

관광경찰 역할에 대한 역할모호성·역할갈등과 업무만족, 업무수행도와의 관계

Relationship between a Role Ambiguity-Conflict and Job Satisfaction, Job Performance on Role of Tourism Police Officers

김상운*, 조승아**

대구가톨릭대학교 경찰행정학과*, 대구가톨릭대학교 국제의료경영학과**

Sang-Woon Kim(ksw48@naver.com)*, Seung-A Cho(vaggio10@cu.ac.kr)**

요약

우리나라를 방문한 외국인 관광객의 안전 및 치안을 위해 2013년 10월 16일 서울 관광경찰대가 출범하였다. 관광경찰의 주요역할은 관광지내 범죄예방 순찰 및 기초질서 유지, 외국인 관광객 대상 불법행위 단속 및 수사와 문화체육관광부·지방자치단체 등 관련 기관과 협조하여 음식점·숙박업소·택시 등 관광관련 영업의 부당요금 단속, 관광 관련 업계 및 종사자에 대한 행정지도 및 단속 등으로 규정되어 있다.

그런데 관광경찰의 역할을 살펴보면, 일반 경찰과 역할이 중첩되고, 문화체육관광부·지방자치단체 등 타 기관과의 업무협력을 요하는 부분이 많아 일반 경찰과 관광경찰 사이에는 역할모호성 및 역할갈등이 일어날 소지가 크다.

따라서 본 연구는 관광경찰의 역할에 대한 일반경찰과 관광경찰의 역할 모호성·역할갈등이 업무만족 및 업무수행도에 대한 인식차이와 영향관계를 실증적으로 규명함으로써 관광경찰제도의 발전에 기여하고자 한다.

■ 중심어 : | 관광경찰 | 역할모호성 및 역할갈등 | 업무만족 | 업무수행도 |

Abstract

The tourism police force has been established on 16th October 2013 for foreign tourists' safety and security. The major roles of tourism police officers were provided a crime prevention patrol and maintenance of order in tourist destination, a clampdown on illegal activities for foreign tourists, a controlling for overcharging of restaurants·accommodations·taxi, an administrative guidance and controls on tourism industry and worker in union relative organ like the Ministry of Culture, Sports and Tourism·local government.

However, the roles of tourism police officers overlap the work of general police officers and work of tourism police officers need a cooperative business with relative organs. It is caused a role ambiguity·conflict between tourism police officers and general police officers.

The object of this study is to improve the tourism police system through investigate a perceived gap of role ambiguity·conflict between tourism police officers and general police officers and influencing relationship of role ambiguity·conflict between job Satisfaction and job Performance.

■ keyword : | Tourism Police Officer | Role Ambiguity·Conflict | Job Satisfaction | Job Performance |

1. 서론

2012년을 기준으로 대한민국을 방문한 외국인 관광객이 1,100만 명을 넘어섰고 내국인 관광인구도 증가하는 추세이다. 관광객들에게 ‘볼거리와 먹을거리 그리고 느끼고 배울 거리가 많은 대한민국’을 준비하고 보여주는 일은 우리나라의 관광 진흥을 위하여 매우 중요한 일임에 틀림없다. 그러나 훌륭한 자연자원을 갖추고 수많은 정책을 통해 관광객을 유치하기 위한 인프라를 확충하였더라도 살인·강도나 절도 등 각종 범죄로 치안이 불안하고 각종 불법·탈법행위, 무질서가 판을 치고 있다면 관광객들의 불안과 불쾌감은 높아지고, 관광 진흥을 위한 다양한 노력이 제대로 효과를 발휘하기 어려울 것이다. 따라서 관광 진흥정책을 수립함에 있어 안전관련 대책은 지극히 기본적인 것이며 매우 중요한 과제라 하겠다[1].

이러한 필요성에 따라 정부는 2013년 7월 17일 박근혜 대통령 주제로 제1차 관광진흥확대회의를 열고 ‘여행하기 편리한 관광한국조성’을 위해 ‘관광경찰제도’를 도입하기로 하였다. 이에 따라 경찰청은 외국인 관광객에 대한 각종 불법행위와 불편사항을 해소함으로써 우리나라 관광산업 발전에 기여하기 위해 서울·부산·인천 등 외국인 관광객이 많이 찾는 대도시의 지방경찰청 외사과 소속으로 관광경찰대를 신설하기로 결정하였다[2].

