

카지노 기업 보안관리 운영시스템 활성화 방안 - 국내 외국인 전용 카지노를 중심으로 -

김재일* · 이주락**

〈요 약〉

국내 카지노 산업은 기존의 단일 카지노 형태에서 벗어나 선진형 복합 카지노 리조트로 변화를 시도하고 있다. 이와 함께 카지노 기업 차원에서 도박의 부정적인 영향으로 인한 사건사고를 예방하고 대응하는 보안관리 시스템의 중요성이 더욱 부각되고 있다. 이에 본 연구에서는 관련 문헌 분석과 사례연구를 통하여 바람직한 국내 외국인 전용 카지노의 보안관리 운영시스템의 활성화 방안을 모색하고자 하였다.

분석결과, 국내의 외국인 전용 카지노 보안관리 시스템이 카지노 산업 변화에 효과적으로 대응하기 위해서는 첫째, 카지노 보안요원의 보호규정 결여, 둘째, 카지노 보안관리 시스템 이원화로 인한 운영체계 비효율, 셋째, 카지노 보안요원의 체계적인 교육 시스템 부재의 세 가지 영역에서 개선이 필요하다는 결론을 도출하였다. 그리고 이에 대한 개선 방안으로 본 연구에서는 첫째, 카지노 보안요원의 신분 보호를 위한 관계법 개정 검토, 둘째, 카지노 보안요원의 전문성 강화, 셋째, 카지노 보안관리 운영시스템의 단일 운영체계 구축을 제시하였다.

주제어 : 외국인 전용 카지노, 보안관리, 운영시스템, 활성화 방안, 카지노 산업

* 경기대학교 경호보안학과 박사과정

** 경기대학교 경호보안학과 교수(교신저자)

목 차
I. 서 론 II. 외국인 전용 카지노 현황 및 보안관리 III. 카지노 보안관리 운영실태의 문제점 IV. 카지노 보안관리 시스템 활성화 방안 V. 결 론

I. 서 론

카지노산업은 오늘날 전 세계적으로 130여 개국에 걸쳐 3,500여개 업체가 운영 중에 있으며 주로 미국, 프랑스, 영국, 독일과 아시아권의 마카오, 싱가포르 등지에서 카지노 산업이 활성화되었다. 특히 중국은 마카오 반환 이후 국책사업으로 마카오의 카지노 영업권을 대외로 개방하여 대규모 카지노 리조트 조성에 박차를 가한 결과, 2006년에는 카지노의 본 고장인 라스베이거스의 매출을 넘어서기까지 하였다(윤창석, 2010).

현재 국내에서는 16개의 외국인 대상 업체와 1개의 내·외국인 대상 업체로 총 17개의 카지노 업체가 운영되고 있다(문화체육관광부, 2017). 특히, 2006년에 한국관광공사는 300억 원의 자본금을 투자하여 GKL(그랜드코리아레저)을 설립하여 카지노 영업장을 서울에 2개, 부산에 1개를 차례로 개장하였다. 이로 인해 그동안 위커힐 카지노의 시장 독점이 끝나고 파라다이스 그룹과 GKL간 카지노 서비스경쟁이 시작되면서 신규 고객 창출효과를 가져와 지난 10년간 외국인전용 카지노업계의 매출이 3배 가까이 성장하였다(임형택, 2015).

이와 같이 국내 카지노 산업은 60년대부터 국내경제의 고도성장과 더불어 양적, 질적으로 폭발적인 성장을 달성하였다. 그러나 한편으로는 거액의 현금거래 시 수반하는 각종 이권과 불특정 다수의 군중이 밀집하고 왕래하며 발생하는 사건사고 등

도박 산업의 부정적인 측면으로 인해서 다양한 문제를 야기하고 있는 것도 현실이다 (이승훈, 2015). 이러한 추세는 한국을 방문하는 외국인 관광객 증가와 이에 따른 카지노 방문객 증가를 감안하면 점차 가속화될 것으로 예상할 수 있다. 따라서 카지노 기업 차원에서 도박의 부정적인 영향으로 인한 사건사고를 예방하고 대응하는 보안 관리 시스템의 중요성이 더욱 부각될 수밖에 없을 것이며, 한국 카지노에 적합한 보안관리 운영 체계를 정립해야 할 필요성도 함께 커질 것이다.

