

# 재난위기관리 단계에 따른 보안관리 정책의 효과성 - 호텔 종사자를 중심으로 -

이상동\* · 주성빈\*\*

## 요 약

이 연구는 한국에서 서비스업에 종사하는 이들의 차별화된 서비스 전략으로서 안전에 대한 인식을 살펴보고 국내외의 수요자들에게 서비스업 경쟁력 향상을 유도하고자 한다. 이를 위하여 서비스업의 대표적인 직종인 호텔 종사자들을 대상으로 재난위기관리 단계에 따른 보안관리 정책의 효과성 인식을 살펴보고자 한다. 구체적으로 연구대상은 서울, 부산, 경상남도, 경상북도에 위치하고 있는 주요 호텔에 종사하고 있는 직원들로 해당 호텔의 관리자와 사전 의견교환을 통해 연구의 취지를 설명하고 연구를 진행하였다. 그 결과는 다음과 같다.

재난위기관리 4가지 단계 중 완화, 준비단계와 대응단계를 제외한 복구단계에서만 통계적 유의수준 하에서 보안관리 정책의 효과성 인식에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 호텔 종사자들이 인식하고 있는 보안관리 정책의 효과성은 가시적인 측면에 집중하고 있음을 알 수 있다. 이는 실질적인 재난상황의 발생 유무와 상관없이 상시 진행하고 있는 사전적 예방활동 단계는 정책의 효과성 인식에 영향을 미치지 않았다는 의미로, 보안의 특성상 사후 대응적 활동보다는 사전 예방적 활동에 더욱 관심을 가져야된다는 함의를 도출할 수 있었다.

## A Study on the Factors that affect the Recognition of Policy Effectiveness in the Security Management : Focused on the Hotel Employee

Lee, Sang Dong\* · Joo, Seong Bhin\*\*

## ABSTRACT

The study is intended to examine awareness of safety as a differentiated service strategy and to induce offer of more competitive services to the internal and external consumers in service industry of the South Korea. In the pursuit of this purpose, the typical occupations of the service industry targeted hotel employees and this study investigate the policy effectiveness of security management in Korea hotels. Specifically, this study was conducted by survey and involved major hotel(Seoul, Busan, Gyeongsangnam-do, Gyeongsangbuk-do) across the country. This survey went through feasibility study by major hotels managers. The results were as follows:

Findings of the study suggested that most of disaster management stages did not have a statistically significant relationship with the policy effectiveness of security management. Only, repair stage have significant impact on the policy effectiveness of security management. This finding was found to be attributable to the fact that hotel employee would be concentrated in the tangible results of security management.

**Key Words:** disaster management, hotel employee, policy effectiveness, security, service

접수일(2016년 2월 12일), 게재확정일(2016년 2월 25일)

\* 베스트웨스턴 포항호텔 총지배인 (제1저자)

\*\* 동의대학교 / 소방행정학과 (교신저자)

## 1. 문제의 제기

경제가 선진화함에 따라 서비스 산업이 경제에서 차지하는 중요도가 빠른 속도로 증가하고 있고, 특히, 경제에서 가장 높은 비중을 차지하는 산업인 서비스업의 생산성은 국가의 총 생산성과도 직결될 정도로 오늘날 중요하게 여겨지고 있는 분야이다[1].

이러한 서비스 산업을 발전, 활성화시키는 방법에는 관련 산업과의 시스템과 연계선 구축, 첨단 및 편의시설 구축 등 물리적인 부분도 포함되지만 최일선에서 실질적으로 이를 운용하고 고객과의 대면 접촉이 이루어지고 있는 서비스 현장근무 인력 또한 매우 중요하다. 그들의 서비스의 질이 국내외에서 국내 서비스 산업을 경험하고 있는 구성원들의 만족에도 매우 중요한 부분을 차지할 것이다. 특히, 공급 측면의 생산성 향상 노력과 함께 수요 측면에서의 변화요인도 파악하여 서비스업 경쟁력 향상을 유도하는 것이 중요한데, 수요 측면에서의 차별화된 서비스 전략으로는 의료, 건강, 오락 등의 욕구를 만족시키는 부분뿐만 아니라 안전한 공간으로서의 입지를 다지는 것도 최근 매우 중요한 화두로 떠오르고 있다.

