

# 시큐리티 업체의 조직특성이 경영성과에 미치는 영향

박영진\* · 조철규\*\*

## 요 약

본 연구는 시큐리티 업체의 조직특성이 경영성과에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 관련성을 규명하고자 하였다.

첫째 시큐리티 업체의 조직특성과 경영성과(내부관점)의 관계에서는 조직특성의 조직문화( $t=2.534$ ,  $p<.05$ ), 직무특성( $t=6.425$ ,  $p<.001$ ) 요인이 내부관점에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 베타계수로 본 독립변수들의 상대적인 영향력은 조직문화  $\beta = .226$ , 직무특성  $\beta = .576$ 으로 나타났다.

둘째, 시큐리티 업체의 조직특성과 경영성과(학습성장관점)의 관계에서는 조직특성의 조직문화( $t=2.070$ ,  $p<.05$ ), 직무특성( $t=10.507$ ,  $p<.001$ ) 요인이 학습성장관점에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 베타계수로 본 독립변수들의 상대적인 영향력은 조직문화  $\beta = .145$ , 직무특성  $\beta = .741$ 로 나타났다.

이와 같은 시큐리티 조직의 특성은 조직문화에 상대적으로 영향을 미친다고 볼 수 있으며, 조직의 궁극적인 목적 달성을 위해서는 체계적인 교육훈련 시스템 및 조직학습이 수반되어야 할 것으로 시사된다. 또한 조직특성은 시큐리티 직무의 특수성과 인과관계가 있으므로 직무특성을 고려한 현장 적용적 지원이 필요할 것으로 시사된다.

## Influence of organization nature on management outcome in security companies

Park Young-Jin\* · Cho Cheol-Kyu\*\*

### ABSTRACT

This research tried to find out the influence of organization nature on management outcome in security companies.

First, in the relation between organization nature and management outcome (inside viewpoint) in security companies, factors of organization culture ( $t=2.534$ ,  $p<.05$ ) and job nature ( $t=6.425$ ,  $p<.001$ ), in organization nature, were shown to give statistically meaningful positive (+) influence on inside viewpoint, and the relative influence of independent variables measured in terms of beta coefficient was  $\beta = .226$  for organization culture and  $\beta = .576$  for job nature.

Second, in the relation between organization nature and management outcome (study growth viewpoint) in security companies, factors of organization culture ( $t=2.070$ ,  $p<.05$ ) and job nature ( $t=10.507$ ,  $p<.001$ ), in organization nature, were shown to give statistically meaningful positive (+) influence on study growth viewpoint, and the relative influence of independent variables measured in terms of beta coefficient was  $\beta = .145$  for organization culture and  $\beta = .741$  for job nature.

It may be concluded that the nature of security service organization affects organization culture relatively, with the implication that systematic educational practice system and organizational study should be accompanied for achievement of ultimate purpose of the organization. It is also implied that field support will be needed considering the job nature, because organization nature has a causal relationship with the specialty of security service job.

**Key words : Security organization, Organization nature, Organization effectiveness, Duty effectiveness, Achievement of organization**

## 1. 서 론

인간은 사회의 일원인 동시에 조직의 일원이다. 조직이라는 사회현상에 관심을 갖는 가장 주된 이유는 대부분의 인간들이 태어나면서부터 어떤 형태의 조직이든 소속된 조직의 구성원이 되어 관계를 맺고 살아야 하는 불가분의 관계에 있기 때문이다.

특히 오늘날과 같은 사회변동과 사회발전의 속도가 빨라수록 인간생활에서 조직이 차지하는 위치는 가장 중추적인 역할을 수행하며 그 비중은 날로 높아가지 않을 수 없기에 현대사회를 조직사회, 현대인을 조직인이라고 한다. 조직에 대한 개념은 관점에 따라 다양하게 정의되고 있으나 대체로 조직이란 인간의 집합체로서 조직이 추구하는 일정한 목표를 효과적으로 달성하기 위하여 구성된 하나의 사회적 체제로 보고 있다. 따라서 사람들은 일상생활에서 많은 조직과 접촉하고 있고, 그 과정에서 이들 조직으로부터 각각의 독특한 인상을 받게 되며 모든 조직은 외적으로나 내적으로 독특한 특징을 지니고 있다.

현대사회에서의 시큐리티분야는 조직의 규모가 거대해지고 그 유형도 다양해짐에 따라 시큐리티산업의 양적 증가와 함께 다양한 시큐리티 조직들이 등장하고 있다. 또한, 시큐리티산업의 범국민적 생활화가 확대됨으로써 안전관련 분야가 확대 변화하고 있다. 이러한 시대적 변화에 대응해 나가기 위해서는 조직의 최고 관리자는 구성원을 효율적으로 관리하기 위해 구성원의 능력에 알맞은 역할과 임무를 적절하게 배분하고 피드백을 통하여 조직특성에 가장 적절한 업무와 이윤을 위해 많은 연구와 투자를 아끼지 말아야 한다[8]. 시큐리티산업의 발전을 위해서 시큐리티조직은 조직 구성원 스스로의 자발적 참여와 창의력을 고무시키고 스스로 일할 수 있도록 책임과 권한을 부여하여 조직의 성과를 달성할 수 있도록 구성원들의 강한 내적 동기를 유발해야 할 것이다. 또한 조직문화는 조직의 모든 관리기능에 광범위한 영향을 미치고, 조직구성원에게 행동의 기준을 제고하며, 구성원들로 하여금 하나의 목표를 지향하도록 만드는 대표적인 조직요인으로서, 조직 내의 인적자원관리 활동에 매우 중요한 영향을 미친다. 조직에 직·간접적으로 영향을 주는 조직환경을 얼마나 효율적으로 관리하느냐에 따

