

호스피탈리티 산업변화에 따른 보안환경 변화와 대응방안

이 승 훈* · 이 종 규**

〈요 약〉

본 연구는 국내 호스피탈리티 산업변화에 따라 발생할 수 있는 보안환경 변화와 대응방안을 제시하기 위해 전문서적, 선행연구, 관련통계, 인터넷자료 등을 심층적으로 고찰하고, 호스피탈리티 산업특성과 국내외 변화추세를 분석하였다. 분석결과를 토대로, 세계 호스피탈리티 산업이 카지노를 중심으로 하는 복합리조트를 통해, 카지노가 가지고 있는 도박 산업의 부정적인 영향은 최소화하고 호텔, MICE, 공연, 쇼핑 등 다양한 현대산업이 가지는 해당산업의 개별특성들이 긍정적인 시너지를 발휘할 수 있도록 변화하면서 발전해 왔다는 것을 확인하였다.

국내도 세계 복합리조트 산업이 대형화, 복합화와 전문화, 명소화와 집적화, 해외자본유치와 규제완화의 전략으로 발전하는 변화추세에 따라, 복합리조트 산업화 전략을 수립하고 복합리조트 산업발전을 통해 침체된 경제성장에 활력을 불어넣기 위해 시도하고 있다는 것을 확인하였다. 이를 근거로, 개별 복합리조트 기업과 해당지역에 발생할 수 있는 보안환경 변화를 다섯 가지 관점으로 예상하였으며, 보안환경변화에 효과적으로 대응하기 위한 방안을 제시하기 위해 국내 보안환경의 현황분석을 바탕으로, 정부/산업/개인 세 가지 차원의 대응방안을 제시하였다.

주제어 : 호스피탈리티, 보안, 복합리조트, 카지노, 관광

* 중앙대학교 보안대학원 호스피탈리티 보안트랙 겸임교수 (제1저자)

** 경기대학교 관광전문대학원 호텔, 카지노, 컨벤션경영 전공 박사과정 (교신저자)

목 차
I. 서 론 II. 호스피탈리티 산업 III. 호스피탈리티 산업변화 IV. 보안환경 변화와 대응방안 V. 결 론

I. 서 론

세계 호스피탈리티 산업은 복합리조트 산업화를 통해, 다변화 되어가는 이용객의 욕구를 충족시키기 위해서 진화해 왔고, 일반적인 서비스산업이나 호스피탈리티 산업과 비교하여 집객효과가 높고, 소비유발 효과가 높은 카지노를 복합리조트산업의 중심에 두면서 MICE, 쇼핑, 관광 등의 서비스가 하나의 시설에서 이뤄질 수 있도록 구성하고 개별 시설들이 시너지를 만들 수 있는 전략을 펼치고 있다. 또한, 해당 국가들은 정부차원의 적극적인 지원을 통해 복합리조트 산업의 빠른 정착과 성장을 돕고 있으며, 라스베이거스나 마카오, 싱가포르 등의 국가는 집적화, 대형화, 전문화의 전략을 바탕으로 세계적인 경쟁력을 확보하고 있다.

국내에서도 인천 영종도와 제주도를 중심으로 복합리조트 개발이 이루어지고 있으며, 복합리조트 사업자는 자신들의 전문성을 드러낼 수 있는 공연, 테마파크 등 다양한 현대시설은 물론 의료, 한류 등 한국만의 특색을 나타낼 수 있는 시설을 접목한 복합리조트 산업화를 시도하고 있다. 현재 인천 영종도 1곳, 제주도 1곳의 복합리조트가 운영 중이고, 추가로 3곳의 복합리조트가 영종도와 제주도에 건설 중이며, 국내 복합리조트는 인천 영종도와 제주도에 단지를 이루는 형태로 개발될 가능성이 높다.

이러한 국내 복합리조트 산업의 발전은 해당산업별 특성과 변화추세에 따라 지금

까지와는 다른 다양한 보안환경 변화를 불러오게 될 것이고, 이를 예상한 선제적 대응 필요성 또한 높게 된다. 따라서 산업변화에 따른 효과적인 보안대응을 위해 복합리조트에 포함될 수 있는 다양한 호스피탈리티 산업들의 특성을 이해하는 것을 포함하여, 복합리조트의 핵심 산업이면서 여타 환대산업과는 차별화된 특성을 가지고 있는 카지노 산업의 특성과 보안현황 분석을 바탕으로 대응방안을 모색하는 것이 필요하다. 또한, 일반적인 경우형 관광지와는 달리 다양한 국적의 방문객이 장기간 체류하면서 각자가 가진 욕구를 충족할 수 있는 체류형 여행지라는 특성에 따라 발생할 수 있는 위험요인의 예상과 대응방안도 모색해야 할 것이다. 이와 더불어 복합리조트 산업 활성화를 위한 무비자 정책 등 정부차원의 정책적 지원에 따른 보안환경 변화에 대한 대응도 염두에 두어야 한다.

이러한 노력을 통해, 복합리조트 산업의 특성으로 인해 발생하는 다양한 위험요인들이 적절히 예방 또는 대응되지 못해서 발생하는 손실을 감소시킬 수 있으며, 카지노 등 해당산업들이 가지는 부정적인 영향을 최소화하고, 산업을 통해 얻을 수 있는 사회, 경제적 성과는 극대화 하면서 안정적으로 발전하고 성장할 수 있는 토대가 마련될 수 있을 것이다

II. 호스피탈리티 산업

1. 호스피탈리티 개념 및 특성

1) 호스피탈리티 개념

호스피탈리티는 사전적으로 환대 또는 후대라는 뜻을 가지고 있으며, 환대란 ‘반갑게 맞아 정성껏 후하게 대접함’이란 뜻이고, 후대란 아주 잘 대접함, 또는 그러한 대접’이라고 정의될 수 있다. 다시 말하면, 환대란 누군가가 찾아 왔을 때 기쁘게 혹은 정성으로 맞이하여 후하게 대접한다는 의미로 해석할 수 있다.

호스피탈리티 서비스를 제공받기 위해 방문한 고객은 자신이 지불한 비용으로 최상의 서비스를 받길 원하며, 환대서비스를 제공하는 종사자는 고객에게 진심을 담은 정성스러운 서비스를 제공받았다는 느낌을 주어야 한다. 따라서 환대서비스는 고객에게 제공된 최상의 서비스품질을 통해 고객을 만족시키는 것이다. 환대산업은 3차

산업으로 총칭되는 서비스업 중에서도, 고객과 접촉하고 대면하는 비중이 다른 서비스업에 비해서 월등히 높음에 따라, 고객을 응대하는 종사자의 높은 전문성과 경력, 서비스 스킬이 절대적으로 중요하다(황봉취, 2005: 7). 이것은 필연적으로 자동화나 기계화에 한계를 나타내고, 인적자원에 절대적으로 의존할 수밖에 없으며, 고객의 서비스 요구에 종사자의 자발적 서비스 생산활동으로 서비스를 증진시키고 고객욕구를 충족시키는 것이 중요하다(신재영, 1997: 15).

따라서, 현대기업 경영자들은 최고의 서비스제공과 고객만족을 최우선 목표로 설정하고 있다. 고객은 자신의 기대보다 높은 수준의 서비스를 제공받게 되면 만족하고, 기대보다 낮은 수준의 서비스를 제공받으면 불만족하게 된다. 따라서 서비스제공자와 고객 간에 상호작용이 발생하는 서비스접점은 고객만족에 결정적인 요소이며, 서비스에 대한 높은 고객만족은 고객의 재방문을 높이고 신규고객과 기존고객의 재방문을 통한 반복구매는 기업매출 향상을 만들어 낸다. 그러므로 현대기업은 좋은 이미지와 시장 확대를 위해 고객만족을 가장 중요한 과제로 인식해야만 한다(신우성, 2013: 49-50).

2) 호스피탈리티 특성

호스피탈리티 서비스는 고객과 상호작용에 의해 재화가 생산되며 서비스를 제공하는 종사자의 서비스 내용에 따라 고객의 서비스평가 수준이 달라질 수 있기 때문에, 서비스 제공을 위한 시설, 인력, 서비스 프로세스 등 여러 구성요소를 갖추고 특히, 인적요소의 중요성을 높게 인식하고 관리하는 것을 통해서 종사자와 고객이 만들어 내는 관계의 질을 높일 수 있도록 노력해야 한다.

또한, 상호작용을 통해 만들어지는 관계의 질을 향상시키기 위해서는 인적자원의 전문성과 직업의식, 서비스 스킬을 높게 유지할 수 있도록 조직관리 전략을 수립해야 하고 고객의 니즈를 충족시킬 수 있는 무형적·유형적 서비스가 동시에 공급될 수 있도록 노력 해야만 완벽한 하나의 상품을 만들 수 있다(오정심, 2007: 6).

호스피탈리티 산업이 가지고 있는 일반적인 서비스산업이나 제조중심 산업과 차별화된 특성은 크게 9가지로 요약할 수 있으며 그 내용을 <표 1>과 같이 정리할 수 있다.

