





## 카지노기업의 위기관리요인이 안전관리조직 업무성과에 미치는 영향\*

이승훈\*\* · 강민완\*\*\*

### 〈요 약〉

국내카지노산업은 60년대부터 국내경제의 고도성장과 더불어 양적, 질적으로 폭발적인 성장을 보이고 있지만 카지노산업의 특성을 반영하여 위기관리전략을 수립할 수 있는 가이드라인을 제시하는 연구는 현재까지 거의 진행되지 않았다. 따라서 본 연구에서는 위기관리에 대한 국·내외 학자들의 이론과 선행연구를 분석하여 학자들이 제시하고 있는 위기의 개념과 분류기준을 통해서 카지노기업의 특성에 적합한 안전관리 위기유형을 도출하고 위기관리요인을 환경적, 인력적, 시설적 차원으로 분류하였으며 식별된 세부 위기관리요인들이 안전관리조직의 조직분위기와 업무성과에 미치는 영향관계를 분석하였다.

SPSS 18.0을 활용한 인구통계학적 분석과 PLS 3.0을 이용한 경로모형분석으로 위기관리요인이 매개변수인 조직분위기를 통해 안전관리조직 업무성과에 영향을 미치는 관계를 규명하는 탐색적 연구를 진행함으로써 카지노기업의 특성을 반영한 위기관리전략을 수립할 때 우선순위를 고려할 수 있는 이론적 근거를 제시하였다. 또한 카지노기업의 특성에 적합한 위기관리요인식별, 위기관리요인과 안전관리조직 업무성과 사이의 관계 규명 등을 통해 이론적 시사점과, 안전관리실무에 적용함으로써 얻을 수 있는 실무적 시사점을 제시하였다.

**주제어** : 위기관리, 조직분위기, 업무성과, 카지노, 안전관리조직

\* 2011학년도 경기대학교 학술연구비(일반연구과제) 지원에 의하여 수행되었음.

\*\* 경기대학교 일반대학원 경호보안학과 박사과정 (주저자)

\*\*\* 경기대학교 경호보안학과 교수 (교신저자)

목 차
-----

- |  |
|--|
| I. 서 론<br>II. 이론적 배경<br>III. 연구 설계<br>IV. 분석 결과<br>V. 결론 및 시사점 |
|--|

## I. 서 론

카지노는 중세 유럽의 귀족 사회에서 사교의 한 수단으로 태동하였으며 17~18세기에 걸쳐 유럽 각지에서 소규모 카지노가 개설 되었는데, 이것이 근대적인 카지노의 시작이라고 할 수 있다(김규남, 2010: 10). 1930년대 미국은 경제 대공황을 겪으면서 정책적으로 라스베이거스에 카지노를 육성하였고 이때부터 카지노는 사교의 수단을 벗어나 상업적으로 발전하고 대형화되기 시작했다. 아시아 지역에서는 중국의 마카오를 중심으로 발전하고 있으며 필리핀, 말레이시아, 싱가포르 등의 국가에서도 카지노산업을 정책적으로 육성하고 있다.

국내 카지노산업은 1990년대 후반 폐광지역 발전과 국가경쟁력 제고를 위하여 정부와 강원도가 주도하여 시행한 내국인 출입 카지노인 강원랜드의 개장을 기준으로 범국가적인 사업으로 규모가 확대되었다(이상철, 2005: 244). 또한 2006년에 한국관광공사 자회사인 (주)GKL이 외국인전용 카지노를 개장하면서 이용객 및 매출규모가 급격하게 확대되고 있다. 뿐만 아니라 다수의 지방자치단체에서는 지역경제 활성화를 목적으로 카지노의 신규허가를 요청하고 있으며 인천 등 일부 지자체에서는 해외자본유치를 통한 카지노설립을 추진하고 있다.

카지노산업은 타 산업처럼 유형의 제품을 파는 것이 아니라 종사자가 고객에게 무형의 서비스를 제공하는 인적서비스 상품이라고 할 수 있기 때문에 높은 고용창출

효과가 있으며 외래방문객 1명의 유치는 반도체 76개, 칼라TV 4대의 수출과 동일한 것으로 분석되었고 외래방문객 11명을 유치하면 중형차 1대를 수출하는 효과가 있다(윤창석, 2010: 9). 또한 타 수출산업과 달리 꾸준하고 지속적인 투자가 필요한 것이 아니라 한 번의 투자로 일정수준의 시설을 갖추면 되는 투자대비 고부가가치 효과를 내는 산업이다. 하지만 카지노와 그 주변을 중심으로 하는 유흥업소나 불법고리대금업, 매춘 등의 각종 이권으로 인한 조직범죄의 발생가능성, 도박중독으로 인한 가산탕진, 가정파탄 사례, 카지노를 통한 불법적인 자금의 세탁 등의 발생 가능성이 증가하는 부정적인 측면도 함께 가지는 양면성이 있다.

카지노산업은 국내에서 빠르게 성장하고 대형화 되어 가고 있고 타 산업분야와는 다른 특성들을 지니고 있지만 카지노산업에 적합한 위기관리에 대한 연구는 거의 전무한 실정이다. 지금까지 위기관리에 대한 선행연구에서 제시하고 있는 위기관리요인들 뿐만 아니라 인적서비스를 중심으로 하고 고객 1명이 창출하는 부가가치가 높은 카지노산업의 특성을 반영할 수 있는 위기관리전략 수립을 위한 가이드라인을 제시하는 연구가 필요하다.

위기관리 선행연구들은 주요 위기관리요인의 차원은 외부적, 재무적, 비재무적 요인을 공통적으로 적용하고 있고 학자들의 위기관리요인을 도출하는 이론을 바탕으로 대상 산업, 기업의 특성을 반영하여 추가적인 위기관리요인의 차원을 식별하고 있다.

본 연구에서는 주요 위기관리요인의 차원으로 언급하는 외부적, 재무적, 비재무적 요인을 제외하고 카지노기업의 특성에 기반하여 관리되어야 할 안전관리 위기관리요인을 도출하고 세부 위기관리요인을 식별하여 카지노기업에 적합한 위기관리의 이론적 체계를 제시하고 식별된 카지노기업의 주요 위기관리요인이 안전관리 조직분위기에 미치는 영향을 분석하고 조직분위기가 안전관리조직 업무성과에 미치는 영향을 규명하여 위기관리에 필요한 시사점을 도출하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 카지노기업의 위기관리요인

조직에 영향을 미칠 수 있는 위기들은 매우 다양하며 광범위하다. 그 중 기업의

위기는 자연재해를 포함한 사고로부터 시민운동가들의 활동, 보이콧, 폭발, 화학물질 누출, 루머, 소송, 제품리콜, 파업, 테러, 내부자 고발 등은 기업에 위기를 발생시킬 수 있다. 즉 기업의 내부적으로 발생한 위기나 외부적으로 발생된 위기나, 또 각각의 위기는 의도적으로 발생되었는가, 비의도적으로 발생 되었는가 등으로 나누어 살펴 볼 수도 있다. 이렇게 다양한 위기유형에 있어서 분류기준과 방법은 여러 가지가 있다(김성기, 2003: 7).

Newsom, Scout & Turk(1989: 429-430)는 위기의 원인이 속성상 물리적으로 격렬하여 즉각적인 인명과 재산의 피해를 입히는가, 아니면 갑작스럽게 일이 터지기는 하지만 그 피해는 시간이 흐른 다음에 나타나는가에 따라 나눈 다음, 그것을 다시 자연적으로 발생된 것인지, 누군가에 의해 고의적으로 저질러진 것인지, 아니면 자연에 의한 것도 아니고 고의성도 없이 우연히 발생된 것인지에 의해 위기를 분류했다.