라 조직의 장기적 성과가 결정되기 때문에 중요한 관리의 대상이 된다[13].

국내에서 시큐리티산업은 일반인을 대상으로 한 서비스산업으로 자리매김을 하고 있는 상황 속에서 앞으로 미래 부가가치산업으로 성장 가능성이 매우 높은 만큼 가시적인 경영성과를 이루기 위해서는 조직 내부에서 부터의 혁신을 모색할 필요가 있으며 시큐리티 기업 스스로가 경영환경 즉, 국내의 시장으로부터의 위협, 경쟁관계 대처방안 및 기술의 발전 등에 대해 많은 정보를 조사, 분석하여 변화되는 시장 환경에 대비하는 것이 필연적이다. 그러므로 아직 미흡한 단계에 머무르고 있는 시큐리티조직의 경영을 촉진시킬 수 있는 연구가 진행되어야 할 시점이다.

따라서 본 연구의 목적은 시큐리티업체를 대상으로 조직특성이 경영성과에 미치는 영향을 인구통계학적 특성분석을 통하여 규명함으로써 미 분야에서의 경험적 자료 축적은 물론 시큐리티 경영관리에 필요한 기초자료를 제공하는데 그 의의와 필요성이 있다고 하겠다.

## 2. 이론적배경

### 2.1 조직특성

기업에서 말하는 조직특성이란 조직 내에서 조직구성원에게 내적인 만족과 동기를 제공하며 기업의 작업 성과와 참여도를 높이는 역할을 하고 있다. 또한 조직특성은 최고경영자로부터 하부 직원에 이르기까지 조직구성원들이 스스로가 직무수행을 통해 얻어진 경험과 노하우에 따라 조직문화로서 나타나므로 조직 전체가 추구하는 목표와 방침, 그리고 조직 내의 구성원 등에 의하여 형성된다고 할 수 있다[18]. 그러므로 조직 특성은 조직구성원들 스스로가 공유하고 있는 가치관, 이념, 신념, 규범, 학습, 지식, 기술 등을 포괄적으로 포함하는 개념이라고 정의할 수 있다.

기업이 추구하는 목적에 따라 조직특성은 차이가 있겠지만 대체적인 조직특성은 인간 활동의 상호작용 속에 지속적으로 관계를 맺음에 있어 문화가 형성되어가는 과정에서 생겨나는 직무의 특성이라 할 수 있겠다. 그 특성에는 여러 가지가 있겠지만 본 연구자는

무엇보다 중요하다고 생각하는 교육훈련과 업무에 대한 보상을 조직특성에 있어 중점을 두었다.

강홍구(2001)[1]의 연구에 의하면 조직문화란 조직이 내·외적으로 변화되는 환경속의 적응 과정 속에서 조직구성원들이 공유하고 있는 기본적인 가치체계로, 구성원들의 행동과 사고를 지배하고 조직구조와 상호작용 하는 것으로 그 조직을 고유하게 특징짓는 것으로 인식할 수 있다고 하였다.

기업의 교육훈련에 대해서 양태식(2007)[7]은 4가지 주요 목적을 두고 있는데 첫째, 교육훈련은 기업의 목적을 달성하기 위해 고용된 직원들이 자기 스스로를 자신의 자질을 개발하는데 있다. 둘째, 교육훈련은 내부종사자들이 직무를 수행함에 있어서 필요한 지식, 기능, 기술, 태도를 갖추는데 있다. 셋째, 교육훈련은 내부종사자가 기업의 경영성과에 일익을 담당할 수 있도록 일련의 조직적이고 의도적인 체계화된 교육훈련 활동을 수행하는데 있다. 넷째, 기업의 조직성과 및 경영성과 개선을 위한 인적자원 개발 및 관리의 경영활동을 돕는데 있다고 하였다.

보상은 말 그대로 업무에 대한 대가를 말한다. Mondy 와 Noe(1984)[19]는 보상을 금전적인 보상과 비금전적인 보상으로 구분하였는데 금전적인 보상은 임금, 상여금, 복리후생 등과 같이 기업의 직원에게 주는 직·간접적인 보상을 말하며, 비금전적인 보상은 직원들의 업무 환경에 대해 얻어지는 도전감, 책임, 안정, 발전기회, 직무환경 등의 보상을 말한다고 하였다.

