

시큐리티 종사자의 조직학습이 조직성과에 미치는 영향

김평수* · 이광렬** · 이영석***

<목 차>

I. 서론	II. 이론적 배경과 분석모형
III. 연구방법	IV. 연구결과
V. 결론	

<요 약>

시큐리티 종사자는 많은 고객의 욕구에 대한 전문적 지식을 갖고 있어야 하며, 갖고 있는 전문지식도 고객의 욕구에 따라 적절히 활용되어야 한다. 특히, 현대사회는 안전보호에 대한 욕구의 급상승에 따른 치안 수요가 급격히 증가되고, 또 고객이 요구하는 업무들도 다양해지고 있는 실정에서, 이제 시큐리티 종사자는 업무처리에 능동적으로 대처하는 자질과 능력이 요구된다고 하겠다.

이러한 관점에서 본 연구는 시큐리티종사자의 조직학습과 조직성과간의 관계를 규명하는데 목적을 두고 있다.

첫째, 사회인구통계학적 특성에 따라 연구변수인 조직학습과 조직성과에 대한 구성원의 인식비율이 다르게 나타났다는 것을 알 수 있었다.

둘째, 시큐리티 종사자들의 조직학습과 조직성과의 관계에서 조직학습수준이 높을수록 조직만족의 수준이 높은 것으로 나타났다.

셋째, 시큐리티 종사자들의 조직학습과 조직몰입의 관계에서도 조직에서의 조직학습문화의 수준이 높을수록 조직몰입의 수준이 높은 것으로 나타났다.

이러한 결과는 조직학습은 조직성과에 직접적인 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다.

본 연구의 결과를 바탕으로 시큐리티 종사자들의 조직학습과 조직성과의 제고를 위한 시큐리티 조직발전과 쇄신이 필요하다.

[주제어 : 경비원, 시큐리티, 조직학습, 임파워먼트, 조직성과]¹⁾

* 전남도립 남도대학 경찰행정경호과 초빙교수(제1저자)

** 경기대학교 대학원 경호안전학과 박사과정(제1공동저자)

*** 경북전문대학 경찰경호과 교수(제2공동저자)

I. 서론

산업화·과학화·정보화 등의 과정은 인간의 다양한 사회영역에 많은 영향을 끼치게 되었다. 산업화 등이 진전됨에 따라 인간에게는 편리한 생활과 함께 삶의 질적 향상을 가져오면서, 특히 환경변화로 인한 인적·물적 안전에 대한 개념도 역시 날로 증가되는 추세이다(김창호, 2004:65). 21세기의 두드러진 특징 중의 하나는 조직의 환경변화가 끊임없이 매우 불규칙적으로 일어나고 있으며, 그 변화 속도가 가속화되고 있다는 것이다. 이로 인한 극도의 불확실성과 조직간에 일어나는 치열한 생존경쟁에 대응하는 동시에 지속적인 발전을 추구하기 위해서는 조직구성원을 적재적소에 배치하여 자신의 능력을 최대한 발휘하도록 배려해야 할 것이다(강황선·김희영, 2002:5).

조직들은 급변하는 변화과정을 능동적으로 관리하고, 현재의 여러 조직 운영패러다임에 준비를 하고 생존하기 위해 어떤 근본적인 수준에서 조직 스스로가 변화하고 있다. 구체적으로는 환경변화에 적응하기 위하여 다운사이징(downsizing), 리스트럭처링(restructuring), 벤치마킹(banchmarking), 리엔지니어링(reengineering) 등 새로운 조직운영방법들을 적용하여 그에 대한 처방성 평가를 논의하고 있으나, 이러한 혁신기법들은 기본적으로 특정 문제에 대한 대응으로 출현한 것이기 때문에 문제현상과 환경이 바뀔에 따라 끝이 없는 '임기응변(quick fix)'을 계속할 수밖에 없다고 지적하고 있다(정명호, 1996:102). 세계는 이제 경쟁(competition), 고객(customer), 변화(change)로 대표되는 이른바 3C시대로 돌입하고 있다. 3C시대는 무한경쟁, 고객중심, 지속적인 변화와 혁신을 그 특징으로 하고 있다(양참삼, 1999:315). 이렇게 격변하는 시대에 새로운 차원의 조직혁신의 전력이자 조직변화의 기본요건으로 새롭게 대두되고 있는 사회쟁점이 바로 조직학습(organizational learning)이다. 외부환경 변화에 능동적으로 대처하고 핵심역량을 키우며 조직의 경쟁력을 갖출 수 있는 능력은 조직의 전 구성원이 학습할 수 있는 능력을 지니고 있느냐에 따라 결정되기 때문이다. 따라서, 조직이 어떻게 학습되고 어떻게 변화해 나가는지 이해하는 것이 매우 중요하다 하겠다.

시큐리티 회사에서 제공하는 서비스는 다른 업종과는 달리 고객의 욕구를 잘 반

영해야 하는 특성을 갖고 있다. 고객이 요구하는 서비스의 종류는 경비목적, 경비장소, 경비방법, 경비기간 등에 따라서 다양하기 때문에 이를 일관되게 규정한다는 것이 거의 불가능하다. 서비스를 제공하는 종사자의 관점에서조차 종사자가 갖고 있는 능력과 경력에 따라 제공되는 서비스의 내용이 달라지게 된다.

따라서, 종사자는 더 많은 고객의 욕구에 대한 전문적 지식을 갖고 있어야 하며, 갖고 있는 전문지식도 고객의 욕구에 따라 적절히 활용되어야 한다. 특히, 현대사회는 안전보호에 대한 욕구의 급상승에 따른 치안 수요가 급격히 증가되고, 또 고객이 요구하는 업무들도 다양해지고 있는 실정에서, 이제 시큐리티 업체에서는 업무처리에 능동적으로 대처하는 자질과 능력이 요구된다고 하겠다.

기존 선행연구에서는 조직학습과 조직변화에 관하여 March & Olsen(1975), Fiol & Lyles(1985), Ulrich(1993) 등은 조직의 학습이 반드시 조직의 변화로 연결되지 않을 수 있다거나, 또는 변화는 조직학습과는 무관하게 발생할 수도 있다는 관점을 제시하였다. 이러한 견해는 조직학습과 조직변화를 일차적인 관계에서만 논의하고 있을 뿐, 조직학습이 조직성과에 어떠한 영향을 초래하는지에 관해서는 언급하지 않고 있다. 즉, 조직에서의 학습이나 변화에 대한 연구의 궁극적인 목적이 조직성과를 향상시키는 접근을 하지 않고 있다는 점이다. 이에 대해 국내의 일부실증 연구자들은 주로 변화의 학습과 성과, 또는 변화와 성과와의 관계를 다루고 있다.