Lerbinger(1997: 30-35)는 원인에 따라 위기를 세 가지 차원에서 나누고 있다. 자연적인 위기와 기술적위기를 포함하는 물질적 차원이 있고 도전과 악의에 의한 위기를 포함하는 인간 환경차원과 비리, 사기, 비행 등을 포함하는 경영실패 차원 등으로 위기를 원인에 따라 분류하였다.

Coombs(1995: 452)는 위기반응 전략 간의 결합에 관해 연구했는데 위기유형을 의도성과 통제성에 기초하여 네 가지로 나누었다. 통제성은 사건의 원인이 내부적인가 외부적인가의 문제이고 의도성은 사건의 원인이 의도적인가 아니면 비의도적인가에 대한 문제라고 하였다.

Winner(1993)는 위기상황을 유목화하지는 않았지만 위기의 유형을 나누는 기준을 제시했다. 그는 위협의 강도, 사태에 대처할 수 있는 시간적 제약, 예측가능성, 위기가 조직내부의 원인에서 발생했는가, 조직외부에서 발생했는가에 따라 위기의 유형을 나눌 수 있다고 보았으며 Fischer(1998)는 기업위기를 여러 가지 각도에서 분류하고 있는데, 그 중에서도 중요한 것이 생산위기, 판매위기, 전반위기로의 분류이다. 생산위기는 다시 요소위기, 노무위기, 및 재무위기로 구성되어 있다. 이 경우에 요소위이란 경영의 특성에 기인하는 위기로 기업의 업종이나 내용에 따라 달라지는 위기를 의미한다(유재홍, 2006: 36-37 재인용).

위기를 효과적으로 처리하지 못하면 체계의 존립이 어렵게 될 수 있으며, 분류기준에 따라 다양하게 분류할 수 있다(박동균, 2005: 107).

위의 학자들이 주장하는 이론을 근거로 카지노기업과 직·간접적으로 관계를 형

성하고 있는 여행업과 관광호텔기업의 위기에 대한 선행연구에서 유재홍(2006: 98)은 여행업의 위기관리에 관한 연구에서 여행업의 위기로인을 외부적위기와 내부적 위기로 구분하고 내부적 위기는 다시 재무적 위기와 비 재무적 위기로 나누고 위기 차원별로 세부 위기로인을 도출하였고, 고승식(2006: 60, 70)은 관광호텔기업 위기관리연구에서 관광호텔기업의 위기로인을 재무적 위기로인과 비재무적 위기로인의 차원으로 나누고 위기차원별로 세부 위기로인을 도출하였다.

카지노기업은 타 기업이나 산업과는 다르게 고객에게 직접 인적서비스를 상품으로 판매하며, 거액의 현금이 유동하고, 고객 개개인의 기여도가 높은 등의 특성 때문에 고객에게 안전을 담보하고 공정함을 제공함으로써 안전함을 느끼게 하고 신뢰를 높이는 것이 중요하다. 하지만 카지노기업의 안전과 신뢰도를 저하시키는 잦은 사건사고로 인한 위기가 발생한다면 기업은 치명적인 영향을 받을 것이다.

따라서 카지노기업은 고객으로부터 불안감과 부정적 인식을 만들고 위기를 유발할 수 있는 주요 사건사고들을 예방하고 통제하는 활동에 집중해야하며 재해나 화재 등이 발생했을 때 신속하게 대처할 수 있게 대비해서 카지노에서 발생하는 주요 사건사고들이 위기로 발전하는 것을 방지하고 이러한 사건사고가 발생하는 것 또한 감소시키기 위해 노력해야만 하며 카지노기업에서 이러한 역할은 안전관리조직이 담당하고 있다.

현대기업에서 보안(Security)문제는 기업의 수익성의 문제뿐만이 아니라 기업경영의 안정성에 직접적으로 영향을 미치게 된다(유형창, 2011: 25). 강민완 등(2005: 1-34)은 경호, 경비업체의 서비스품질과 고객만족에 대한 연구에서 기업이 경쟁력 우위를 확보하는 확실한 방법은 고객에게 최상의 서비스를 제공하는 것이며, 그 결과는 고객이 받은 만족을 통해 기업의 성과로 이어지게 된다고 하였다.

불과 2~30년 전에는 미국기업에서도 시큐리티(Security)와 손실예방업무는 단순한 허드렛일 정도의 간단한 관리업무 중에 하나로 치부되었으나 오늘날 기업에서의 위기관리를 포함한 손실예방은 기업의 생존에 절대적인 요소가 되었다(Fischer, 1998: 15). 그러나 국내의 여러 기업에서는 안전경영에 대한 투자를 부가가치 창출이 불가능한 지출로만 인식하고 이윤극대화만을 추구하는 구조가 대부분이다. 이러한 현상은 사고가 뜻하지 않은 사건이란 의미에서 우연, 운명, 불가피성에 의해서 발생한다고 판단해 통제할 수 없는 비용발생으로 오해되어 왔고 사고로 인한 기업의 손실을 고려할 때도 단순히 작업 중단, 사회 및 법정비용, 의료비 및 부대비용, 임금손실비

용, 손해배상 및 기타 직접적으로 드러나는 손실에 한정함으로써 그 손실 규모가 축소 평가되는 경향이 있어 왔다(남성국, 2004: 9-10).

그렇기 때문에 관광관련업종의 선행연구에서는 안전관리와 관련된 위기를 하나의 세부 위기요인으로만 식별하였지만 카지노기업에서는 이것을 하나의 큰 위기유형으로 도출하고 세부 위기요인을 차원별로 분류해서 현장에서 사건사고를 예방 및 통제하는 안전관리조직이 원활하고 효율적으로 업무를 수행할 수 있도록 기업이 관리하는 것이 매우 중요하다.

Zohar(1980: 96-102)는 종업원과 관리자에게 후속 또는 주기적 재교육이 이루어지고 훌륭한 근무환경 조건과 관리를 위한 안전투자를 하며 숙련되고 안정된 노동력을 가지고 안전관리자의 서열과 지위가 높은 기업이 낮은 사고율을 나타내는 몇 가지 특성을 발견하였다. 다시 말하면 교육훈련의 실시정도와 효과, 회사 내에서 안전관리자 서열의 중요도 인식 및 인사선발체계의 정교화와 같은 안전관리조직의 독립성, 종사자의 전문성과 업무의 숙련, 안전장비 및 근무환경 개선과 같은 사고 예방을 위한 안전에 대한 투자를 언급하고 있는 것이다. 즉 사고예방을 위하여 안전관리의 독립성확보, 근무환경 개선, 교육훈련 및 안전장비 개선, 종사자의 전문성 및 숙련정도와 같은 조직의 거시적인 측면에 대해 개선하고 있는 회사가 사고율이 낮음을 강조하고 있다. 따라서 카지노기업의 위기는 안전관리 위기유형과 안전관리 외 위기유형으로 분류하고 안전관리 위기유형은 환경적, 인력적, 시설적 위기차원으로 분류했으며 안전관리를 위한 환경을 기업이 얼마나 잘 조성하고 지원하고 있는지, 시설적으로 안전시설과 내부감시설비를 잘 구성하고 관리하고 있는지, 안전관리 업무종사자의 인력적인 부분을 잘 관리하고 있는지 등의 하위 요인으로 나누고 각 하위요인별로 세부 위기요인을 <표 1>과 같이 도출하였다. 또한 안전관리 외 위기유형은 카지노기업과 직·간접적인 영향관계에 있는 유재홍(2006), 고승식(2006)의 관련업종 선행연구를 바탕으로 카지노기업의 특성에 맞게 재분류하였다.