이에 본 연구에서는 관련 문헌과 카지노 내부보고서 고찰 및 사례연구를 통하여 바람직한 국내 외국인 전용 카지노 보안관리 운영시스템의 활성화 방안을 모색하고자 시도하였다.

II. 외국인 전용 카지노 현황 및 보안관리

1. 국내 외국인 전용 카지노 현황

우리나라 카지노 시장은 1967년 인천 올림포스 호텔 카지노 개장을 시작으로 꾸준히 성장하였으며, 2000년 내국인 출입 카지노인 강원랜드 개장, 2005년 GKL이 서울 2곳, 부산 1곳의 카지노가 허가되면서 국내 카지노 영업장은 17개로 확대되었다. 외국인 전용 카지노는 지역별로는 제주 8개소, 서울 3개소, 부산 2개소로 제주와 서울 지역에 집중되어 있으며 인천과 강원, 대구가 각각 1개소 운영 중이다. 다음 <표 1>은 국내 카지노업체 현황을 설명한 것이다.

<표 1> 국내 카지노업체 현황(2017년 기준)

	구분	허가일	종사원수(명)	운영형태
서울	파라다이스 워커히	'68.03.05	811	임대 (5성)
	세븐럭 강남 코엑스	'05.01.28	816	임대 (컨벤션)
	세븐럭 강북 힐튼	'05.01.28	507	임대 (특1)
부산	세븐럭 부산 롯데	'05.01.28	330	임대 (특1)
	파라다이스 부산	'78.10.29	415	임대 (특1)
인천	파라다이스세가사미	'67.08.10	662	직영 (5성)

구분		허가일	종사원수(명)	운영형태
강원	알펜시아카지노	'80.12.09	8	임대 (5성)
대구	인터블고 카지노	'79.04.11	180	임대 (특1)
제주	GONGZI CASINO (舊 라마다 카지노)	'75.10.15	347	임대 (특1)
	제주파라다이스	'90.09.01	249	임대 (특1)
	마세스타	'91.07.31	149	임대 (특1)
	로얄팔레스	'90.11.06	162	임대 (특1)
	롯데호텔 카지노	'85.04.11	170	임대 (특1)
	제주 섀카지노	'90.09.01	137	직영 (특1)
	랜딩 카지노 (舊 켄팅제주)	'90.09.01	288	임대 (특1)
	메가릭 카지노 (舊골든비치카지노)	'95.12.28	155	임대 (특1)
16개 영업장(외국인대상)		-	5,386	직영:2 임대:14
강원	강원랜드	'00.10.12	3,729	직영(5성)
17개 영업장 (내·외국인 대상)		-	9,115	직영:3 임대:14

출처: 문화체육관광부(2017)

2016년 기준 카지노 시장 매출액 규모는 약 2조 9,033억 원이며, 그중 외국인 전용 카지노는 1조 2,756억 원으로 전년대비 약 2.5% 증가하였고, 내국인 출입 카지노는 1조 6,276억 원으로 전년대비 4% 증가한 것으로 나타나고 있다. 카지노 전체 매출액 중 외국인 전용 카지노의 매출액 비율은 43.9%이고, 내국인 출입 카지노는 56.1%로 내국인 출입카지노의 매출액 비율이 약 12.2% 더 높은 것으로 나타났다. 외국인 전용 카지노는 2012년 최초로 내국인 출입 카지노의 매출액을 추월하였으나 2014년 이후 다소 감소한 것으로 나타나고 있다(문화체육관광부, 2017).

한편, 2016년을 기준으로 국내 외국인 전용 카지노 총 16개소 중 파라다이스 계열 4개소, 그랜드코리아레저(이하 GKL) 계열 3개소로 양분되어 있으며, 매출액의 경우에도 두 계열사 카지노가 전체의 89%를 차지하고 있는 것으로 나타나고 있다. 이에, 파라다이스 계열은 약 5,973억 원으로 전체 매출액의 46.8%, GKL 계열은 약 5,408억 원으로 전체의 42.3%를 차지하고 있다. 또한, 지역별 매출액은 서울에 위치한 카지노 3개소가 전체 매출액의 62.7%를 차지하고 있는 것으로 나타났으며, 다음은 부산 14.7%, 제주 13.8%, 인천 7.51% 대구 1.3% 순이다(문화체육관광부, 2017).