2013년 10월 16일 전국 최초로 서울 관광경찰대가 출범하였으며, 출범 이후 1년 간 주요 관광지의 치안을 확보하며 관광객 안내, 불편처리 등 관광객 불편사항을 총 22,403건 처리하는 등 기간 단속의 사각지대에 놓여 있어 외국인 관광객의 안전을 위협해 온 불법행위에 대한 단속, 수사를 통해 외국인 관광객들의 치안 불안감을 해소하고, 비정상적인 관광 관행의 정상화를 위한 기틀을 마련했다고 평가받고 있다. 이러한 긍정적인 평가에 힘입어 2014년 7월 3일과 4일 부산과 인천에도 관광경찰대가 출범하였으며[3], 향후 타 시·도로 관광경찰 제도를 확대해 나갈 계획이다.

관광경찰의 주요역할을 살펴보면, 관광지내 범죄예방 순찰 및 기초 질서 유지와 외국인 관광객 대상 불법행위 단속 및 수사 등 경찰로서의 기본근무를 하면서,

병행하여 문화체육관광부·지방자치단체 등 관련 기관과 협조하여 음식점·숙박업소·택시 등 관광관련 영업의 부당요금 단속 등 관광 관련 업계 및 종사자에 대한 행정지도 및 단속과 외국인 대상 관광정보 제공 및 교통안내, 외국인 관광객의 불편사항 처리 등을 수행해 나간다고 규정되어 있다[1].

그런데 관광경찰의 역할을 살펴보면, 장소와 대상을 관광지와 외국인 관광객으로 한정하였을 뿐, 현재 존재하는 지구대·파출소의 일반 경찰과 역할이 중복되는 부분이 많다. 또한, 관광경찰의 경우 문화체육관광부·지방자치단체 등 타 기관과의 업무협력을 요하는 부분이 많아 관광경찰 역할 수행에 있어 역할모호성과 갈등을 느낄 수 있는 여지가 많다. 또한 일반 경찰관 입장에서 관광경찰과 역할 구분의 모호성, 책임 소재의 불분명성 등으로 역할 갈등이 일어날 가능성이 크다. 향후 관광경찰 제도의 확대와 발전을 위해서는 이러한 위험을 제거하고 관광경찰 업무의 효율성을 증진시킬 필요가 있다.

따라서 본 연구는 관광경찰의 역할에 대한 역할갈등·모호성과 업무만족 및 업무수행도와의 관계와 일반경찰과 관광경찰의 인식 차이를 규명함으로써 향후 나타날 수 있는 경찰 조직 내 갈등을 방지하고, 관광경찰 업무 효율을 증대시키는 방안을 제시함으로써 향후 관광경찰제도의 발전에 기여하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 관광경찰

관광경찰은 ‘여행하기 편리한 관광한국조성’을 위해 경찰청 외사과 소속으로 신설된 직무로 외국인 관광객에 대한 각종 불법행위와 불편사항을 해소하는 데 그 목적이 있다. 이러한 목적에 따라 관광경찰은 관광지내 범죄예방 순찰 및 기초질서 유지와 외국인 관광객 대상 불법행위 단속 및 수사, 음식점·숙박업소·택시 등 관광관련 영업의 부당요금 단속등과 같은 관광 관련 업계 및 종사자에 대한 행정지도 및 단속과 외국인 대상 관광정보 제공 및 교통안내, 외국인 관광객의 불편사항 처리 등의 역할을 수행한다[1].

현재 서울청 소속의 관광경찰이 101명, 부산 35명, 인천 24명이 활동하고 있으며, 이들은 일반경찰 중 영어·중국어·일본어 등 외국어 능력이 뛰어난 경찰관 중 선발하여, 관광분야와 친절 교육을 실시하여 업무에 투입되고 있다[2].

하지만 출범한지 1년여에 남짓하여 제도가 정착되지 않았고, 일반경찰의 역할과 중복되는 부분이 다수 존재하고, 책임소재의 불명확성 등이 존재하여 조직 내 갈등의 불씨가 될 수 있는 위험이 존재한다.

또한, 일반경찰의 경우 관광경찰 업무가 “편하고 안전하지만, 승진 등 발전 가능성이 낮다”라고 보고 있는 등 향후 일반경찰의 관광경찰로의 직무전환 등에 어려움을 겪을 수도 있어 관광경찰제도의 지속적 발전에 저해가 될 수도 있다.