〈표 1〉 카지노기업의 위기요인

위 기 유 형	위 기 차 원	위 기 요 인
안전관리위기	환경적 위기	안전관리조직의 독립성 부족
		안전관리 교육훈련시스템 미흡
	인력적 위기	안전관리업무 종사자의 전문성 부족
		안전관리업무 종사자의 낮은 조직몰입도



위 기 유 형	위 기 차 원	위 기 요 인
안전관리 외적 위기	시설적 위기	내부감시설비 미흡
		안전시설 미흡
	외부적 위기	전쟁·테러
		자연재해
		질병·전염병
		관련정책변화
		관련법규변화
	재무적 위기	경제불황
		경쟁사 출현
		환율변동
		공금유용 및 착복
	비 재무적 위기	CEO의 경영능력 부족
		인적자원 관리 노력 부족
		내부조직간 갈등
		카지노업의 신뢰성 저하
		노사갈등
		IT시스템 오류

본 연구에서는 <표 2>와 같이 세계경제의 불황이나 자연재해 등의 위기상황에서도 매출액과 방문객이 감소하지 않고 오히려 증가하는 카지노기업의 특성을 고려하여 관련업종의 선행연구에서 다루었던 안전관리 이외의 위기요인보다는 카지노기업 내부에서 충분히 통제하고 관리할 수 있는 안전관리 위기유형을 중심으로 연구를 진행하였다.

〈표 2〉 국내 카지노기업 연도별 매출액 및 이용객 현황

(단위, 억원 / 천명)

구 분	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
영업장	14개	14개	14개	14개	14개	17개	17개	17개	17개	17개
매출액	8,364	8,787	10,627	11,836	12,647	13,274	16,507	18,500	20,749	22,590
이용객	1,527	1,567	2,178	2,462	2,456	2,782	3,628	4,192	4,721	5,037

자료 : 사행산업 관련 통계집(2011: 7).

## 2. 조직분위기

여러 학자들이 조직분위기에 대한 구성요소를 정의 내렸는데, 그 중 Forehand & Gilmer(1964: 373)는 조직분위기에 대한 정의를 조직의 특성으로 파악하였다. 이는 “다른 집단과 구별되고, 시간적으로 비교적 영속적이며 구성원의 행동에 영향을 미치는 특성의 집합으로서 작업환경에서 직·간접으로 동기부여 및 행위에 영향을 미치는 일련의 측정 가능한 특성”들을 말하고 있다. 이를 함축하여 말하기를, “조직구성원의 행위에 영향을 미치고 실제로 그들이 경험한 내부 환경의 지속적인 특징으로서 타 집단과 구별 가능한 특성들”이라고 정의하고 있다.

Howe(1977: 10-125)는 조직분위기는 개인에 있어서 성격과 유사하며 개인행위와 마찬가지로 여러 변인에 의해 특성화 될 수 있다“고 하였다. 이들은 지각된 조직 특성의 종합으로서 조직 분위기를 첫째, 조직을 타 조직과 구별하게 하고 둘째, 상대적으로 일정 기간 동안 지속되며 셋째, 조직구성원의 행위에 영향을 미치는 일련의 조직속성을 나타내는데 사용된다고 하였는데, 이때 개인행위에 대한 조직분위기의 영향은 개별구성원에 대한 자극 및 제약으로서 작용한다고 가정하고 있다.

DuBrin(1984: 120-280)은 조직분위기를 결정하는 요인들로 경제적 상황, 지도성 유형, 조직의 정책, 경영 가치관, 조직구조, 구성원들의 특성, 기업의 성격, 조직의 규모와 생명주기 단계의 영향력을 중요하다고 보았다. 장재규(1997: 65)는 조직구성원들의 욕구를 충족시키고 그들로 하여금 조직목표의 달성을 지향할 수 있는 선호적인 분위기를 조성함으로써 조직성과를 증대시킬 수 있다고 하였다.

(Likert, 1967: 49-57)는 조직분위기를 조직 구성원들의 특성과 조직의 특성 사이에서 상호작용에 의하여 그 결과로 형성되며 조직의 내적 상태와 조직의 건강 상태를 반영하는 매개변수의 하나라고 하였다.

지금까지 조직분위기가 조직의 성과에 미치는 영향에 대한 다수의 선행연구가 진행되었으며, 본 논문에서는 카지노기업의 위기관리요인이 안전관리조직 분위기가 형성되는데 어떠한 영향을 미치는지 규명하고, 조직분위기를 카지노기업의 위기관리요인과 업무성과 사이에 관계를 연구함에 있어 매개변수로 사용하였다.

### 3. 안전관리조직 업무성과

업무성과란 조직 구성원의 직무가 얼마나 성공적으로 달성되었는지의 여부를 가리키는 개념으로써 산업심리학자들이 말하는 생산성의 의미와 일반적으로 동일한 것으로 사용된다(장효석, 2010: 43).

기업이 목표로 하는 이윤을 획득하기 위한 중요한 요소가 생산성의 향상이다. 따라서 기업에 발생할 수 있는 손실의 예방과 축소는 기업의 생산성을 보존하고 이윤을 극대화하는 중요한 요소 중에 하나이다.

카지노기업에서 손실을 예방하고 축소시킴으로써 기업의 이윤을 극대화하는 중요한 역할을 안전관리조직이 담당하고 있다. 미국에서는 전통적으로 안전사고로 인한 사망이나 상해원인을 우연, 운명, 불가피성의 관점에서 통제될 수 없는 비용으로 간주하여 왔으나 1970년대 이후부터는 이러한 관점이 설득력을 얻지 못하고 있다. 즉 사고란 개인행동, 위험한 주위환경, 그리고 엄정한 법률 제정과 집행이 결합된 상황에서 여러 요인들이 복합적으로 상호 작용하여 발생되며, 이러한 관점에서 보면 적어도 대부분의 사고와 재해는 사회의 안전을 구성하는 요인들이 안전성이 낮기 때문에 초래된 필연의 결과로서 과학적 연구와 관리를 통해 안전사고의 발생수준을 변화시킬 수 있다는 것이다(박용성, 2000: 27). 다시 말하면, 안전사고에 관련된 요인들을 예측, 평가, 조정하는 다양한 활동과 노력을 통해 기업의 손실을 축소하거나 최소화 할 수 있다는 것이다.

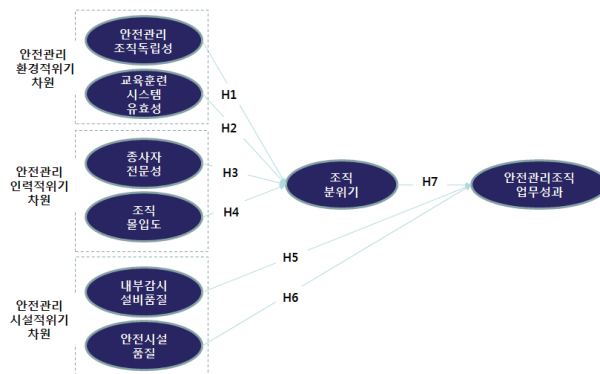
이원영(2005)은 사고는 개인적 요인, 근무 환경적 요인, 자연환경, 조직 등 여러 요인이 복합되어 발생한다고 했으며 해당업무에 종사하고 있는 응답자가 사고경험을 직접 응답하는 방법으로 사고의 발생빈도를 측정하였다. 성과는 구성원의 직무가 소정의 목적을 효율적으로 달성했는지의 여부를 확인하는 개념이고, 이는 조직원의 직무수행에 대한 결과를 본인 및 타인이 평가한 수행결과의 지각정도라 할 수 있다(오재환, 2011: 89). 따라서 본 연구에서는 카지노안전관리업무 종사자를 대상으로 현장에서 근무하면서 체득하고 있지만 카지노기업의 기밀에 해당하며, 현직에 종사하는 직원의 입장에서 객관적인 응답에 지장이 있는 사안인 직원관련 사건사고를 제외하고 고객관련 사건사고경험을 빈도로 응답하게 함으로써 ‘고객 관련 사건사고 발생빈도’를 측정하고 이를 안전관리조직의 업무성과지표로 활용하였다.