2. 보안관리의 중요성

외국인 전용 카지노의 경우에는 관광진흥법을 기준으로 관리되고 있는데, 관광진흥법 35조에 따르면 카지노업의 허가요건에 적합하지 아니하게 된 경우, 카지노 시설 및 기구에 관한 유지관리를 소홀히 한 경우, 카지노 사업자의 준수 사항을 위반한 경우 카지노업 허가를 취소하거나 사업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있음을 규정하고 있으며 행정처분을 하기 위한 위반행위의 종류 및 처분기준과 관련하여 동법 시행령 제33조와 제34조에 규정하고 있다(<표 2>,<표 3> 참조).

<표 2> 카지노 사업자 위반사항 및 행정처분 기준

위반사항	행정처분 기준			
	1차	2차	3차	4차
내국인 출입(과실) (법 제28호 제1항 및 제2항)	시정명령	사업정지 10일	사업정지 1개월	사업정지 3개월
내국인 출입(고의) (법 제28호 제1항 및 제2항)	사업정지 3개월	취소	-	-
19세 미만인 자를 입장 (법 제28호 제1항 및 제2항)	시정명령	사업정지 10일	사업정지 1개월	사업정지 3개월

출처: 「관광진흥법」 제33조 시행령

행정벌의 경우 행정형벌과 행정질서벌로 구분할 수 있으며 관광진흥법 81조에서 제83조에 규정된 행정형벌은 징역과 벌금으로 구분된다.

<표 3> 카지노 사업자 위반사항 및 과징금

위반사항		과징금금액
카지노 사업자의 준수사항 위반	과실로 인한 내국인 출입 (사업정지 10일을 갈음하는 경우 해당)	2,000만원
	19세 미만인자를 입장	
	영업준칙 불이행	

출처: 「관광진흥법」 제34조 시행령

따라서, 국내 외국인 전용 카지노가 직면하는 주요 위험 중 하나가 내국인을 과실 또는 고의로 인하여 출입을 시킨 경우이다. 이는 관광진흥법의 행정벌에 의한 과징금 부과나 영업정지를 당한다면 카지노 기업의 영업 매출의 막대한 손실로 이어져 커다

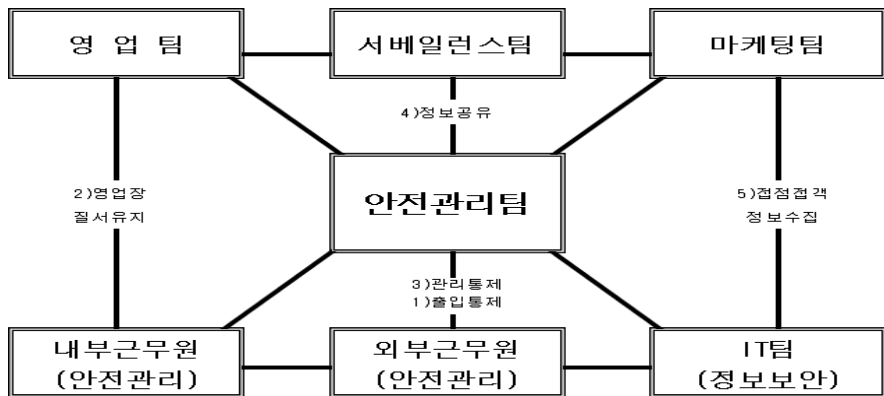
란 위기를 맞을 수도 있다는 것을 의미한다. 그러므로 외국인 전용 카지노 출입 보안관리 업무는 철저한 출입보안 관리를 통하여 시정명령과 사업정지 등과 같은 행정 형벌을 예방하여 결과적으로 기업의 이익 창출에 크게 기여하는 것으로 볼 수 있다.

3. 외국인 전용 카지노 보안관리 체계

카지노업계에서 보안관리 업무는 크게 안전관리(Security)업무와 서베일런스(Surveillance) 업무로 구분하고 있으며, 이 두 가지 업무는 카지노 고객의 안전 확보 뿐만 아니라 직원의 안전 확보와 부정행위 예방도 목적으로 한다.

안전관리는 근무자가 유니폼을 입고 영업장 내외를 순찰하면서 고객 감시, 현금이동 경호, 질서유지, 자산보호 등의 업무를 수행하는 것을 말하고, 서베일런스(Surveillance)는 카지노 영업장 내외에 감시 카메라를 설치하고 이를 활용하여 고객 감시, 종사원 근무태도 감시, 직원의 부정행위 감시, 도난 방지 등의 업무를 수행하는 것을 말한다(고택운, 2003).