2. 역할모호성과 갈등

역할은 주어진 사회적 지위나 위치에 따라 개인에게 기대되는 행동을 뜻하는 사회학적 용어로서 사회생활 속에 특정한 직위를 가진 사람들이 수행해야 할 것으로 기대되는 행위로 정의되는데[4], 역할갈등은 역할수행자의 단일지위 또는 부당한 기대가 서로 대치되거나 상충되는 사회적 상황 또는 역할 수행자가 그러한 상황을 지각하는 심리적 상태이다[5]. 즉 역할갈등은 명령의 통일성이 결여되어 서로 다른 요구를 받게 됨으로 종업원이 겪는 갈등이다[6].

역할모호성은 개인이 조직에서의 역할을 충족시키는 방법과 복종에 대한 불명확성으로 종업원이 직무수행에 필요한 수단 등에 관한 정보를 충분히 갖고 있지 않다고 느낄 때 발생한다[7]. 즉 역할모호성은 직무상 발생하는 조직내의 역할에 대한 수행방법과 권한 정도의 불명확성이다[8].

현대사회가 복잡하고 다양해지면서 경찰이 사회생활 전반에 관여하게 되었고 전통적 경찰활동을 포함한 다양한 요구에 직면하게 되었다. 범죄통제 및 사회질서유지와 같은 경찰 본연의 임무 외에도 서비스적 성격의 다양한 요구는 관련 부처의 협조업무의 증가로 이어졌으며, 협조업무의 증가는 전문성을 필요로 하는 범위까지 경찰활동을 요구해 역할 모호성과 갈등을 느끼는 상

황이 지속적으로 증가하고 있다[9]. 관광경찰과 같은 경우 서비스적 역할 특성이 강해 관련 부처의 협조업무의 증가는 물론 기존 파출소·지구대와 업무가 중첩되는 부분이 많아 역할 모호성과 갈등이 더욱 심화 될 수도 있는 위험이 존재하기 때문에 이에 대한 명확한 규명이 필요하다.

3. 업무만족 및 업무수행도

역할이론에 따르면 구성원은 자신이 기대한 역할과 실제 수행하는 역할이 일관되지 않거나 상충될 경우, 역할수행과정에서 스트레스를 경험하고 해당 역할에 대해 불만족을 느끼게 되며 업무효율성도 떨어진다고 한다[10].

일선에서 고객과 접촉하는 종사자의 역할은 곧바로 서비스 품질 및 고객 만족과 관련이 되므로, 종사자의 역할지각이 업무수행도와 관련되고 업무만족 원인 변수 중에서 가장 강한 상관관계를 나타내고 있어 조직의 목표가 종사자의 업무만족을 통한 서비스 품질 향상에 있다면, 우선적으로 종사자의 역할을 관리하여야 할 것이다[11]. 또한, 효과적인 직무가 설계되어 있지 않으면 역할모호성이 일어나기 쉬우며[12], 역할 모호성은 직무능력에 부정적 영향을 주게 되며, 이러한 부정적 업무수행능력은 고객의 유지 및 이탈원인에 직접적인 영향을 미치게 되므로 조직의 흥망과 직결된다고 연구자들은 주장하고 있다[13].

즉 역할갈등·역할모호성과 업무만족 및 업무수행도 간의 관계는 부의 상관관계를 가지고 있다고 볼 수 있다[14][15].

III. 연구설계

1. 연구가설 설정

출범한지 1년여에 남짓한 관광경찰 역할에 대해 책임소재의 불명확성 등으로 인한 역할갈등[6] 및 업무수행에 필요한 수단 등에 관한 정보를 충분히 갖고 있지 않다고 느낄 때 발생하는[7] 역할모호성이 생길 수 있다. 이러한 역할갈등·역할모호성과 업무만족 및 업무수행

도간에는 부의 상관관계를 가지고 있다[14][15]. 또한, 관광경찰 업무에 대한 일반경찰과 관광경찰의 인식 역시 다르게 나타날 수 있다.