따라서 보상은 경영성과를 높이고 개인의 사기를 높이는데 있어 매우 중요하다고 할 수 있다. 직무특성은 한 조직 내에 목적이 같은 사람들의 집합체로서 조직의 문화와 크게 직결된다고 할 수 있다. 개개인의 구성원이 직무에 대한 이해도를 높일 때 업무의 질(Quality)은 높아질 것이며, 더불어 직무를 이행함에 있어 구성원들의 만족도에 따라 경영성과는 크게 달라질 것이다. 오늘날 조직의 직무는 전문화, 세분화 되어가고 있기 때문에 조직은 항상 학습하고 정보를 공유하여 시대흐름에 뒤처져서는 안 될 것이다.

## 2.2 경영성과

기업의 궁극적인 목표는 이윤의 창출과 같은 경영성과를 얻는데 있으며, 경영자는 창출된 경영성과의

정도에 따라 평가되어지므로 경영의 모든 과정은 곧 이윤창출을 위한 과정이라 할 수 있다. 경영성과란 기업의 생존 및 수익성, 장기적 성장을 위해 매우 중요하게 고려해야하는 결과물 중 하나이며 다양하고 포괄적인 의미를 내포하고 있어서 단일 구분으로 그 전체적 의미를 포괄하기는 어렵다. 그래서 경영성과를 효율성과 유사한 개념으로 흔히 사용하고 있으나 효율성은 투입개념을 가증하는데 비해 경영성과는 산출개념을 강조한다고 볼 수 있다[2].

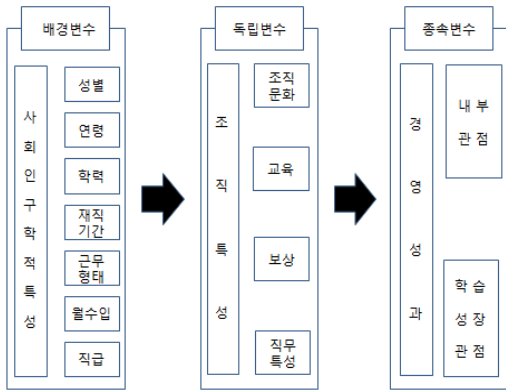
권혁률(2000)[3]은 기업에서 경영활동의 결과로 나타나는 것이 경영성과이며, 이는 마케팅, 재무관리, 생산관리, 인사조직, 품질관리, 기술관리 등 각 영역에 따라 강조되는 바가 다르다고 주장하였다. 또한 Navis 등(1995)[20]은 전문가 집단에 의한 지식의 전파·창조·활용을 통하여 경영성과를 창출하거나 생성된 지식을 구성원들이 함께 공유하여 지식활용을 극대화함으로써 경영성과를 창출할 수 있다고 하였다. 그리고 이병윤(1998)[12]은 조직의 경영성과는 다차원적인 개념이며, 기업의 경영성과 측정을 어떤 하나의 지표에 의해 측정한다는 것이 현실적으로 매우 어렵다고 주장하였다. Daft(1998)[17]는 기업의 경영성과를 측정하기 위한 전통적인 접근방법으로 산출목표(이윤율, 성장, 시장점유율, 사회적 책임, 종업원 복지, 제품의 질과 서비스, 연구개발, 다각화, 효율성, 재무적 안정성, 자원보존, 경영개발 등), 자원획득 교섭력(환경인지도, 일상적 활동의 유지, 환경변화에 대한 대응력 등), 내부적 건강과 효율(강력한 조직문화 및 긍정적 작업분위기, 팀워크, 신뢰, 커뮤니케이션, 경제적 효율성 등) 등의 지표를 사용한다고 하였고, 경영성과 측정을 위한 현대적인 접근법은 대부분 복수의 지표에 의해 측정되는데 다양한 기준을 동시에 적용한다고 주장하였다.

따라서, 경영성과는 영업실적과 밀접한 관계가 있으므로 영업실적을 극대화시키기 위한 작용에는 어떤 변수들이 관계가 있을까 하는 측면에서 크게 두 가지로 내부관점과, 학습성장관점으로 분류해 보았다. 첫째, 내부관점인 내부응집력과 내부업무체계 그리고 상호보완적인 내부조직관점이 중요하다고 생각되었으며, 다른 하나는 조직 내부의 서비스 질을 향상시키기 위한 교육의 중요성을 위하여 학습성장관점에서 경

영성과에 밀접한 관계가 있다고 사료되어 변수간의 관계를 규명해 보고자 한다.

### 3. 연구방법

#### 3.1 연구모형



<그림 1> 시큐리티 업체의 조직특성이 경영성과에 미치는 영향에 대한 연구모형

본 연구에서는 <그림 1>과 같은 시큐리티 업체의 조직특성이 경영성과에 미치는 영향에 대한 연구모형을 설정하였다.

#### 3.2 연구대상

본 연구는 2012년 10월 현재 대전과 충청지역 소재 민간경비업 종사자를 대상으로 선정한 다음 유층집락 무선표집법(stratified cluster random method)을 이용하여 표본을 추출하였다. 구체적으로 본 연구에서는 경찰청에 등록된 경비업체를 대상으로 총150부의 설문지를 배부하여 138부를 회수하였다. 회수된 설문지 중 내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 5부는 삭제하였으며, 최종분석에 이용된 사례 수는 총 133명이다. 이와 같은 과정과 절차를 거쳐 사회인구학적 특성은 다음<표 1>과 같다.