조직이 변화되어야 급변하는 사회적 환경변화에 대응할 수 있는 사적치안 영영의 기반을 조성해 나갈 수 있다. 조직변화를 유도하는 기본 요인에는 의도적·계획적이며 미래지향적인 활동이 포함되어야 하는데, 이는 바로 조직학습을 통하여 달성될 수 있다.

아울러, 업무의 방법과 시큐리티 서비스 개선이라는 측면에서도 조직학습이 중요하지만, 일선에서 고객과 가장 민감한 접촉을 하는 업무의 특성상 방법·기술적인 측면은 타 조직보다도 조직학습의 중요성은 더욱더 검토되어야 할 것이다.

따라서, 본 연구는 환경변화에 대응하는 조직효율화 전략을 조직학습에 초점을 두고 조직학습(Organizational Learning)과 조직성과(Organizational Performance)가 어떠한 유의성을 보이는가를 실증적으로 탐색해 봄으로 관련조직의 조직학습의 발전 방향을 제안하고자 한다. 이를 구체적으로 나누어보면, 첫째, 사회인구통계학적 특성

에 따른 조직학습과 조직성과의 차이를 검증해 보고자 한다. 둘째, 조직학습이 조직 성과간에 미치는 영향을 살펴본다. 시큐리티 조직들의 환경적응에 대응하고 고객요구에 부응하며 조직의 효과성 극대화 전략을 수립하기 위한 차원에서 시큐리티 조직들의 조직학습이 조직성과에 미치는 영향 요인을 가설을 통한 탐색적 연구로서 구분·확인함으로써 일반화된 인과모형 구축을 위한 토대와 조직관리의 전략모색에 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경과 분석모형

1. 이론적 배경

1) 조직학습

조직학습에 대한 연구의 가장 큰 특징은 이론의 다양성이라고 말할 수 있다. 학자들에 따라 다양한 정의가 내려지고 있으며, 수많은 조직현상에 적용되고 있다. 또한 Fiol과 Ryles(1985), 그리고, Lundberg(1989)는 '조직학습의 개념적 혼란'이라고 지적하면서 조직학습의 용어가 다양하게 사용되어져 왔다고 지적하였다. 따라서 학자들이 주장하는 개념적 정의를 살펴보면 다음과 같다.

Argyris에 의하면, 조직학습이란 조직구성원들이 조직의 주요 특징들을 유지하기 위하여 운영 메카니즘을 수정하고 어떤 잘못된 실수들을 찾아냄으로써 조직이 내적·외적 환경의 변화에 적응해 가는 과정(process)이라고 정의하였다. 여기에서 과정(process)이란 조직이 직면하고 있는 현재의 정책을 실현하거나 조직목표를 달성해 나가는 것을 단일고리학습(single loop learning)이라고 불리어질 수 있다고 한다.

단일고리학습에서는 현재의 운영패러다임에 의한 현재의 전략, 구조, 행동이 계속적 즉, 운영되고 있는 정책의 조그만 변화만이 이루어질 뿐이라고 하였다.

또한, 조직학습과정을 약간 다른 측면에서 고찰하고 있는데, 학습이 포함하고 있는 것은 잘못되고 있는 실수(errors)를 찾아내는 것 뿐 아니라 조직의 근본 정책과 목적에 의문을 갖는 것을 이중고리학습(double loop learning)이라고 부른다. 이중고

리학습은 새로운 중요사항을 설정하고 규범들을 재정비하며, 새로운 운영적 패러다임을 창조함으로써 모순된 조직규범(organizational norms)을 푸는 것을 말한다고 하였다.

Marquardt & Reynolds(1994)는 개인적 차원의 학습에서 접근하여 이를 개인적 학습의 총체를 조직차원으로 조망하고 있다. 이는 학습이란 개인들이 새로운 지식을 획득하고 그들의 행태를 변화시키는 과정이라고 정의하였다. 학습은 학습자(learner)가 찾고자 하는 문제나 잘못된 점을 인식하고 잘못된 점을 고치거나 문제를 해결하려는 동기가 부여될 때 일어날 수 있다는 한다.

이상과 같은 조직학습의 논의를 요약하면, 조직학습은 조직내부의 문제를 찾고 조직이 환경에 적합하도록 하는 방법론을 모색하는 과정이며, 조직과 환경간의 부조화를 야기할 수 있는 환경적 변화를 찾아내는 것이고, 문제에 대한 해결책을 결정하며 환경변화에 어떻게 적응할 수 있는가를 발견하는 것이다. 그러므로, 조직학습은 조직이 생존하기 위한 중요한 전략이다. 조직은 하나의 목적이나 단기적 생존을 위한 것 뿐 아니라 장기적 생존을 위해서 광범한 조직기초에서 생성적 수준(generative level)의 학습이 이루어져야 한다고 집약된다. 또한 개인학습보다 개인학습의 총체가 중요하게 제기되고 있는 것은 조직내부에서 학습경험을 공유할 수 있도록 학습인프라와 네트워크를 어떻게 만들 것인가와 팀 전체 차원에서 어떻게 학습할 것인가로 이해하는 것이 필요하다. 따라서, 조직이 계속 생존하기 위해서는 과거의 운영방식에 반응하기보다는 미래를 어떻게 창출할 수 있도록 학습하느냐에 달려있다고 볼 수 있다.

2) 조직성과

조직은 개인에게 삶의 터전이자 원천으로, 사회·정치·경제·개인적 목적을 달성하기 위한 중요한 수단이 된다. 이런 이유에서 조직에 관한 연구는 매우 중요하게 다루어져 왔으며, 학습, 지각, 귀인과과정, 동기부여, 의사소통, 리더십, 조직의 목표와 효과성, 조직문화, 조직구조, 조직혁신 등 끊임없이 다양한 이론의 개발이 이루어져 왔다(이창원·최창현, 1997:21~24).

조직성과(organizational performance)가 최근 들어 다시금 강조되고 있는 것은 급격한 환경의 변화로 인해 대부분의 조직이 주어진 목표를 효과적으로 달성하기가

어려워졌기 때문이다. 정보화는 생산방식의 변화뿐만 아니라 인간의 생활 전반을 바꾸어 놓았고, 신경제의 대두와 함께 더욱 가속화되고 있는 세계화의 진행은 많은 정부와 기업에 충격을 주었다. 이러한 급격한 환경의 변화와 혼란은 안정적으로 체제를 유지하고, 목표를 달성할 수 있었던 전통적인 방식에서 벗어나 새로운 조직구조, 새로운 조직문화와 가치, 새로운 전략의 도입을 요구하고 있다. 그러나 이러한 경향 역시 종래의 조직이론이 추구했던 가치와 마찬가지로 급격한 환경 변화 속에서 주어진 목표를 효과적으로 달성하기 위한 대안을 모색하는데 초점이 맞추어져 있다.