〈표 1〉 호스피탈리티 산업 특성

특성	내용
높은 인적서비스 의존도	- 고객과의 상호작용에 의해 재화가 생산 - 종사원의 서비스내용에 따라 고객의 서비스품질 평가수준 결정
서비스의 단기성	- 제조제품과 달리 서비스 노출시간이 상당히 짧음. - 음식을 먹는 시간, 항공여행 등 모두 몇 시간이면 소비
감정적 관계성	- 제품구입은 기능적인 면이 중요 - 호스피탈리티 서비스는 특히 감정적인 관계성이 중요
증거물 관리의 중요성	- 무형적 객체인 서비스의 유형적 증거물이라고 할 수 있는 물리적 환경, 가격, 의사 소통, 고객이라는 4가지 범주의 유형적 단서를 통해 고객이 올바른 결정을 할 수 있도록 4가지 형태의 증거물을 개인적인 서비스 지각과 어울릴 수 있도록 관리
이미지의 강조	- 무형의 객체인 서비스의 특성상 상품선택 과정에서 이미지가 많은 영향.
유통경로의 다양성	- 현대상품의 판매과정은 물리적 유통시스템이 없고, 다양한 형태의 유통과정 존재 - 상품판매에 관여되는 여행도매업자들은 고객의 구매에 큰 영향.
보완적 조직에 대한 의존성	- 정부의 관광지에 대한 홍보, 광고. - 관광지에 대한 광고를 접한 여행객은 직접 여행을 방문. - 여행업자는 목적지의 상세정보와 패키지를 추천 - 여행지에서 고객은 쇼핑, 레스토랑, 자동차 렌트카 등의 서비스 이용. - 관계된 많은 조직이 여행서비스의 경험을 제공하고 경험제공자들이 상호의존적 이고 보완적으로 이러한 활동을 촉진. - 여행자들은 관련된 모든 조직의 수행에 근거한 전체적인 경험의 품질을 평가.
서비스모방 용이성	- 대부분의 호스피탈리티 서비스는 특허로 보호될 수 없음.
비수기 촉진	- 성수기와 비수기가 뚜렷 - 일반 제조업의 경우 재고조절이 가능하지만, 대부분의 호스피탈리티 산업에서는 수요와 공급관리에 어려움

자료: 신우성(2013: 51-57)을 재구성

2. 호스피탈리티 산업분류

국내에서 Hospitality산업은 관광산업이라는 용어로 통칭하여 사용하고 있으나 외국에서는 숙박(lodging)과 식음료(food&beverage)는 물론, 환대정신의 제공을 필요로 하는 몇몇 관광서비스 사업군을 Hospitality산업으로 분류하고 있다. 관광이나 여행의 개념을 정주지를 벗어나서 관광객이 하는 일련의 행동에 초점을 맞추게 되면, 자기의 정주지로부터 멀리 떨어진 고객들에게 상품 및 서비스를 제공하는 산업들, 즉 숙박산업(lodging industry), 외식산업(food service industry), 여행 산업(tourism industry), 레크리에이션(recreation)과 카지노(casino)산업을 Hospitality산업에 포함시킬 수 있다(신재영·박기용·정청송, 2005: 20).

학자들의 여러 견해와 선행연구를 살펴보면, 호스피탈리티 산업을 환대서비스가

제공되는 산업분야라는 확장적 관점으로 정착지를 떠난 고객에게 유, 무형 상품을 판매하는 사업을 기본으로 하고 있는 숙박, 여행, 관광, 산업뿐만 아니라 외식, 전시, 테마파크 산업 등도 호스피탈리티 산업에 포함하고 있다(이혜숙 외3, 2011: 26).

호스피탈리티 산업을 분류하는 것은 관광객의 욕구변화에 따라 급변하는 양상을 보이기 때문에 구체적으로 그 범위를 한정하는 것은 무리가 있지만, 법률이 정하고 있는 관광산업의 분류를 바탕으로 산업특성상 현대정신이 필수적인 관광산업을 중심으로 호스피탈리티 산업을 분류할 수 있으며(신우성, 2013: 64-65), 호텔 등 숙박산업, 외식산업, 여행산업, MICE를 포함하는 레크리에이션 산업, 쇼핑산업, 카지노, 항공/철도를 비롯한 교통산업 등등 관광산업에서 필수적이고 핵심적이며, 현대서비스의 제공을 통해 부가가치를 창출하는 대부분의 산업을 호스피탈리티 산업영역에 포함시킬 수 있다.

3. 카지노산업 개념 및 특성

1) 개념

카지노의 유래는 도박·음악·쇼·댄스 등 여러 가지 오락시설을 갖춘 연회장이라는 의미의 라틴어인 ‘Casa’에서 유래되었다. Casa는 르네상스시대의 귀족이 소유했던 사교·오락용의 별관을 지칭하던 용어였으나 카지노기업이 합법화된 현대사회에서 카지노라는 용어로 변화되었으며, 해변·온천, 휴양지 등에 있는 게임장을 의미하는 용어가 되었다(신동재, 2013: 10).

이탈리아 베니스에서 열리는 축제기간 동안 축제참가자들이 도박을 즐길 수 있도록 1638년 리도또(Ridotto)라는 도박장을 허용한 것이 카지노의 시작이라고 할 수 있으며, 1768년 지금의 카지노에서 이루어지고 있는 카드게임과 유사한 방식으로 즐길 수 있는 두 번째 카지노가 베니스에 허가 되면서 카지노가 유럽 전역으로 알려지는 계기가 되었다. 중세유럽 귀족사회의 사교수단으로 발전한 카지노가 17-8세기에 유럽각지에 소규모로 개설되었고, 19세기에 접어들어 회원제로 운영되는 카지노로 발전하면서, 최초의 합법적 카지노 도시로 알려진 Monte Carlo가 탄생하게 된다(위키피디아, 2019. 01. 03).

관광진흥법(제3조 제1항 제5호)에서는 카지노사업을 관광사업의 일종으로 규정하면서 “전용영업장을 갖추고 주사위, 트럼프, 슬롯머신 등 특정한 기구를 이용하여

우연의 결과에 따라 특정인에게 재산상의 이익을 주고 다른 참가자들에게 손실을 주는 행위 등을 하는 업”이라고 규정하고 있다(이동재, 2009: 10).

2) 특성

카지노는 기후나 자연현상으로 인한 관광의 한계를 극복할 수 있는 좋은 관광 상품이 될 수 있으며, 연중무휴로 24시간 고객에게 인적서비스를 제공함으로써 높은 고용창출 효과를 나타낸다. 또한, 외래 관광객의 체류기간을 연장시키는 동인이 되기도 하며, 1인당 소비를 증가시키고 연관 산업에 대한 부가가치 창출 효과가 높은 등 경제적으로 긍정적인 여러 효과를 나타낸다.

반면, 사행산업이 가지는 특성으로 인해 여러 가지 부정적인 효과도 나타내고 있다. 일반적으로 카지노 산업은 범죄, 타락, 혼잡 등3C(Crime, Corruption, Confusion)을 만드는 것으로 알려져 있으며, 카지노가 설립되는 지역의 주민들은 해당지역 및 주변지역이 부정적으로 인식되어지는 것을 우려하고, 도박에 중독되어 정상적이지 않은 상태에서 범죄, 마약, 매춘, 절도, 폭력, 강간 등의 극심한 사회문제를 초래하기도 하는 부정적인 효과를 만들기도 한다(정근환, 1995: 263).

관련 선행연구에서 제시하고 있는 카지노 산업의 긍정적인 특성과 부정적인 특성을 아래 표와 같이 구분하여 정리할 수 있다(<표 2> 참조).

〈표 2〉 카지노산업 특성

구분	내용
긍정적 특성	1. 천연관광자원 개발의 한계성을 극복할 수 있는 좋은 대체 관광상품 2. 관련 산업에 대한 생산 및 부가가치 창출, 중앙 및 지방정부에 대한 재정수입 창출 등 높은 경제적 파급효과 3. 연중무휴, 24시간 영업하는 특성으로 인해 고용창출 효과가 높은 노동집약형 산업 4. 외래 관광객 1인당 소비액을 늘리고 체재기간을 연장 5. 카지노 이용객의 호텔객실, 식음료, 기타 부대시설을 이용으로 인한 높은 호텔 영업 기여도 6. 관광객이 관광행위를 통하여 다양한 정신적, 육체적인 경험과 만족을 구사하려는 다양한 참여성향 욕구를 충족
부정적 특성	1. 교통체증, 혼잡, 사회환경 혼란 등을 유발하는 환경적 특성 2. 도박중독, 재산탕진, 과소비, 사행심 조장, 돈세탁, 불법고리대금업 등 사회적 부작용을 양산하는 특성 3. 범죄가 증가하는 특성 4. 카지노의 사회적 부작용이 삶의 질에 부정적 영향을 미치는 특성

자료: 신동재(2013: 16), 권혁준(2013: 25-26)을 재구성

일반적으로 카지노산업이 가지고 있는 사행산업의 여러 부정적인 측면으로 인해 카지노를 산업적 대상으로 바라보기 보다는 규제의 대상, 사행적 영역으로 보는 시각이 보편적 이지만, 서구에서는 카지노산업의 긍정적인 효과를 바탕으로 산업의 한 영역으로 보는 시각이 지배적이며, 현대 카지노기업은 단순 도박장, 사교시설이라는 부정적인 시각에서 탈피하여 다양한 테마의 건축물과 호텔, 공연, 쇼핑, 레스토랑 등의 시설을 갖추고 관광객에게 직·간접적인 서비스를 제공하는 종합시설로 여러 가지 레저 활동을 즐길 수 있는 공간으로 인식변화를 꾀하고 있다(Eadington, 1998; Morrison, Braunlich, Cai, & O'Leary, 1996; Staub, 2006; 신동재, 2013: 11에서 재인용).