### Ⅲ. 연구설계

#### 1. 연구모형 및 가설설정

본 연구에서는 카지노기업의 특성에 맞게 안전관리관련 위기요인을 하나의 큰 위기유형으로 도출하고 세부 위기요인을 세 가지 차원으로 구분하였으며 각각의 세부 위기요인을 독립변수로 선정하였다. 또한 안전관리조직의 환경적 특성 및 구성원들의 특성과 조직의 특성 사이에서 상호작용에 의하여 그 결과로 형성되고 조직의 내적 상태와 조직의 건강상태를 반영하는 조직분위기를 매개변수로 선정하였으며, 카지노기업의 주요 사건사고가 위기로 발전하는 것을 예방하고, 사건사고를 감소시키기 위해서 노력해야 하는 안전관리조직의 업무성과를 종속변수로 선정하였다.

이를 통해 안전관리 환경적 위기차원과 인력적 위기차원의 독립변수에 대한 위기관리정도를 측정하고 독립변수가 매개변수인 조직분위기에 미치는 영향을 분석하며 안전관리의 기본적 인프라로서 관련 법률에서 의무화 하고 있는 시설적 위기차원인 내부감시설비품질과 안전시설품질이 안전관리 업무성과에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 이를 위해서 조직구성원들의 욕구를 충족시키고 그들로 하여금 조직목표의 달성을 지향할 수 있는 선호적인 역할을 하는 안전관리조직 분위기를 측정하고 업무성과와는 영향관계를 분석함으로써 카지노기업에 적합한 위기관리의 이론적 체계를 제시하고자 <그림 1>과 같은 연구모형을 설계하고 다음의 가설을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

- H1: 안전관리조직 독립성의 수준이 증가할수록 조직분위기 수준은 향상된다.
- H2: 교육훈련시스템의 유효성이 증가할수록 조직분위기 수준이 향상된다.
- H3: 종사자의 전문성이 증가할수록 조직분위기 수준이 향상된다.
- H4: 종사자의 조직몰입도가 증가할수록 조직분위기 수준이 향상된다.
- H5: 내부감시설비품질 수준이 증가할수록 안전관리조직의 업무성과는 향상된다.
- H6: 안전시설품질 수준이 증가할수록 안전관리조직의 업무성과는 향상된다.
- H7: 안전관리조직 분위기 수준이 증가할수록 업무성과가 향상된다.

## 2. 변수의 조작적 정의 및 측정도구

이론적 배경을 바탕으로 도출한 카지노기업의 위기요인을 <표 3>과 같이 조작적 정의를 함으로써 안전관리 위기유형에서 각각의 위기차원과 세부위기요인들을 어떤 항목으로 측정하고 관리할 수 있는지를 정리하고, 매개변수인 안전관리조직의 조직분위기와 종속변수인 안전관리조직 업무성과를 <표 4>와 같이 조작적 정의하였으며, <표 5>와 같이 각 변수의 측정도구를 선정하고 설문지를 구성하였다.

<표 3> 독립변수의 조작적 정의

위기 차원	위기 요인(독립변수)	조 작 적 정 의
안전관리 환경적위기	안전관리조직 독립성	위기상황에 대한 안전관리조직의 독자적 활동 및 의사결정 수준
	안전관리 교육훈련 시스템 유효성	안전관리 조직원의 업무역량 향상을 위한 교육훈련시스템의 완성도
안전관리 인력적위기	안전관리업무 종사자 전문성	안전관리업무 종사자의 관련 업무의 전문지식과 경험 및 업무의 중요도 등을 인식하고 있는 정도
	안전관리업무 종사자 조직몰입도	안전관리업무 종사자가 조직에 대한 관심과 공통의 목표를 지향하는 업무수행에 집중하는 정도
안전관리 시설적위기	내부감시설비 품질	내부에서 발생하는 사고 예방을 위한 CCTV, 각종 검색설비 및 기계경비시스템 등의 품질
	안전시설 품질	재난, 화재 등 위급상황 발생 시 고객 및 직원을 위한 비상안전시설의 품질

〈표 4〉 매개 · 종속변수의 조작적 정의

구 분	변 수	조 작 적 정 의
매개변수	안전관리 조직분위기	안전관리조직의 자율성, 직위구조, 보상지향, 위험부담 등으로 형성되며 조직의 목표달성을 지향하는 타 조직과 구별되는 특성으로 조직구성원이 조직에 대해서 느끼는 종합적인 지각
종속변수	안전관리조직 업무성과	카지노영업준칙 21조 고객출입관리에서 명시하고 있는 출입제한고객과 영업장 질서유지 및 고객금전관련 사건사고

〈표 5〉 설문지의 구성

구 분	변 수	문항수	척 도	출 처
독립변수	안전관리조직 독립성	4	리커트	Yamamoto(2006), 서성아(2010)
	교육훈련시스템 유효성	5	리커트	Tracey et al.(1995), Mukherjee et al.(1998), Rouiller & Goldstein(1993), 이도형(1995), 임효창(1999), 김광섭(2007),
	종사자 전문성	5	리커트	장근조(2006), 강명수 등(2006), 김광호(2008), 신현정(1992), 이현숙(2003), 김해경(2009)
	종사자 조직몰입도	4	리커트	박지원(2010)
	내부감시설비품질	5	리커트	Delone & McLean(2002)
	안전시설품질	5	리커트	Delone & McLean(2002)
매개변수	조직분위기	4	리커트	Cambell & Dunnet(1970)
종속변수	안전관리조직 업무성과	3	리커트	Griffin & Neal(2000), 이원영(2005)
인구 통계적 특성	성별, 연령, 학력, 근무기간, 직위, 근무기업 형태	6	명목	

### 3. 자료의 수집과 분석방법

본 연구는 카지노기업의 안전관리업무 종사자들이 인지하는 주요 위기관리 요인들이 안전관리조직 업무성과에 미치는 영향을 파악하는 것이다. 이를 위해 모집단인

카지노기업의 특성과 대표성을 고려하여 내국인 전용과 외국인 전용 카지노를 대표하는 각 1개사의 안전관리업무 종사자를 대상으로 설문을 수집하였다. 본 조사에 앞서 설문지의 신뢰도를 높이기 위해서 예비조사(pilot test)를 2011년 9월 19~26일까지 40명에게 설문을 실시하여 설문문항 중에 이해하기 어렵거나 내용이 애매한 문항들을 구체적으로 지적하도록 하여 수정 보완하였으며 예비조사에 참여한 응답자는 본 설문에 참여하지 않도록 하였다. 본 설문지의 자료 수집은 이메일, 직접방문, FAX를 통해 수집되었다. 설문기간은 2011년 9월 26일부터 10월 10일까지 2주간(15일) 실시하였다. 설문은 총 200부를 배부하여 총 141부(응답율 70.5%)의 자료가 수집되었으며 이 중 응답의 일관성이 부족, 미완성, 신뢰성이 낮은 16부를 제외하고 총 125부를 최종 분석대상으로 포함하였다.

수집된 자료의 분석은 상대적으로 작은 수의 표본으로도 변수간의 구조적 관계를 추론할 수 있는 경로모형분석 방법을 채택하였다. 본 연구는 카지노기업의 위기관리 차원의 각 요인들이 매개변수인 조직분위기를 통해 업무성과에 영향을 미치는 관계를 규명하는 탐색적 연구이므로 경로모형분석이 적합한 것으로 판단하였다. 경로모형분석은 PLS 3.0을 이용하여 수행되었으며 측정모형의 신뢰성과 타당성을 확인 후 경로모형분석을 실시하였다. 모집단의 대표성과 타당성을 확인하기 위하여 표본에 대한 인구통계학적 분석은 SPSS 18.0을 활용하여 성별, 연령, 학력, 근무기간, 직위 등 응답자의 특성을 파악하였다.

