

경호비서에게 요구되는 자질

박 옥 철(경동대학교 경호학과 교수)

A Study on the Qualities of the Security and Secretary

Park, Ok-cheol

Abstract

In the political and economic circles of our society, the security and secretary is always accompanying the society leaders, like shadows. The job of the security and secretary is a very difficult one that requires comprehensive and extensive capability and talent. From results of the prior studies, qualities of the security and secretary are divided into three groups. i.e. personal qualities, mental qualities and physical qualities. Each quality can be summarized as follows. Firstly, personal qualities mean honesty, responsibility, initiative, work ethic, sense of duty, modest attitude, kindness and loyalty. Secondly, mental qualities represent agility & composure, judgement, adaptability, memory, prediction, accuracy & reliability, observation and secret. Finally, physical qualities such as health, cleanliness, decent appearance, good feeling voice, physical strength and Martial arts for Protection. The security and secretary equipped with the above three requisites can be said to be the most ideal the security and secretary whom this age want and need.

[Keywords : security and secretary, qualities, personal qualities, mental qualities, physical qualities]

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

오늘날 우리 사회는 지속적인 산업화로 인하여 직업이 전문화되고 세분화되고 있다. 특히 첨단과학기술, 고소득, 정보화시대에 있어서 경호분야도 더욱더 높은 수준의 전문 지식과 기술을 요구하고 있다. 과거 경호업무와 비서업무가 별개의 영역으로 존재했으나 각종 사회범죄의 급증으로 인해 경호원이 간단한 비서업무를 수행하게 됨으로서 경호원에게 비서가 수행하는 업무능력의 필요성이 대두되었다. 이러한 필요로 인하여 각 대학의 경호학과에서 비서업무를 수행할 수 있는 경호요원을 배출하게 되었고 초기에는 주로 안전관리자의 역할을 수행했다.

그러나 차츰 경호비서는 상사로부터 업무 능력과 역량의 우수성을 인정받아 안전관리자의 역할은 물론 건강관리자, 사무 관리자, 정보관리자 등의 다양한 역할을 담당하며 상사의 업

무가 종료되는 시간까지 언제, 어디서나 상사가 최상의 능력을 발휘할 수 있도록 유지하며 본연의 업무에 충실할 수 있도록 보좌하게 되었다.

사회적 요구에 걸맞은 경호비서를 배출하기 위해 각 대학에서는 경호학과, 경호비서학과, 경호의전학과 등을 신설하고 전문 경호비서를 양성하고 있으나 경호비서에 대한 인식은 부족한 상태이다. 그러므로 경호비서에 대한 필요성과 인식을 높이기 위해 경호비서 업무의 체계성과 직업의 정체성 확립을 위해 경호비서에 관한 연구가 점차적으로 이루어지고 있다. 경호비서에 관한 연구는 권수미(2002)의 '경호원의 비서기능 향상 방안', 박지윤(2002)의 '수행비서의 업무수행 방법에 관한 고찰' 김두현(2004)의 '사회 환경에 따른 수행비서의 역량향상 방안', 김정숙(2006)의 '경호비서의 역할에 관한 기초연구', 박옥철(2007)의 '전문경호비서의 직업윤리에 관한 연구', 박옥철(2008)의 '경호비서에게 요구되는 업무능력 분석', 김선아(2009)의 '경호비서의 직업사회화 과정분석' 등이다. 이와 같이 경호비서에 관한 연구는 꾸준히 이루어지고 있으며 앞으로도 경호비서를 연구하는 기초를 다지며 학문적 가치로 정립되는데 큰 도움이 될 것이다.

현재까지 이루어진 경호비서에 대한 연구를 분석하면 경호비서 업무를 수행하는 데는 선천적이든 후천적이든 기본적인 적성과 자질이 필요하며, 그러한 능력은 곧바로 직무상의 능력으로 연결된다. 그러므로 경호비서의 자질은 선천적인 성격, 후천적인 경험, 교육, 환경 등에 영향을 받는다.

경호비서는 적성뿐만 아니라 성실, 정직, 이타심, 인내 등과 같은 자질이 꼭 필요하다. 그러나 선천적인 자질은 부족할지라도 자신의 끊임없는 노력과 교육, 경험을 통하여 경호비서로서의 자질을 길러나갈 수 있다. 중요한 것은 자신에 대해 긍정적인 가치관과 자신감을 가지고 노력하는 것이다. 이렇게 형성된 개인적인 성향은 사회에서의 역할 또는 행동 양식으로 표출된다. 특히 기업 총수 등 주요 인사의 측근에서 업무를 수행하는 경호비서는 반드시 갖추어야 할 전문적 지식이나 기술은 다양하다. 그러므로 경호비서의 전문성을 살려 효과적인 보좌를 하기 위해서는 다양한 능력이 요구된다.