조직성과의 개념은 크게 두 가지 관점으로 파악할 수 있다. 하나는 결과지향적 개념 정의이고, 다른 하나는 과정지향적 개념의 정의이다.

첫째, 결과 지향적 성과의 개념은 조직의 목표달성정도를 중심으로 정의한 것이다. 이러한 학자에는 Etzioni, Perrow, Robbins, Katz와 Kahn, Georgoulou와 Tannenbaum 등이 있다.

이들 중 Robbins는 조직성과를 단기-장기 목표의 달성도로서, 목표를 설정하는 데는 전력적인 환경요소가 반영되어야 하며 평가자의 이해관계와 그 조직의 생애주기 (life cycle) 단계의 특성이 반영되는 것으로 정의하였고, Katz와 Kahn은 조직의 수익을 극대화하는 정도로 정의하였다. Georgoulou와 Tannenbaum는 주어진 자원과 수단을 갖는 사회체제의 하나인 조직이 자신이 가지고 있는 수단과 자원을 헛되이 쓰지 않고, 조직구성원에게도 과도한 긴장감을 주지 않으면서, 목표를 달성하는 정도로 정의하였다.

둘째, 과정지향적 개념에서 조직성과는 조직의 생존과 관련된 자원의 획득과 조직 발전을 중심으로 파악한 것이다. 이러한 학자는 대표적으로 Yuchtman과 Seashore, Mott, Schein 등이 있다. 이들 가운데 Seashore와 Yuchtman의 조직성과 개념을 보면, 희소하고 가치 있는 자원을 환경으로부터 가장 유리하게 획득할 수 있는 능력이라고 정의하였고, Schein은 조직이 단일한 목표를 추구할 때와 달리 다수의 목표와 이에 따른 우선 순위의 문제가 발생하게 되면 조직성과가 조직의 생존, 적응, 유지 및 성장에 기여하는 정도에 의해 평가되어야 한다고 보았다.

김학돈(1996)은 조직성과는 사회의 한 시스템으로서의 조직이 그 수단과 자원을 잘못 사용하지 않고, 조직구성원에 대한 부당한 강압을 초래하지 않았으며 조직의

목표를 달성하는 것으로 제시하고 있다. 조직성과는 관리부문의 연구에 있어서 핵심적인 종속변수이다. 조직성과에 대한 많은 학자들의 연구는 두 부류로 나뉘어 지고 있다. 첫째, 일체감, 직무몰입, 동조성, 이직률 등 조직의 질적인 특성으로 조직성과를 파악하는 것이고, 둘째, 재무적인 성과를 통해서 조직성과를 파악하는 것이다. 이러한 기존의 조직연구들은 조직성과를 측정함에 있어서 경제적·객관적 성과지표보다는 심리적·주관적 성과지표를 주로 활용하여 연구를 진행하여 왔다. 본 연구에서는 시큐리티회사에서의 조직성과에 대해서는 심리적·주관적 성과로서 조직구성원들의 직무만족과 조직몰입을 변수로 선정하였다.

3) 조직학습과 조직성과

Lounama와 March(1987)는 학습이 조직의 지적능력의 대안으로서 제시되고 있다고 지적하고, 두 명의 학습인을 포함하는 팀 모델의 맥락에서 학습이 조직성과를 향상시키는 강력한 메커니즘이라는 것을 실증 분석하였다. 그러나 학습의 효과가 경험을 인지하고 해석하는 데서 오는 착오나 구성원과 동료의 동시학습의 상호작용, 또 일부 구성원의 선입견으로 인해서 혼란이 야기될 수도 있다고 지적했다. 따라서 조직이 학습과 적응의 속도를 낮추고 행동 변화의 동시성을 감소함으로써 변화의 폭을 조절하여 학습에 의한 조직성과를 향상시킬 수 있었다.

또한, Wilkinson(1993)은 조직에서 개별학습을 향상시키는 목표는 개인과 조직 모두의 욕구를 동시에 충족시키는 것이라고 지적했다. 그는 이와 같은 목표를 달성하기 위해 몇 가지 실무적인 방법들을 검토하였는데 학습자의 요구에 맞추어진 훈련과 피드백 제공, 여러 가지 다른 학습스타일을 인정하는 방법 등이 제시되었다. 결과적으로 이러한 방법들은 개인과 조직 모두에 이득을 주는 것으로 나타남으로써 개인의 능력을 개발하고 직무만족을 증가시키며 조직의 전반적인 성장에도 기여했다.

한편, 장승권(1996)은 학습조직의 목표는 새로운 가치창조를 통해서 조직만족, 조직원 만족, 고객만족 세 가지 모두를 궁극적으로 달성하는 것으로 보았다. 학습에 의한 조직원 만족은 첫째, 자율적 업무 처리에 의한 성취감을 증대시키고, 권한 위양을 통해 조직원들에게 자율성을 부여함으로써, 조직원들은 스스로의 의사결정과 의지에 의해 주인의식을 가지고 일을 하게 되어 더 큰 성취감을 갖게 한다. 둘째, 개인의 자산 가치를 상승시켜 자신감을 높여준다. 또한 학습이 체질화되면 환경 변화에 민첩

하게 대응할 수 있고, 나아가서는 창조적 사고를 통해 환경의 변화를 주도해갈 수 있게 되어 환경 변화에 대한 불안감이 사라진다. 셋째, 학습과정을 통해 자신의 고정관념을 바꾸려는 창의적 노력을 시도함으로써 일상적 업무에 재미를 느끼게 된다. 넷째, 타인과의 상호작용을 통해서 집단소속감을 얻게 된다. 자신이 가진 지혜나 가치관을 타인과 공유하면서 집단의 소속감을 느끼고 사회적 친화력을 가지게 된다.

또 학습을 통한 새로운 지식의 지속적 습득을 통한 즐거움이나 재미는 직무 만족도를 높이고 이직률을 줄일 수 있다.

이상과 같이 다양한 분야에서 다양한 방법론을 이용하여 학습을 통한 조직성과를 측정하고 있다. 본 연구에서는 개인적, 심리적 차원에서의 조직성과, 특히 조직몰입과 직무만족을 통하여 학습의 성과를 측정하였다. 공통적으로 학습을 통해서 조직구성원 개인적인 성장과 권한이 확대됨으로써 조직몰입 및 직무만족이 증대되고 있다는 데에는 의견을 같이 하고 있기 때문이다.