## IV. 분석 결과

### 1. 표본의 일반적 특성

모집단의 대표성과 타당성을 확인하기 위하여 표본에 대한 인구통계학적 분석결과 성별, 연령, 학력, 근무기간, 직위 등 응답에 영향을 줄 수 있는 특별한 편향은 없는 것으로 확인되었다. 특히 근무기간과 직위가 연차별 직위별로 비교적 고른 응답분포를 보이고 있어 해당 카지노기업의 위기관리 요인에 대한 다양한 인식이 잘 반영되었다고 판단할 수 있다(표 6 참조).

〈표 6〉 인구통계학적 특성

구 분	내 용 (명)		구성비(%)
성 별	남	90	72
	여	35	28
	계	125명	100
연 령	20대	20	16
	30대	98	78.4
	40대	7	5.6
	계	125명	100
학 력	고졸	1	0.8
	대졸	115	92
	대학원	9	7.2
	계	125명	100
근 무 기 간	3년 미만	13	10.4
	5년 미만	17	13.6
	7년 이하	42	33.6
	10년 이하	47	37.6
	10년 이상	6	4.8
	계	125명	100
직 위	사원	41	32.8
	주임	21	16.8
	대리	58	46.4
	과장	4	3.2
	차장/부장	1	0.8
	계	125명	100

또한 현재 모집단의 인력운영 특성을 고려할 때 응답대상의 인구통계학적 속성이 실제 인적 구성과 유사한 것으로 확인되어 응답의 신뢰성과 타당성이 높은 것으로 판단할 수 있다.



## 2. 변수의 신뢰성 및 타당성 검증

### 1) 변수의 신뢰성

본 연구에서는 신뢰성 분석을 위하여 PLS를 이용해 크론바흐 알파(Cronbach's Alpha) 값과 유사한 개념 신뢰도(Composite Reliability Index)와 평균분산 추출 값을 이용하였다. 일반적으로 개념 신뢰도 지수가 0.7 이상이고 평균분산 추출 값이 0.5를 상회하면 신뢰도가 있는 것으로 판단한다(Fornell & Larcker, 1981: 39-50). 또한 크론바흐 알파 값이 0.7 이상인 경우 신뢰성이 있는 것으로 판단한다. <표 7>에서 알 수 있듯이 본 연구에 사용된 변수들의 개념 신뢰도 지수, 평균분산 추출 값, 크론바흐 알파 값이 모두 기준치를 상회하는 것으로 나타나 측정도구의 신뢰성이 확보된 것으로 판단되었다(표 7 참조).

<표 7> 측정도구의 신뢰성 분석결과

구분	평균분산추출 (AVE)	개념신뢰도 (Composite Reliability)	크론바흐 알파 값 (Cronbachs Alpha)
OI	0.763	0.928	0.896
LE	0.813	0.956	0.943
IQ	0.750	0.938	0.917
SQ	0.763	0.941	0.922
MP	0.809	0.955	0.941
OC	0.733	0.917	0.880
OA	0.656	0.884	0.825
OP	0.804	0.925	0.878

\* OI(보안조직 독립성), LE(교육훈련시스템유효성), IQ(내부감시설비품질), SQ(안전시설품질), MP(종사자 전문성), OC(종사자 조직몰입도), OA(조직분위기), OP(보안조직 업무성과)

### 2) 변수의 타당성

본 연구에서는 집중 타당성과 판별 타당성으로 변수의 타당성을 평가하였다.

첫째, 집중타당성은 집중 타당성의 한 개념에 다중 측정지표를 사용하는 경우 측정지표들 간의 상관관계로 평가한다. 즉, 동일한 개념을 측정하는 요소들 간에 상관이 높고 다른 개념들 간의 상관이 낮을수록 집중타당성이 높은 것으로 판단할 수

있다. PLS를 이용한 구조 방정식 모델일 경우 집중 타당도의 평가는 로딩과 크로스 로딩 값을 비교하여 분석한다(Wixom et al., 2001: 17-41).

〈표 8〉 집중타당성 분석결과(로딩 및 크로스로딩 값 비교)

	OI	LE	IQ	SQ	MP	OC	OA	OP
OI1	0.857	0.340	0.262	0.277	0.064	0.214	0.448	0.068
OI2	0.856	0.380	0.303	0.263	0.142	0.335	0.496	0.119
OI3	0.893	0.465	0.469	0.459	0.214	0.445	0.478	0.189
OI4	0.887	0.454	0.481	0.413	0.188	0.423	0.516	0.253
LE1	0.449	0.922	0.480	0.464	0.455	0.290	0.456	0.465
LE2	0.469	0.910	0.459	0.467	0.442	0.326	0.470	0.496
LE3	0.443	0.918	0.462	0.473	0.469	0.344	0.389	0.438
LE4	0.426	0.904	0.535	0.461	0.491	0.324	0.396	0.468
LE5	0.330	0.854	0.375	0.451	0.409	0.247	0.411	0.406
IQ1	0.372	0.406	0.842	0.591	0.493	0.504	0.455	0.498
IQ2	0.422	0.453	0.894	0.594	0.462	0.502	0.528	0.530
IQ3	0.376	0.458	0.853	0.600	0.511	0.464	0.429	0.468
IQ4	0.360	0.502	0.901	0.643	0.539	0.540	0.510	0.517
IQ5	0.359	0.392	0.839	0.611	0.542	0.435	0.450	0.414
SQ1	0.323	0.461	0.623	0.885	0.542	0.409	0.271	0.473
SQ2	0.335	0.385	0.547	0.858	0.505	0.405	0.345	0.406
SQ3	0.391	0.442	0.613	0.846	0.498	0.418	0.372	0.418
SQ4	0.334	0.514	0.592	0.887	0.524	0.402	0.358	0.475
SQ5	0.390	0.435	0.672	0.889	0.565	0.424	0.451	0.518
MP1	0.203	0.441	0.529	0.541	0.907	0.408	0.223	0.419
MP2	0.166	0.449	0.556	0.586	0.941	0.435	0.243	0.474
MP3	0.139	0.506	0.500	0.545	0.903	0.297	0.238	0.450
MP4	0.139	0.437	0.533	0.535	0.879	0.254	0.197	0.462
MP5	0.143	0.414	0.521	0.505	0.866	0.348	0.164	0.408
OC1	0.366	0.447	0.511	0.359	0.302	0.811	0.545	0.414
OC2	0.330	0.262	0.511	0.418	0.372	0.893	0.411	0.297
OC3	0.327	0.164	0.389	0.439	0.310	0.819	0.357	0.211
OC4	0.366	0.217	0.502	0.409	0.352	0.898	0.411	0.285
OA1	0.445	0.410	0.382	0.316	0.171	0.415	0.825	0.410
OA2	0.349	0.314	0.481	0.266	0.232	0.513	0.748	0.273
OA3	0.481	0.305	0.350	0.308	0.040	0.306	0.790	0.271
OA4	0.517	0.475	0.553	0.429	0.304	0.443	0.871	0.451
OP1	0.200	0.465	0.504	0.458	0.375	0.312	0.445	0.898
OP2	0.183	0.460	0.481	0.520	0.523	0.368	0.370	0.867
OP3	0.110	0.434	0.530	0.442	0.428	0.307	0.377	0.924

측정항목과 관련 변수 간의 로딩 값 그리고 크로스로딩 값을 조사한 결과 <표 8>과 같이 나타났다. 음영 처리된 부분이 로딩 값이며 이 값은 그 외의 값인 크로스 로딩 값 보다 커야하고, 모두 0.7 이상이어야 측정항목이 개념적으로 타당한 것으로 판단할 수 있다(Barclay et al., 1995: 285-309). 요인분석 결과 모든 측정항목의 요인 적재량 값이 0.7 이상이며 크로스로딩 값 보다 큰 것으로 나타나 집중타당성이 있는 것으로 판단되었다.