2. 연구문제

첫째, 경호원의 자질과 비서의 자질을 고찰한다.

둘째, 경호비서의 요구되는 자질을 도출한다.

II. 이론적 배경

1. 경호원의 자질

경호학의 연구에서는 경호원의 자질에 대한 연구가 미흡하다. 또한 경호학이 학문적으로 자리매김하기 위해서는 경호원을 심층적으로 연구하고 사회적으로 필요한 전문직임을 인식시키기 위해 대학과 협회 등에서 사회적 요구에 부응할 수 있는 전문 인력을 끊임없이 배출해야 한다. 경호원의 자질에 대한 연구는 다음과 같다.

이영석(2002)의 '경호무도 교육의 개선방안에 관한 연구'에서는 경호원의 기본적 자질은 경호행위를 통해 갖추어야 할 처방 능력으로서 지적인 능력, 경호무도의 능숙도, 기계장비의 사용능력이라고 했으며 또한, 경호원들의 기본처방과 기본적인 자질에 대해 다음과 같이 말했다. 첫째, 경호원의 인간성 및 인격이 가장 중요하다. 즉 경호대상자의 경제적 신뢰감을 줄 수 있는 경호원 자신의 생활태도, 습관, 올바른 가치관이 정립되어야 한다. 둘째, 경호대상자의 원활한 활동을 안전하도록 하되 경호대상자의 안전을 위해 지나치게 위압적이거나 외형적으로 눈에 확실한 인상을 주어서는 안 된다. 즉 신체적 외형(체격), 무도능력을 과시하는 행동으로 상대방에게 혐오감을 주어서는 안 되므로 경호원은 겸손한 자세가 필요하다. 셋째, 피경호원의 안전을 최우선으로 하고 자기 자신보다는 피경호원의 방어가 최우선으로 되어야 하는 경호무도를 습득하도록 훈련을 해야 한다. 넷째, 경호대상자가 심리적 안정을 느낄 수 있도록 최근접에서 움직이며 항상 경호대상자 주위에 모든 사람들의 행동에 대해서 세심하게 관찰하고 우발상황 시에 발생하는 테러나 폭력에 대해서도 항상 준비하고 대처, 방호, 이동로, 경호 대형 등 여러 가지 환경적 변화요인에 대해서 개발하고 훈련해야 한다. 다섯째, 항상 경호원은 우발상황 시에 일어날 수 있는 경호상황에 대해서 경호수행 전·중·후 자기평가와 상대평가를 기준으로 하여 문제점에 대해서 수정보완 할 수 있도록 평가해야 한다고 하였다.

박지윤(2002)은 '수행비서의 업무수행방법에 관한 고찰'에서 수행비서는 포괄적이며 광범위한 능력과 자질을 필요로 하는 어려운 직업이라고 했으며 복잡해지고 전문화되어가는 국제화 시대에서는 외국어 구사능력, 기업 경영일반에 관한 기초지식 및 자기가 속한 조직의 업무분야에 관한 지식뿐만 아니라 정보화시대에 경쟁에서 앞서기 위해서는 정보수집 및 분석처리능력과 조직 내외에서의 의사소통능력, VIP의 안전을 도모하기 위한 강인한 체력과 정신력 그리고 무도능력을 갖추어야 한다고 했다. 또한 이러한 기본적인 지식 및 기술을 바탕으로 창의력과 판단력을 발휘함으로써 항상 조직과 VIP의 업무효율을 증진시키기 위하여 끊임없이 노력하는 자세로 업무에 임하여 한다고 하였다. 그리고 이러한 내용을 바탕으로 수행비서의 자질에 대해 성격적 자질, 보안 유지를 위한 자질, 체력면의 자질로 나누어 구체적으로 서술했다. 성격적 자질에는 적응력, 분별력, 정확성, 침착성, 책임감, 주의력과 관찰력이 포함되며 보안 유지를 위한 자질은 매사에 침착하고 사소한 것도 기록, 체크하는 꼼꼼함과 말수가 적어야 한다고 했다. 그리고 체력적인 자질은 상황을 빨리 판단하고 처리할 수 있는 민첩성과 순발력, 지구력 등이 포함된다.