4) 조직성과에 대한 조직학습의 영향

조직학습과 조직성과 간의 관계에 관한 연구는 주로 양적 조직활동을 수행하는 경영조직을 대상으로 이루어져 왔다. 그러므로 조직학습으로 얻어지고 축적된 경험과 지식이 생산성을 증가시키고 있는가에 초점이 모아졌다. 따라서 조직학습이 조직성과에 미치는 영향을 실증적으로 검증한 몇 개의 연구가 있는데, 배종대(1987)는 경영조직을 대상으로 기술학습능력을 9가지 변수(축적된 기술, 기술인력 수준, 명시적인 기술적 노력, 기숙학습 준비도, 최고경영자의 지원, 학습시스템의 공식화, 학습동기, 기술선택의 적합도, 목표설정)로 개념화하고 이들 요인과 기술학습성과(경제적 성과, 기술적 성과, 학습 효율성)의 관계를 실증적으로 분석하였다. 분석결과에 따르면 학습성과 변수에 따라 약간의 차이는 있지만 학습능력과 기술학습성과는 통계적으로 유의적 관련성을 갖는 것으로 분석되었다. 그리고 Kusunoki(1995)도 일본 기업을 대상으로 한 연구에서 조직학습능력이 조직성과에 미치는 영향 관계를 실증적으로 검증한 바 있다.

한편, 조직학습이 조직성과에 부정적인 영향을 준다는 일부 연구가 제기되어 왔다. 예컨대 학습을 통하여 축적된 경험이나 지식 때로는 새로운 행동을 제약하고 나아가 조직의 장기적인 적응과 조직성과에 부(-)의 영향을 준다는 것이다. 조직학습

의 부정적인 측면을 가장 체계적으로 정리한 연구는 Levinthal과 March(1993)에 의하여 발표되었다. 그들에 따르면 조직학습은 본래 '자기 제약(self-limiting)'적인 특성, 즉 함정(trap)을 가지고 있으며 이러한 함정은 시간적 근시안(temporal myopia), 공간적 근시안(spatial myopia), 실패 근시안(failure myopia)으로부터 비롯된다는 것이다.

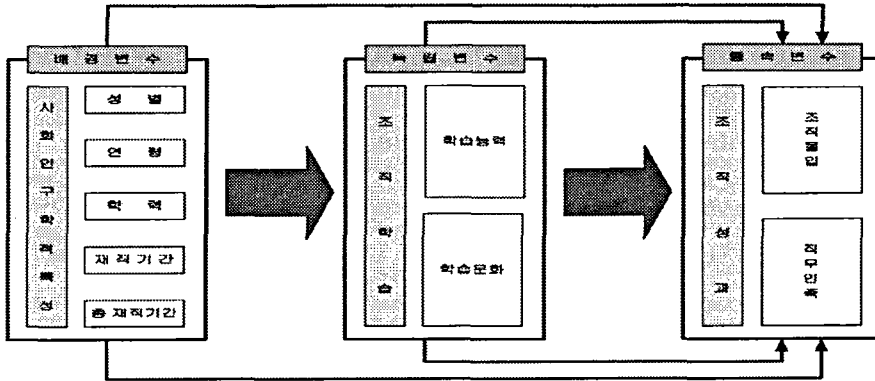
이와 같이 조직학습의 부정적인 효과에 대한 연구들은 조직학습이 단기적인 성과를 높일 수는 있어도 장기적인 조직성과를 높이지는 못한다는 것이다. 그러나 이러한 주장은 조직학습 현상 중에서 단순고리학습(single-loop learning)을 염두에 둔 주장이라고 할 수 있으며, 어느 일부만을 강조한 것이라 볼 수 있다.

지금까지 조직학습과 조직성과와의 영향관계에 대해 살펴보았다. 본 연구에서는 조직학습을 통한 경험과 지식의 체화가 조직활동으로 연결되어 궁극적으로 조직성과를 가져 오는지 검증하는 것이다.

2. 분석모형

이상의 이론적 배경을 토대로 시큐리티 조직의 조직학습과 조직성과에 대한 분석모형을 구성해보고자 한다. 본 연구는 영향요인인 독립변수는 조직학습의 구성요소로써 학습능력과 학습문화로 구분 할 수 있다. 또한, 종속변수는 시큐리티 조직의 경영성과에 실증적 결과를 분석해 보고자 조직몰입과 직무만족의 요인으로 분류하였다. 이를 요약하면 <그림 I-1>과 같다.

<그림 1> 분석모형



III. 연구방법

1. 연구대상 및 일반적 특성

본 연구에서는 시큐리티 종사자의 조직학습이 조직성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 연구대상의 범위를 2004년 5월 기준, 서울 소재 민간경비업체에 근무하는 시설경비원을 대상으로 고용인 수 대비 우월순으로 업체를 선정하여 무선표집법 (random sampling method)을 이용한 설문조사를 실시하였다. 설문조사 시기는 2005년 5월1일부터 5월 20일까지 시행되었다. 배포된 총 380부의 설문지 중 366부의 설문지가 회수됨으로써 회수율은 96.3%였다. 회수된 설문지 중 불성실한 응답과 응답 항목 누락 등으로 활용이 부적합한 16부를 제외한 350부를 최종적인 유효표본으로 확정하여 본 연구에 이용하였다. 이러한 설문지 배부와 회수현황은 <표 1>과 같다.

<표 1> 설문지 배부 및 회수현황

설문지 배부	설문지 회수	설문지 회수율	분석대상 제외	분석활용 자료
380부	366부	96.3%	16부	350부

본 연구 표본의 사회인구통계학적 특성을 살펴보면 <표 2>와 같다.

응답자의 성별 분포는 남자가 전체의 91.4%를 차지하고 있어 대다수가 여자(8.6%)

보다 많음을 나타내고 있다. 다음으로 연령에 있어서는 30세 미만이 36.0%로 제일 많고, 그 다음이 30세-35세(26.5%), 41세 이상(26.5%), 36세-40세 이상이 11.0%로 가장 적은 순으로 나타났다. 학력은 응답자 중 고졸이하가 54.8%로 전체 응답자의 과반수를 차지하고 있으며, 그 다음이 초대졸(30.0%), 그리고 대학졸(15.2%) 순으로 나타났다. 그리고 응답자의 현재 회사 재직기간 5년 이하가 42.6%, 4년-7년이 38.7%, 8년-11년이 13.0%, 12년 이상이 5.7%의 순으로 나타났다.

마지막으로 그동안 시큐리티 회사에 재직한 총 기간에 대해서는 3년 이하 44.0%, 4년-8년이 25.0%, 9년-13년이 22.4%, 14년 이상이 8.7%의 순으로 나타났다.