<표 1> 조사대상자의 사회인구통계학적 특성

요인	구분	빈도(명)	구성비(%)
성별	남자	119	89.5
	여자	14	10.5
연령	20대	40	30.1
	30대	54	40.6
	40대	21	15.8
	50대이상	18	13.5
교육수준	고졸이하	45	33.8
	전문대졸이상	49	36.8
	대졸이상	36	27.1
	대학원재학이상	3	2.3
근무년수	1년미만	69	51.9
	3년이상-5년미만	40	30.1
	5년이상-10년미만	14	10.5
	10년이상-15년미만	10	7.5
근무형태	시설경비	112	84.2
	사무직	21	15.8
현 직급	사원	74	55.6
	주임	41	30.8
	과장	11	8.3
	부장급 이상	7	5.3
월수입	150만원이하	37	27.8
	151-170만원	40	30.1
	171-200만원	33	24.8
	201-250만원	14	10.5
	251만원이상	9	6.8
합계		133	100.0

#### 3.3 측정도구

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 변수들 간의 관계를 규명하고자 설문지를 이용한 측정도구를 사용하였다. 설문지의 문항들은 연구의 목적에 맞게 경호안 전학박사 1인, 체육학박사 1인, 법학박사과정 1인 등 총 3인이 참가한 전문가 회의를 거쳐 신뢰성 검토를 수행했다.

설문지는 Likert 척도를 적용하였으며 ‘전혀 그렇지

않다 1점’, ‘그렇지 않다 2점’, ‘보통이다 3점’, ‘그렇다 4점’, ‘매우 그렇다 5점’의 5단계 평가를 하게 하였다.

본 연구에서 사용된 조직특성을 측정하는 척도는 ‘조직문화 13’, ‘교육 3’, ‘보상 4’, ‘직무특성 10’ 총 48 문항으로 구성되었다.

경영성과에 관한 설문은 하정훈(2009)[16], 김동진(2008)[4]의 선행연구를 기초로 개발 하였으며 본 연구의 목적과 대상에 맞게 수정 및 보완하여 사용하였다. 본 연구에서 사용된 경영성과를 측정하는 척도는 ‘내부관점 7’, ‘학습성장관점 4’ 총 11문항으로 구성되었다. 설문지 구성내용을 살펴보면 다음 <표 2 >과 같다.

<표 2> 설문지의 구성 내용

구성지표	구성 내용(문항 수)	문항 수
사회인구	성별, 연령, 학력, 재직기간,	7
학적특성	근무형태, 월수입, 직급	
조직특성	조직문화( 13), 교육(3 ), 보상(4 ), 직무특성(10 )	30
경영성과	내부관점(7), 학습성장관점(4)	11
계		48

### 3.4 신뢰도 및 타당도

요인분석의 타당도 검증은 변수들이 각각 분리되어 고유한 특성을 측정하고 있는지를 파악하는 것으로, 측정변수와 관련된 항목들이 잘 묶여있는지를 검증하기 위한 분석이다.

<표 3> 조직특성에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도

요인	문항	성분		
		1	2	3
직무특성	22. 나는 직무처리지 일의 시작부터 마무리까지 책임지고 있다.	.884	.187	.096
	24. 나의 직무수행 결과가 타인의 직무수행 과정에 영향을 미친다.	.842	.379	.172
	23. 나는 타인의 협조 없이 직무의 전 과정을 마무리 할 수 있다.	.838	.361	.222

	25. 나의 직무가 조직 전체에서 차지하는 비중이 크다.	.773	.368	.238
	21. 나의 담당업무는 우리 부서 전체 업무수행과정의 대부분을 차지한다.	.716	.161	.485
	28. 나의 업무 수행에는 충분한 재량권을 행사할 수 있다.	.697	.483	.286
	27. 나의 업무 수행에는 내 자신의 의사결정 기회가 많이 주어진다.	.676	.514	.161
	29. 나는 직무수행에 필요한 업무를 찾아서 수행할 여건이 주어진다.	.671	.540	.175
	30. 나는 업무수행 시 잘못 처리된 부분을 바로 파악할 수 있다.	.668	.561	.160
	26. 나의 업무수행결과가 타 부서의 목표달성에 영향을 미친다.	.636	.354	.283
조직문화	2. 우리 회사는 고객의 요구를 직접 청취한다.	.198	.816	.078
	3. 우리 회사는 새로운 시도를 확인하고 격려한다.	.380	.786	.174
	4. 우리 회사는 인간중시의 경영철학을 갖고 있다.	.465	.641	.250
	5. 우리 회사는 직원을 중요하게 생각한다.	.284	.618	.408
	6. 우리 회사는 직원의 능력을 높게 평가한다.	.507	.523	.281
	16. 우리 회사는 교육 후 피드백을 실시하고 교육성과 분석을 한다.	.165	.167	.895
교육관련	15. 우리 회사는 직원의 능력과 직능에 맞는 교육을 하며 직능 개발을 중시한다.	.378	.461	.496
Eigen value		6.456	4.290	2.014
Variance(%)		37.976	25.237	11.849
Cumulative Variance(%)		37.976	63.214	75.063
Cronbach's α		.961	.875	.586