Ⅲ. 호스피탈리티 산업변화

최근 들어 호스피탈리티 산업은 다양한 형태와 업종의 현대시설들을 하나의 리조트에서 이용할 수 있도록 고객에게 편의를 제공하고 호텔, 면세점, 헬스케어, 공연 등 각 산업이 가진 특성들이 서로 상호작용하여 시너지를 높이고 추가적인 부가가치를 생산할 수 있도록 변화하고 있으며, 교육적 요소를 반영한 형태, 건강, 힐링 등 웰니스에 기반한 형태, 문화를 강조한 형태 등 다양한 콘셉트를 반영하고 있다. 이에 따라 문화, 공연장이나 예술인을 위한 공연장, 병원과 명상 시설, 테마파크 등과 같은 시설을 갖춘 이른바 ‘에코 힐링형’ 또는 ‘에듀 컬처형’ 리조트 등 새로운 개념의 리조트가 등장하고 있다. 또한 단순히 관광산업을 벗어나 서비스산업의 영역을 넘나들며 그 경계가 확대되는 추세에 있다.(김국태, 2011: 39-46.)

이것은, 하나의 시설에서 모든 욕구를 충족시키는 것이 가능한 올인원, 원스톱 서비스 등과 같은 다양한 용어들의 등장으로 이어졌으며, 기존의 리조트가 여러 유형의 서비스를 동시에 제공할 수 있는 복합리조트로 변화하고 있다는 것을 확인시켜 주는 것이라 할 수 있다(장병권, 2013: 80-86; Lee, D., Bhati, A., & Murphy, L. 2013: 547-558.)

복합리조트의 개념과 정의는 목적에 따라 다양하게 정의되고 있고, 1950년대 후반 숙박시설과 자족적으로 생활하며 즐길 수 있도록 다양한 편의시설을 포함하고 있는 통합 목적지 리조트(integrated destination resorts)의 개발이 하와이에서 시작되면서 복합리조트의 개념이 등장했다는 주장이 있으나(Helber, 1995: 105-113), 최근들어 사

용되고 있는 IR(Integrated Resort)라는 용어는 싱가포르에서 마리나베이 프런트 지역과 센토사 지역에 카지노를 포함한 리조트를 개발하면서 사용한 용어로 국내에서도 카지노가 포함된 복합적인 환대시설을 복합리조트(Integrated Resort)라고 부른다(류광훈, 2012: 15).

복합리조트는 크게 3세대로 구분할 수 있는데, 우선 1세대는 호텔을 중심으로 투숙객들이 즐길 수 있는 카지노와 같은 부대시설이 확장된 개념으로 국내의 경우 외국인 전용 카지노시설들이 대부분 1세대에 해당된다. 2세대로 분류되는 복합리조트는 카지노와 리조트 외에 추가적으로 관광과 레저시설이 접목된 경우로 스키장이나 골프장 등이 결합된 형태를 의미한다.

3세대 복합리조트는 전시나 회의 같은 업무 기능과 문화, 엔터테인먼트 기능이 강화된 것으로 국제회의시설, 쇼핑시설, 엔터테인먼트 시설 등 관광 관련 시설을 복합화한 리조트가 여기에 해당하며 진정한 의미의 복합리조트는 3세대 리조트라고 할 수 있다. 최근에는 복합리조트의 핵심시설로서 카지노 외에도 관광객들의 다양한 엔터테인먼트와 여가욕구를 충족시켜주기 위해 테마파크, 컨벤션센터, 공연장, 쇼핑센터 등이 더욱 강조되고 있는 추세이다.

복합리조트는 1세대부터 3세대까지 공통적으로 카지노를 기반으로 하고 있다. 다만 카지노가 필수는 아니지만 매우 중요한 시설로 작용하고 있으며, 3세대는 카지노와 호텔 외에 컨벤션과 전시시설 같은 MICE 시설, 쇼핑 및 F&B시설, 가족형 테마파크, 미술관, 박물관, 레저 등이 복합적으로 위치하면서 사행산업이라는 한계를 가지고 있는 카지노 산업이 관광산업으로서 경쟁력을 강화하기 위해 등장했다는 것을 세계적 변화를 통해 확인할 수 있다.(최진이, 2018: 7-9).

1. 세계적 변화

1930년대 미국은 경제 대 공황을 극복하고, 미국 전역의 폐광지역이나 낙후지역의 경제부흥을 이끌어 내기 위해 라스베가스를 시작으로 소규모 카지노를 다양한 환대 산업 시설과 접목하는 복합리조트 산업화가 성공하면서 기존의 개념을 깨트리는 호스피탈리티 산업의 변화가 시작되었다. 라스베가스의 상업적 카지노는 1980년대가 지나면서 카지노 이용객의 니즈변화와 경쟁심화 등의 이유로 이용객에게 도박과 숙소 정도만 제공하던 서비스수준에서 도박 이외에 주변관광지, 문화공연 등, 보고 즐

길 수 있는 관광요소를 결합하게 되었고, 더 나아가 ‘카지노+컨벤션’ 조합의 비즈니스 모델로 확장하게 된다. 이후 미국 전역에서 다양한 고객들의 니즈를 충족시키기 위해 쇼핑, 컨벤션, 공연, 어트랙션, MICE 등 보다 다양한 환대산업 시설을 접목한 복합 메가리조트(Mega-Resort)가 들어서게 되었고, 라스베가스는 전 세계 호스피탈리티 산업의 중심지로 자리매김 하는 성공사례를 남기게 된다(류자예, 2019: 32-36).

이러한 성공이 아시아권으로 전해지면서 포르투갈령에서 중국으로 반환된 마카오는 경제를 발전시키고, 기존에 도박, 마약, 매춘 등으로 인한 부정적인 이미지를 탈피하기 위해 외자유치와 경쟁을 통해 카지노를 포함하는 복합리조트 산업을 발전시키는 건전한 경제성장 전략을 수립하게 되었으며, 2006년부터 라스베가스식 대규모 복합리조트 산업을 육성하기 시작했다. 현재 마카오 경제의 대부분을 복합리조트 산업에 의존하고 있고, 매년 약 3000만명 이상의 해외 방문객이 쇼핑, 공연, MICE, 카지노 등을 위해 마카오를 방문하고 있으며, 아시아권을 넘어 세계에서 가장 인기 있는 휴양지로 자리 잡게 되었다(연합뉴스, 2019. 12. 18.).

마카오의 성공은 기타 주변국가에도 많은 영향을 주게 되는데, 대표적으로 세계최고 수준의 청렴, 도덕국가로 알려진 싱가포르가 내수경제 활성화와 고용창출, 관광산업 점유율 하락을 막기 위해 복합리조트의 요건을 갖추는 것을 조건으로 공모를 통해 카지노를 포함하는 두 곳의 복합리조트를 허가하게 된다. 2010년 2월과 6월에 약 133억 달러를 투자해 개발한 리조트 월드 센토사와 마리나베이 샌즈 두 개의 복합리조트를 통해, MICE산업 경쟁력 세계1위, 6만명의 고용창출, 국내총생산(GDP) 1.7%증가, 연간 1조원 이상의 재정수입을 확보하게 되었으며 2009년 -2%를 기록했던 경제성장률은 2010년 14.5%로 급반등하며 경제적 성공을 이루었다(한국카지노업관광협회, 2014: 7).

마카오와 싱가포르의 성공이후, 복합리조트의 경제적 파급효과와 성장가능성을 확인한 아시아 주요 국가들은 해당 국가별 특색을 가진 환대산업과 관광산업을 결합한 복합리조트를 통해 호스피탈리티 산업을 경제성장 동력산업으로 정하고 활성화를 위해 노력하고 있으며, <그림 1>과 같이 필리핀은 복합리조트 단지를 개발하는 Entertainment City 사업을 추진 중에 있고, 말레이시아, 베트남, 캄보디아, 라오스, 태국 등 다수의 동남아 국가들도 다양한 환대시설이 포함된 복합리조트를 산업화하기 위해서 준비 중이다. 가까운 일본에서도 2025년까지 도쿄, 오사카, 오키나와 등지에 복합 카지노 리조트를 계획하고 있고, 대만은 북방에 있는 심인 마쭈열도를 ‘제2

의 마카오'로 만든다는 구상이다(조선비즈, 2019. 07. 09).



자료: 조선비즈(2019. 07. 09.)

〈그림 1〉복합리조트 개발 현황

2. 국내 변화

복합리조트를 중심으로 하는 호스피탈리티 산업의 세계적 변화에 발맞추어 정부는 2014년부터 고용창출과 서비스산업 육성에 초점을 맞추면서 복합리조트개발에 심혈을 기울이고 있다. 2014년초 박근혜 전대통령이 취임1주년을 맞아 발표한 ‘경제 혁신 3개년 계획’에서는 영종도를 레저·엔터테인먼트의 거점으로 언급하였다. 또한 서비스산업 활성화 대책으로 총 2조원을 투자하여 영종도에 2곳의 복합리조트를 조성하겠다는 지원계획을 발표하고 공모를 진행했다(윤명곤 2018: 15).

복합리조트 공모에 참여한 지자체는 서울, 인천, 경기, 부산 등 9곳이고 이들 지역을 중심으로 투자의사를 밝히며 모두 34개의 컨소시엄이 제안서를 제출했고, 인천지역에 17개 컨소시엄이 참여하며 가장 높은 인기를 나타냈다(매일경제, 2015. 08. 23).