<표 2> 표본의 특성

구분	내용	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	320	91.4
	여성	30	8.6
연령	30세 미만	126	36.0
	30세 - 35세	93	26.5
	36세 - 40세	38	11.0
	41세 이상	93	26.5
학력	고졸이하	192	54.8
	초대졸	105	30.0
	대학졸	53	15.2
현 회사 재직기간	3년 이하	149	42.6
	4년 - 7년	135	38.7
	8년 - 11년	46	13.0
	12년 이상	20	5.7
시큐리티 회사 총 재직기간	3년 이하	154	44.0
	4년 - 8년	88	25.0
	9년 - 13년	78	22.4
	14년 이상	30	8.7

2. 측정도구

오늘날 지식정보화시대에 있어서 시큐리티 조직에서의 구성원의 조직학습과 조직성과인 직무만족과 조직몰입에 어느 정도 영향을 미치는지를 규명하기 위하여 본 연구에서 사용한 도구는 설문지이다.

본 연구에 이용된 설문지는 조직학습, 조직성과요인, 피 설문자들의 일반적 특성 등에 관한 총 26개 문항으로 구성하였다. 본 설문지는 경호안전학과 교수 및 박사과정 등 15명으로 구성된 전문가회를 통해 설문지에 대한 내용 타당도 및 문항의 적합

성 여부를 검토하고 수정하였다.

측정항목은 질문에 대한 시큐리티 종사자의 반응을 5점 리커트(Likert) 반응 척도로 기록하여, 1점의'전혀 그렇지 않다'에서 5점의'매우 그렇다'로 구성된 등간 척도로 표기하도록 하였다. 설문지의 구성은 <표 3>과 같다.

<표 3> 설문지구성

변수	측정항목	설문번호	문항수		
조직 학습	학습능력	· 나는 교육이나 훈련을 통해 새롭게 습득한 기법이나 방법을 업무에 적용한다.	I - 1	7문항	
		· 나는 업무성과를 개선하기 위해 스스로 피드백(반성 또는 재검토)을 한다.	I - 2		
		· 나는 업무와 관련하여 지속적으로 새로운 정보나 지식을 이용하고 있다.	I - 3		
		· 나는 주변의 타부서와 타사의 모범이 되는 사례를 찾아 업무에 적용하고자 한다.	I - 4		
	학습문화	· 나는 대화를 통해 다양한 관점을 수용하며 거기서 새로운 통찰력을 얻는다.	I - 5		5문항
		· 나는 높은 성과를 얻기 위해 목표수준을 비교적 높게 설정해 놓고 있다.	I - 6		
		· 나는 일을 할 때 전체적으로 일의 진행되는 순서를 머릿속에 또는 종이에 그려놓고 일을 진행한다.	I - 7		
		· 우리 회사는 사회안전과 문제해결을 위한 적절한 조직으로 구성되어 있다고 생각한다.	I - 8		
		· 우리 회사는 문제해결을 위한 학습적인 분위기가 장려되어 있다.	I - 9		
		· 우리 회사는 새로운 기술이나 지식을 지속적으로 얻을 수 있도록 직무배치를 하고 있다.	I - 10		
		· 회사 내 여러정보와 지식에 관한 의사소통 및 공유가 활성화 되고 있다.	I - 11		
		· 우리 회사는 지식공유와 학습에 대한 지원체제가 잘 되어 있는 편이다.	I - 12		
조직 성과	직무만족	· 교육·훈련의 만족도	III - 1	5문항	
		· 업무수행능력의 인정	III - 2		
		· 담당업무에 대한 자부심과 만족도	III - 3		
	조직몰입	· 부서원간의 인간관계	III - 4	4문항	
		· 업적에 대한 보상체계	III - 5		
		· 조직목표의 수용	IV - 1		
		· 조직발전을 위한 자발적 노력	IV - 2		
		· 조직에 대한 애정	IV - 3		
· 조직에 대한 자부심	IV - 4				
사회인구 통계학적 특성	· 성별, 연령, 최종학력, 현 회사 재직기간 시큐리티 회사에 재직한 총 기간	V - 5	5문항		

<표 4>에서 보는 바와 같이 조직학습 설문지의 신뢰도 계수는 $\alpha=.882\sim.840$ 으로 나타났다. 구체적으로, 학습능력(.840), 학습문화(.882)의 수준으로, 조직성과는 직무만

족(.845), 조직몰입(.892)의 수준으로 나타났다. 따라서, 본 논문의 26개 항목들에 대한 신뢰성 측정결과는 단위요인들의 alpha계수가 모두 0.6 이상으로 나타나 신뢰할 만하다고 볼 수 있다.

요인분석을 통해서 동일한 요인을 측정하기 위해 항목들 간에는 상관관계가 높아야 하므로 동일한 요인을 측정한 항목들이 동일한 요인적재 양상을 보이는지 아닌지를 결정하기 위해 설문된 변수들의 측정도구의 타당성을 검증해 보는 것이다. 본 연구에서는 직교회전(varimax rotation)방법을 사용하였으며, 기준의 추출방법은 주성분(principal component) 방법을 이용하였다. 변수 내에서의 기준의 수의 결정은 사회과학연구에서 일반적으로 인정되고 있는 기준인 아이겐 값(eigen value)이 1이상인 기준을 추출하였다.

<표 4> 주요변수의 신뢰성 분석결과

변수명		최소 항목수	신뢰성 분석결과	Cronbach's α
조직학습	학습 능력	7	7	.840
	학습 문화	5	5	.882
조직성과	직무 만족	5	5	.845
	조직몰입	4	4	.892

3. 자료절차 및 자료처리

시큐리티 종사자의 조직학습이 조직성과에 영향을 미치는 요인을 분석하고자 하는 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 다양한 연구방법을 사용하였다.

우선 조직성과에 대한 영향요인을 파악하기 위하여 연구자료와 문헌을 검토하는 문헌조사방법(documentary study)과 아울러 실증적 연구(empirical study)를 병행하였다. 문헌연구에서는 조직학습, 조직성과, 직무성과, 조직몰입에 관한 이론을 고찰하기 위해 국내외의 서적, 논문, 기타자료 등을 활용하고 이를 바탕으로 연구모형과 설문항목을 개발하였다.

실증연구에서는 설정된 연구모형과 가설을 검증하고자 서울권에 분포되어 있는 시큐리티 업무 종사자를 대상으로 무작위표본추출(random sampling method)에 의한 설문조사를 실시하였다. 통계분석 기법은 독립변수, 매개변수, 종속변수 각각의 신뢰성(reliability)분석, 요인분석(factor analysis), 그리고 가설검증을 위한 T 검증, F 검증, 상관분석과 회귀분석 등이 사용되었다.

IV. 연구결과

1. 사회인구통계학적 특성에 따른 조직학습의 차이

<표 5>에서와 같이 시큐리티 종사자의 성별에 따른 조직학습의 차이를 분석한 결과, 조직학습의 구성요소에 대하여 모두 남성이 여성보다 높은 수준을 보여 주고 있다. 이를 구체적으로 살펴보면 학습능력($p<.000$)과 학습문화($p<.001$) 모두 $p<0.05$ 수준에서 집단간 평균차이가 있음을 알 수 있다. 전체적으로 남성이 여성보다 조직 학습 정도가 높은 것으로 나타났다.

