 계약된 업무가 워낙 큰 행사여서 임시고용직이 잘 구해지지 않을 때에는 주변에 왕래가 있는 동종업체들과 연합거나 도움을 받아 계약건을 완료합니다. 그때마다 드는 생각이지만 국내에 다수 확대된 영세 경호경비업체들이 흡수 및 합병하여 안정적인 자본금을 지닌 기업을 재조정될 필요도 있다라는 생각도 합니다.

B00: 직원들에게 좋은 복지체계를 만들어주려면 우선 회사의 수익이 좋아야 할 것입니다. 그리고 이를 달성하기 위해서는 현실적으로 이 분야의 비용에 대한 현실적인 인상이 있어야 한다고 생각합니다. 규모가 비슷한 업체들끼리 계약을 수주하기 위하여 제살짝이 식의 저예산 입찰이 난무합니다. 결과적으로 피해를 입는 것은 해당 회사와 근무하는 직원들입니다. 돈이 부족한데 정상적인 복지환경 마련이 가능하겠습니까

C00: 최근에 효율적인 조직운영에 대한 아이디어에 대하여 접할 수 있는 기회가 미디어를 통하여 쉽게 이루어져 많이 참고를 하는데 끝내 좋은 조직이라는 것이 그리고 그렇게 경영한다는 것이 고용인들에 대한 복지가 얼마나 효과적인 조직인가와 같은 의미로 느껴지더군요. 끝내 복지체계를 완성하기 위해서는 수익률이 좋은 업체를 만드는 것이 우선이라는 것이고 수익률이 좋은 경호서비스를 새로이 개발하는 것도 좋은 방법이지 않을까 생각합니다.

연구 참여자들은 일관된 진술을 보이고 있다. 즉 전문 인력을 확보하지 못하는 것과 정규직원에 대한 복지체계의 전무, 수익률 높은 사업 기획의 중요성은 모두 관련되어 있기에 어느 한 가지를 먼저 풀어내느냐에 따라 경호경비업체의 사업의 구조 자체를 변화시킬 수 있다는 의미로 해석할 수 있다. 다음 장에서 이어지는 개선요인을 고려할 때 이러한 의견의 일관성은 매우 설득력을 보인다.

3) 전문인력양성 교육과정의 개선

세 번째 개선요인은 “전문인력양성 교육과정의 개선”이다. 연구 참여자들은 실제 현장 업체들이 책임질 의무가 있는 요인은 아니라고 생각할 수 있지만 중소 규모의 경호경비업체들이 지닌 자본이나 환경을 효과적으로 활용하는데 있어서 중복투자를 회피할 수 있는 부분이 교육부분이라고 생각하고 있었다. 대학의 관련전공과정에서 현장 친화적인 교육이 진행될 수 있다면 우수한 인재를 직접적으로 공급 받을수 있으며 이에 따라 직원 교육에 지출되는 비용을 줄임으로써 해당 비용을 복지 또는 직무

환경 개선에 활용하여 효율적인 경영이 가능해 질 것이라는 의견이었다. 즉 세 번째 개선요인은 개별 업체의 조직 내에서 개선 가능한 요인이 아닌 경호경비산업 전체에 요구하는 사항이었다.

A00: 중소형 업체들이 직원들을 뽑아서 현장을 투입하는데 어떠한 노력을 하고 있는지 잘 이야기하고 싶습니다. 다만 그 구조가 복잡해서 다 말하기 어렵다는 것이 문제인데 가장 큰 문제는 우선 고용된 인력의 현장 실무교육인데 생각해보면 경호경비전공교육을 4년이나 받은 이들에게 실무교육이라는 오히려 모순이라는 생각이 듭니다. 즉 현장에서 불필요한 비용이 쓰여지고 있고 그만큼 이 분야의 발전이 느려지고 있다는 의미라고 생각합니다.

B00: 대인경호업무가 일이 고되어서 무척 터프한 직업이라고 생각하시기 쉽지만 사실 매우 섬세한 직업입니다. 어찌보면 사회학, 심리학, 경영, 서비스, 운동, 무술 등에 통달해야 가능한 직업입니다. 그런데 실상 그런 교육을 이미 대학의 전공학과에서 가르치고 있습니다. 그럼에도 현장에서는 인력 수급이 어렵고 현장에 필요한 교육을 재실시하는 것은 전문인력 양성 교육에 문제가 있다는 것입니다.