이와 같은 선행연구들을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설 I. 관광경찰 업무에 대한 일반경찰과 관광경찰의 역할갈등·역할 모호성, 업무만족 및 업무수행도에 대한 인식은 차이가 날 것이다.
- 가설 II. 관광경찰 업무에 대한 역할갈등·역할 모호성이 높아질수록 업무만족 및 업무수행도에 대한 인식은 낮아질 것이다.
- 가설 III. 관광경찰 업무에 대한 업무만족이 높을수록 업무수행도에 대한 인식은 높아질 것이다.

2. 측정도구

본 연구에서는 관광경찰의 역할에 대한 역할 모호성·역할갈등이 업무만족 및 업무수행도에 미치는 영향과 일반경찰과의 인식차이를 규명하기 위해서 사용한 도구는 설문지이다. 사용된 설문지는 역할모호성·역할갈등 13문항, 업무만족 10문항, 업무수행도 5문항, 인구통계학적 특성 6문항 등 총 34문항으로 구성되었다. 역할 모호성·갈등, 업무만족, 업무수행도를 측정하기 위한 항목들은 Rizzo 등[10], 전재균 등[8], 박영진[13] 등의 연구에서 사용된 항목들을 바탕으로 연구의 성격 및 경찰이라는 조직 특성에 맞게 수정·보완하여 구성하였다.

이들 항목에 대한 척도는 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지 리커트(Likert) 5점 척도로 구성하였으며, 성별, 연령, 계급 등 인구통계학적 항목은 명목척도로 구성하였다.

3. 자료 수집 및 분석 방법

본 연구의 수행을 위해 2014년 4월 1일부터 30일까지 약 1개월간 서울지방경찰청 소속 관광경찰 및 일반경찰들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 구체적으로 총 200부의 설문지를 관광경찰 100부, 일반경찰 100부 배포하였으며, 회수된 166부의 설문지 중 내용이 부실

하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료는 제외하고 총 161부를 최종분석에 활용하였다.

회수된 설문지는 SPSS 18.0을 활용하여 응답자들의 일반적 특성 파악을 위해 빈도분석, 각 측정변수들의 신뢰성을 검증하기 위해 신뢰도 및 타당성 검증을 실시하였으며, 가설을 검증하기 위한 회귀분석 및 t-검정 등을 실시하였다.

IV. 분석결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

응답자의 특성분석 결과 전체 응답자 161명 중 관광경찰이 84명(52.2%), 일반경찰이 77명(47.8%)으로 나타났다. 서울지방경찰청 소속 관광경찰이 101명이라는 점을 감안할 때, 관광경찰의 의견을 반영하는데 큰 무리가 없는 것으로 판단된다.

성별은 남성(138명, 85.7%) 응답자가 여성 응답자(23명, 14.3%)보다 압도적으로 많았는데 경찰의 성별 분포를 감안할 때, 표본을 대표하기에 무리가 없는 것으로 보인다. 연령은 30대 84명(52.2%), 계급은 경위 49명(30.4%)으로 가장 많은 분포를 보였다. 입직경로는 순경공채의 경우가 140명(87.0%)로 가장 많았다.

표 1. 일반적 특성분석

항목	빈도(명)	비율(%)	
직무유형	관광경찰	84	52.2
	일반경찰	77	47.8
성별	남	138	85.7
	여	23	14.3
연령	20대	22	13.7
	30대	84	52.2
	40대	46	28.6
	50대	9	5.5
유형	경찰관	155	96.3
	의경	6	3.7
계급	순경	32	19.9
	경장	35	21.7
	경사	35	21.7
	경위	49	30.4
	경감	7	4.4
	경정	3	1.9
입직경로	순경공채	140	87.0
	외사특채	5	3.1
	간후	11	6.8
	경대	5	3.1

2. 타당도 및 신뢰도

본 연구를 위해 사용된 설문지의 타당도 및 신뢰도를 검증하기 위하여 탐색적 요인 분석 및 신뢰도 분석을 실시하였다.

그 결과 역할모호성 및 갈등에 대한 신뢰도 분석결과 전체 13개 문항 중 “관광경찰의 승진 불이익”과 “관광경찰에 대한 자원 지원 부족”의 2문항을 제거할 경우 신뢰도가 .948에서 .979로 높아질 여지가 있어 이 두 문항을 제거하고, 베리맥스 회전을 활용한 요인분석결과 1개의 요인으로 구성되었다. 분석결과 요인적재치가 .866~.934사이로 나타났으며, 전체 설명력이 82.6%로 나타나는 등 연구에 사용된 문항의 타당도는 높게 나타났다.