<표 5> 사회인구통계학적 특성에 따른 조직학습의 차이

변 수		사 례 수	조 직 학 습	
			학 습 능 력	학 습 문 화
성	남자	320	3.778±.588	3.600±.769
	여자	30	3.433±.220	3.246±.391
	T값		6.644	4.232
	p-value		0.000	0.000
연령	30세 이하	125	3.425±.461	3.368±.623
	30 - 35세	92	3.695±.500	3.560±.685
	36 - 40세	38	3.797±.699	3.173±.615
	41세 이상	95	4.207±.391	4.000±.817
	F값		47.162	19.797
	p-value		0.000	0.000
학력	고졸이하	192	3.779±.606	3.612±.814
	초대졸	104	3.550±.469	3.526±.649
	대졸	54	4.021±.514	3.500±.697
	F값		13.413	.712
	p-value		0.000	.491
현 회사 재직기간	3년 이하	51	3.532±.409	3.462±.442
	4-7년	185	3.719±.657	3.447±.820
	8-11년	55	3.550±.353	3.361±.592
	12년 이상	59	4.213±.227	4.186±.523
	F값		20.558	19.238
	p-value		0.000	0.000
시큐리티 회사 총 재직기간	3년 이하	62	3.437±.423	3.380±.438
	4-8년	144	3.407±.404	3.237±.671
	9-13년	91	4.067±.598	3.830±.776
	14년 이상	53	4.323±.303	4.245±.581
	F값		71.062	37.749
	p-value		0.000	0.000

* $p<0.05$

연령에 따른 조직학습의 차이를 분석한 결과, 모든 연령에서 학습능력이 학습문화보다 높은 수준을 보이고 있다. 이를 구체적으로 살펴보면 36-40세가 학습능력에서, 30-35세가 학습문화에서 가장 높은 수준을 보이고 있다. 그리고, 학습능력($p<.000$)과 학습문화($p<.001$) 모두 $p<0.05$ 수준에서 집단간 평균차이가 있음을 알 수 있으며 연령별 집단간의 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

학력에 따른 조직학습의 차이를 분석한 결과, 대졸 이상은 학습능력($M=4.021$)의 부분에서 높은 수준을 보이고 있는데 반해, 고졸이하가 학습문화($M=3.612$)와 학습능력에서 가장 높은 수준을 보이고 있다. 그리고 $p<0.05$ 수준에서 집단간 평균차이가 있음을 알 수 있다. 이러한 결과는 학습능력에서 대졸, 고졸이하, 초대졸 순으로 나타났다으며, 학습문화에서는 고졸이하, 초대졸, 대졸로써 서로 상이한 결과가 나타났다.

재직기간에 따른 조직학습의 차이를 분석한 결과, 재직기간에 따라 학습능력이 학습문화 보다 높은 수준을 보이고 있다. 이를 구체적으로 살펴보면 12년 이상은 학습능력($M=4.213$)과 학습문화($M=4.186$) 모든 부분에서 가장 높은 수준을 보이고 있다. 그리고 $p<0.05$ 수준에서 집단간 평균차이가 있음을 알 수 있다. 이러한 결과는 시큐리티 종사자의 재직기간이 많을수록 조직학습 수준이 높다는 것을 의미한다 하겠다.

총 시큐리티 회사 재직기간에 따른 조직학습의 차이를 분석한 결과, 14년 이상은 학습능력($M=4.323$)과 학습문화($M=4.245$)에서 높은 수준을 보이고 있으며 $p<0.05$ 수준에서 집단간 평균차이가 있음을 알 수 있다. 이러한 결과는 총 시큐리티 회사의 재직기간이 오래 될수록 조직학습 수준이 높다는 것을 의미한다 하겠다.

2. 사회인구통계학적 특성에 따른 조직성과의 차이

<표 6>에서와 같이 시큐리티 종사자의 성별에 따른 조직성과의 차이를 분석한 결과, 조직성과의 구성요소에 대하여 모두 남성이 여성보다 높은 수준을 보여 주고 있다. 이를 구체적으로 살펴보면 직무만족($p<.000$)과 조직몰입($p<.000$) 모두 $p<0.05$ 수준에서 집단간 평균차이가 있음을 알 수 있다. 전체적으로 남성이 여성보다 조직성과의 수준이 높은 것으로 나타났다.

<표 6> 사회인구통계학적 특성에 따른 조직성과의 차이

변수		사례수	조직성과	
			직무만족	조직몰입
성	남자	320	3.534±.662	3.739±3.366
	여자	30	3.293±.313	3.366±.392
	T값		3.532	4.428
			0.000	0.000
연령	30세 이하	125	3.316±.459	3.402±.571
	30 - 35세	92	3.447±.532	3.652±.756
	36 - 40세	38	3.089±.695	3.388±.878
	41세 이상	95	4.017±.643	4.292±.648
	F값		37.965	34.642
			0.000	0.000
학력	고졸이하	192	3.529±.739	3.709±.861
	초대졸	104	3.464±.381	3.709±.462
	대졸	54	3.551±.673	3.699±.924
	F값		.445	.004
	p-value		.641	.996
현 회사 재직기간	3년 이하	51	3.219±.337	3.451±.387
	4-7년	185	3.503±.684	3.701±.865
	8-11년	55	3.287±.550	3.468±.608
	12년 이상	59	4.028±.484	4.173±.650
	F값		21.105	11.755
			0.000	0.000
시큐리티 회사 총 재직기간	3년 이하	62	3.251±.313	3.459±.351
	4-8년	144	3.265±.488	3.329±.664
	9-13년	91	3.751±.755	4.093±.735
	14년 이상	53	4.109±.561	4.363±.747
	F값		38.945	47.167
			0.000	0.000

* p<0.05

연령에 따른 조직성과의 차이를 분석한 결과, 41세 이상이 직무만족(M=4.017), 조직몰입(M=4.292)에서 높은 수준을 보이고 있다. 그리고 p<0.05 수준에서 집단간 평균차이가 있음을 알 수 있다. 이러한 결과는 구성원의 연령이 가장 많은 집단이 조직성과의 수준이 높다는 것을 의미한다 하겠다.

학력에 따른 조직성과의 차이를 분석한 결과, 대졸은 직무만족(M=3.551)에서 고졸이하와 초대졸은 조직몰입(M=3.709)에서 높은 수준을 보이고 있다. 이는 학력수준이 낮을수록 조직성과 수준이 높다는 것을 의미한다 하겠다. 그러나 조직성과요인인 직무만족(p<.641)과 조직몰입(p<.996)은 p<0.05 수준에서 유의한 차이를 보이고 있지 않는 것으로 나타났다.