이 연구는 한국에서 서비스업에 종사하는 이들의 차별화된 서비스 전략으로서 안전, 구체적으로 보안관리정책의 효과성에 대한 인식을 살펴보고 국내외의 수요자들에게 서비스업 경쟁력 향상을 유도하고자 한다. 이를 위하여 서비스업의 대표적인 직종인 호텔 종사자들을 대상으로 국내 호텔에서 발생가능한 재난상황에 대한 정책 효과성의 인식을 살펴보고자 한다. 이를 통하여 개별 호텔 종사자들이 생각하고 있는 보안관리 정책에 대한 인식을 알아보고, 향후 호텔 등과 같은 서비스업에 대한 재난관리 정책의 수립시 효과적인 대안마련 및 정책 틀을 제공함으로써 호텔이라는 공간에 대한 '안전' 경쟁력 향상을 효과적으로 달성하는 것이 이 연구의 궁극적인 방향이다.

이러한 연구목적을 바탕으로 제1장 서론, 제2장은 보안관리 정책의 개념 등을 소개하고 있는 이론적 배경, 제3장은 실증적인 연구방법을 어떻게 설계하였는지, 제4장은 설문조사를 통한 응답내용의 분석, 제5장에서는 연구를 요약하고 정책적 함의를 제시하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1. 재난위기관리 단계의 개념

재난위기관리는 위기발생의 시간대별 진행과정을 중심으로 4단계로 나눌 수 있다[1]. 위기의 발생을 중심으로 위기발생 이전 국면과 위기발생 이후 국면으로 나누고, 위기발생 이전 국면은 예방과 완화단계(prevention and mitigation)와 준비단계(preparedness)로, 위기발생 이후 국면은 대응(response)과 복구단계(recovery)로 분류한다. 이 과정들은 서로 독립적이거나 기보다는 상호 유기적이며 순환적인 관계를 갖고 있다[2].

따라서 이 연구에서는 재난위기와 관련된 다양한 단계들 중, 이대성(2009)과 이재은(2000)의 개념을 바탕으로 재난위기관리 단계를 완화, 준비, 대응, 복구단계로 규정하고자 한다[3].

### 2.2. 보안관리 정책의 개념

위기는 그 속성상 발생원인이 복잡·다양하기 때문에 보안관리 정책을 이해하기 위해서는 다수의 조직이 복잡적이고 총체적인 노력을 기울이는 과정에 대한 고찰이 요구된다[4]. 이러한 복잡·다양한 보안관리 정책의 범위를 명확하게 설정하지 않는다면 보안관리 정책의 효과성을 평가하기 위한 기준 역시 모호해질 수 밖에 없다.

따라서 이 연구에서는 보안관리 정책의 범위를 재난관련활동, 조직, 인력, 법률정비, 시스템, 예산, 유관기관과의 협력, 국제기구 및 비정부기구와의 협력 활동 등으로 규정하고자 한다.

## 3. 연구방법

### 3.1. 표본 및 자료수집

이 연구는 2014년 11월 15일부터 12월 12일까지 서울, 부산, 경상남도, 경상북도에 위치하고 있는 주요 호텔에 종사하고 있는 직원들을 대상으로 하여, 해당 호텔의 관리자와 사전 의견교환을 통해 연구의 취지를 설명하고 총 221부의 설문지를 배포하였다. 배포된

설문지 중 199부가 회수되었고, 회수 후에는 문항 누락이 없고 일관성 있는 176부를 최종분석에 이용하였다.

### 3.2. 변수의 조작적 정의와 측정

이 연구에 있어서 주요 변수는 이선기(2007), 이창용(2007), 오현득 외(2005), 이대성(2004)의 연구를 바탕으로 설정하였다[5]. 구체적으로는 재난위기관리 단계는 “완화, 준비, 대응, 복구” 4단계로 구분하였고[6], 보안관리 정책의 효과성 인식은 재난관련활동, 조직, 인력, 법률정비, 시스템, 예산, 유관기관과의 협력, 국제기구 및 비정부기구와의 협력 활동 등의 세부문항을 통해 살펴보았다. 이에 대한 측정은 리커트(Likert) 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 3=보통이다, 5=매우 그렇다)로 응답하도록 하였다.

### 3.3. 자료의 분석방법

본 연구에서는 연구의 구체적인 목적을 달성하기 위해서 SPSS WIN 22.0 통계 패키지 프로그램을 사용하였으며, 사용된 통계기법은 다음과 같다.

첫째, 인구사회학적 특성을 분석하기 위해서 빈도 분석을 실시하였다. 둘째, 본 연구에서 사용된 설문지의 내용타당도 분석을 위해서는 요인분석을 실시하였으며, 이를 바탕으로 신뢰도 분석을 하였다. 마지막으로 호텔 종사자의 보안관리 정책의 효과성 인식을 살펴보기 위해 회귀분석을 실시하였다.