업무만족도에 대한 신뢰도 분석결과 전체 10개 문항 중 “관광경찰 선발제도의 공정성” 1개 문항을 제거할 경우 전체 신뢰도가 .800에서 .810으로 높아질 여지가 있어 이를 제거하고 요인분석을 실시한 경우 2개의 요인으로 구성되었으며, 요인적재치 및 설명력이 타당도를 확보할 만한 수준으로 구성되었다. 이에 업무만족도에 대한 2개 요인을 “근무여건”, “적성 및 장래성”이라는 요인명을 부여하였다.

업무수행도에 대한 신뢰도 분석결과 5개 문항에 대한 신뢰도가 .935로 나타났으며, 1개 요인으로 구성되었다. 또한, 요인적재치 및 설명력 역시 타당도를 충분히 확보한 것으로 나타났다.

표 2. 타당도 및 신뢰도 분석

항목		요인적재치	고유값	신뢰도	
역할모호성 및 갈등	역할설명	.934	9.086 (82.6%)	.979	
	의사결정	.930			
	책임인지	.915			
	보고체계	.914			
	교육훈련	.910			
	평가방법	.910			
	시간활용	.906			
	우선순위	.905			
	역할지표	.904			
	업무만족	.901			
역할인지	.866				
업무	근무	육체적 편안함	.900	3.674	.810

만족도	여건	심리적 편안함	.836	40.818%	
		임금수준	.809		
		근무환경	.778		
	적성 및 장래성	승진전망	.686	2.472 (27.461%)	
		업무중요도	.874		
		장래발전	.847		
업무수행도		외부인식	.805	3.998 (79.962%)	.935
		업무흥미도	.768		
		친절도	.935		
		신속처리	.915		
		고객요구 공감	.884		
		응대기쁨	.870		
		고객행복 만족	.864		

3. 가설분석

3.1 가설 1 검증

관광경찰과 일반경찰의 관광경찰 업무에 대한 인식 차이를 규명하기 위하여, t-test를 실시하였다. 그 결과 역할모호성 및 갈등에 대해서 일반경찰과 관광경찰의 평균 차이가 유의확률 0.1%수준 내에서 유의하게 나타났다. 평균을 살펴보면, 일반경찰이 관광경찰 역할에 대해 더욱 모호하고 역할에 대한 갈등이 있다고 응답한 것으로 나타났다.

업무만족도 중 근무여건에 대해서는 일반경찰이 관광경찰보다 관광경찰의 근무여건이 좋다고 인식하고 있었으며, 적성 및 장래성에 대해서는 오히려 관광경찰이 더 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 나타났다.

관광경찰의 업무수행도에 대해서는 일반경찰은 관광경찰에 비해 낮다고 응답해 일반경찰들이 관광경찰들의 업무수행도가 낮다고 인식하고 있는 것으로 나타났다.

표 3. 가설 1 검증

항목		평균	t값	유의확률
역할모호성 및 갈등	일반경찰	3.4214	9.787	.000
	관광경찰	1.7871		
업무만족도	근무여건	일반경찰	6.270	.000
		관광경찰		
	적성 및 장래성	일반경찰	-2.950	.004
		관광경찰		
업무수행도	일반경찰	-5.302	.000	
	관광경찰			4.3350

3.2 가설 2 검증

업무모호성 및 갈등이 업무만족도와 업무수행도에 미치는 영향을 규명하기 위하여 선형회귀분석을 실시하였다.

그 결과 업무모호성 및 갈등이 높을수록 업무만족도의 근무여건에 대해 선행연구결과와는 다르게 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 나타났다. 이는 일반경찰들이 관광경찰의 근무여건에 대해 ‘편안하고 안전한 업무’라고 인식하고 있기 때문인 것으로 판단된다. 반면 업무모호성 및 갈등이 높을수록 업무만족도의 요인 중 인식 및 장래성에 대해서는 부정적으로 나타나 이는 선행연구결과와 같은 결과가 나타났다.

업무모호성 및 갈등이 높을수록 업무수행도 역시 부정적으로 인식하는 것으로 나타나 이 역시 선행연구들의 결과와 같은 결과이다.