C00: 시대가 빠르게 변화하면 그 시대를 따라잡거나 앞설 수 있도록 직업 환경도 적응하고 변화해야 합니다. 그런데 우리 경호경비업 분야는 민간서비스에 있어서 그러한 변화 폭이나 깊이가 매우 미흡하다는 생각입니다. 겨우 대형행사 보안 또는 유명한 대인 경호 이외에는 새로운 서비스 콘텐츠가 개발되지 못하는데 이는 창조적인 인재가 양성되지 못하고 있는 경호경비산업 환경에도 원인이 있다는 생각입니다. 그렇다면 이 분야를 이끌 새로운 리더를 양성할 수 있는 교육과정의 개선이 반드시 필요하다는 생각입니다.

연구 참여자들은 중소 경비업체의 환경개선을 위하여 산업구조 내에서 전문인력 양성을 위한 교육과정의 개선은 개별 기업이 따로 할 문제가 아니라고 통일된 의견을 보인다. 경호경비업의 발전을 위해서 경호경비산업계에서 공동으로 노력하고 투자하고 개선해야 될 것이라고 의견을 모으고 있었다. 구체적인 진술을 이어서 확인할 수 있다.

A00: 전문인력을 양성하는데 특별히 정부의 지원이 많이 필요하다고 생각하지 않습니다. 현재 전공과를 개설하고 있는 대학들의 교육 전문성을 더욱 강화하고 현장 친화적으로 특화하면 충분하다고 생각합니다.

B00: 대부분의 대학이 재학생들의 사회진출과 전공관련 현장 연구의 도모를 위해 산학협력단과 취업정보 관련부서를 운영하는 것으로 알고 있는데 이를 활용할 수 있는 정보를 현장 업체들이 접촉할 수 있는 체제를 만드는 것이 필요합니다.

C00: 경호경비관련 전문교육기관과 현장 업체와의 연결이 고용창출에 멈추지 않고 새로운 사업모델 개발까지 확대되었으면 하는 바람입니다. 그렇게 많은 전공학과 출신 학생들을 왜 현장에서는 확보할 수 없는지 참 아쉽습니다.

연구 참여자들의 의견은 간단명료하고 명확하였다. 경호경비업에서 중소기업들의 활성화를 위해서는 현재 가장 효과적인 개선방향은 전문인력의 원활한 수급이며 이를 달성하기 위해서 전문교육기관

과 현장업체의 교류가 긍정적인 성과를 가져올 수 있다는데 의견을 달리하지 않고 있었다.

2. 민간경호업의 효율적 경영을 위한 개선요인에 따른 활성화 전략

앞서 분석된 개선요인 세 가지를 고려할 때 민간경호업체의 경영 활성화를 도모할 수 있는 전략적 방향을 다음과 같이 논의 할 수 있다. 아래의 전략적 방향은 이 연구를 위하여 구성된 전문가 집단이 응답결과를 분석하고 자료의 타당성을 논의하는 과정에서 자유롭게 도출된 의견을 정리한 것이다. 아래에 제시되는 전략적 방향은 기본 토대는 효율적인 경호서비스업계의 환경 구성을 위해서 산학협력이 매우 중요함이 강조되어 있다.

1) 전문교육기관과 연계를 통한 인재확보의 풀(Pool) 구성

첫 번째 전략적 방향은 “전문교육기관과 연계를 통한 인재확보의 풀(Pool) 구성”으로 제시되었다. 국내의 대부분의 산업분야가 대학의 전공교육과정으로 개설되어 많은 전문인력 양성을 목표로 하고 있다. 하지만 전공생이 해당 분야에 진출하여 전문성을 발휘하는 것은 보장되지 못하고 있다. 민간경호업 분야도 대학을 통하여 양성되고 있는 전공생들에 비하여 실제 해당 분야의 실무업 진출률은 저조한 것으로 나타났다. 이에 현장 실무 관리자 및 이 연구의 전문가 집단은 공통되게 공인된 인력 풀(pool)의 구성이 필요하다고 제안하였다.

이러한 시스템은 인위적인 측면이 있기에 자유시장경제체제 내에서 불필요하거나 다소 과잉 통제로 보일 수 있지만 단기간에 한 산업분야를 성장시키는데 매우 유용할 수 있다는 것이다. 특히 전문성을 지닌 잠재인력이 유출되는 것을 방지할 수 있다는 효과가 있어 매우 좋은 방안이라고 제시할 수 있다.