둘째, 판별타당성은 상이한 개념들 간의 상관관계로 평가한다. 이론적으로 상이한 구성 개념 간에 상관관계가 없다면 관측된 데이터도 각 구성 개념 간에 상관관계가 없어야 한다. 이러한 판별 타당성을 분석하기 위해 평균분산추출(AVE: Average Variance Extracted) 값을 활용하였다. 잠재변수 간 판별타당성이 있다면 평균분산추출 값의 제곱근은 다른 상관계수보다 커야하고 모두 0.7 이상 되어야 한다. 본 연구에서는 각 변수의 평균분산추출 값의 제곱근(대각선상의 음영 표시 값)이 모두 0.7 이상 이면서 다른 상관계수보다 크므로 판별타당성이 있는 것으로 확인되었다(표 9 참조).

<표 9> 판별타당성 분석결과(상관계수 및 평균분산추출 값 비교)

	OI	LE	IQ	SQ	MP	OC	OA	OP
OI	0,873							
LE	0,471	0,902						
IQ	0,437	0,512	0,866					
SQ	0,406	0,514	0,700	0,873				
MP	0,176	0,502	0,585	0,605	0,899			
OC	0,409	0,339	0,567	0,471	0,390	0,856		
OA	0,556	0,473	0,550	0,413	0,240	0,519	0,810	
OP	0,184	0,506	0,563	0,528	0,493	0,367	0,444	0,897

### 3. 가설 검증

측정 모형 분석이 변수와 그 측정항목 간 관계에 대한 분석이라면, 경로모형 분석은 변수와 변수 간의 관계 및 설명력의 검증을 통해 가설 채택여부를 확인할 수 있다. <그림 2>와 같이 PLS를 이용한 경로모형 분석결과 전문성(MP)에서 조직분위기

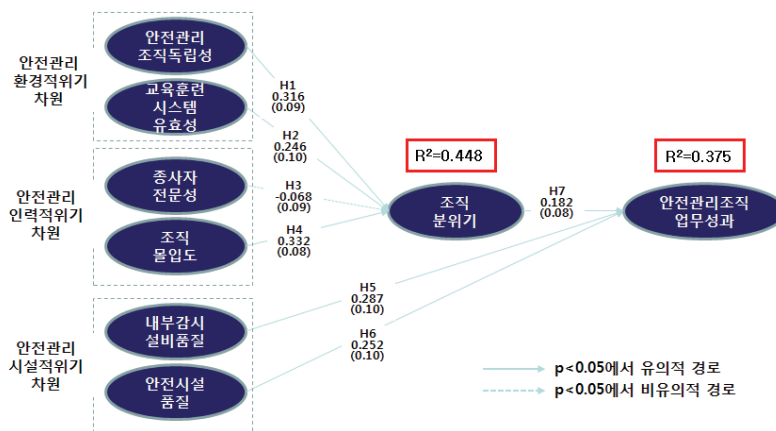
(OA)로 가는 경로 이외의 모든 경로가 유의하게 나타났으며 경로모형 분석결과를 토대로 가설 1~7을 다음과 같이 검증하였다.

첫째, 안전관리조직의 독립성이 증가할수록 안전관리조직 분위기가 향상된다는 가설 1은 경로계수 0.318, 유의수준  $p < 0.01$  ( $t = 3.731$ )에서 유의적인 경로로 식별되었다. 이를 통해 안전관리조직의 독립성이 좋을수록 안전관리조직 분위기 역시 향상된다고 판단할 수 있다.

둘째, 안전관리조직의 교육훈련시스템의 유효성이 좋을수록 안전관리조직 분위기가 향상된다는 가설 2는 경로계수 0.246, 유의수준  $p < 0.05$  ( $t = 2.517$ )에서 유의적인 경로로 확인되었다. 이를 통해 안전관리조직에 대한 교육훈련이 체계적이고 효율적으로 이루어질수록 조직의 근무분위기 역시 향상된다고 판단할 수 있다.

셋째, 안전관리업무 종사자의 전문성이 높을수록 안전관리조직 분위기가 향상된다는 가설 3은 경로계수 -0.068, 유의수준  $p < 0.05$  ( $t = 0.773$ )에서 유의적이지 않은 경로로 식별되었다. 이를 통해볼 때 개별 안전관리업무 종사자의 전문성과 조직분위기와는 직접적인 관련이 없는 것으로 판단할 수 있다.

넷째, 안전관리업무 종사자의 조직몰입도가 증가하면 조직분위기가 향상될 것이라는 가설 4는 경로계수 0.332, 유의수준  $p < 0.01$  ( $t = 4.307$ )에서 유의적인 경로로 확인되었다. 이를 통해 안전관리업무 종사자가 조직에 집중하는 수준이 높아질수록 조직의 분위기가 좋아질 수 있다는 것을 알 수 있다.



〈그림 2〉 경로모형 분석결과

다섯째, 내부감시설비품질이 높을수록 안전관리조직의 업무성과가 향상된다는 가설 5는 경로계수 0.287, 유의수준  $p < 0.01$  ( $t = 2.773$ )에서 유의적인 경로로 식별되었다.

여섯째, 안전시설품질이 높을수록 안전관리조직의 업무성과가 향상된다는 가설 6은 경로계수 0.252, 유의수준  $p < 0.01$  ( $t = 2.605$ )에서 유의적인 경로로 식별되었다.

마지막으로 안전관리조직의 분위기가 향상될수록 조직성과가 향상될 것이라는 가설 7은 경로계수 0.182, 유의수준  $p < 0.05$  ( $t = 2.175$ )에서 유의적인 경로로 식별되었다. 이를 통해 안전관리조직의 업무 분위기가 향상되면 안전관리조직의 업무성과가 향상될 수 있음을 알 수 있다. 종합적으로 가설 5를 제외한 모든 경로가 유의한 것으로 식별되었다. 경로모형의 적합도를 평가할 수 있는 매개변수인 조직분위기의 설명계수( $R^2$ )는 0.448, 종속변수인 조직성과의 설명계수는 0.375로 적합도가 높은 것으로 확인되었다(표 10 참조).

〈표 10〉 가설검증결과

가설				경로 계수	t-Value	표준오차 (SE)	채택 여부
H1	OI(독립성)	→	OA(조직분위기)	0.316	3.731	0.085	채택
H2	LE(교육훈련시스템)	→	OA(조직분위기)	0.246	2.517	0.098	채택
H3	MP(전문성)	→	OA(조직분위기)	-0.068	0.773	0.088	기각
H4	OC(조직몰입)	→	OA(조직분위기)	0.332	4.307	0.077	채택
H5	IQ(감시설비품질)	→	OP(조직성과)	0.287	2.773	0.103	채택
H6	SQ(안전시설품질)	→	OP(조직성과)	0.252	2.605	0.097	채택
H7	OA(조직분위기)	→	OP(조직성과)	0.182	2.175	0.084	채택

조직분위기(OA)  $R^2 = 0.448$  / 보안조직성과(OP)  $R^2 = 0.375$

매개변수인 조직분위기의 매개효과 검증을 위하여 완전모델(full model)과 감소모델(reduced model)의  $R^2$ 값의 차이를 비교한 결과 모든 독립변수, 매개변수, 종속변수의 경로를 포함한 완전모델( $R^2 = 0.464$ )이 매개변수를 제거한 감소모델( $R^2 = 0.431$ )에 비해 다소 큰 것으로 확인되어 매개효과가 있는 것으로 판단되었다.