<표 3>, <표 4>에서 나타난 바와 같이 측정도구의 타당도 검증을 위하여 각 항목들에 대한 구성타당도 검증으로 탐색적 요인분석(Exploratory factor analysis)을 실시하였고, 요인추출 방법으로는 주성분분석(principle component analysis)을 실시하였으며, 요인의 연관성을 보다 더 효과적으로 규명하기 위하여 베리맥스(varimax) 방식을 이용하였다.

통계상 유의성 확보를 위하여 요인분석에 의하여 추출된 요인행렬을 설명하는데, 요인 적재치의 기준은 .40 이상인 항목으로 설정하였으며, 고유치는 1.0 이상의 요인들로 구성하였다.

<표 4> 경영성과에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도

요인	문항	성분	
		1	2
학 습 성 관 점	9. 우리 회사 직원들의 지식은 최상의 수준에 도달해 있다.	.855	.395
	11. 우리 회사의 교육프로그램은 최상의 수준이다.	.824	.431
	8. 우리 회사 직원들의 학습능력은 최상의 수준에 도달해 있다.	.789	.509
	10. 우리 회사 직원들은 창의적이며 우수하다는 평가를 받고 있다.	.746	.556
	12. 우리 회사 직원들의 형장업무 기술수준은 최상의 수준이다.	.709	.556
내 부 관 점	3. 우리 회사는 스스로 능률적이라고 자부하고 있다.	.380	.839
	2. 우리 회사는 지속적으로 비용을 절감하고 있다.	.507	.781
	4. 우리 회사는 정보시스템으로부터 관련 자료를 쉽게 얻을 수 있다.	.477	.761
	6. 우리 회사의 체계와 과정은 혁신을 지원하고 있다.	.575	.599
Eigen value		4.051	3.473
Variance(%)		45.008	38.594
Cumulative Variance(%)		45.008	83.601
Cronbach's α		.914	.957

진체변량은 조직특성이 75.063으로 75%의 설명력을 보였고, 경영성과는 83.601로 84%의 설명력을 나타내고 있어 설문문항 전반이 모두 타당하게 측정되었음을 보여주고 있다.

또한, 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's α 계수를 산출하였다.

### 3.5 자료처리

본 연구의 목적 달성을 위하여 수집된 자료 중 응답내용이 불성실하거나, 연구 목적에 적절치 않은 자료와 신뢰성이 떨어지는 자료를 제외하고 분석이 가능한 자료는 SPSS for Win Version 18.0 통계프로그램을 이용하였다.

조사대상자의 인구사회학적특성은 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였고, 수집된 자료의 타당도를 검증하기 위해서 직교회전 방식 중 베리맥스(Varimax) 방식을 사용하여 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis: EFA)을 실시하였으며, 신뢰도를 검증하기 위하여 Cronbach's α 계수를 산출하였다.

다음으로는 각 변인들 간의 영향력 검증에 앞서 Pearson's 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시하였으며, 서비스 질에 따른 경영성과의 영향력 검증을 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 사용하였다. 통계적 유의수준은 α=.05 수준에서 검증하였다.

## 4. 연구결과

### 4.1 변인간 상관관계

조직특성과 경영성과 변인들 간의 관련 정보와 방향성을 알아보기 위하여 Pearson의 적률 상관관계를 산출한 결과는 <표 5>과 같다.

이를 살펴보면, 조직특성과 경영성과의 관계에서는 대부분의 요인들이 유의한 차이를 보이지 않거나, 모든 영역에서 정(+)의 상관성이 있는 것으로 나타났다. 전반적으로 .627에서 .898까지 다중공선성(multicollinearity)의 기준인 .80보다 작으므로 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

<표 5>. 변인간의 상관분석

변 인	I	II	III	IV	V
조 직 문 화	1				
조 직 특 성	.665***	1			
교 육 훈 련			1		
직 무 특 성	.830***	.671***		1	
내 부 관 점	.764***	.627***	.824***	1	
경 영 성 과					1
학 습 성 장	.797***	.648***	.898***	.894***	
관 점					

\*\*\*p<.001

### 4.2 시큐리티 업체의 조직특성이 내부관점에 미치는 영향

<표 6>은 시큐리티업체의 조직특성이 경영성과(내부관점)에 미치는 영향력을 규명하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다.