## 4. 실증분석

### 4.1. 인구사회학적 특성

이 연구에서 연구대상이 되는 응답자의 특성을 살펴보면 다음과 같다.

응답대상자 176명을 연령, 성별, 학력, 근무부서, 직급으로 구분하여 특성을 살펴보면, 먼저 연령은 20대가 73명(41.5%)으로 가장 많았고, 연령대가 높아질수록 응답자의 수가 적었다. 성별은 남성(89명, 50.6%)과 여성(85명, 48.3%)의 비율이 거의 비슷하게 나타나서

비수업인 호텔 종사자들이 타(他)직종에 비해 여성의 비율이 많은 편임을 알 수 있다. 학력은 대학교 졸업 이상이 절반 이상의 비율(51.2%)을 차지하고 있었다. 근무부서는 객실팀 95명(54.0%), 식음료팀 42명(23.9%)로 대부분을 차지하고 있었는데, 이는 호텔에서 객실의 실질적인업무를 담당하는 응답자의 비율이 높아 연구의 방향에 적합하다고 여겨진다. 응답자의 직급은 대부분이 정직원 사원(112명, 63.6%)이었고, 다음으로 인턴사원(29명, 16.5%), 대리급(23명, 13.1%), 과장급(8명, 4.5%), 부장급(1명, 0.6%) 순으로 나타났다.

<표 1> 응답자의 특성 분석

구분	변수	빈도	비율
연령	20대	73	41.5
	30대	49	27.8
	40대	41	23.3
	50대 이상	11	6.3
성별	남성	89	50.6
	여성	85	48.3
학력	중학교 졸업	2	1.1
	고등학교 졸업	35	19.9
	전문대 졸업	47	26.7
	대학교 졸업	86	48.9
	대학원 졸업	4	2.3
근무부서	객실팀	95	54.0
	식음료팀	42	23.9
	조리팀	1	.6
	시설팀	26	14.8
	지원팀(총무팀/관측팀)	9	5.1
직급	인턴사원	29	16.5
	사원	112	63.6
	대리급	23	13.1
	과장급	8	4.5
	부장급	1	.6

### 4.2. 요인 분석

#### 4.2.1. 재난위기관리 단계의 요인 분석

재난위기관리 단계에 대한 요인분석은 다음과 같다.

첫째, 재난위기관리 단계 중 완화단계에 대한 요인 분석결과는 상관성이 0.4 이하로 낮은 변수는 없었기 때문에 9개 문항이 최종분석에 사용되었다. 완화단계의 총 분산은 약 78.846%이고, 고유값은 7.096이며, 신뢰도는 0.966으로 확인되었다.

<표 2> 완화단계에 관한 요인분석

요인명 (고유값)	측정항목	요인 적재량	항목- 전체 상관성	신뢰도
완화 단계 (7.096)	지침 및 정책의 제·개정 필요성	.828	0.910	0.966
	부서별 운영지침의 제·개정 필요성	.768	0.876	
	관리 등에 대한 점검 필요성	.796	0.892	
	대상시설물에 대한 안전점검의 필요성	.749	0.865	
	재난 방호 계획에 대한 점검 필요성	.804	0.897	
	대응 프로그램에 대한 점검 필요성	.808	0.899	
	데이터베이스 구축에 대한 점검 필요성	.784	0.886	
	재난 예측 분석에 대한 점검 필요성	.822	0.907	
홍보와 교육에 대한 점검의 필요성	.736	0.858		
분산 : 78.846				

둘째, 재난위기관리 단계 중 준비단계에 대한 요인 분석결과는 상관성이 0.4 이하로 낮은 변수는 없었기 때문에 9개 문항이 최종분석에 사용되었다. 준비단계의 총 분산은 약 82.948%이고, 고유값은 7.465이며, 신뢰도는 0.974로 확인되었다.

<표 3> 준비단계에 관한 요인분석

요인명 (고유값)	측정항목	요인 적재량	항목- 전체 상관성	신뢰도
완화 단계 (7.465)	지침 및 정책 정비	.767	0.876	0.974
	교육·훈련	.784	0.886	
	부서별 운영지침 정비	.839	0.916	
	대상시설물에 대한 안전점검	.840	0.917	
	재난 방호 계획 수립	.870	0.933	
	사전경보시스템 구축	.865	0.930	
	인적자원의 확보	.830	0.911	
	물적 자원의 확보	.828	0.910	
홍보와 교육	.842	0.918		
분산 : 82.948%				

셋째, 재난위기관리 단계 중 대응단계에 대한 요인 분석결과는 상관성이 0.4 이하로 낮은 변수는 없었기 때문에 9개 문항이 최종분석에 사용되었다. 대응단계의 총 분산은 약 79.217%이고, 고유값은 7.130이며, 신뢰도는 0.967로 확인되었다.