Moon & Lee(2011)이 진행한 연구와 같이 유사 선행연구들에서 민간경비업의 발전을 위해 제시하고 있는 내용들은 첫째, 현장친화적인 자격제도 내 교육의 강화, 둘째, 전문화된 자격제도 도입, 셋째, 경비전문교육기관의 설립 등이다. 결론적으로 현재 민간경호경비업의 발전을 위해서 가장 고려될 사항은 과거에도 지금도 우수한 인력의 양성과 확보를 통한 민간경호경비 서비스의 질을 향상시키는 것이 중요하다는 것이다.

2) 경호서비스 신규 콘텐츠 개발

두 번째 전략적 방향은 “경호서비스 신규 콘텐츠 개발”로 제시되었다. 대부분의 중소 민간경호업체의 주요사업은 행사보안 및 유명인사 대인경호이다. 사회의 변화와 발전에 의해 해당 사업의 발전성이 두드러지고 있으나 사업구조의 열악함과 경쟁업체의 증가로 인해 수익성이 점차 둔화되고 있다는 것이 실무자와 전문가집단의 분석이었다. 따라서 중소 민간경호업체의 특성과 차별성을 도모할 수 있

는 신규 경호경비 서비스 사업모델을 개발할 필요가 있다. 이를 위하여 정부의 스타트업 사업지원책을 면밀히 검토하여 정부와 연계된 민간경호경비산업 육성방안에 대한 새로운 접근도 필요하다. 신규 사업 모델의 개발은 새로운 고용을 창출할 수 있으며 업체의 수익성을 향상 시킬 수 있어 현 정부의 “창조경제” 국정 기조에 부합하는 것으로써 큰 영향을 미칠 수 있을 것이다. 또한 이를 바탕으로 거시적으로는 경호경비산업의 비전이 제시될 수 있어 관련 대학 전공학과와 전공지망생 유치 및 확보에도 큰 도움이 될 것이다.

이와 관련하여 Gong(2007)은 민간경호경비요원들의 전문적이고 특수한 성격을 고려한 인재양성의 제도적 장치가 필요하다고 주장하면서 경찰권에 비교하여 보조적이거나 보완적인 역할만으로는 적극적인 활동을 펼칠 수 없다고 주장한 바 있다. 이러한 배경에 의해 실제로 현장에서 이루어지는 민간경비업도 시대의 변화에 맞추어 다양한 사업모델을 제시하지 못하는 것이라고 할 수 있다. 민간경호원이 경찰력의 보조적 역할자에 그치기 때문에 관련 경호서비스도 보조적 활동에 제한 되어 질 수 밖에 없는 것이다. 그러므로 민간경호업 관련 신규콘텐츠 및 사업모델을 개발하기 위해서는 민간경호경비원에 대한 법적 지위를 지속적으로 향상시키는 활동이 펼쳐져야 할 것이다.

3) 실무교육 중심의 교육과정 개선

세 번째 전략적 방향은 “실무교육 중심의 교육과정 개선”으로 제시되었다. 이를 위하여 가장 중요한 것은 경호경비업 분야의 산학협력이다. 전문교육기관은 우수한 인재를 양성하고 현장 업체는 교육기관이 실무에 필요한 교육 콘텐츠 확보를 위하여 도움을 주어야 할 것이다. 전공생들의 교육기관과 업체와의 제휴를 통하여 현장실습의 현장 경호업체는 전공생들에게 체험의 기회를 제공하고 교육기관은 연구자원을 통해 개발되는 것들과 필요 인재를 적재적소에 공급시켜주는 역할을 유기적으로 할 수 있다면 이연구에서 제기되는 문제를 효과적으로 해결 할 수 있을 것이다.