표 4. 가설 2 검증

독립변수	종속변수	R ²	F값	β	유의확률	
업무모호성 · 갈등	업무 만족도	근무 여건	.208	26.254	.456	.000
		적성 및 장래성	.229	29.746	-.479	.000
	업무수행도	.493	96.139	-.702	.000	

3.3 가설 3 검증

업무만족도가 업무수행도에 미치는 영향을 규명하기 위해 선형회귀분석을 실시하였다. 그 결과 업무 만족도의 근무여건을 긍정적으로 인식할수록 업무수행도에 대해서는 부정적으로 인식하는 것으로 나타났다. 이는 선행연구 결과와는 반대되는 결과로 일반경찰들이 관광경찰의 근무여건이 좋다고 인식할수록 이들의 업무수행도는 낮다고 보는 것으로 일반경찰과 관광경찰 사이의 갈등이 존재하는 것으로 볼 수 있다.

업무만족도의 적성 및 장래성에 대해서는 높게 인식할수록 업무수행도 역시 긍정적으로 나타나 선행연구결과와 같은 결과가 나타났음을 보여준다.

표 5. 가설 3 검증

종속변수	독립변수	R ²	F값	β	유의확률
업무수행도	업무 만족도	.115	12.964	-.339	.000
	적성 및 장래성	.336	50.692	.580	.000

V. 결론

본 연구는 경찰에 새롭게 생긴 직무인 관광경찰의 역할에 대한 일반경찰과 관광경찰의 역할 갈등·모호성이 업무만족 및 업무수행도에 대한 인식차이와 영향관계를 실증적으로 규명하기 위해 수행되었다. 이를 통해 향후 나타날 수 있는 경찰 조직내의 갈등을 방지하고, 업무 효율을 증대시키는 방안 제시를 통해 관광경찰제도의 발전에 기여하는 것이 본 연구의 세부 목적이다.

이를 위해 관광경찰에게 부여된 역할, 역할모호성 및 역할 갈등, 업무만족, 업무수행도에 관한 선행연구를 분석하여 3개의 가설을 도출하고, 설문지를 구성하였다.

가설의 검증을 위해 2014년 4월 1일부터 30일까지 약 1개월간 서울지방경찰청 소속 관광경찰 및 일반경찰들을 대상으로 수집된 161부의 설문지를 SPSS 18.0을 활용하여 빈도분석, 신뢰도 및 타당도 분석, 회귀분석 및 t-검정 등을 실시하였다.

그 결과 다음과 같은 결과를 얻을 수 있었다. 첫째, 관광경찰 역할에 대한 역할모호성 및 역할갈등에 대한 일반경찰과 관광경찰의 인식에는 차이가 나타났다. 특히, 일반경찰이 관광경찰에 비해 관광경찰의 역할이 모호하고 갈등이 있다고 더 크게 인식하고 있었다. 이는 새롭게 생긴 관광경찰과 기존 일반경찰 사이의 역할분담 및 책임소재가 불명확하기 때문인 것으로 보인다. 업무수행 시 두 직무 간 협동과 교류가 필요한 만큼 이는 큰 문제로 작용할 위험이 있다.

둘째, 업무만족도의 2개 요인 중 하나인 근무여건에 대해서는 일반경찰이 관광경찰보다 관광경찰의 근무여건이 좋다고 인식하고 있었다. 이는 일반경찰들이 관광경찰의 업무가 ‘안전하고 편하다’라는 인식을 갖고 있기

때문인 것으로 보인다. 반면 관광경찰 역할에 대한 적성 및 장래성 요인에 대해서는 오히려 관광경찰이 더 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 나타났다. 즉 일반경찰들은 관광경찰의 업무가 편하고 안전하지만, 승진 등 미래를 위해서는 좋은 직무는 아니라고 인식하고 있다는 것을 보여준다. 이는 향후 일반경찰에서 관광경찰로 업무를 변경하려는 지원자의 부족 또는 관광경찰에서 일반경찰로 업무를 변경하려는 지원자의 폭발적 증가 등으로 이어질 수 있는 위험이 있다.

셋째, 관광경찰의 업무수행도에 대해서 일반경찰은 관광경찰에 비해 낮다고 응답했다. 이는 일반경찰들이 관광경찰들의 업무수행도가 낮다고 인식하고 있는 것이다.

이와 같은 결과를 통해 다음과 같은 실무적 시사점을 얻을 수 있다.