최종적으로 인천 영종도에 시저스코리아, 인스파이어 2곳의 복합리조트 사업자가 선정되었고, 현재 시저스코리아는 2021년, 인스파이어는 2022년 개장을 목표로 개발

이 진행 중이고, 이들 복합리조트가 개장하면 인천 하얏트호텔 카지노를 확장 이전한 파라다이스 시티 복합리조트를 포함해 3곳의 복합리조트가 들어서게 된다. 인천시와 인천경제자유구역청은 이에 멈추지 않고 추가로 3곳의 복합리조트를 유치한다는 방침아래 분주히 움직이고 있다(이데일리, 2019. 03. 13.).

정부공모를 통해 복합리조트의 요건을 갖추고 추가로 카지노를 허가받은 인천뿐만 아니라 기존에 8개의 카지노 사업자를 허가하고 있는 제주도에서는 기존 허가권을 복합리조트로 확장 이전하는 형태로 개발이 이루어지고 있으며, 2018년 기존 카지노 허가권을 호텔 등 숙박시설과 테마파크, 쇼핑시설 등을 갖춘 복합리조트로 7배 확장 이전한 제주신화월드는 3800억원의 잠정 매출을 기록하면서 이전하기 전보다 9배 이상의 매출상승을 기록하며 폭발적으로 성장하고 있다(연합뉴스, 2019. 04. 04.). 2020년 3월에는 서귀포 롯데호텔에 있던 기존 카지노 시설을 4배 규모로 확장하여 이전을 추진 중인 ‘제주 드림타워’가 준공 예정이며, 전 세계적으로 추진되는 카지노 리조트의 대형화 주체에 맞춰 제주의 카지노도 사회적 부작용을 최소화하는 방향으로 발전전략을 수립해야 한다는 요구가 높아지고 있다(매일경제, 2019. 11. 12.).

국내변화를 정리해보면, 여러 지방정부와 투자자들이 복합리조트 개발을 위한 구상과 투자의향을 밝히고는 있지만, 현재 카지노를 포함하는 복합리조트가 건설된 지역은 강원도 정선군, 인천 영종도, 제주도 3곳이다. 강원도 정선에는 국내에서 유일하게 내국인 출입이 가능한 강원랜드 카지노를 포함하여 스키장, 골프장, 컨벤션 시설 등을 포함하는 High1 리조트가 영업 중이며, 인천 영종도에는 2017년 개장한 복합리조트 파라다이스 시티와, 정부공모를 통해 추가로 허가받은 시저스코리아, 인스파이어 복합리조트가 각각 2021년, 2022년 개장을 준비하고 있다. 제주지역에서는 면세점, 쇼핑몰, 테마파크, 워터파크, 레지던스 등의 시설을 포함하는 제주신화월드 복합리조트가 2018년부터 운영 중에 있으며, 2020년 3월 제주 드림타워 복합리조트가 개장을 준비하고 있다.

3. 변화추세 및 특징

미국을 시작으로 아시아 전역에 이르기까지, 카지노를 기반으로 하여 복합적인 여가 욕구들을 충족시킬 수 있는 엔터테인먼트 시설이 포함된 리조트로 정의될 수 있는(윤명곤 2018: 9), 3세대 복합리조트의 산업화로 관광산업 활성화와 고용창출,

경제성장 동력확보, 국가 간 경쟁우위를 확보하기 위한 해당 국가들은 다양한 전략을 펼치고 있으며, 시설 이용자의 활동을 포괄적으로 지원하는 커뮤니티적인 성격을 지닌 공간, 시설별 기능 또한 상호 유기적 배치를 통해 시너지 효과를 높일 수 있는 공간으로 복합리조트를 구성하며(김승문, 2013:), 끊임없이 변화하고 있다.

또한, 복합리조트는 일반적 관광지가 여러 곳의 구경거리를 한꺼번에 방문하거나 한곳을 잠시 거쳐가는 일시적 체류나 경유형 여행 대상지인 것과 달리 레크레이션, 스포츠, 상업, 문화, 교양, 숙박 등을 위한 시설들이 복합적으로 갖추고 일상에서 벗어나 새로운 장소에서 머물면서 다양한 욕구를 충족하는 체류형 여행 대상지이다(김정국, 2009: 67).

그러므로 방문객은 해당시설과 지역 안에서 복합적인 소비를 하게 되고, 소비규모 또한 경유형 관광객 보다 높은 특징을 나타낸다. 복합리조트의 이러한 특성을 활용한 경제효과를 바탕으로 복합리조트 산업화 정책을 펼치고 있는 해당 국가들의 발전 과정과 현황을 분석하는 것을 통해 변화의 추세를 가늠할 수 있고 아래와 같이 크게 네 가지로 분류하여 그 내용을 정리 할 수 있다.

1) 대형화

마카오 SJM홀딩스는 45억 달러(약 5조2940억원)를 투자한 복합리조트 그랜드 리스보아 팰리스를 올해 말까지 개장하기 위해 속도를 내고 있으며, 카지노 업체 갤럭시 엔터테인먼트는 2020년대 초까지 초대형 복합리조트 갤럭시 마카오를 확장하는데 57억 달러(약 6조7060억원)를 투입한다고 발표하였다. 싱가포르에서는 마리나베이 샌즈의 모기업인 라스베이거스 샌즈가 지난 4월 33억 달러(약 3조8800억원)를 투자해 1000개의 숙박시설과 전시관·공연장 등을 갖춘 4번째 타워를 신축한다는 계획을 발표했다. 싱가포르는 올해 복합리조트 확장에 총 60억 달러(약 7조5500억원)를 투자한다는 계획이다(아시아투데이, 2019. 06. 23.)

이를 통해 기존 복합리조트는 고객유인 효과를 높이는 증설을 통해 더욱 대형화하고 있으며, 새롭게 건설하는 복합리조트는 계획단계부터 대형화하고 있다는 것을 알 수 있다.

2) 복합화와 전문화

카지노와 호텔을 결합한 1세대 복합리조트를 시작으로, 스키장, 골프장 등을 접목

한 2세대 복합리조트를 거쳐서 전시나 회의 같은 업무기능과 문화, 엔터테인먼트 등의 시설들이 결합된 3세대 복합리조트로 진화하는 과정을 통해 알 수 있듯이.(최진이, 2018;7-9), 수요층이 다양해지고 관광지 방문목적 역시 다변화함에 따라 업무와 레포츠, 휴양 등 복합적인 욕구를 충족시킬 수 있도록 더욱 복합화 되었고, 리조트들 간의 경쟁이 심화되면서 독특하고 차별화된 콘셉트의 시설, 테마 등을 통해 업체별 개성을 나타내는 경향이 강해졌다(김국태, 2011; 이태희, 2011; 한정원, 2012: 윤명곤, 2018: 8에서 재인용).

세계적인 테마파크 유니버설 스튜디오를 결합해 어린아이를 동반한 가족단위의 관광객 및 젊은 층의 욕구를 충족시키는 월드 리조트 센토사나, 문화예술을 즐기고자 하는 이들에게 브로드웨이의 감동과 즐거움을 주기위해 세계적인 뮤지컬 ‘The Lion King’ 공연장을 갖춘 마리나베이 샌즈(이충기·김남현, 2015: 69-84.)와 같이 해당 국가나 지역의 독특한 문화나 경쟁우위에 있는 산업을 접목하여 해당 리조트의 개성을 드러낼 수 있도록 전문화하고 있다.

3) 명소화와 집적화

57층 규모의 건물 3개가 범선 모양의 스카이 파크를 떠받치고 있는 독특한 외형이 눈길을 사로잡는 마리나베이 샌즈는 리조트 옥상인 57층 스카이파크 내 ‘인피니티 풀’이 마리나베이 샌즈의 명소로 자리매김하여 많은 관광객을 끌어들이는데 성공하였고(국민일보, 2014, 12. 4), 새로운 주제와 컨셉을 도입해 기존 리조트에서 갖추고 있지 못하는 랜드마크 요소로 관광객의 이목을 끌어내는데 성공한 라스베가스에서는(이충기·권경상·김기엽, 2013: 43), 호텔 앞 야외 공간에서 화산쇼를 제공하는 미라지 호텔, 벨라지오 호텔의 분수쇼 그리스 로마신화 컨셉의 다양한 조형물을 갖춘 시저스 팰레스 호텔, 뉴욕의 옛 거리를 재현해 놓은 뉴욕뉴욕 호텔 등등 다양한 볼거리를 갖춘 리조트들이(이충기·김남현, 2015: 69-84.), 라스베가스 스트립을 중심으로 단지를 이루는 집적화를 통해 추가적인 관광수요를 만들어 냈고, 마카오 ‘코타이 스트립’, 필리핀 마닐라 ‘엔터테인먼트 시티’ 등과 같이 후발 국가들도 명소화와 집적화를 통해 개발의 시너지 효과를 추구하고 있다.

4) 해외자본 유치와 규제완화

마카오는 1962년부터 2001년까지 40년간 이어진 카지노 독점체제를 종식시키고,

2002년 스탠리 호의 SJM 홀딩스를 비롯해 윈 리조트, 갤럭시, 샌즈, MGM 그랜드, 멜코 크라운 등 모두 6개 업체에 20년 동안의 카지노 면허를 내주면서, 거대 해외 카지노 자본이 밀물처럼 마카오로 쏟아져 들어왔고, 카지노 산업은 비약적으로 성장했다. 이에 더해 중국정부가 관련 규제완화와 산업 활성화를 위한 적극적 지원을 펼치면서 산업규모가 급속히 팽창하게 된다(연합뉴스, 2019. 12. 09).