Park & Lee(2011)의 연구에 따르면 한국 민간경비산업의 발전을 위해 정책적 과제로서 경비원과 경비지도사에 대한 실질적인 교육훈련이 이루어지도록 현실화를 주장하고 있다. 즉 현장에서의 경호업무와 괴리된 이론적 교육을 지양하자는 것이다. 또한 전문 인력 양성이 직무별로 전문화되어 이루어져야 한다고 주장하고 있다. 이를 잘 살펴보면 자격제도 도는 전문가 양성제도 자체에 문제가 있다고 제기하는 것은 국내 민간경호경비업의 근간을 무시하는 것이 될 수도 있다. 이 연구를 통하여 알리고 싶은 것은 새로운 제도를 계속 만들어내는 것보다는 현재의 자원을 잘 활용하는 방법을 찾는 것이 효율적이라는 것이다. 경호경비와 관련된 전국의 대학 전공과정을 민간경호경비 관련 기관들과 협조하여 현장 실무에 친화적으로 수정 및 보완한다면 실제적으로는 자격검정을 전문화하거나 세분화하지 않아도 오히려 더 완성도 높은 인재를 육성할 수 있다는 생각이다. 그리고 인재를 양성하는 비용면에서도 효율적이다.

IV. 결론 및 제언

이 연구의 목적은 민간경호경비업체의 효율적 경영을 위하여 우선적으로 고려되어야 하는 개선과제를 규명하고 이를 실천할 수 있는 전략적 방향을 규명하는데 있다. 이 연구의 목적을 달성하기 위하여 연구계획과정에서 선정된 연구참여자인 현장업체 운영관리자 3인과 심층면담을 실시하였다. 이를 통하여 수집된 자료는 귀납적 분석과 내적 및 외적 비평을 실시하여 결론을 도출하였다.

먼저 민간경호업체의 효율적 경영을 위하여 개선이 필요한 요인의 공통점은 전문인력 양성 및 관리에 관한 내용으로 이는 현재 중소 규모의 업체들이 수익률 및 사업성 확보라는 측면에서 인역 수급이 가장 큰 문제로 인식되고 있다는 의미였다. 따라서 이와 관련하여 개선이 필요한 주요 과제는 첫째, 우수전문인력의 효율적 수급 체계의 마련, 둘째, 전문인력 복지체계 개선, 셋째, 전문인력양성 교육과정의 개선이었다. 이를 바탕으로 제안할 수 있는 민간경호업체의 효율적인 경영을 위한 전략적 방향은 첫째, 전문교육기관과 연계를 통한 인재확보의 풀(Pool) 구성, 둘째, 경호서비스 신규 콘텐츠 개발, 셋째, 실무교육 중심의 교육과정 개선이었다.

아울러 이 연구의 방법 및 과정, 그리고 결과에 의해 나타나는 특징에 의해 구성된 제한점을 향후 연구의 다양성을 위해 보완을 위한 점을 제언하면 다음과 같다. 먼저 이 연구는 경호업체의 실상에 가장 밀착된 문제를 규명하기 위한 법제도적인 부분은 연구 내용에 포함하지 않았다. 향후 연구에서는 민간경호경비업 활성화를 위한 법제적 장치에 관한 심도있는 연구가 이루어질 필요가 있다. 다음으로 민간경호업체 종사자를 대상으로 효율적 조직에 대한 인식을 연구가 필요가 있다. 이를 통하여 관리자가 생각하는 효율적 경호업체와 종사자가 생각하는 효율적 경호업체의 접점을 규명하는 매우 중요한 연구가 될 것이다.

References

- Ahn, Hwang Kwon and Young Man Park. 2009. The Activation Strategy and Diagnostic Issues through Business Environment (SWOT) Analysis for Private Security Industry. *Korean Security Science Review*. 20: 229-248.
- Baek, Wook Hyun. 2006. *Interview Methodology*. Seoul: Kyoyookbook.
- Eo, Jae Suk. 2009. An Effect of the Leadership of the Superiors of the Persons Engaged in Guard on Job Satisfaction. *Journal of Sport and Leisure Studies*. (35): 449-458.
- Gong, Bae Wan. 2007. The Legal Structure of the Private Security on the Emergency Situation Confront. *Korean Law Association*. 26: 69-90.
- Huh, Jeong Haeng. 2011. The Influence of Emotional Labor on Burnout and the Intention of