아직까지는 관광경찰의 역할 및 업무수행에 대한 일반경찰들의 이해도 낮은 것이 사실이나, 향후 관광경찰 제도는 외국인 관광객을 대상으로 하는 불법행위 단속 및 외국인 관광객의 관광불편사항 처리 등 소위 '윈스톱' 관광치안서비스 제공하는 등 다양한 문제를 해결하는데 도움을 주고 관광 진흥에도 상당한 기여를 할 것으로 예상된다. 향후 관광경찰 제도가 전국 각 지방경찰청별로 확대될 것이 예상되므로 각 지방경찰청 관광경찰의 역할 및 업무만족도 등에 대한 추가연구를 한 후, 외국관광경찰의 사례와 우리나라의 관광경찰을 비교 고찰할 예정이다.

참 고 문 헌

- [1] 김기용, “관광지 안전과 관광경찰의 역할”, 한국관광정책, 제53호, 2013.
- [2] 경찰청, “대한민국 관광진흥 위해 관광경찰대 발대한다”, 정책브리핑(2013. 7. 17), 2013.
- [3] 경찰청, “관광한국 지킴이 관광경찰 부산·인천에서 출범한다”, 정책브리핑(2014. 7. 4), 2013.
- [4] 정효수, 문형구, 최병권, “분배공정성, 승진기회인식, 역할갈등이 공군조종사의 이직의도에 미치는 영향: 인지된 동료구직행동 및 직무몰입의 조절효과”, 대한경영학회지, 제24권, 제5호, pp.2775-2809, 2011.
- [5] 정지웅, 임상봉, “농촌지도자의 역할갈등 및 역할모호성과 직무만족도의 관계”, 한국농업교육학회, 제17권, 제1호, pp.55-70, 1988.
- [6] 조영신, 최종률, 양정미, “A항공사 케이터링 종사원의 역할갈등과 역할모호성이 조직몰입과 경력개발태도에 미치는 영향에 관한 연구”, 관광학연구, 제36권, 제8호, pp.207-229, 2012.
- [7] G. A. Churchill, N. M. Ford, and O. C. Walker, “Organizational Climate and Job Satisfaction in the Scaleforce,” *Journal of Marketing Research*, Vol.13, pp.323-332, 1974.
- [8] 전재균, 김천서, “역할갈등·역할모호성이 직무성과 및 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 관광연구, 제17권, 제1호, pp.55-70, 2002.
- [9] 김성환, “경찰공무원의 역할 모호성과 갈등이 직무소진에 미치는 영향”, 한국경찰학회보, 제16권, 제2호, pp.3-22, 2014.
- [10] J. R. Rizzo, R. J. House, and S. I. Lirtzman, “Role conflict and ambiguity in complex organization,” *Administrative Science Quarterly*, Vol.15, No.2, pp.150-163, 1970.
- [11] S. P. Brown and R. A. Perterson, “Antecedent and consequences of salesperson job satisfaction: Meta analysis and assessment of causal effects,” *Journal of Marketing Research*, Feb. 30, pp.63-77, 1993.
- [12] R. W. Beauty and C. E. Schmier, *Personnel Administration: An Experimental Skill-Building Approach*, 2nd ed., Addison-Wesley Publishing Co, 1981.
- [13] 박영진, “민간경비원의 역할모호성이 직무능력 및 직장만족에 미치는 영향”, 한국사회안전학회지, 제7권, 제2호, pp.27-44, 2011.
- [14] 김영돈, *교육공무원의 역할갈등과 직무만족의 관계에 관한 연구*, 충북대학교 대학원, 박사학위논문, 1993.

- [15] 정상완, 한진환, “역할갈등과 직무만족에 관한 연구”, 한국콘텐츠학회논문지, 제6권, 제6호, pp.127-134, 2006.

저 자 소 개

김 상 윤(Sang-Woon Kim)

정회원



- 2012년 2월 : 동국대학교 경찰행정학과(경찰학박사)
- 현재 : 대구가톨릭대 경찰행정학과 교수

<관심분야> : 경찰징계, 조직

조 승 아(Seung-A Cho)

정회원



- 2012년 2월 : 한양대학교 관광학과(관광학박사)
- 현재 : 대구가톨릭대 국제의료경영학과 교수

<관심분야> : 관광정책 및 개발, 의료관광