특히, 카지노 안전관리팀은 고객보호 및 에스코트, 현금 이동시 경호, 영업장 질서유지, 고객의 재산보호, 비상사태 대비업무와, 특히 외국인 전용 카지노의 주요 업무인 내국인 출입통제 등의 업무를 하고 있으며, 카지노 내에서 지역 관할의 유관기관과 업무 협조로서 법과 질서를 유지할 책임도 있다. 외국인 전용 카지노 보안관리 업무 체계도는 <그림 1>과 같다(S카지노 내부 자료, 2018).



출처: S카지노 내부 자료(2018)

<그림 1> 외국인 전용 카지노 보안관리 업무 체계도

Ⅲ. 카지노 보안관리 운영실태의 문제점

1. 카지노 보안요원의 보호규정 결여

카지노에서 발생하는 사건사고를 담당하는 안전관리요원은 사건사고 발생 시 일선에서 업무를 처리해야 한다. 그러므로 고객과의 마찰이 불가피해지는 경우가 발생된다. 카지노 출입구와 영업장에서는 음주자소란, 내국인 출입 시도 등 다양한 사건사고가 발생할 수 있지만 카지노 안전관리요원은 그들에게 신체적 유형력을 행사할 수 없다. 예를 들어, 음주만취자처럼 통제력을 잃은 사람이 소란 행위 등으로 영업방해를 할 경우 카지노 안전관리요원은 해당 기관에 신고만할 뿐 더 이상 할 수 있는 방법이 없다는 것이다. 또한 음주자가 시비를 걸거나 신체접촉행위를 유발한다 해도 방어적인 입장에서 대응해야만 한다. 만약 부득이 신체접촉이 발생하여 관계기관에 신고된다면 피의자 신분으로 관계기관에 가서 조사를 받아야만 한다. 이런 경우에는 보안요원은 본인의 업무인 소란 행위를 제재하는 과정이었음에도 불구하고 형사처벌을 면제받기 어렵게 된다(김정환, 2011).

카지노 영업준칙 제5장 제40조에서 고객의 출입관리를 보면 내국인 출입금지 및 사건사고의 우려가 있는 사람의 입장을 금지하거나 강제 퇴장조치에 관하여 기술되어 있으나, 보안요원의 보호규정이나 임무에 대해서는 어떠한 기술도 없다. 안전관리의 임무 및 보호 규정이 없다는 것은 업무에 대한 자부심과 사명감 감소로 이어져 보안요원의 전문화에 대한 부정적 영향으로 인해 전문성과 사기저하로 고객 서비스의 품질을 저하하는 결과로 이어지게 된다.

비교대상으로, 119 구급대는 국민들의 생명·건강을 보호하는 역할을 한다. 구급대원은 긴박한 상황에 처한 국민에게 도움을 주기 위해 응급현장에 나서지만 구조대상자나 그 보호자로부터 폭행을 당하는 사례가 많다. 구급대원 폭력 실태조사에 따르면 주1회 이상 폭력을 경험하는 구급대원이 50%, 폭력으로 인한 신체위험과 신체손상을 경험한 구급대원도 62%에 달한다. 응급구조 활동을 벌이는 구급대원에게 폭력을 행사하면 응급의료법, 소방기본법, 119법, 형법에 따라 처벌을 받게 된다(NEWS1, 2018).