김태민(2003)의 '민간경비 업무 수행 절차 및 방법에 관한 연구'에서는 첫째, 경비 업무를

책임 있게 수행하기 위해서는 경비원들은 높은 수준의 자질과 사명감이 있어야 하고 경비 업무를 수행함에 있어 육체적으로도 상당히 힘든 노력을 감수해야 하기 때문에 좋은 신체적 조건을 갖고 있어야 한다. 이와 더불어 적절한 시력과 청력 그리고 비상사태 대응능력 등이 있어야 한다. 또한 안정된 성격을 소요함으로써 정확한 판단을 할 수 있다고 한다. 둘째, 빈번하게 시설내의 기밀 물건이나 자료를 취급할 수 있으므로 모든 지원자들은 매우 신중하게 조사해야 한다. 따라서 지원 단계에서부터 가능하다면 필기시험, 신체검사, 적성검사, 면접, 그리고 기타 검사 등을 토대로 지원자에 대한 철저한 조사를 실시해야 한다. 즉 경호원의 자질은 높은 수준의 육체적 능력, 사명감, 정서적 안정감이 요구되며 선발과정에서 신중히 조사해야 한다는 것이다.

김상진(2003)의 '경호조직 구성원 간 신뢰구축 방안'에서는 경호원과 경호팀장의 신뢰구축에 있어서 경호조직에서 요구되는 경호팀장의 자질에 대해 연구했다. 즉, 훌륭한 경호 팀장은 경호조직 내 리더로서 역할은 조직의 유연성과 우발상황에 대비하여 필수적으로 갖추어야 할 자질이라고 말하고 있다. 그리하여 경호 팀장에게 요구되는 자질은 명확한 비전(Vision) 제시, 경호상황에 적합한 치밀한 분석(Intelligence), 부하직원에 대한 배려(Consideration)와 존중(Respect), 정확한 직관력(Outlook), 강한 자신감(Confidence) 등으로 분석되었다.

정성숙(2005)의 '경호무도 수련이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향'에서는 경호원의 업무 수행에 있어서 실제 상황이 전개되었을 때 경호원이 사용하는 즉 가해자를 제압하는 힘(무력)을 5단계로 설명했다. 1단계는 존재(presence)이다. 유사시 현장에 '존재'한 경호원은 무기를 갖지 않은 비무장 된 존재이지만 경호원 신분 그 자체로서 상황을 통제할 수 있는 수준이라는 것이다. 공경호의 경우 공경호원의 자세는 언제나 정정당당해야 하며 늘 안전을 살피면서 봉사자로서 상황에 따라 위엄 있는 존재로써 상황을 안정되게 해야 할 책임이 있는 긍지를 가져야 하고 아울러 책임을 수반한다는 것이다. 2단계는 언어 표현력(verbalization)이다. 경호원으로서 어떤 말(언어 표현력, 말재주, 몸짓 등)을 사용하는 것이 중요하다는 것이다. 현장에서 경호원의 육체적 출현과 더불어 적절한 말로서(몸짓으로서) 지시하는 것은 상황 통제를 확립, 획득 또는 재획득하는데 큰 효과가 있다. 이러한 비폭력적 몸짓의 수단을 사용하면, 큰 소요가 일어났을 때도 원만히 해결할 수 있는 장점이 있다. 3단계는 맨손기술(open-hand techniques)이다. 경호원은 맨손으로 하는 호신술의 반복과 연습을 통하여 익히고 정당하게 사용할 시에는 주저 없이 서툴지 않게 발휘해야 한다. 4단계는 충격 무기(impact weapons)이다. 경호원이 무기를 소지한 무장상태로서 상황을 통제하려는 단계이다. 즉 충격 무기는 '야경 봉(night-stick)'이라 불리는 '곤봉(baton)'이다. 경호원은 소지하고 다니는 어떠한 충격무기에 대해 충분한 지식을 습득해야 한다. 5단계는 소형화기(firearms)이다. 경호원이 무기를 소지한 최고수준으로 무장한 상태로써 상황을 통제하려는 단계이다. 무기의 휴대는 법이 정하고 있는 만큼 우선적으로 안전에 유의하는 것이 필요하며 충분히 훈련받은 다음 정당해야 한다고 하였다.

김진(2005)의 '한국 민간경호 산업의 제도적 발전 방안에 관한 연구'에서는 경호 임무를 수행하는 경호원은 생의 가장 귀한 목숨을 담보로 임무를 수행하는 자들이며, 언제 어디서든지 목숨을 버릴 수 있는 숭고함과 투철한 직업의식을 가지고 있어야 하며 사설 경호에 있

어서 경호 대상자(의뢰인)는 다양한 배경을 가진 사람들이 함께 사회생활을 하기 때문에 예의범절과 튼튼한 체력 그리고 올바른 마음가짐으로 경호 임무를 수행해야 함을 강조하고 있다.