싱가포르는 카지노와 MICE에 전문성과 자금력을 갖춘 해외자본에 마리나베이 58억달러, 센토사 49억달러를 유치하면서, 투자조건인 자국민의 카지노출입허용을 수용하는 대신 '사회적 안전장치마련 등 강력한 카지노 규제정책을 수립·실행하게 된다. 2005년부터 MICE 산업 육성을 위한 인프라와 제도를 재정비 하였으며, 2010년 카지노 운영으로 인한 부작용을 최소화하기 위해 복합리조트 내 카지노 면적 비율을 엄격히 제한하는 한편, 관광객 유치수에 비례해 면적 상한을 조정하는 인센티브 체계를 적용하여 두 개 복합리조트 '마리나베이 샌즈'와 '리조트월드 센토사'를 개장하면서 큰 성공을 거두었다(한국경제연구원, 2015).

이러한 성공은 호텔과 카지노가 결합한 1세대 복합리조트와 달리 대형화, 복합화, 전문화되어 가는 산업변화에 따른 경쟁에 뒤처지지 않고 안정적으로 성장하기 위해 해당 산업분야에 경쟁력을 갖춘 대규모 글로벌 자본을 유치하고 산업 활성화를 방해하는 관련 규제를 완화 하는 정부의 적극적인 지원으로 가능했다. 해당 국가들은 신 성장 동력 산업에 대한 정책수립, 무비자 정책 등 국가 정책적인 차원의 기획 및 지원을 집중하여 외래 관광객의 유입을 증가시켰으며, 싱가포르는 보다 많은 방문객 유치를 위해 15-90일 기간의 무비자 정책을 전 세계 80% 이상의 국가에 적용하였으며, 마카오 또한 국가별 차등적으로 적용하는 무비자 정책을 74개 국가에 적용하며 방문객 증가와 산업화에 박차를 가하였다(Deloitte, 2014: 21).

IV. 보안환경 변화와 대응방안

1. 복합리조트 보안환경

세계 호스피탈리티 산업의 변화추세를 통해 복합리조트 산업이 카지노를 중심으로 MICE, 쇼핑, 관광 등의 서비스가 한 번에 제공 되도록 시설을 구성하고 리조트

내 시설들이 시너지를 만드는 전략을 펼치고 있다는 것을 확인하였다. 추가로 다양한 현대시설을 도입하면서 더욱 복합화, 대형화하고 있고, 개별 복합리조트들이 단지를 이루는 집적화를 통해 시너지와 경쟁력을 높이고 있다. 세계 호스피탈리티 산업 변화에 대응하여 국내 복합리조트 산업도 세계적 변화추세를 반영한 발전전략을 실행하고 있고, 인천 영종도와 제주도를 중심으로 집적화, 복합화, 전문화된 복합리조트가 개발되고 있다.

이러한 변화는 개발지역 뿐만 아니라 국내 호스피탈리티 산업 전체에도 큰 변화를 불러오게 될 것이고, 산업특성과 발전에 수반되는 부정적인 요인들의 부각과 상주인구의 증가로 인한 위험요인들이 늘어날 수밖에 없으며, 자연스럽게 보안의 필요성과 중요도가 높아지게 될 것이다. 따라서 현재 복합리조트의 핵심 산업인 카지노를 둘러싼 보안현황을 분석하고, 대부분의 방문 외국인이 체류형으로 머무는 여행지로써 발생할 수 있는 보안환경 변화를 예상해야 하며, 산업의 안정적인 성장을 위한 정부 지원정책에 따른 위험요인 등 포괄적 검토를 바탕으로 개선방향과 대응전략을 모색해야 할 것이다.

1) 보안환경 현황

카지노를 중심으로 복합리조트를 산업화하는 형태로 변화하고 있는 국내 호스피탈리티 산업에서, 가장 높은 부가가치를 창출하는 중심산업 이면서, 일반적인 호스피탈리티 산업의 특성과는 차별성을 가진 카지노 산업의 보안환경 및 현황을 파악하고 문제점과 개선요인을 파악하는 것이 중요하다.

카지노 산업은 고객이 현금으로 게임에 참여함으로써 대량의 현금이 빈번히 유동하게 되고 이로 인해 고객을 응대하고 금전을 다루는 업무를 수행하는 종사자가 처리하는 현금의 양과 빈도가 높을 수밖에 없고, 도박 산업의 부정적인 특성으로 인해 불법적인 금전거래, 사기도박, 등이 빈번히 발생하고 카지노 주변의 유흥산업의 발달로 인해 다양한 사회적, 법적 문제가 발생하고 있으며, 카지노 이용고객이나 주변 시설 이용객이 늘어남으로 인해서 발생빈도가 자연적으로 증가하고 있다. 좀 더 구체적으로 살펴보면, 카지노 이용고객들을 대상으로 하는 불법사채 및 매춘, 사기도박을 포함하여 내부적으로 금전을 다루는 직원들의 횡령, 배임, 공모범죄 등 범죄나 규정위반행위가 꾸준히 발생한다는 것을 다수의 언론을 통해서 접할 수 있다(<표 3> 참조).

〈표 3〉 언론에 공개된 사건유형별 발생 건수

※단위: ()건수, %백분율

유형 \ 년도	2010	2011	2012	2013	2014	2015	합 계
내국인 부정입장	(3)5.5	(2)3.6	(2)3.6	(2)3.6	(1)1.8	-	(10)18.2%
사기도박	-	(3)5.5	(1)1.8	-	(3)5.5	-	(7)13%
자산 절도/횡령	(4)7.3	(5)9.1	-	-	(2)3.6	-	(11)20%
전문모집인 관련	-	-	-	-	(2)3.6	(8)15%	(10)18.2%
탈세 및 금품수수	-	(1)1.8	-	3.6(2)	9.1(5)	(2)3.6	(10)18.2%
불법 시설 도박	5.5(3)	-	-	3.6(2)	1.8(1)	(1)1.8	(7)13%
소계(건수)	(10) 18.2%	(11) 20%	(3) 5.5	(6) 10.9%	(14) 25.5%	(11) 20%	(55) 100%

자료: 김재일(2019: 88)

또한, 이용고객들의 영업장 소란행위, 직원 및 근무자에 대한 욕설행위, 절도·절취, 치팅 및 게임진행 방해 등 영업장 질서 유지를 위한 규정위반 사례가 빈번히 발생하고 있다는 것을 내륙지역 A카지노의 사건사고 내부통계를 보여주는 <표 4>를 통해 간접적으로 확인할 수 있고, 부정한 방법의 출입 등 카지노 출입규정 위반행위가 빈번히 발생한다는 것 또한 확인할 수 있다.

〈표 4〉 카지노 출입금지 유형 및 발생건수

※단위: 건

구분	출입금지 유형	15년	16년	17년	18년
출입규정	부정한 방법의 출입관련 위반행위	74	61	111	119
	출입 제한자 입장시도	-	2	-	1
	출입금지 요청	268	298	309	320
	유관기관 업무 협조	1	11	9	5
	출입구 소란 행위	6	4	-	5
소계	출입구 관련사고 수	349	376	429	450
영업장 질서규정	영업장 소란행위	10	10	37	22
	직원 및 근무자 욕설	9	9	22	19
	절도행위	59	70	78	73
소계	영업장 질서규정 관련사고 수	78	79	137	114
합계	카지노 규정위반 전체 사고 수	427	455	566	564

자료: 김재일(2019: 92-93)을 재구성

이러한 보안환경에서 카지노는 내/외부 고객으로부터 발생할 수 있는 다양한 부정행위를 차단하기 위해서 CCTV 등 물리적 보안장치를 갖춘 서베일런스 부서를 운영하고, 금전이나 주요자산의 유동에 따른 부정행위를 예방하기 위해서 내부통제장치를 운영하며, 이러한 장치들이 적절하게 작동하고 있는지 감시하고 감독하는 업무 부서를 별도로 운영하고 있다. 또한, 고객의 출입관리 및 영업장 질서유지, 각종 비상 상황에 대한 대응을 위해 보안부서를 운영하고 있다. 이렇듯 카지노가 다양한 범죄와 규정위반 행위의 발생을 예방 및 대응하고 이러한 행위가 기업에 손실을 만들어 내지 않도록 다양한 보안업무와 절차를 운영하고 있지만, 이러한 행위의 수법 또한 점차 고도화 되어가고 산업이 성장하면서 발생빈도 또한 점차 증가하고 있다.

그러나 국내 카지노는 일부의 복합리조트를 제외하고는 대부분 특급호텔에 영업장을 임대하여 소규모로 운영되는 경우가 대부분이라, 단일 카지노에서 발생하는 사건사고에 대응하기 위한 보안활동만을 시행하고 있고, 여러 지역에서 지점의 형태로 카지노를 운영하는 기업들도 지점 간 고객정보를 공유하는 마케팅활동을 통해 운영수익을 높이는 전략을 펼치고 있을 뿐, 개별지점에서 발생하는 사건사고를 유기적으로 관리할 수 있는 일원화되고 체계적인 보안시스템을 운영하고 있지는 못한 실정이다.

따라서, 복합리조트를 중심으로 변화하는 산업변화와 규모의 성장에 따라 추가적으로 발생할 수 있는 보안관련 이슈에 선제적으로 대응할 수 있도록 법/제도적 변화를 통해 복합리조트 기업이 변화에 대응할 수 있도록 대응전략을 수립하고 건전하게 성장할 수 있도록 정부, 학계, 산업계가 머리를 맞대고 현행제도와 시스템에 대한 개선사항을 고민해야 한다.