2. 카지노 보안관리 시스템 이원화로 인한 운영체계 비효율

현재 국내의 외국인 카지노 보안시스템을 살펴보면 “모니터운영관리” 업무로 통용되는 감시·관찰의 기능을 하는 서베일런스(Surveillance)와 “섭외(涉外)” 업무로 통용되는 보안, 안전의 기능을 하는 시큐리티(Security)를 분리하여 운영하는 곳이 대다수이다. 외국인 전용 카지노를 제외한 일반 시설의 보안시스템을 보면 국내 외국인 전용 카지노와 같이 서베일런스(Surveillance)와 시큐리티(Security)를 이원화하여 운영하는 곳을 찾아보기 힘들다. 외국의 경우도 거의 모든 카지노의 보안시스템이 서베일런스와 안전관리 부서를 통합하여 운영하고 있다. 이와는 달리 국내의 외국인 전용 카지노, 예를 들어 서울의 P사와 S사는 보안시스템을 이원화하여 운영 중에 있다. 그러나 카지노의 보안시스템은 항상 위해요소와 맞닿아 있기에 지휘 체계가 단일화 되어 일관성이 있어야 한다. 중복된 업무를 이행함에도 불구하고 관제와 감시를 하는 서베일런스(Surveillance)와 현장에서 신속한 상황처리가 가능한 안전관리(Security)가 이원화된 보고체제와 부서간의 원활한 의사소통의 부재로 인해 충돌과 혼란이 발생하게 된다(김철영, 2008).

3. 카지노 보안요원의 체계적인 교육 시스템 부재

카지노 보안요원의 교육면에서 서비스교육은 활발하게 진행되고 있으나 보안 관련 교육은 드물게 실시되고 있는 실정이다. 우리나라는 경비원의 경우 법적으로 신입교육 24시간을 받아야 하며 매월 4시간 이상의 직무교육을 받도록 되어있다(경비업법, 2017). 그러나 대부분의 카지노에서는 보안직무와 관련하여 전문적인 교육이 매달 행해지지 않고 있으며, 교육이 행해지더라도 서비스 교육에 치중하여 보안직무 교육은 소홀히 하는 경향을 보이고 있다. 때문에 질 높은 보안서비스가 불가능하고 보안요원들 역시 보안직에 대한 인식이 낮아지고 전문직으로서의 자부심 및 사명감이 감소되고 있다. 이처럼 교육이 형식에 그치고 있는 원인은 경영자층의 교육 필요성에 대한 인식 부족과 교육의무 미이행에 대한 지도 감독 및 처벌 미흡 등을 들 수 있다(김철영, 2008).

카지노 보안요원은 화재 및 응급환자 발생 등 긴급 상황 업무에서도 신속하게 대응할 수 있는 능력을 필요로 한다. 카지노 고객들은 게임하는 동안 안전한 환경 속에

서 지내기를 원하기 때문이다. 그러나 대부분의 고객들은 소방 안전이나 긴급 상황 속에서도 다른 것에 관심을 가지고 있어 화재 시 대피 절차 등에 대해서는 무관심하다(김정환, 2011). 이러한 경우에 카지노 보안요원은 화재 및 긴급한 상황에서도 신속한 대응과 적절한 처리를 할 수 있도록 사전예방 및 업무 매뉴얼을 숙지하고 다양한 교육을 통해 전문성 강화를 위해 노력해야 한다.

또한, 카지노 보안요원은 사건사고를 처리하기 위하여 법률적 지식을 습득하고 있어야만 한다. 가령, 내국인이 왜 외국인전용 카지노를 입장하여서는 안 되는지, 내국인 및 미성년자가 카지노에 입장하였을 경우 카지노가 받는 행정 처분은 무엇인지, 안전관리 요원이 교육을 왜 받아야 하는지, 고객이 위·변조된 여권을 사용하였을 때에는 어떠한 법을 위법하게 되는 것인지, 자금세탁방지를 위하여 어떠한 법 조항이 있는지 등을 습득하고 있어야만 원활한 카지노 보안관리 업무를 수행할 수 있을 것이다(S카지노 내부 보고서, 2015).

일반 사례로 내국인이 외국인 전용 카지노에 입장하기 원할 때 안전관리 요원이 관광진흥법 제28조에 의거하여 내국인이 입장할 수 없다는 사실을 고지하여 준다면, 내국인이 위법이라는 사실을 인지하여 본인이 민·형사상 처벌을 받는 것에 대한 두려움을 가지게 될 것이다. 다른 예로, 자금세탁을 하려는 고객의 환전 불가에 대한 컴플레인 발생 시 특정금융거래 정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률 때문에 환전을 할 수 없다는 내용을 안전관리 요원이 고객에게 인지시킨다면 고객 또한 법에 위반된 행동을 하지 않을 것이다. 이러한 이유로 안전관리 요원은 안전관리와 관련된 법률적 지식뿐만 아니라 카지노 전반에 관련된 법률 지식을 습득하여 바람직한 안전관리 교육 시스템 정립에 노력해야 한다.