<표 6> 시큐리티 업체의 조직특성이 경영성과(내부관점)에 미치는 영향

변 인	내부관점			
	비 표준화 계수	표준화 계수	t	
	B	S.E.	β	
(상수)	.651	.195	-	3.345**
조 직 특 성				
조 직 문 화	.232	.092	.226	2.534*
교 육 훈 련	.092	.068	.091	1.354
직 무 특 성	.481	.075	.576	6.425***

F=102.209\*\*\* R<sup>2</sup>=.704 adj.R<sup>2</sup>=.697, \*p<.05  
\*\*p<.01 \*\*\*p<.001

<표 6>의 시큐리티 업체의 조직특성과 경영성과(내부관점)의 관계에서는 조직특성의 조직문화(t=2.534, p<.05), 직무특성(t=6.425, p<.001) 요인이 내부관점에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로

나타났고, 베타계수로 본 독립변수들의 상대적인 영향력은 조직문화 β = .226, 직무특성 β = .576으로 나타났다.

한편, 조직특성이 내부관점 전체 변량의 70.4% (R<sup>2</sup> = .704)를 설명해 주고 있고, F값은 102.209로 유의한(p<.001) 영향을 미치는 것으로 나타났다.

### 4.3 시큐리티 업체의 조직특성이 학습성장관점에 미치는 영향

<표 7>은 시큐리티업체의 서비스 질이 경영성과(학습성장관점)에 미치는 영향력을 규명하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다.

<표 7> 시큐리티 업체의 조직특성이 경영성과(학습성장관점)에 미치는 영향

변 인	학습성장관점			
	비 표준화 계수	표준화 계수	t	
	B	S.E.	β	
(상수)	-.781	.209	-	-3.745***
조 직 특 성				
조 직 문 화	.203	.098	.145	2.070*
교 육 훈 련	.075	.073	.054	1.028
직 무 특 성	.843	.080	.741	10.507***

F=191.416\*\*\* R<sup>2</sup>=.817 adj.R<sup>2</sup>=.812, \*p<.05  
\*\*\*p<.001

<표 7>의 시큐리티 업체의 조직특성과 경영성과(학습성장관점)의 관계에서는 조직특성의 조직문화(t=2.070, p<.05), 직무특성(t=10.507, p<.001) 요인이 학습성장관점에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 베타계수로 본 독립변수들의 상대적인 영향력은 조직문화 β = .145, 직무특성 β = .741로 나타났다.

한편, 조직특성이 학습성장관점 전체 변량의 81.7% (R<sup>2</sup> = .817)를 설명해 주고 있고, F값은 191.416으로 유의한(p<.001) 영향을 미치는 것으로 나타났다.

## 5. 논의 및 결론

### 5.1 논의

본 연구는 시큐리티 조직의 조직특성이 경영성과에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 관련성을 규명하고자 하였다. 구체적으로, 시큐리티 조직을 이해하고 이들을 통한 업무의 효율성을 제고함은 물론 시큐리티 업체의 건전한 발전과 육성을 도모하고자 다음과 같은 논의를 하였다.

시큐리티 조직의 특성을 규명하여 경영성과를 진단하는 문제는 많은 연구자들을 통해 시도되었던 선행 연구영역이라 할 수 있다. 기존의 연구는 시큐리티 조직의 현실적인 보수나 처우문제 등과 같은 문제를 진단함으로써 시큐리티 경영운영에 관한 정책적 방안을 제시하는데 초점이 맞추어져 있다. 그러나 대부분의 시큐리티 조직은 소수의 규모 있는 회사를 제외하면 많은 조직이 영세성에 있기 때문에 현실적인 제도의 도입이나 접근이 곤란한 부분이 여전히 상존한다.

그러나 양적성장을 도모하기 위해서는 질적 보완은 필수 불가결한 요소로서 인식되어야 한다는 연구결과는 선행연구에서 끊임없이 제시되고 있다. 먼저, 시큐리티 조직은 먼저 영리를 추구함과 동시에 치안질서를 공적치안과 상보관계를 유지하는 민간조직이라는 점에서 차별화된 경영전략이 필요할 것이다.

따라서 본 연구는 선행연구를 바탕으로 조직특성, 경영성과 등에 관련된 선행 연구자료를 기초로 하여 시큐리티 조직의 조직특성, 경영성과 모형을 설정하여 이를 규명하고자 하였다. 또한 국내 시큐리티 산업분야의 질적 성장을 도모하기 위해 현재 직면해 있는 문제점을 파악하여 해결방안을 마련하기 위한 구체적으로 다음과 같은 연구결과물을 바탕으로 논의 하고자 한다.

첫째, 사회인구학적특성은 조직특성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 최정(2003)[15], 최병학(2005)[14]의 연구결과와 일치하는 견해를 보이고 있는데 특히 조직특성은 급변하는 사회적 환경변화로 인한 시큐리티 조직 구성원과 조직의 경영적 측면의 변화요구를 반영하고 있는 것으로 논의 될 수 있다. 구체적으로 시큐리티 조직은 종사자의 처우 및 보수의 현실화를 도모하는 등 근무환경 즉 조

직경영을 개선하고 특히 경영성과를 높이기 위한 조직원은 조직 특성에 이해하고 부합되는 개개인의 전문성을 갖추어 나가야 할 것으로 시사된다.