2) 보안환경 변화

국내 호스피탈리티 산업도 세계적 변화에 발맞추어 카지노를 포함하는 복합리조트를 산업을 활성화하려는 시도를 하고 있는 만큼, 복합리조트에 포함되는 산업들이 가지는 특성, 카지노산업의 특성, 이러한 산업이 복합되면서 생성되는 특성을 면밀히 분석하고, 산업변화에 따른 보안환경 변화를 예측하는 것이 중요하다. 이러한 요소를 고려하여, 복합리조트 산업화 추세와 내용분석에 따른 보안환경의 변화를 크게 다섯 가지로 예상할 수 있다.

첫째 국내 최초 복합리조트인 강원랜드 입지지역 정선군과 인근지역인 태백, 영

월, 삼척에 강원랜드 개장 전과 후의 강력·절도·폭력·특별 범죄 발생수치 변화를 통해서 알 수 있듯이(<표 5> 참조), 방문하는 내/외국인의 증가에 따라 범죄가 증가하고 관련 산업의 특성으로 인한 범죄뿐만 아니라 다양한 국적의 관광객 증가로 인해 여러 유형의 범죄가 증가하게 되는 환경적 변화를 예상할 수 있다.

〈표 5〉 정선군 및 인근지역 범죄 발생건수

※단위: 건, %

년도	정선군		인근지역	
	인구대비 발생비율	인구대비 발생비율	인구대비 발생비율	인구대비 발생비율
1995	1,493	2.44	6,282	3.01
2000	2,381	4.70	8,476	4.51

자료: 이동재(2009: 74)를 재구성

둘째, 강원랜드가 본격적인 복합리조트의 면모를 갖춘 2006년과 2007년 사업장별 이용고객 분포로 간접적으로 확인할 수 있듯이(<표 6> 참조), 향후 복합리조트에 포함되는 외국인이나 출국하는 내국인만이 이용할 수 있는 면세점, 내/외국인 모두 이용할 수 있는 여러 형태의 쇼핑, 많은 종류의 식음료 레스토랑, 휴식과 휴양을 즐길 수 있는 스파 & 워터파크, 장기적으로 투숙하며 업무와 휴식이 가능한 레지던스 시설, 테마파크, 나이트클럽, 카지노 등을 이용하는 고객이 증가하고, 해당 산업이 가지는 영업과 업무특성이 다름으로 인해 고려해야 하는 보안요소에서 차이를 나타내는 여러 산업이 하나의 시설물에서 공존하게 되면서 개별시설별 특성을 반영한 개별적 보안을 실행하고 보안이슈에 대응해야 하므로 보안업무가 다양화될 것으로 예상된다.

〈표 6〉 강원랜드 사업장별 이용고객

※단위: 천명

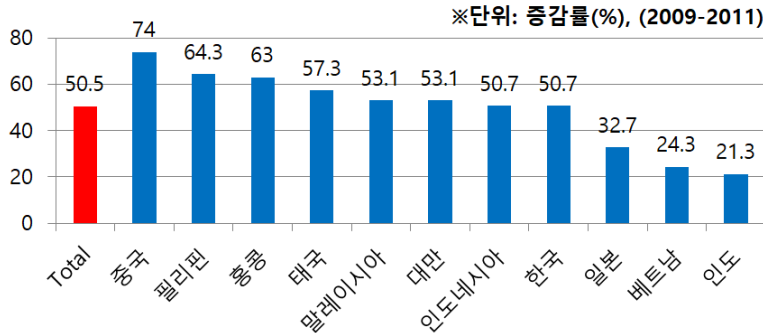
년도	전체 이용객	카지노	카지노 호텔	하이원 호텔	콘도	부대 입장	하이원 골프장	테마파크	하이원 스키장
2006	2,616	1,793	120	32	4	92	96	52	423
2007	4,154	2,451	128	45	64	554	91	76	741

자료: 이동재(2009:56)을 재구성

셋째, 복합리조트에서 운영되는 여러 시설물을 관리하는 법률이 각 시설별로 상이함으로 인해 고려해야 하는 법률요인이 다양해지는 문제에서부터, 복합리조트에서 이루어지는 여러 보안업무별 조직 및 인력에 대한 적용 법률이 다를 수 있고 해당 법률에서 보안업무에 부여한 권한과 책임을 고려한 세부적인 보안운동을 고려해야 할 것이다. 단적인 예로, 일반적으로 카지노보안 업무는 직영체제로 운영하여 경비업법의 적용을 받지 않는 반면 용역을 통해서 시행되는 다른 보안업무는 경비업법을 적용받는 문제를 들 수 있겠다. 이러한 문제로 인해 사건사고에 대응하고, 조사하는 과정에서 어쩔 수 없는 마찰이 발생했을 때, 민/형사상 법률적 책임을 다투게 될 가능성이 높아지고 정상적인 보안규정 집행에 따른 책임을 개인이 떠안아야 하는 경우의 수가 현재보다 많아 질 수 있을 것이다

넷째, 현재 대다수의 현대산업시설의 보안활동은 해당 시설물에 대한 출입과 접근 통제 중심의 물리적 보안 환경을 구축하고, 이를 바탕으로 마련된 절차적 통제와 보안인력 운영을 통해 보안활동을 실행하고 있다. 하지만 복합리조트의 산업화는 방문고객의 국적과 유형을 더욱 다양화 시키게 될 것이다. 이것은 여러 현대시설들이 하나의 공간에 복합적으로 위치하게 되는 시설물의 특성에 기반하여 개별 사업장과 호스피탈리티 산업에 대한 이해, 전문적인 보안지식, 외국어, 해외문화의 이해, 서비스마인드 등을 갖춘 보안종사자의 전문성에 대한 요구는 더욱 높아질 것이다.

끝으로, 복합리조트는 그 규모나 포함된 산업의 복합성을 고려했을 때, 개별 사업장에서 발생하는 사건사고가 해당 복합리조트 전체에 영향을 미치는 위험요인으로 작용할 가능성이 높아지고, 이러한 문제는 기업의 위기관리 차원에서도 심각한 위험요인으로 작용할 것이며, 사전에 사업장별로 차별화되는 위험요인 분석을 통한 체계적인 위험관리를 바탕으로, 복합리조트 내에서 발생하는 모든 보안이슈들이 효과적으로 관리되고 대응될 수 있도록 일원화된 보안관리 시스템을 구축하고 운영해야만 하는 필요성을 높이게 될 것이다. 또한, 싱가포르 사례에서 확인할 수 있듯이 복합리조트를 개장한 이후 방문객이 급격히 증가하고 국적이 다양해짐에 따라(그림 2> 참조), 사건사고, 자연재해, 재난상황 등에 적절하게 대응하지 못해 피해가 확대되면, 여러 가지 외교문제를 유발할 가능성 또한 높아지게 되므로, 방문 외국인에 대한 보호를 위해 정부차원의 적극적인 대응도 요구될 것이다.



출처: 한국가지노업관광협회(2011: 77)을 재구성

〈그림 2〉 싱가포르 주요 국적별 방문객 증감률

2. 대응방안

앞서 살펴본 바와 같이, 국내 호스피탈리티 산업의 변화에 따른 보안환경의 변화에 개인이나, 산업차원의 노력만으로 효과적으로 대응하는 것에는 현행 보안관련 법률적, 제도적 기반이 변화를 수용하고 대응전략을 수립하는 것에 한계가 있을 수 있다. 따라서 예상된 변화에 대응하기 위해 개선되어야 하는 부분을 관련 정부부처, 산업계, 학계 등이 공동으로 검토하고, 선제적인 대응을 통해 산업화가 이루어지는 과정이나 정착된 이후에도 다양한 보안위협에 효과적으로 대응할 수 있도록 준비해야 할 것이다.

따라서, 본 연구에서는 국내 호스피탈리티 보안환경 변화에 대응하기 위한 방안을 정부, 산업, 개인 차원으로 구분하고 해당 차원별로 현행시스템과 운영방법들이 변화에 발맞추기 위해 개선되어야 할 사항들을 다음과 같이 제시하고자 한다.

1) 정부차원

다양한 산업분류에 속해있는 현대산업시설들이 하나의 시설에서 복합적으로 위치하는 특성으로 인해 해당산업을 관장하는 관광진흥법¹⁾, 산업재해나 중대 재해로부터 근로자를 보호하기 위한 산업안전보건법²⁾, 경비업무의 법적 근거가 되는 경비

1) 관광진흥법률은 대부분의 개별 현대산업에 대한 안전/보안에 대한 명목적인 의무사항만 기재하고 있으며, 산업별 특성에 따른 안전 및 보안업무수행에 필요한 권한 및 의무에 대해서는 언급하고 있지 않다.

업법³⁾, 국가중요시설에 대한 보안을 강화할 수 있는 청원경찰법⁴⁾ 등이 서로 상충되거나 중복되고, 안전/보안업무를 위한 업무별 조직이나 인력을 개별적으로 운영해야 하는 등 해당업무의 효율성과 효과성을 저하시킬 수 있는 여러 법률로 인한 규제와 제도가 개선될 수 있도록 면밀한 검토가 필요할 것이다.

이를 통해 복합리조트 기업이 안전/보안 관련 사건사고를 예방하고 효과적으로 대응할 수 있는 운영조직을 갖출 수 있도록 안전/보안경영인증제도 등 실효성 있는 법적/제도적 가이드라인을 제시해야 할 것이며, 복합리조트의 직접화가 이루어지는 지역의 재난대응에 책임과 의무가 있는 민/관/군의 협력을 제도화 하고 정기적인 훈련을 통한 적절한 재난대응으로 관련피해를 최소화할 수 있도록 해야 한다.