## V. 결론 및 시사점

본 연구는 카지노기업의 특성을 고려한 안전관리조직 업무성과에 영향을 미치는 위기관리차원과 요인을 식별하고 그 영향을 규명하고자 하였다. 특히 위기관리 요인들이 안전관리조직의 업무성과로서 사건사고발생 빈도를 감소시킬 수 있다는 기존 연구와는 달리 안전관리조직의 업무수행 분위기가 향상됨으로써 업무성과가 향상된다는 매개효과도 규명하였다. 이러한 연구 목적 달성을 위해 설문서를 통한 현장연구방법을 채택하였으며, 수집된 자료를 PLS를 이용한 경로모형 분석을 통해 측정도구와 가설을 검증하였으며, 본 연구의 결과를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 안전관리 환경적 위기관리 차원으로 안전관리조직의 독립성과 교육훈련시스템의 유효성이 조직분위기에 미치는 영향을 검증하였다. 선행연구 결과와 같이 안전관리조직의 독립성과 교육훈련시스템의 유효성이 향상되면 조직분위기가 향상된다는 것이 확인되었다. 이를 통하여 안전관리조직의 업무분위기 활성화를 위해서는 조직내부의 의사결정, 운영절차 등에 대하여 자율성을 부여하는 것이 필요하다고 판단할 수 있다. 또한 조직의 업무수행과 목표를 공유할 있는 체계적이고 효율적인 교육훈련시스템의 중요성도 확인되었다. 특히 안전관리조직의 독립성은 업무 종사자의 업무수행 자율성을 보장할 수 있다는 측면에서 그 영향이 더욱 큰 것으로 확인되었다.

둘째, 안전관리 시설적 위기관리 차원으로 내부감시설비품질과 안전시설품질이 안전관리조직 업무성과에 미치는 영향을 검증하였다. 선행연구와 같이 감시설비와 안전시설품질이 높으면 안전관리조직 업무성과로서 사건사고가 감소될 수 있음을 확인하였다. 특히 그 영향에 있어 조직분위기 보다 큰 것으로 나타났다. 이러한 결과는 카지노기업의 업무 특성상 관련법규에서 감시 및 안전설비 설치 기준이 명시되어 있어 사건사고 예방을 위한 인프라 차원에서 그 영향이 강하게 나타난 것으로 판단되었다.

셋째, 안전관리 인력적 위기관리 차원으로 안전관리업무 종사자의 전문성과 조직몰입도가 조직분위기에 미치는 영향을 검증하였다. 선행연구와 달리 안전관리업무 종사자의 전문성이 조직분위기에 미치는 영향은 없는 것으로 나타났다. 이는 개개인의 업무전문성이 전체적인 조직분위기의 향상으로 이어지지 않을 수도 있다는 의미이다. 반면 개개인의 조직에 대한 관심과 업무집중도를 설명하는 조직몰입도는 조직

분위기 형성에 결정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이들 요인이 서로 다른 결과를 나타낸 것은 업무 전문성은 개별 안전관리업무 종사자의 성과로 이어지는 반면 조직몰입도는 조직 전체의 성과로 이어질 수 있기 때문인 것으로 판단된다.

본 연구를 통해서 확인할 수 있는 이론적 시사점은 카지노기업의 특성에 적합한 위기관리요인 식별, 위기관리요인과 안전관리조직 업무성과 사이의 관계규명, 내부 감시설비 및 안전설비의 중요성을 확인 등 세 가지로 분류할 수 있으며 다음과 같이 정리할 수 있다.

첫째, 카지노기업의 특성에 맞는 위기관리 차원과 그 요인을 식별하였다. 카지노기업은 업무 특성상 내부 직원, 외부 고객에 의한 사건사고가 빈번하게 발생할 수 있고 또한 그 결과 역시 경제적, 사회적 측면에서 미치는 영향이 크다. 따라서 위기관리요인을 효과적으로 관리하는 위기관리 요인에 대한 연구가 중요하나 대부분의 연구는 일반적인 위기차원과 요인들에 대한 연구들을 중심으로 수행되어 왔다. 따라서 본 연구에서는 위기에 관한 일반 연구와 호텔 등 특정산업분야에 적용된 위기 관련 연구를 종합하여 카지노기업의 위기관리요인을 효과적으로 관리할 수 있는 관리요인을 환경적, 시설적, 인력적 차원으로 식별하고 그 영향을 규명하였다.

둘째, 위기관리 요인과 안전관리조직 업무성과 사이의 관계에 대한 조직분위기의 매개효과를 검증하였다. 이를 통하여 각 위기관리 차원의 변수들의 영향이 직접적으로 안전관리업무 조직성과에 미치는 영향보다 상대적으로 조직분위기의 향상을 통해 더 큰 영향을 미칠 수 있음을 확인하였다. 이를 통해 위기관리 요인들이 실제 어떻게 안전관리조직 업무성과 향상에 기여하는지 그 메커니즘을 규명하였다.

마지막으로 관련 법규를 통해 설치를 의무화하고 있는 안전 및 감시 설비의 품질의 중요성이 확인되었다. 가설검증 결과 환경적, 인력적 차원의 위기관리 요인에 비해 시설적 위기관리 요인인 내부감시설비품질과 안전설비품질의 영향이 더욱 큰 것을 통해 이를 확인할 수 있다. 그러나 이러한 결과는 단순히 내부감시설비 품질과 안전시설 품질이 안전관리조직 성과를 향상하는데 있어서 다른 차원의 위기관리 요인보다 더 크게 기여한다는 의미로 해석되어서는 안 된다. 카지노기업을 관리하는 관련 법률에서 의무화하고 있는 시설적 차원의 장비와 설비의 품질이 위기관리의 기본적 인프라로서 역할을 제대로 수행하고 있다고 해석하는 것이 보다 타당한 것으로 판단된다. 이를 통해 사건사고와 같은 위기의 발생빈도와 위기 발생주체를 통제하기 어려운 환경에서는 이를 통제할 수 있는 위기관리의 기반(인프라)에 관한 요인

탐색이 중요함을 알 수 있다.

또한, 본 연구에서는 카지노기업의 위기관리요인들의 영향정도를 규명함으로써 다음과 같은 실무적 시사점도 제시할 수 있다.

첫째, 카지노기업의 위기를 효과적으로 관리할 수 있는 위기관리 전략 수립 시 주요 위기관리 차원과 해당 요인들의 영향이 규명됨으로써 우선순위를 고려하는 등 체계적 가이드라인을 제공할 수 있다. 각 위기관리 차원과 요인들의 영향의 우선순위에 따라 관련 인력과 예산의 우선순위를 조정하고 집중함으로써 효과적인 위기관리 업무 수행체계를 확립할 수 있다.

둘째, 안전관리조직 업무성과인 사건사고의 감소에 미치는 영향이 큰 조직분위기의 강화를 위한 교육훈련체계와 동기부여 방안 수립에 가이드라인을 제공할 수 있다. 연구결과 선행요인 중 안전관리 환경적 위기관리 차원의 안전관리조직의 독립성과 안전관리 인력적 위기관리 차원의 조직몰입도가 조직분위기에 미치는 영향에 중점을 두고 교육훈련 및 동기부여 방안을 수립할 수 있다. 이를 통해 자율적인 안전관리업무 수행 환경을 조성하고 조직과 업무에 대한 집중도 향상을 강화함으로써 안전관리조직의 업무수행 분위기 향상과 업무수행 동기 강화에 기여할 수 있을 것이다.