둘째, 사회인구학적 특성은 경영성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구의 결과에서는 사회인구학적 특성 중에서 특히 재직기간과 직급이 높을수록 경영성과에 직접적으로 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 이러한 연구결과는 이방식(2003)[11]의 연구와 일치하며, 병원의 조직특성과 조직유효성을 연구한 이명하(1998)[10]의 연구에서 검증되었던 결과로 나타났다.

이러한 결과는 일반적인 기업조직과 시큐리티 조직의 특성은 다소 차이점이 있을 것으로 사료되나 궁극적인 목적성으로 볼 때 조직원의 전문성은 재직기간과 상관성이 있을 것으로 시사된다. 따라서, 재직경력에 따라 종사자는 조직경영에 일정한 영향을 미치는 상급자에 대해 차별화된 교육훈련 및 조직학습, 그리고 이들을 통해 경영성과를 높이기 위한 다각적인 현장적용적 지원제도의 활성화와 정책적 지원이 필요할 것으로 시사된다. 셋째, 조직특성과 경영성과의 관계에 대하여 조직특성의 하위요인인 조직문화, 직무특성은 경영성과 내부관점과 학습성장관점 요인에 부분적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되고 있다. 김영호(2005)[5]는 호텔조직문화가 경영전략과 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구를 통하여 조직문화는 경영성과에 유의한 인과관계를 지니고 있음을 밝히고 있으며 이기섭(2007)[9]의 연구에 따르면 호텔직원이 대한 직무교육훈련의 정도에 따라 업무성과에 유의한 차이가 나타나고 있음을 확인하였다.

또한 하정훈(2009)[16]은 조직특성이 내부관점에 미치는 영향에 대한 분석결과 직무특성, 조직문화, 보상은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 교육훈련은 영향을 미치지 않는 것으로 보고하고 있으나, 김효준(2011)[6]은 전략적 인적자원관리는 조직성과에 영향을 미치는 것으로 나타나 보상 및 교육훈련, 경력개발, 요원화, 성과평가가 체계적으로 이루어지면 직무만족을 높이는데 유효한 변수임을 입증하고 있다.

이러한 논의는 시큐리티 기업 조직의 특수성을 감안한 경영방식의 변화가 요구되며 시큐리티 경영자의 경영철학파도 상관관계가 있을 것으로 시사된다. 따라



서, 시큐리티 조직특성에 따라 시큐리티 기업의 경영자가 효율적으로 기업을 관리할 수 있다면 기업의 성과가 가시적으로 증대될 수 있음을 의미하고 있다.

또한, 경영자는 운영기업이 특유의 조직특성을 보유할 수 있도록 하는 것이 중요할 것이다. 이는 내부관점 뿐만 아니라 학습성장 관점에 있어서 경영성과 만족도에 크게 기여할 것으로 볼 수 있으며 기업은 경영방식을 시대의 흐름에 맞게 변화 및 시도함으로써 직무에 상응하는 보상을 실현하여 직원들의 사기를 증진시켜 나가야 할 것으로 보인다.

## 5.2 결론

본 연구는 시큐리티 업체의 조직특성이 경영성과에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 관련성을 규명하고자 하였다. 구체적으로, 시큐리티 조직을 이해하고 이들을 통한 업무의 효율성을 제고함은 물론 시큐리티 업체의 건전한 발전과 육성을 도모하고자 다음과 같은 결과를 도출하였다.

첫째 시큐리티 업체의 조직특성과 경영성과(내부관점)의 관계에서는 조직특성의 조직문화( $t=2.534$ ,  $p<.05$ ), 직무특성( $t=6.425$ ,  $p<.001$ ) 요인이 내부관점에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 베타계수로 본 독립변수들의 상대적인 영향력은 조직문화  $\beta = .226$ , 직무특성  $\beta = .576$ 으로 나타났다.

이러한 결과는 시큐리티업체 조직특성이 경영성과(내부관점)에 영향을 미친다는 의미로 해석할 수 있으며, 시큐리티 기업의 경영자가 효율적으로 조직을 관리할 수 있다면 기업의 성과가 가시적으로 증대될 수 있음을 의미하고 있다.

구체적으로 시큐리티업무 종사자의 대부분이 최저임금과 가까운 수준으로 임금을 받고 있는 종사자의 비율이 높다고 할 수 있다. 따라서 조직에서는 조직원에 대한 보상 및 처우문제를 정책적으로 개선하고 성과연봉제 또는 실질적인 성과급여제 도입이 필요할 것으로 사료된다. 또한 직원들의 직무와 관련된 자격이나 근무성적에 따른 차별화된 상벌제도를 적용함이 적절할 것으로 시사된다.

둘째, 시큐리티 업체의 조직특성과 경영성과(학습성장관점)의 관계에서는 조직특성의 조직문화( $t=2.070$ ,

$p<.05$ ), 직무특성( $t=10.507$ ,  $p<.001$ ) 요인이 학습성장관점에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 베타계수로 본 독립변수들의 상대적인 영향력은 조직문화  $\beta = .145$ , 직무특성  $\beta = .741$ 로 나타났다.