더 나아가 복합리조트가 대규모 불특정 다수의 방문객이 이용하는 다중이용시설이라는 특성과 산업이 가지는 고유의 특성으로 인해 여러 국적의 방문객이 해당시설과 지역을 이용하는 것을 고려하여 항만이나 공항처럼 해당 기업을 국가중요시설로 지정하고 해당 시설 내에서 제한적인 사법권을 행사할 수 있는 청원경찰이나 특수경비제도와 같이 안전과 보안을 위한 조치가 좀 더 강도 높게 유지될 수 있도록 해야 한다. 그러나 대다수의 방문객이 관광이나 휴양을 목적으로 해당시설을 이용하므로, 안전과 보안을 위한 조치들이 방문객에게 불만을 만들어내지 않고 자연스러운 협조를 바탕으로 효율적인 보안목적이 달성될 수 있도록 유연하게 규정을 집행하는 것도 또한 중요하다. 이를 위해서는 자질을 갖춘 전문인력을 통해 보안업무가 실행될 수 있도록 해당산업 보안인력의 전문성을 검증하고 관리할 수 있는 전문자격제도를 도입하는 것 역시 고려되어야 한다.

2) 산업차원

복합리조트의 산업적 특성으로 인한 여러 가지 위험요인으로부터 야기되는 사건사고가 기업의 위기요인으로 발전하여 손실이 발생하는 것을 예방하고 효과적으로

-
- 2) 산업안전보건법률은 산업재해, 중대재해로부터 근로자의 안전 및 보건 유지를 위한 법적 의무사항과 절차를 명시하고 있으나, 감정노동에 기반한 호스피탈리티 산업의 노동환경을 반영하기에 다소 부족함이 있고, 실제 현장에서 안전/보안업무와 중복되는 부분으로 인해 비효율이 발생한다.
 - 3) 경비업법은 5개 경비업에 대한 권한과 의무사항만을 명시하고 있으며, 직접 고용된 경비업무 종사자는 자격, 교육, 권한 및 의무 등 관리의 사각지대에 놓이게 된다.
 - 4) 청원경찰법에서 명시하고 있는 국가중요시설과 행정안전부령에서 정하는 시설에 대해서 제한적인 사법권을 행사하는 청원경찰을 중요도가 높은 해당 민간분야에서 활용하는데 한계가 있고, 시중은행과 같이 편법적으로 활용하는 문제도 있다.

대응하기 위해서는 산업차원에서 협회를 구성하는 등의 노력을 통해 안전과 보안을 위한 대응방안을 고민하고 체계적인 대응시스템을 갖출 수 있는 가이드라인이 제시되어야 할 것이다.

이러한 가이드라인에는 리조트 내 여러 유형의 환대시설들의 특성을 반영한 보안시스템의 설계에서부터 운영방안까지 포괄적인 요소가 고려되어야 할 것이며, 개별 시설에서 발생하는 사건사고/재난/재해 등이 발생시점보다 확대되는 것을 사전에 차단하고 적절하게 대응될 수 있도록 효과적인 통제를 위한 통합적 컨트롤타워를 마련하고 여러 위협에 책임이 있는 경찰, 소방 등 유관기관과의 유기적인 협조체계를 구축하는 것이 포함되어야 한다.

또한, 안전/보안 시스템이 더욱 효과를 높이기 위해서는 기업 내 안전/보안에 대한 권한과 책임을 가진 조직이나 인력에만 의존할 것이 아니라 기업경영을 안전/보안에 중점을 두는 보안경영이 이루어질 수 있도록 해야 할 것이며, 이를 바탕으로, 체계적이고 전문적인 보안교육 시스템을 마련하고, 전체 종사자를 대상으로 정기적인 교육과 훈련을 시행할 수 있도록 경영차원에서 지원해야 한다. 그렇다면, 해당 복합리조트기업에 자연스럽게 안전/보안문화가 형성될 수 있을 것이고, 최초 위험요인의 인지에서부터 예방과 대응의 효과를 극대화 할 수 있을 것이다.

이와 더불어, 여러 직종의 서비스 종사자가 호스피탈리티 산업의 특성에 대한 이해와 서비스 마인드는 물론 안전/보안에 대한 중요도와 시스템의 이해를 높일 수 있는 기본적인 보안 소양을 함양하고 보안업무와 자연스러운 협력을 만들어 낼 수 있도록 산학협력을 통한 맞춤형인재를 육성해야 할 것이다. 이러한 노력을 통해, 해당 복합리조트의 안전/보안수준이 향상되고, 좀 더 비용 효율적으로 보안목적을 달성할 수 있을 것이며, 이것은 한 지역에서 여러 복합리조트가 유사한 유형의 서비스를 제공함으로 인해 발생할 수 있는 경쟁상황에서 고객이 해당 복합리조트를 선택하는 타 기업과 차별화 되는 선택요인으로 작용할 수도 있을 것이다.

3) 개인차원

복합리조트는 여러 유형의 산업이 복합되는 특성, 카지노 등 주요산업이 가지고 있는 독특한 산업특성, 여러 시설을 이용하거나 업무 등으로 인한 유동인구가 증가하는 특성 등으로 인해 일반적인 산업시설보다 사건사고/재해/재난 등의 위험성과 노출빈도가 높음에 따라, 높은 수준의 안전/보안조치가 시행되어야 하는 특수성을

갖춘 산업이다.

따라서, 해당 산업에서 보안업무를 수행하는 보안종사자는 호스피탈리티 산업에 대한 이해, 주요 방문고객 국가별 문화 및 상식, 외국어, 서비스마인드 등의 기본적인 서비스역량을 갖추는 것에 더해, 위험관리, 물리보안, 내부통제시스템, 응급구조 등에 대한 전문지식과 역량을 갖추어야 하며, 사건사고에 대응하고 조사하는 과정에서 법률적인 책임을 최소화하는 업무수행을 위해 민사법/형사법 등 법률지식도 갖추고 있어야 한다. 보안업무에 대한 전반적인 이해는 해당시설의 규모를 고려할 때, 적시에 적절한 안전/보안조치가 이루어지지 못할 가능성이 높아지므로, 보안종사자 뿐만 아니라 리조트 내 다양한 서비스 업무에서 고객을 응대하는 종사자들 또한 기본 역량으로 갖추는 것이 필요할 것이다.

개인차원의 전문적인 서비스역량, 보안지식 및 역량은 정부차원의 전문자격제도 마련과 산업차원의 보안경영인증, 관련자격제도에 대한 우대정책 등의 노력을 통해, 대학 등 관련 전문 교육기관의 해당전공 보완 또는 신설 등의 변화를 이끌어 내고, 복합리조트 산업으로 진출을 희망하는 개인들의 노력을 통해 완성될 수 있을 것이다. 이와 같이 정부, 산업계의 노력을 통한 종합적인 자격, 인증, 교육 인프라를 통해 전반적인 호스피탈리티 종사자의 향상된 보안역량은 복합리조트에서 발생하는 사건 사고에 대응함에 있어 업무 간 경계를 넘어 유기적인 협조를 만들어 내고 보다 효과적으로 내/외부 고객 및 기업자산을 보호하는 결과로 이어질 것이다.

V. 결론

본 연구는 국내 호스피탈리티 산업변화에 따른 보안환경 변화를 예측하고 현재의 보안환경 분석을 바탕으로 효과적인 대응방안을 제시하기 위해서 단계별로 연구를 진행하였다.

첫째로, 호스피탈리티 산업변화를 예측하기에 앞서 호스피탈리티의 개념과 특성 고찰을 통해 기술/제조 중심 산업이나 일반적인 서비스산업과 호스피탈리티 산업이 가지는 근본적인 차이를 인식하였다. 선행연구를 통해 호텔, 카지노, MICE, 테마파크, 항공/철도 등 환대정신을 필요로 하는 대부분의 산업이 호스피탈리티 산업에 포함된다는 것 또한 확인하였다.

둘째로, 미국, 마카오, 싱가포르 등의 국가들은 카지노를 중심으로 다양한 환대산업들이 가진 개별적인 특성을 결합하여 긍정적인 시너지를 발휘할 수 있도록 복합리조트를 산업화하고 더욱 경쟁력을 갖추기 위해 대형화, 복합화와 전문화, 명소화와 집적화 전략을 펼치고 있다는 것을 식별하였다. 국내에서도 국제적인 호스피탈리티 산업경쟁에서 뒤쳐지지 않고 침체된 경제에 활력을 불어넣을 수 있는 신성장 동력산업으로 복합리조트 산업을 육성하기 위해 세계적인 변화추세 및 전략에 대응한 발전을 위해 노력하고 있다는 것이 확인되었다.

셋째로, 카지노를 포함하는 복합리조트 산업화로 인해 발생하게 되는 보안환경의 변화를 실제 사례와 통계, 간접자료의 분석을 통해 유동인구가 증가하고 카지노 등의 부정적인 영향으로 관련범죄가 증가하게 되는 환경적 변화, 여러 환대시설들이 결합하는 특성으로 인한 보안업무의 다양화 및 법률문제 증가, 방문고객의 국적과 방문목적에 적합한 보안집행을 위해 보안종사자의 전문성 및 일원화된 보안관리 시스템의 필요성이 증가하는 등의 보안환경 변화가 발생할 것으로 예측하였다.