- Employee Turnover in the Security Industry. *The Journal of Korean Society of Safety Education*. 7(2): 449-458.
- Kim, Kyong Sik, Eun jung Kim, Ho Jung Kang, and Young Man Park. Impact of Conflict Management for Private Security Guards on the Reader Trust and Turnover. *The Journal of Korea Contents Association*. (5): 197-199.
- Kim, Dong Je and Sung Koo Jo. 2013. *Security*. Seoul: Baeksan.
- Lee, Jong Whan. 2010. The Relationship of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Organization of private security Guard. *2010 Conference of The Journal of Korea Contents Association*. 613-615.
- Moon, Im Pyo and Youn Sun Lee. 2015. The Actual Condition and Developmental Plan of Korean Private Security Qualification System. *The Journal of Korean Society of Safety Education*. 7(1): 35-61.
- Park, Byung Joo. 2015. The Relationship among Marketing Strategy of Private Security Companies, Perceived Service Quality, Quality of the Relationship, Buying Behavior. *Journal of the Korea Entertainment Industry Association*. 9(1): 207-217.
- Park, Dong Kyun and Min Hyung Lee. 2011. Policy Assignments for the Development of the Private Security Industry in Korea. 2011 Conference of The Korean Association for Governance. 423-443.
- Park, Joon Suk. 2014. *Industrial Security & Private Security*. Seoul: Baeksan
- Sung, Tae Je and Ki Ja Si. 2007. *Research Methodology*. Seoul: Hakjisa.
- Thomas, J. R., and Nelson, J. K. 2004. *Sport Methodology*(Kim, Byung Shik, Sang Kook Kim, Deok Hyun Nam, and Seung Ho Yoon, Translation). Seoul: Daehanmedia (Original Article: 1985 publishing)

Korean References translated from the English

- 공배완. 2007. 위급상황의 효율적 대처를 위한 민간경호경비 관련법의 개선방안에 관한 연구. 법학연구지. 26: 69-90.
- 김경식, 김은정, 강호정, 박영만. 2010. 민간경호경비원의 갈등관리가 리더신뢰 및 이직의사에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회지. 7(2): 150-159.
- 문임표, 이영선. 2015. 한국 경비지도사자격제도 발전방안. 한국사회안전학회지. 7(1): 35-61.
- 박동균, 이민형. 2015. 한국 민간경비 산업의 발전을 위한 정책과제. 한국거버넌스학회보. 17: 11-41.
- 박준석. 2014. 산업보안 민간경비론. 서울: 백산출판사.

박병주. 2015. 민간경비회사의 마케팅 전략과 지각된 서비스 품질, 관계의 질, 구매행동과의 관계. 한국엔터테인먼트산업학회지, 9(1): 207-271.

백옥현, 2006. 면접법. 서울: 교육과학사.

김동제, 조성구. 2013. 경호학. 서울: 백산출판사.

어재석. 2009. 민간경호업무 수행의 상사리더십 유형이 직무만족에 미치는 영향. 한국사회체육학회지. 35(1): 449-458.

이종환. 2010. 민간경호경비조직의 서비스품질과 고객만족 및 로열티의 관계. 한국콘텐츠학회지. 2010(5): 613-615.

허정행. 2011. 시큐리티종사자의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향. 한국사회안전학회지. 7(2): 449-458.

성태제, 시기자. 2007. 연구방법론. 서울: 학지사.

안황권, 박영만. 2009. 민간경비 산업의 경영환경(SWOT)분석과 활성화 전략. 한국경호경비학회지. 20: 229-248.

Thomas, J. R., and J. K. Nelson. 2004. 스포츠연구법(김병식, 김상국, 남덕현, 윤승호 역). 서울: 대한미디어 (원저 1985 출판).

김두한: 한국체육대학교에서 이학박사학위를 받고(논문: 태권도장의 품질변화 예측에 따른 경영전략. 2012년 2월), 현재 한국체육대학교, 가천대학교, 명지전문대학에서 강의 활동을 펼치고 있다. 경영, 마케팅, 행정이 주요 관심분야이며, 주요 논문으로는 “미국 태권도장 서비스품질요인의 상대적 중요도(2015)”와 연구사업으로는 국가원의 “태권도 도장 활성화를 위한 지원 방안 연구(2015)” 등이 있다(doo21han@gmail.com).

배철수: 한세대학교에서 한국 신입경찰공무원 교육훈련제도의 개선방안에 관한 연구로 경찰학박사 학위 취득 (2015.2), 현재 수성대학교 및 대구한의대학교에서 강의활동 주요 연구 및 관심분야는 인사관리, 민간경비이다. 현재 한국치안행정학회 총무위원(이사), 한국경찰연구학회 이사, 국가위기관리학회 이사, 한국민간경비학회 이사 등 활동 주요논문: 신입경찰관 교육과정 분석과정정책회의(2015), 미국경찰공무원의 비행에 관한연구(2015) 등이 있다 (bcs3508@hanmail.net).