<표 4> 대응단계에 관한 요인분석

요인명 (고유값)	측정항목	요인 적재량	항목- 전체 상관성	신뢰도
대응 단계 (7.130)	책임 부서의 역할 수행	.771	0.878	0.967
	위기상황실의 역할 수행	.840	0.916	
	상황실 운영요원의 역할 수행	.814	0.902	
	민·관·군의 긴급출동 활동	.821	0.906	
	현장지휘소와 사고대책본부 운영	.825	0.908	
	응급구조단 또는 의료단의 활동	.691	0.831	
	유형별 매뉴얼 실행	.783	0.885	
	피해자구조 및 구난활동을 위한 효율적 인력배치	.846	0.920	
	유관기관의 현장상황 파악	.738	0.859	
분산 : 79.217%				

넷째, 재난위기관리 단계 중 복구단계에 대한 요인 분석결과는 상관성이 0.4 이하로 낮은 변수는 없었기 때문에 9개 문항이 최종분석에 사용되었다. 복구단계의 총 분산은 약 76.921%이고, 고유값은 6.923이며, 신뢰도는 0.962로 확인되었다.

<표 5> 복구단계에 관한 요인분석

요인명 (고유값)	측정항목	요인 적재량	항목- 전체 상관성	신뢰도
복구 단계 (6.923)	단·중·장기복구 계획의 효과적 수행	.771	0.878	0.962
	피해자 보상과 배상	.754	0.868	
	피해 복구시 공공시설물 우선순위의 복구	.680	0.825	
	시설물의 원활한 잔해 제거	.812	0.901	
	피해자에 대한 긴급구호물품의 지원	.720	0.848	
	피해에 대한 인적·물적 상황 집계	.802	0.896	
	피해 발생원인에 대한 분석	.804	0.897	
	피해 관련 원활한 조사	.814	0.902	
	재난관련 부서의 원활한 평가와 환류	.764	0.874	
분산 : 76.921%				

### 4.2.2. 보안관리 정책의 요인 분석

보안관리 정책의 효과성에 대한 요인분석 결과는 상관성이 0.4 이하로 낮은 변수는 없었기 때문에 8개 문항이 최종분석에 사용되었다. 보안관리 정책 효과성의 총 분산은 약 79.297%이고, 고유값은 6.344이며, 신뢰도는 0.962로 확인되었다.

<표 6> 보안관리 정책의 효과성에 관한 요인분석

요인명 (고유값)	측정항목	요인 적재량	항목- 전체 상관성	신뢰도
보안 관리 정책의 효과성 (6.344)	정책의 구체성	.785	.886	0.962
	조직 체계성	.786	.887	
	전문 인력 확보	.815	.903	
	관련 법률 정비	.788	.888	
	시스템의 체계성	.824	.908	
	예산 확보	.759	.871	
	유관기관과의 협력	.862	.928	
	국제기구·비정부기구와의 협력	.724	.851	
분산 : 79.297%				

### 4.3. 보안관리 정책의 효과성 인식에 미치는 영향 분석

호텔 종사자들이 지각하는 재난위기관리 단계가 보안관리 정책의 효과성에 영향을 미칠 것이라는 가설에 대한 연구결과는 다음과 같다.

재난위기관리 4가지 단계 중 완화, 준비단계와 대응단계를 제외한 복구단계에서만 통계적 유의수준 하에서 재난위기관리 정책의 효과성 인식에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀모형은 F값이 p = .000에서 57.683의 수치를 보이고 있으며, 58.3%의 설명력을 보이고 있다. Durbin-Watson는 1.654로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타나고 있다.

<표 7> 분석 결과

종속	독립	표준오차	β	t값	공차한계
보안관리 정책의 효과성 인식	상수	.334	-	2.137	
	완화	.061	-.068	-1.222	.817
	준비	.080	.391	4.693	.362
	대응	.093	.115	1.199	.273
	복구	.088	.288	3.244**	.320
R= .763, R <sup>2</sup> = .582, 수정된 R <sup>2</sup> = .571, F=57.683, p= .000, Durbin-Watson=1.654					

\* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

## 5. 정책적 제언

이 연구는 한국에서 서비스업에 종사하는 이들의 차별화된 서비스 전략으로서 안전, 구체적으로 보안관리 정책의 효과성에 대한 인식을 살펴보고 국내외의 수요자들에게 서비스업 경쟁력 향상을 유도하고자 하였다. 이를 위하여 서비스업의 대표적인 직종인 호텔 종사자들을 대상으로 국내 호텔에서 발생 가능한 재난상황에 대한 정책 효과성의 인식을 살펴보았는데 그 정책적 함의는 다음과 같다.