넷째로, 보안환경 변화에 대한 효율적이고 효과적인 사전적 대응을 위해 기존 호스피탈리티 산업을 관장하는 관련 법률과 제도에 대한 정비를 통해 복합리조트 산업화와 성장과정에서 발생할 수 있는 위험요인들을 예방 및 대응할 수 있도록 정부차원의 인프라를 제공하고, 보안경영을 기반으로 산업변화에 따라 새롭게 발생할 수 있는 안전/보안 사건사고가 기업의 위기로 발전하는 것을 예방하기 위해 기업 내 인적/물적 자원을 비용 효율적으로 활용하여, 종사자는 정부의 인프라와 산업차원의 보안경영을 통해 구축하고 있는 안전/보안시스템이 효율적으로 작용할 수 있도록 산업에 적합한 서비스역량과 보안업무에 필수적인 전문보안역량을 갖추어야 한다는 정부/산업/개인 세 가지 차원의 대응방안을 제시하였다.

끝으로, 휴양과 다양한 욕구 충족을 위한 체류기간 동안 목적에 맞는 호스피탈리티 시설을 이용하는 방문객의 특성을 고려할 때, 보안환경 변화에 선제적으로 준비하고 대응하지 못해 사건사고/재난/재해 등의 위험이 실제로 정부/산업/개인에 피해와 손실을 만들어 낸다면, 국내에서 복합리조트 산업이 정착하고 꾸준하게 성장하는 것에 치명적일 수밖에 없다는 것을 높게 인식해야 한다. 이를 통해, 카지노의 산업적 특성으로 인한 부정적인 효과는 최소화하고 긍정적인 효과를 극대화하여 복합리조트 산업의 국가 및 기업 간 경쟁에서 안전/보안이 해당국가와 기업을 찾는 차별화된 선택요인으로 작용할 수 있도록 만들어야 할 것이다.

참고문헌

1. 국내외문헌

- 권혁준 (2013). 카지노기업의 조직문화가 조직몰입에 미치는 영향: 기업형태의 조절효과를 중심으로. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 김국태 (2011). 심지어 색깔이 있다, 리조트변화. LG Business Insight, 39-46.
- 김승문 (2013). 복합리조트 서비스품질이 브랜드자산과 회원권 가치에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 김재일 (2019). 사례분석을 통한 국내카지노 보안관리 효율화 방안. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 김정국 (2009). 카지노 리조트형 컨벤션 개최지 발전전략에 관한 연구. 관동대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 류광훈 (2012). 한국형 복합리조트 제도화방안. 서울: 한국문화관광연구원.
- 류자예 (2019). 마카오와 라스베이거스 레저사업화 전략 비교연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 신동재 (2013). 카지노기업의 사회적 책임에 대한 기업과 이해관계자 간 상호지향성 분석: 내국인 카지노를 중심으로. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 신우성 (2013). 현대산업 서비스 경기: 대왕사.
- 신재영 (1997). 최신포털경영론. 서울: 백산출판사.
- 신재영, 박기용, 정청송 (2005). 호텔·레스토랑 식음료 서비스 관리론. 경기: 대왕사.
- 오정심 (2007). Hospitality기업 이미지 제고전략: H투어 사례. 숙명여자대학교 테크노경영대학원 석사학위논문.
- 윤명곤 (2018). 복합 리조트의 선택 속성이 내국인 관광객의 방문 의도에 미치는 영향관계 연구: 인지도의 조절효과를 중심으로. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 이동재 (2009). 카지노 사업이 사회자본에 미친 영향에 관한 연구: 강원랜드 카지노를 사례로. 강릉대학교 대학원 박사학위논문.
- 이충기, 권경상, 김기엽 (2013). 카지노산업의 이해. 경기: 대왕사.
- 이충기, 김남현 (2015). AHP를 활용한 복합리조트 카지노의 개발전략 요인과 우선순위 분석. 관광학연구, 39(2), 69-84.
- 이태희 (2011). 한국형 리조트 개발의 세대구분을 통한 미래전망. 관광학연구, 35(10), 465-480.

- 이혜숙, 우인애, 황윤경 (2011). **현대산업 서비스론**. 경기: 교문사.
- 장병권 (2013). 한국형 복합리조트 조성방안. **한국관광정책**, 51, 80-86.
- 정근환 (1995). 관광진흥으로서 카지노업 활성화에 관한 연구. **관광연구저널**, 4, 261-277.
- 최진이 (2018). **영종도 카지노 복합 리조트 개발이 지역 경제에 미치는 영향 분석: 파라다이스 시티를 중심으로**. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 한국경제연구원 (2015). **싱가포르, 복합리조트 유치로 관광·오락 수입 27배 증가**. [On-line] www.keri.org.
- 한국카지노업관광협회 (2011). **내국인의 해외 카지노 이용실태 조사**. 서울: 한국카지노업관광협회.
- 한국카지노업관광협회 (2014). **한국카지노업관광협회보**, 2014(10), 7.
- 한정원 (2012). 국제적 호텔기업의 브랜드 마케팅과 실내이미지 표현 특성. **한국공간디자인 학회논문집**, 7(1), 151-160.
- 황봉취 (2005). **현대산업에서 상사와 부하 간 성격 부합이 조직유효성 및 성과에 미치는 영향**. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- Deloitte (2014). **관광산업 성장을 위한 역동요소는? 한국형 복합리조트(IR)의 성공 모델을 중심으로**. *Deloitte Anjin Review*, 2014(April), 14-25.
- Eadington, W. R. (1998). *Casino Management in the 1990s: Concepts and Challenges*. In K. Meyer-Arendt & R. Hartmann(Eds.), *Casino Gambling in America: Origins, Trends, and Impacts*. New York, NY, US: Cognizant Communication Corporation.
- Helber, L. (1995). *Redeveloping Mature Resorts for New Markets*. In *Island Tourism: Management Principles and Practice*, M. V. Conlin and T. Baum(Eds.). Chichester: John Wiley & Sons, 105-113.
- Lee, D., Bhati, A., & Murphy, L. (2013). Singapore's Ability to Maintain Destination Competitiveness Through Integrated Resorts(IRs). *Proceeding of the International Conference*, 547-558.
- Morrison, A., Braunlich, C., Cai, L., & O'Leary, J. (1996). A Profile of the Casino Resort Vacationer. *Journal of Travel Research*, 35(2), 55-61.
- Staub, T. (2006). *The Contemporary Casino: Evolution and Protection*. IFPO(International Foundation for Protection Officers), 1-13.

2. 기타자료

- 국민일보 (2014, 12, 4). **마천루 야경 무대로 수영 즐겨요...싱가포르 마리나베이 샌즈 리조트**
<http://m.kmib.co.kr/view.asp?arcid=0922868077>, 검색일 2020. 1. 15.
- 매일경제 (2015, 8, 23). **복합리조트 전쟁...이번 주 3~4지역 압축**.

- <https://www.mk.co.kr/news/business/view/2015/08/810464/>, 검색일 2020. 1. 17.
매일경제 (2019, 11, 12). 복합리조트는 제주 관광 경쟁력 필수요소
- <https://www.mk.co.kr/news/society/view/2019/11/935805/>, 검색일 2020. 1. 20.
아시아투데이 (2019, 6, 23). 아시아 카지노 업계...복합리조트 경쟁 본격화
- <http://www.asiatoday.co.kr/view.php?key=20190623010013181>, 검색일 2020. 1. 22.
연합뉴스 (2019, 12, 18). [마카오반환 20년] ① GDP 9배 성장 '세계 최대 카지노 도시' 우뚝
- <https://www.yna.co.kr/view/AKR20191217191400074?input=1195m>, 검색일 2020. 1. 5.
연합뉴스 (2019, 12, 9). [마카오반환 20년] ②카지노 의존 성장은 한계... '산업 다각화' 온 힘
- <https://www.yna.co.kr/view/AKR20191217191500074?input=1195m>, 검색일 2020. 1. 22.
- 연합뉴스 (2019, 4, 4). 대박 친 제주신화월드 랜딩카지노...매출액 8배 이상 증가
- <https://www.yna.co.kr/view/AKR20190404094900056?input=1195m>, 검색일 2020. 1. 20.
- 위키피디아 (2020). [On-line] <https://en.wikipedia.org/wiki/Casino>, 키워드: 카지노, 검색일 2020. 1. 3.
- 이데일리 (2019, 3, 13). 3곳 만든다면서 3곳 더 유치하겠다니 인천영종 카지노 논란
- <https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=01279206622422992&mediaCodeNo=257&OutLnkChk=Y>, 검색일 2020. 1. 20.
- 조선비즈 (2019, 7, 9). 아시아 카지노 패권 전쟁...불황 모르는 VIP 잭팟의 꿈
- https://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2019/07/08/2019070801843.html, 검색일 2020. 1. 17.

【Abstract】

A Study on the Countermeasures for the Change of Security Environment in the Hospitality Industry

Lee Seung-Hoon · Lee Jong-Gyu

This research has examined in depth professional books, advance research, related statistics, and internet data to present security environment changes and countermeasures that may arise due to changes in the domestic hospitality industry. The Hospitality industry characteristics and the trend of change at home and abroad were analyzed.

Based on the analysis results, the global hospitality industry has minimized the negative impact of the gambling industry held by casinos through Integrated Resorts, and confirmed that the individual characteristics of various hospitality industries, such as Hotels, MICE, Performances and Shopping, have been developed in such a way that they can exert positive synergy.

It has confirmed that South Korea is also trying to revitalize its sluggish economic growth by setting up strategies for industrializing the Integrated Resort and developing the Integrated Resort industry.

Based on this, the security environment changes that could occur in individual Integrated Resort companies and the region were expected from five perspectives, and three levels of government/industry/personal response measures were proposed for effective response to changes in the security environment.

Keywords: Hospitality, Security, Integrated Resort, Casino, Tourism