IV. 카지노 보안관리 시스템 활성화 방안

1. 카지노 보안요원의 신변보호를 위한 관계법 개정

카지노에서 비상상황발생 시 보안요원은 제일 먼저 소중한 재산과 인명을 보호하기 위하여 적절한 대처를 해야만 한다. 하지만, 이러한 업무를 하고 있는 보안요원은 업무를 수행함에 있어 관련법의 보호를 받지 못하고 있는 실정이다. 카지노 안전관

리 요원의 임무나 보호규정은 관련법이나 카지노 영업준칙 등에 규정되어 있지 않아 실질적인 보호대상에서 제외되고 있다(김정환, 2011). 이에 법으로써 카지노 보안요원의 보호가 필요하다고 할 것이다. 카지노 보안요원의 임무를 규정함으로써 그 행위에 대한 보호 방안을 마련하여야 하는 것이다.

최근 소방청은 119 여성구급대원이 자신이 구조한 취객에게 폭행을 당해 숨진 안타까운 사건을 계기로 법률개정을 추진하기로 했다. 특히, 이번 개정을 통해 소방구급대원을 폭행해 사망에 이르게 할 경우 최대 무기 또는 5년 이상의 징역이 가능해질 것으로 보여 진다. 또 경찰을 상대로 한 폭력행위 대부분은 공무집행방해죄로 처벌된다. 공무집행방해죄는 5년 이하의 징역 또는 1000만원 이하의 벌금에 처해진다. 폭행죄보다 법정 최고형이 2배 이상 높고, 검찰과 법원도 엄정 대응기조를 유지하고 있다(NEWS1, 2018).

소방청에 따르면 최근 3년(2015~2017년)간 모두 564건의 구급대원 폭행사건이 발생해 183명이 벌금형, 147명이 징역형을 선고받았고, 현재 134명이 수사 및 재판 중이다. 해마다 200명 가까운 이들이 구급대원을 폭행하는 셈이다. 지난해의 경우 폭행 피의자(167명)의 92%가 술에 취한 상태에서 범행을 저질렀다고 소방청은 설명했다(뉴스PB, 2018).

카지노 보안요원의 상황처리 과정에서 발생 되는 고객과의 민·형사적인 문제와 기업과 고객 간의 일어날 수 있는 법적 분쟁 등 카지노업 관련 사건사고의 현황 및 특성을 분석하여 법제도 개선 방안 제시 등의 카지노 업계 차원의 노력이 필요하다.

2. 카지노 보안관리 운영시스템의 단일화 운영체계 구축

카지노에서 발생할 수 있는 다양한 위험으로부터 조직을 보호하고 일사분란한 행동이 가능하도록 하기 위해서는 통합적인 보안시스템을 갖춘 유기적인 조직구조를 완성해야 한다. 감시·관찰의 기능을 하는 서베일런스(Surveillance)와 보안·안전의 기능을 하는 시큐리티(Security)를 통합하여 보안시스템을 구축한다면 지휘체계가 통합되어, 권한과 책임의 경계가 분명하지 않아서 생길 수 있는 혼란을 막을 수 있으며 대응조직의 이질성, 의사소통 미흡, 정보공유 미비, 독자적인 대응 계획과 상황예측의 어려움 등이 해소될 수 있을 것이다. 그리고 이러한 보안시스템 지휘체계의 단일화 속에서도 각각 구성원간의 임무에 따른 고유의 책임구역을 지니면서 비상시에는

서로 유기적인 공조체제를 이룰 수 있도록 운용하여야한다.

서베일런스(Surveillance)와 안전관리(Security)는 서로 분리된 형태가 아닌 통합적으로 운용되는 체계가 이상적이며 사건, 사고 대응에 있어서도 각 분야별 시스템을 서로 적절히 조합하여 운용함으로써 서로간의 장·단점을 서로 보완하여 시너지 효과를 기대할 수 있다.