## 참고문헌

### 1. 국내문헌

- 고승식(2006), “관광호텔기업 위기관리연구”, 박사학위논문, 경기대 대학원.
- 강민원, 장예진, 이영선(2005), “경호, 경비업체의 서비스 품질과 고객만족”, 『한국경호경비학회지』. Vol. 10. pp.1-34.
- 강명수, 송창석, 신종철(2006), “서비스 종업원의 전문성과 관계적 행위가 관계 성과에 미치는 영향”, 『한국경영학회지』. Vol. 35(3). pp.961-985.
- 김규남(2010), “카지노영업관리자의 리더십유형이 멘토링과 조직유효성에 미치는 영향”, 박사학위논문, 강릉원주대 대학원.
- 김성기(2003), “기업의 범죄형 위기에 대한 위기관리 커뮤니케이션 연구:SK사태에 대한 신문 기사 분석을 중심으로”, 석사학위논문, 경희대 언론정보대학원.
- 김광섭(2007), “MIS요원의 개인 및 조직의 상황적 특성에 따른 교육훈련 유효성에 관한 연구”, 박사학위논문, 국민대 대학원.
- 김광호(2008), “의사의 전문성과 커뮤니케이션 능력이 환자 만족에 미치는 영향”, 석사학위논문, 안동대 행정경영대학원.
- 김해경(2009), “초등학교 교사의 교직전문성에 대한 인식 연구”, 석사학위논문, 공주대 교육대학원.
- 남성국(2004), “석유화학산업 안전경영시스템에 관한 연구”, 석사학위논문, 전남대 대학원.
- 박동균(2005), “위험사회의 전개에 따른 민간경비산업의 대응과제: 위기관리를 중심으로”, 『한국경호경비학회지』. Vol. 10. pp.103-125.
- 박용성(2000), “안전경영 및 산업재해 예방대책에 관한 연구”, 석사학위논문, 서울산업대 산업대학원.
- 박지원(2010), “개인이 인식하는 기업의 학습조직 구축요인 수준이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향”, 석사학위논문, 숙명여대 대학원.
- 사행산업통합감독위원회(2011), 사행산업 관련 통계집.
- 서성이(2010), “독립규제기관의 독립성이 조직성과에 미치는 영향: 공정거래위원회를 중심으로”, 박사학위논문, 고려대 대학원.
- 신현정(1992), “초등교사의 교직 전문성 인식과 역할수행관계에 관한 연구”, 석사학위논문, 이화여대 교육대학원.
- 이상철(2005), “카지노 시설경비 안전대책 방안”, 『한국경호경비학회지』. Vol. 10. pp.243-272.

- 이원영(2005), “고용불안, 조직몰입 및 안전분위기가 안전행동 및 사고에 미치는 영향: 철도 청사고예측모형”, 박사학위논문, 고려대 대학원.
- 이도형(1995), “조직내 교육훈련의 학습 및 전이효과”, 박사학위논문, 성균관대 대학원.
- 이현숙(2004), “초등교사의 교직 전문성에 관한 인식 수준 조사”, 석사학위논문, 위덕대 경영대학원.
- 오재환(2011), “개선된 질문검색 요령 교육 프로그램이 민간경비원 직무성과 및 직무만족도에 미치는 영향”, 『한국경호경비학회지』. Vol. 28. pp.79-102.
- 임효창(1999), “기업내 교육훈련의 전이 결정요인에 관한 연구”, 박사학위논문, 서강대 대학원.
- 유형창(2011), “기업보안과 비즈니스의 전략적 협력에 관한 연구”, 『한국경호경비학회지』. Vol. 28. pp.105-130.
- 유재홍(2006), “여행업의 위기관리에 관한 연구”, 박사학위논문, 경기대 관광전문대학원.
- 윤창석(2010), “국내카지노산업의 실태와 활성화방안에 관한연구”, 석사학위논문, 한국항공대 경영대학원.
- 장재규(1997), “조직분위기, 개인특성이 임파워먼트에 미치는 영향에 관한 연구”, 석사학위논문, 한국외국어대 대학원.
- 장효석(2010), “운항관리사와 조종사의 갈등, 상호신뢰, 상호의존성이 운항성과에 미치는 영향”, 석사학위논문, 한국항공대 항공경영대학원.
- 장근조(2005), “의료서비스 품질에 대한 고객가치와 고객만족이 재이용의도에 미치는 영향”, 박사학위논문, 전주대 대학원.

## 2. 국외문헌

- Barclay, D., Higgins, C. A. & Thompson, R. L.(1995). The Partial Least Squares(PLS) Approach to Causal Modeling: Personal Computer Adoption and Use as An Illustration. *Technology Studies*, 2(2). pp.285-309.
- Coombs, W. T.(1995). Choosing The fight Words The Development of Guideline for The Selection of Appropriate Crisis-Response Strategies. *Management Communication Quarterly*, 8(4). pp.452.
- Campbell, J. P., Dunnette, M. D., Lawler, E. E., & Weick, K. E.(1970). *Managerial Behavior, Performance and Effectiveness*. McGraw Hill.
- DuBrin, A. J.(1984). *Foundation of Organization Behavior : An Applied Perspective*. Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R.(2002). Information Systems Success Revisited. *System Sciences, HICSS*. Proceedings of The 35th Annual Hawaii International Conference on 2002,

pp.3057-3067.

- Forehand, G. A. & Glimmer, B. H.(1964). Environmental Variation in Studies of Organizational Behavior. *Psychological Bulletin*, 62(6). pp.362-375.
- Fornell, C. & Larcker, D. F.(1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18. pp.39-50.
- Griffin, M. A. & Neal, A.(2000). Perception of Safety at Work: A Framework for Linking Safety Climate to Safety Performance, Knowledge and Motivation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17. pp.347-358.
- Howe, J. G.(1977). Group Climate: An Exploratory Analysis of Construct Validity. *Organizational Behavior and Human Performance*, 19. pp.10-125.
- Lerbinger, O.(1997). *The Crisis Management: Facing Risk and Responsibility*. NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Likert, R.(1967). *The Human Organization Management and Value*. New York : McGraw-Hill.
- Mukherjee, A. S., Lapre, M. A., Van Wassenhove, L. N.(1998). Knowledge Driven Quality Improvement. *Management Science*, 44(11). pp.35-49.
- Newsom, D., Scout, A. & Turk, J. V.(1989). *This is PR: The Reality of Public Relations*. (Belmont: Wardsworth Publishing Company).
- Robert, J Fischer, (1998). *Gion Green, Introduction to Security*, BH.
- Rouiller, J. Z. & Goldstein, I. L.(1993). The Relationship Between Organizational Transfer Climate and Positive Transfer of Training. *Human Resource Development Quarterly*, 4(4). pp.377-390.
- Tracey, J. B., Hinkin, T. R., Tannenbaum, S. L., & Mathieu, J. E.(2001). The Influence of Individual Characteristics and The Work Environment on Varying Levels of Training Outcomes. *Human Resource Development Quarterly*, 12(1). pp.5-23.
- Wixom, B. H. & Watson, H. J.(2001). An Empirical Investigation of The Factors Affecting Data Warehousing Success. *MIS Quarterly*, 25(1). pp.17-41.
- Yamamoto, K.(2006). Performance of Semi-Autonomous Public Bodies: Linkage Between Autonomy and Performance in Japanese Agencies. *Public Administration Development*, 26. pp.35-44.
- Zohar, D.(1980). Safety Climate in Industrial Organizations: Theoretical and Applied Implications. *Journal of Applied Psychology*, 65(1). pp.96-102.

【Abstract】

## A Study on the Effects of Casino's Risk Management Factors on Work Performance of Security Management Organization

Lee, Seung-Hoon  
Kang, Min-Wan

Korea domestic casino industry has been experienced an explosive growth marking the highest quantity and quality with rapid growth of domestic economy since the 1960s. However there are really lack of study about presenting guideline for establishing risk management planning reflected characteristics of casino industry.

Therefore, we analyzed previous studies about concept of the risk and criteria and drew dimension of safety supervision reflecting characteristics of casino industry. we, also, identified detailed safety management factors as well as classified three dimensions of environment, human and facility on the dimension of safety supervision.

This study was designed to examine effect relationship between risk management factors and performance of security management organization focused on The mediation effect of atmosphere of organization

We used two different tools for data analysis: SPSS 18.0 for the descriptive statistics and PLS 3.0 to validate the integrity of the research model and proposed hypotheses that is main effects from risk management factors to security management organization and mediation effects of atmosphere of organization.

The data analysis confirmed the importance of risk management factors to enhanced performance of security management organization. The mediation effect of atmosphere of organization, also, supported relationship between risk management factors and performance of security management organization. It provided theoretical and practical implication for building risk management strategy well suited casino company and conducting security management.

**Key words** : Risk management, Atmosphere of organization, Performance, Casino, Safety management organization