재직기간에 따른 조직성과의 차이를 분석한 결과, 12년 이상은 직무만족

($M=4.028$), 조직몰입($M=4.173$)에서 높은 수준을 보이고 있다. 그리고 $p<0.05$ 수준에서 집단간 평균차이가 있음을 알 수 있다. 이러한 결과는 현 회사에서의 재직기간이 오래 될수록 조직성과의 수준이 높다는 것을 의미한다 하겠다.

총 시큐리티 회사 재직기간에 따른 조직성과의 차이를 분석한 결과, 14년 이상은 직무만족($M=4.109$), 조직몰입($M=4.363$)에서 높은 수준을 보이고 있다. 그리고 $p<0.05$ 수준에서 집단간 평균차이가 있음을 알 수 있다. 이는 총 시큐리티 회사 재직기간이 많을수록 조직성과 수준이 높다는 것을 의미한다 하겠다.

3. 조직학습과 조직성과의 관계

조직성과의 요인인 직무만족과 조직몰입의 관계를 규명하고자 다중회귀분석을 실시하였다.

첫째, 조직학습이 구성원의 직무만족에 미치는 영향에 대하여 <표 7>에 의하면 $p<0.05$ 유의수준에서 직무만족에 유의한 영향을 미치는 독립변수인 학습능력($\beta=.419$, $t=10.971$)과 학습문화($\beta=.510$, $t=13.344$)는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 조직에서의 조직학습수준이 높을수록 조직만족의 수준이 높다는 것을 의미하기 때문에 조직학습은 조직만족에 유의미한 영향을 미친다고 볼 수 있다.

<표 7> 조직학습과 직무만족과의 관계

독립변수	B	SE	Beta	t	Sig
(상 수)	.238	.133		1.789	.074
학습능력	.473	.043	.419	10.971	.000
학습문화	.431	.032	.510	13.344	.000
R ²	.831				

* $p<0.05$

둘째, 조직학습이 구성원의 조직몰입에 미치는 영향에 대하여 <표 8>에 의하면 $p<0.05$ 유의수준에서 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 독립변수인 학습능력($\beta=.578$, $t=12.238$)과 학습문화($\beta=.213$, $t=4.508$)는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 조직에서의 조직학습문화의 수준이 높을수록 조직몰입의 수준이 높다는 것을 의미하기 때문에 조직학습은 조직몰입에 유의미한 영향을 미친다고 볼 수 있다.

<표 8> 조직학습과 조직몰입과의 관계

독립변수	B	SE	Beta	t	Sig
(상 수)	-.066	.201		-.327	.744
학습능력	.799	.065	.578	12.238	.000
학습문화	.221	.049	.213	4.508	.000
R ²	.724				

* p<0.05

4. 변수간 상관관계분석

요인분석결과 단일차원성이 입증된 각 연구단위별 척도들에 대하여 상호간의 변화의 방향과 어느 정도의 관련성을 보유하고 있는지를 알아보고자 하기 위하여 상관관계분석을 실시하였다.

<표 9> 각 연구단위들 간의 상관관계행렬

구 분	1	2	3	4
1. 학습능력	1.00			
2. 학습문화	.561**	1.00		
7. 직무만족	.673**	.715**	1.00	
8. 조직몰입	.672**	.538**	.610**	1.00

* p<0.01의 수준에서 유의적임.

<표 9>에서 보는 바와 같이 상관분석을 실시하였다. 종합적으로 볼 때, 직무만족과 조직몰입 간의 상관계수는 .610의 상관관계를 보였으며, 학습문화와 직무만족 요인간의 상관계수는 .715로서 그 다음으로 높은 상관관계를 보였다.

V. 결 론

본 연구는 시큐리티 종사자의 조직학습이 조직성과에 미치는 영향에 관한 가설적 모형을 기초로 하여 시큐리티 종사자의 조직학습과 조직성과의 관계를 규명하는데 그 목적이 있다.

이와 같은 연구목적을 달성하기 위하여 서울지역에 위치한 시큐리티 조직에 근무하고 있는 시설경비원(施設警備員)을 모집단으로 설정한 다음, 체계적 집락무선표집법을 이용하여 총 350명을 표집하였다. 즉, 본 연구에서는 시큐리티 조직 구성원의 사회인구통계학적 특성이 조직학습, 조직성과에 미치는 영향에 대한 각 변인간의 인과관계를 정량적으로 분석하였다.

본 연구에서는 다음과 같은 결과를 도출하였다.

첫째, 사회인구통계학적 특성(성별, 연령, 학력, 현 회사의 재직기간, 총 시큐리티 회사의 재직기간)에 따라 연구변수인 조직학습과 조직성과에 대한 구성원의 차이가 다르게 나타났다는 것을 알 수 있었다.

둘째, 시큐리티 종사자들의 조직학습과 조직성과의 관계에서 조직학습수준이 높을수록 조직만족의 수준이 높은 것으로 나타났다.

셋째, 시큐리티 종사자들의 조직학습과 조직몰입의 관계에서도 조직에서의 조직학습문화의 수준이 높을수록 조직몰입의 수준이 높은 것으로 나타났다.

이러한 결과는 조직학습은 조직성과에 직접적인 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다.

본 연구의 결과를 바탕으로 시큐리티 종사자들의 조직학습과 조직성과의 제고를 위한 다음과 같은 기여도를 제시해 볼 수 있다.

첫째, 학문적 측면에서 지금까지 선행연구가 상대적으로 미흡하였던 시큐리티 종사자들의 조직학습과 조직성과의 관계를 밝힘으로써 조직학습과 조직성과의 관계에 대한 이론적 지식기반을 확장시킬 수 있을 뿐만 아니라, 경영·경찰행정·사회복지학 등 관련 학문분야에서의 경험적인 연구의 축적과 지속적인 연구의 활성화에 기여할 수 있을 것이다. 그리고 조직학습과 조직성과의 관계규명을 중심으로 이루어진 기존의 연구와 비교하였을 때, 특히 시큐리티 종사자들의 조직성과의 관련한 조직학

습에 관한 연구는 더더욱 미흡한 실정이었다. 이러한 시점에서 본 연구는 조직학습과 관련하여 시큐리티 종사자들의 조직성과에 대하여 실증적으로 연구했다는 점에서 그 우선적인 의의가 있다.