첫째, 호텔종사자들은 보안관리의 효과성을 가시적 성과물에 중점을 두어 판단하는 경향이 높았다. 이는 복구단계의 과정인 인적·물적인 보상과 배상, 외형적 잔해 수거 등의 가시적 성과가 잘 이루고 있는 것이 보안관리 정책의 효과성이 높다고 인식하고 있었기 때문이다. 따라서 재난위기관리 단계 중 사건발생 전 예방을 강조하는 완화, 준비단계의 중요성에 대한 교육과 훈련이 강조될 필요가 있다. 완전한 피해복구가 어려운 재난위기 상황은 사후 대응적 대책마련보다는 사전 예방적 정책이 매우 중요하고, 특히, 호텔에서 재난상황이 발생되면 형사사법기관에 의한 진압 활동 이전, 일선에서 근무하는 호텔 종사자들의 초기 대응이 중요하므로 이들의 재난관리 단계에 대한 폭넓은 이해를 도모할 필요가 있다.

둘째, 재난위기 상황의 발생 시, 실질적으로 적용가능한 매뉴얼 및 책임 부서간 운영지침이 마련되어야

한다. 이는 위기관리 완화단계에 해당하는 사전 운영 지침 및 매뉴얼, 대응단계에 해당하는 사후 운영지침 및 매뉴얼이 효율적으로 마련되지 못한 것이 보안관리 정책의 효과성에 영향을 미치지 못한 것으로 판단되기 때문이다. 따라서 정부에서 권고·배포하고 있는 다양한 재난대응 매뉴얼을 기반으로 호텔 서비스 업종에 맞는 예방·대응 매뉴얼을 구축하여 특화시킬 필요가 있다.

셋째, 재난위기 상황을 대비한 전문적 인력 수급이 필요하다. 오늘날 서비스 업종에 종사하는 이들은 전통적인 서비스 제공에 한정되는 것이 아니라 포괄적인 개념으로 고객의 심리적 안정감과 신체적 안전에도 관심을 기울여야 한다. 따라서 준비단계에서 잘 이루어지지 않은 재난관련 전문가 등 인적자원을 확보하기 위한 방안을 고민해야 한다.

이와 같이 개별 호텔 종사자들이 생각하고 있는 보안관리 정책에 대한 인식을 알아보고, 향후 호텔 등과 같은 서비스업에 대한 재난관리 정책의 수립 시 효과적인 대안마련 및 정책적 합의를 제공함으로써 호텔이라는 공간에 대한 ‘안전’ 경쟁력이 점진적으로 향상될 수 있는 틀이 마련되었으면 한다.

### 참고문헌

[1] 김현정, “서비스산업 비중증가의 원인 및 경제성장에 미치는 영향”, 경제분석, 12(4): 35-76, 2006.  
 [2] 배대식, “위기관리관점에서 대학의 안전관리 법제방안”, 한국콘텐츠학회논문지. 8(4): 183-196, 2008.  
 [3] 이재은, “한국 지방정부의 인위재난관리정책에 관한 실증적 연구”, 한국행정학회 학술대회 발표논문집, 475-493, 2000.  
 [4] 이재은, “한국 지방정부의 인위재난관리정책에 관한 실증적 연구”, 한국행정학회 학술대회 발표논문집, 475-493, 2000.  
 [5] 오현득·이기종·이수범, “국제행사 안전대책 방안에 관한 연구: 위협요인이 국제행사에 미치는 영향을 중심으로, 관광레저연구, 17(1): 155-172, 2005.

[6] 이대성, 「한국의 테러에 대한 인식과 대응방안에 관한 연구」, 동국대학교 박사학위 논문, 2004.

### [저자소개]



**이 상 동 (Lee, Sang Dong)**

1997년 동아대학교 경영학사  
 2000년 동아대학교 경영학석사  
 2008년 동의대학교 경영학박사  
 現 베스트웨스턴 해운대호텔 총지배인

email : kang9580@hanmail.net



**주 성 빈 (Joo, Seong Bhin)**

2007년 동의대학교 경찰학학사  
 2010년 동의대학교 경찰학석사  
 2015년 동국대학교 경찰학박사  
 現 동의대학교 소방행정학과 조교수

email : tjdqslwn@hanmai.net