경호조직의 구성 원칙에 ‘지휘체계의 단일화원칙’이 있다. 경호활동은 신속하고 정확한 정보의 수집과 신속한 조치의 필요성으로 인하여, 단일 명령 체계를 원칙으로 한다는 것이다(김두현, 2016). 또한 빠르고 정확한 정보수집과 이에 따른 명령체계의 단일화로 이루어낼 수 있는 신속한 명령 전달 등을 그 목적으로 하고 있다는 것을 의미한다. 이는 카지노 보안요원과 그 목적이 유사한 사항으로 카지노 보안관리도 신속한 조치와 정확한 정보 수집을 위하여 지휘체계가 단일화되어야 할 것이다. 하지만, 기업 입장에서 볼 때 지휘 체계의 단일화로 인하여 발생하는 문제점 또한 있을 것이다. 그러나 서베일런스(Surveillance)와 안전관리(Security)는 한 부서에 소속되어 업무의 연계성을 가져야 한다. 안전관리 요원은 긴급한 조치를 취해야 할 경우를 제외하고는 서베일런스 요원과 유기적인 협조 하에 업무를 수행해야 한다. 따라서 보고체계의 운영은 달리 할 수 있더라도 사건·사고 상황 시 발생 후 문제해결까지 업무상 상호 유기적인 협조체계를 구축하는 것이 카지노 기업 보안관리 운영시스템을 발전시킬 수 있는 방안으로 볼 수 있다.

3. 카지노 보안요원의 전문성 강화

카지노 보안요원은 신속하고 정확한 일처리로 카지노를 찾는 고객들을 안전하게 보호해야만 한다. 고객은 위급 상황 발생 시 보안요원이 자신을 보호 해주고 자신이 위협으로부터 보호 받을 것이라 생각한다. 카지노 보안요원은 긴급 상황에서도 고객과 직원의 안전을 도모하기 위하여 사전 예방이 중요하다(김정환, 2011). 특히, 응급구조 활동에 관한 사항은 실제 사고 발생 시 침착하고 신속하게 처리될 수 있도록 해야 할 것이다. 또한, 화재 및 응급환자 발생과 관련하여 매뉴얼을 숙지하고, 발생 가능한 사고를 사전에 예방하며, 사고 발생 시에도 문제점을 분석하여 재발방지 대책 등을 세워야 한다.

카지노 기업이 안전경영을 중요시하고 있는 만큼 보안요원에 대한 체계적이고 정

기적인 교육을 실시하여 기업의 안전도 인식을 높여야 한다. 카지노에서 위기관리 지침과 매뉴얼을 현장에 맞게 적용하기 위해서는 이에 부합하는 경험 있는 전문가에 의한 위기관리프로그램의 운영이 필수적이다. 결과적으로 보안요원의 전문성을 강화하여 긴급 상황에서도 신속하고 정확하게 상황 처리를 할 수 있는 전문가로 양성하는 것이 가장 바람직하다.

V. 결론

국내 외국인 카지노 보안관리 시스템의 운영 실태 분석을 통해, 국내 카지노가 변화하는 산업 현황을 반영할 수 없는 다양한 문제점을 가지고 있음이 발견되었다. 그러므로 선진형 복합리조트 형태로 진화하는 카지노 산업변화에 발맞추어 앞으로 다가올 보안환경의 변화를 예상하고 이에 대응할 수 있는 시스템의 변화를 시도해야만 한다는 결론에 도달하였다. 외국인 전용 카지노를 방문하는 고객들은 해당 국가에서 지위나 소득 면에서 상위에 속하는 경우가 많고 이것은 그들이 자신의 안전을 보호해주는 보안시스템이 기본적으로 제공될 것을 기대할 것이며, 보안서비스에 대한 기대 수준이 기타 산업보다 높을 수 있다는 것을 의미한다.

따라서 본 연구에서는 기존 카지노 보안시스템의 문제점 분석을 기반으로 보안요원의 원활하고 자신감 있는 업무수행을 지원하는 법제도 개선, 안전관리와 서베일런스 업무로 이원화되어 운영되는 업무/보고 체계의 일원화, 카지노 보안요원의 체계적인 교육 시스템 마련의 세 가지 보안관리 운영시스템 활성화 방안을 제시하였다.