이러한 결과치는 시큐리티 조직의 긍정적인 목표달성과 조직의 발전은 교육훈련과 직접적인 관련이 있는 것으로 해석할 수 있다. 경비업법에서 규정하고 있는 직무교육 뿐만 아니라 시큐리티 조직의 특성을 반영한 자체적인 교육과 메뉴얼의 개발이 필요할 것을 시사된다. 또한 효과적인 조직학습을 달성하기 위한 조직 내 조직문화의 변화시도가 필요할 것이다. 이를 달성하기 위해서는 시큐리티 전문가를 참여시켜 정기적인 교육훈련을 실시함과 동시에 조직 내 직급 간 브레인스토밍(Brain Storming)과 같은 학습제도를 적용하여 학습문화를 정착 및 활성화 하는 방안을 고려해 볼 수 있을 것이다.

이와 같이 시큐리티 조직의 특성은 조직문화에 상대적으로 영향을 미친다고 볼 수 있으며, 조직의 궁극적인 목적 달성을 위해서는 체계적인 교육훈련 시스템 및 조직학습이 수반되어야 할 것으로 시사된다. 또한 조직특성은 시큐리티 직무의 특수성과 인과관계가 있으므로 직무특성을 고려한 현장적용적 지원이 필요할 것으로 시사된다.

향후 연구에서는 시큐리티 조직의 개인에 대한 Q-SAMPLE을 추출하여 Q방법론 분석을 적용 및 시도함으로써 보다 차별화된 연구가 필요할 것으로 보인다.

## 참고문헌

- [1] 강홍구(2001). 조직문화가 의료사회사업 서비스의 질에 미치는 영향에 관한 연구. 미간행 박사학위논문. 연세대학교 대학원. p.9.
- [2] 구분기(2004). 항공사 전략적 제휴의 성과와 성공요인에 관한 연구. 관광경영연구 19, 21-43.
- [3] 권혁률(2000). 온라인 여행업의 시장환경과 전략이 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구. 미간행 박사학위논문 세종대학교 대학원.

[4] 김동건(2008). 체육단체의 지식경영활동과 조직문화, 직무만족, 경영성과의 관계 미간행 박사학위 논문. 충남대학교 대학원.

[5] 김영호(2005). 호텔조직문화가 경영전략과 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구: 서울시내 특급호텔을 중심으로. 미간행 박사학위논문. 경기대학교 서비스경영전문대학원.

[6] 김효준(2011). 민간경비조직의 전략적 인적자원관리가 조직신뢰 및 조직성과에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 경기대학교 일반대학원.

[7] 양태식(2007). 서비스기업의 조직특성이 서비스몰입과 서비스품질에 미치는 영향에 관한 연구. 미간행 박사학위논문. 경기대학교 서비스 경영전문대학원.

[8] 오일영(1999). 2002년 월드컵이 관광산업에 미치는 영향. 남서울대학교. 논문집 제5호.

[9] 이기섭(2008). 호텔직원에 대한 직무교육훈련 참여 정도가 업무성과에 미치는 영향에 관한 연구. 미간행 석사학위논문. 세종대학교 산업경영대학원.

[10] 이명화(1998). 병원의 조직문화유형과 조직유효성의 관계 : 간호사를 대상으로. 미간행 박사학위논문. 충남대학교 대학원.

[11] 이방식(2003). 호텔주방 조직환경에 따른 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 경주대학교 대학원.

[12] 이병운(1998). 한국관광호텔의 경영성과 측정에 관한 연구. 미간행 박사학위논문. 경기대학교 대학원.

[13] 장원진(2009). 민간경비조직의 발전방안. 미간행 석사학위논문. 경북대학교 행정대학원.

[14] 최병학(2005). 공공스포츠센터의 조직구조와 조직문화 및 조직유효성의 관계. 미간행 박사학위논문. 경기대학교 대학원.

[15] 최정(2003). 간호 조직문화 특성과 조직유효성. 미간행 박사학위논문. 고려대학교 대학원.

[16] 하정훈(2009). 시큐리티조직의 조직특성에 따른 내부서비스품질이 경영성과에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 경기대학교 대학원.

[17] Daft. R. L(1998). *Organization Theory and Design*, 6ed. Cincinnati South-Western College Publishing. 127.

[18] Fried, Y. and G. R. Ferris(1987). The Critical Psychological States: An Under Represented Component on job Characteristics Model *Research, Journal of Management Vol.21, No.1, pp279-303*

[19] Mondy, N. & A. Noe(1984). *Personnel, The Management of Human Resources*, Allyn & Bacon.

[20] Navis, E. A. & Dibella, G. j(1995). Strategic Alliance and Interfilm Knowledge Transfer, *Strategic Management Review, 17(SpecialIssue), 77-92*.

[저자소개]



**박영진 (Park Young-Jin)**

1995년 성균관대학교 교육대학원 교육학석사  
 2005년 경기대학교 대학원 경호안전학 박사  
 現 경운대학교 경호학부 교수  
 email : pyjky@naver.com



**조철규 (Cho, Cheol Kyu)**

2011년 용인대학교 교육대학원 교육학석사  
 現 용인대학교 일반대학원 경호학과 박사과정  
 email : cck1001@nate.com