둘째, 오늘날 시큐리티 조직은 지속적으로 외부환경에 대응하고 내부문제를 해결하며, 미래환경에 대비하는 조직으로의 적응과 변화를 요구받고 있다. 시큐리티 조직의 보다 나은 환경에 대한 변동대응능력을 제고하기 위해서 본 논문에서는 무엇보다도 시큐리티 종사자들의 학습수준의 배양이 직무능력의 증진과 더불어 조직성과를 높일 수 있다는 것을 실증분석을 통하여 검증해 보였다. 따라서 본 논문은 시큐리티 종사자들의 조직에 대한 가치 및 역할에 대한 경험적이고 유용한 자료를 제공함으로써 시큐리티 종사자들의 직무만족과 조직몰입을 진작시킬 수 있는 조직관리기법에 필요한 기초자료로 활용할 수 있을 것이다.

따라서 시큐리티 종사자들을 통하여 조직성과를 제고하는 데는 시큐리티 종사자들의 조직학습활동을 유도해 낼 수 있는 전략이 효과적이며, 이들의 조직학습활동이 잘 이루어질수록 효과는 크다고 하겠다.

이를 위해 시큐리티 조직은 우선적으로 구성원들로 하여금 어떤 방식으로 자발적 조직학습활동을 하고 있는가를 파악해서 조직성과를 높일 필요성이 있다. 따라서 보다 많은 시큐리티 조직의 발전을 위해서는 우선적으로 조직구성원들의 조직학습활동과 조직성과 제고에 보다 많은 관심이 이루어져야 할 것이다.

본 연구의 실증적 분석결과는 시큐리티 종사원의 조직학습활동과 조직성과에 대한 관계를 이해하는데 공헌할 수 있을 것이다. 그러나 본 연구는 다음과 같은 점에서 한계점을 가지고 있으며, 이와 관련하여 향후 연구방향을 제시하고자 한다.

첫째, 시큐리티 종사원의 조직학습과 조직성과의 측정항목 설정시 시큐리티 회사의 규모와 업무의 특성에 따라서 다양한 항목의 설정이 가능하지만 이를 세분화하지 못하였다는 점이다.

둘째, 연구대상의 적절성의 범위에 대한 한계이다. 본 연구에서는 시간적 제약과 연구의 편의성을 고려하여 많은 영역의 시큐리티 분야에서도 시설업무자에만 국한시켰다는 점이다. 따라서 실증조사의 대상도 전국에 분포되어 있는 시큐리티 종사자를 대상으로 실시하지 못하였기 때문에 지역적 편중성과 지역간 차이를 분석하지 못

하였다는 한계점도 있다.

셋째, 시설업무 영역으로 초점을 제한시킴으로써 업무의 특성상 남성 근무자가 상대적으로 우세한 점을 결과치로 본다면, 성비의 균형상 남성 근무자 중심의 분석이 이루어졌다고 할 수 있다.

아울러, 시큐리티조직에서 구성원의 조직학습을 유발시키기 위한 보다 효율적인 인적자원관리 모형개발을 위해서는 경찰공공조직의 특성과 시큐리티 조직의 구성원과 비교하여 시큐리티 종사자들이 갖는 특성에 대한 논의와 더불어 본 논문에서 제시되었던 요인보다도 한층 더 많은 요인들의 연구분석이 이루어지기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 김창호(2004). "경호직 근무자의 업무능력 증대방안", 「경호경비연구」 제8호, 한국경호경비학회.
- 강황선·김희영(2002). "서울시 지식관리 활성화 방안", 서울시정개발원, 3권 9호.
- 박광량(1993). "조직변화와 조직학습 이론적 통합을 위한 시론", 경영연구.
- 배종태(1987). "개발도상국의 기술 내재화 과정: 기술선택 요인 및 학습성과 분석", 한국과학기술원.
- 양참삼(1999). 「최신조직이론」. 서울 : 법경사.
- 이창원 · 최창현(1997). 「새 조직론」. 서울 : 대형문화사.
- 정명호(1996). "학습과 모순: 조직변화의 새로운 지평", 「학습조직의 실제」.
- 홍영득(1992). "조직의 유효성 측정기준에 관한 서설적 연구, 「수선논집」, 제17집.
- Beatty, R. W., & Ulrich, D. O(1991). "Re-energizing the Mature Organization", *Organization Dynamics*
- Conger, J. A., & Kanungo, R. N(1988). "The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice, *Academy of Management Review*
- Fawcett, S. B(1994). "A Contextual-Behavioral Model of Empowerment: Case Studies Involving people with Physical Disabilities", *American Journal of Community Psychology*
- Hartline, M. D., & Ferrell, O. C(1996). "The Management of Customer-Contact Service Employees: An Empirical Investigation", *Journal of Marketing*
- Kinlaw, D. C(1995). *The Practice of Empowerment: Making the Most of Human Competence*, Hampshire: Gower
- Kloot, L(1997). "Organizational Learning and Management Control Systems: Responding to Environmental Change," *Management Accounting Research*
- Knapp, E. M. (1998). Knowledge management. *Business and Economic Review*, 44, 3-6.
- Levinthal, D. A(1991). "Organizational Adaptation and Environmental Selection: Interrelated Process of Change," *Organization Science*.
- March, J. G., Olsen, J. P(1975). "The Uncertainty of the Past: Organizational Learning under Ambiguity," *European Journal of Political Research*, vol. 13
- Melohn, T(1994). *The New Partnership*, New York: John Wiley & Sons Inc.
- Michael Keeley(1978). "A Social Justice to Organizational Evaluation," *American Science Quarterly*.
- Paul. E. Mott(1972). *The Characteristics of Effective Organization* (New York: Harper & Row).
- Sheridan, J. N(1991). "A Philosophy for Commitment", *Industry Week*
- Spreitzer, G. M(1995). "Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement and Validation", *Academy of Management Journal*
- Thomas, K. W., Velthouse. B. A(1990). "Cognitive Element of Empowerment." *Academy of*

Management Review

Zimmerman, M. A.(1992). "Further Explorations in Empowerment Theory: An Empirical Analysis of Psychological Empowerment", *American Journal of Community Psychology*

ABSTRACT

Influences of Security Practitioners' Organizational Learning on Organizational Performances

Kim, Pyong Soo

Lee, Kwang Ryeol

Lee, Young Suk

This study aims to present implications to the basic directions according to organization's own objectives, roles, physiology and changes, etc for private security being activated. The change in organization can lead to foster the foundation for coping with sharp social environmental changes. The fundamental factors leading organizational changes should include intentional, planned and future-oriented activities.

This is because organizational changes can be achieved by organizational learning. Besides, organizational learning is indeed important in terms of improvement in business methods and security services, but it should be also much more examined than in any other organization, since business particularity lies in getting in most sensitive contact with customers on the spot.

Therefore, this study aims to propose the developmental directions of organizational learning by positively exploring the basic learning directions according to the influences of organizational learning, focusing the organizational efficientization strategies coping with environmental changes on the organizational learning.

[Key Words : private security, organizational learning, body guard, organizational performance]