보안관리 시스템의 개선을 위한 카지노 기업의 적극적인 노력으로 보안시스템의 지휘/보고 체계 일원화, 전문적인 교육프로그램 구축을 통해 좀 더 전문화된 서비스가 시행된다면, 방문 외국인으로부터 안전 체감 수준을 향상시키고 이것이 기업의 긍정적인 이미지와 더 나아가 국가의 이미지 향상에도 기여할 것이며, 고객의 구전 광고와 재방문에도 긍정적으로 작용하여 선순환을 만들어 낼 것이다. 여기에 더하여, 카지노기업이 보안관리 시스템의 운영 주체가 되는 보안요원들의 업무수행 시 법적 보호 장치 마련을 위해 관계기관과 적극적으로 협력하고 최소한의 안전장치라도 마련한다면, 보안관리 요원은 업무수행에 있어 좀 더 자신감과 만족을 느낄 수 있을 것이며, 업무수행에 따른 법적분쟁으로부터 보다 자유로울 수 있다. 이를 통해

보안시스템 전반이 카지노기업에 긍정적으로 작용할 수 있는 토대가 될 것이며, 고객의 만족도도 더욱 향상 될 것이다. 카지노 기업은 세 가지 개선 요소가 모두 유기적으로 연계되어 있음을 인식하고 세 가지 요소 모두가 개선될 수 있도록 노력해야 할 것이다.

참고문헌

- 고택운 (2006). 카지노 서버일련스 시스템의 이해. 서울 : 백산출판사.
- 김덕용 (2004). 카지노 시설경비 안전대책 방안 : K랜드 카지노를 중심으로 용인대학교 석사학위논문.
- 김두현 (2016). 경호학개론. 서울 : 엑스퍼트.
- 김정환 (2011). 카지노 산업의 안전관리 시스템 개선방안 연구 : 외국인 전용카지노를 중심으로 한국체육대학교 석사학위논문.
- 김철영 (2008). 카지노 보안시스템 운용방안 : 외국인 전용 카지노를 중심으로 경기대학교 석사학위논문.
- 김형석 (2015). 카지노 시큐리티 종사원의 윤리적 딜레마에 관한 사례연구. 경기대학교 박사학위논문.
- 문화체육관광부 (2017). 카지노 산업 발전을 위한 법·제도 개선 방안 연구. 문화체육관광부.
- 윤창석 (2010). 국내 카지노 산업의 실태와 활성화 방안에 관한 연구. 한국항공대학교 석사학위논문.
- 이승훈, 강민완 (2013). 카지노기업 안전관리업무 종사자의 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 한국시큐리티융합경영학회지, 2(2), 97-118.
- 이승훈, 강민완 (2014). 카지노기업의 위기관리요인이 안전관리조직업무성공에 미치는 영향. 한국경호경비학회지, 38, 109-136.
- 이승훈 (2015). 카지노 보안관리 서비스품질 결정요인이 내부고객의 조직신뢰 및 충성도에 미치는 영향. 경기대학교 박사학위논문.
- 임형택 (2015). 국내 카지노산업 활성화 방안에 관한 검토. 관광진흥연구, 3(2), 33-48.
- GKL (2015). 위기관리 컨설팅 보고서.
- 뉴스PB (2018, 05, 03). 구급대원 폭행은 중대범죄 '무관용 엄벌'. http://go.seoul.co.kr/news/newsView.php?id=20180504012004&wlog_tag3=naver#csidx1e16f6cffb519759c20616ed262e80d, (검색일자 2018. 05. 03).
- NEW1 (2018, 05, 05). 119 구급대원 폭행 10명 중 9명은 '음주 해결책'. <http://news1.kr/articles/?3308973>, (검색일자 2018. 05. 05).

【Abstract】

**Revitalizing Measures of an Operating System
on Casino Security Management
– Focusing on Domestic Casino Only for Foreigners –**

Kim, Jae Il · Lee, Julak

The domestic casino industry is attempting to change from the existing single form to the advanced-type of complex casino resort. In addition, the importance of the security management system, which prevents and responds to accidents caused by negative influences of gambling, is emphasized at the casino enterprise level. Therefore, this study aimed to find measures to revitalize the security management system for domestic casinos only for foreigners through an analysis of relevant literature and case studies.

As a result of the analysis, it was found that in order to effectively cope with changes in the casino industry, three areas were needed to be revamped: (1) a lack of protocols which intend to protect casino security personnel, (2) an inefficient operational system due to the dualized casino security management system, and (3) a lack of systematic educational system for casino security personnel. This study therefore proposed three measures: (1) a review of revisions of related laws to protect casino security personnel, (2) enhancement of professionalism of casino security personnel and (3) establishment of a single operating system of the casino security management operating system.

Keywords: Domestic Casinos Only For Foreigners, Security Management, Operating System, Revitalizing Measures, Casino Industry