이와 같이 경호학 분야의 연구에서는 상사가 본연의 업무를 충실히 할 수 있도록 보좌하는 역할을 수행하는 경호원에게 필요한 자질에 대해 논의를 해왔다. 이러한 선행 연구를 요약하면 다음 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 경호원의 자질에 관한 선행연구

연구자	경호원의 자질
이영석 (2002)	인간성 및 인격, 겸손한 자세, 경호무도, 심리적 안정을 주는 자세 (세심한 관찰), 경호 전·중·후의 자기평가
박지윤 (2003)	성격 : 적응력, 분별력, 정확성, 침착성, 책임감, 주의력과 관찰력 보안 유지 : 기록하는 자세와 꼼꼼함, 말수가 적음 체력 : 민첩성, 순발력, 지구력
김태민 (2003)	높은 수준의 육체적 능력, 사명감, 정서적 안정감 선발과정 신중성
김상진 (2003)	유연성과 우발상황 대비 비전, 분석력, 부하직원에 대한 배려와 존중, 직관력, 자신감
정성숙 (2005)	1단계 : 존재(presence) 2단계 : 언어 표현력(verbalization) 3단계 : 맨손기술(open-hand techniques) - 호신술 4단계 : 충격 무기(impact weapons) 5단계 : 소형화기(firearms)
김진 (2005)	희생정신 긴장자세, 의전정신, 보호관찰, 충효, 정의, 명예, 희생, 예의, 경호 시 보고들은 것을 절대 누설하지 않음

2. 비서의 자질

비서학 분야의 연구에서는 상사가 본연의 업무에 전념할 수 있도록 보좌하는 역할을 수행하는 비서에게 필요한 자질에 대해 많은 논의를 해왔는데, 이러한 선행연구들의 결과를 요약하면 <표 2-2>와 같다.

<표 2-2> 비서의 자질에 관한 선행연구

연구자	비서의 자질
유연숙 · 최애경 (1981)	<ul style="list-style-type: none"> 적응력, 분별력, 정확성, 기민함, 예견성, 침착성, 주의/관찰력, 능동적인 태도, 친절함
홍숙자 (1994)	<ul style="list-style-type: none"> 퍼스널리티(적응력, 신중성, 예견성, 기획성, 책임성, 정확성, 창의성) 기능적 자질(커뮤니케이션과 인간관계능력, 정보의 수집 및 관리능력, 업무처리 지식)
홍순이 (1996)	<ul style="list-style-type: none"> 정확성, 친절함, 기밀준수, 능동적 태도/솔선수범, 적응력, 융통성, 침착성, 인내력, 주의력/관찰력, 기민성, 사회성, 분별력, 집중력, 예견성/선경지명
김익중, 나관식 (1997)	<ul style="list-style-type: none"> 사무관리능력, 정보관리능력, 외국어 능력, 정확성, 대응성, 융통성, 의사소통, 정중성, 사회성, 책임성, 신용성, 이해력
조계숙, 최애경 (1997)	<ul style="list-style-type: none"> 민첩성과 침착성, 판단력, 적응력, 기억력, 예견성, 친절함과 기밀성, 적극성, 책임감, 정확성과 신뢰성, 충성심과 정직성
이민경 (1998)	<ul style="list-style-type: none"> 유형성(단정한 옷차림/용모, 정리정돈, 비서학 전공과목 수강 여부, 문장력과 깨끗한 필체), 신뢰성(약속시간 준수, 업무기록 유지, 기밀유지, 책임감, 침착성), 이해성(상사의 필요 배려, 출퇴근 시간조절, 상사의 경영이념 이해, 의사소통의 통로 역할, 원만한 인간관계), 예절(명랑하고 친절, 예의바르고 공손) 및 자질(자발성, 기억력, 풍부한 상식, 판단력, 융통성과 기지)
황혜경 (2000)	<ul style="list-style-type: none"> 책임성, 판단력, 신속성, 임기응변, 성실성, 기억력, 신뢰성, 외모, 예의, 충성심, 사회성, 의사결정능력, 정확성, 적응력, 헌신, 창의력, 신중함, 협조성, 비밀유지
김정아 · 최애경 (2003)	<ul style="list-style-type: none"> 기술적 능력 : 인터넷 검색 및 활용능력, 정보관리능력, 컴퓨터 소프트웨어 활용, 데이터베이스관리, 문서작성 및 편집, 외국어 인성적 자질 : 정확성, 책임감, 신속성, 신중함, 적응력, 협조와 협력, 용모 및 예의, 기밀사항에 대한 보안유지, 자기계발능력
장미선 (2003)	<ul style="list-style-type: none"> 신앙심, 근면과 성실성, 사무기술능력, 사교성, 의사결정능력, 외국어 실력, 외모
이재삼 (2003)	<ul style="list-style-type: none"> 정확성, 예측성과 기민성, 기억력, 적극성과 책임감, 충성심과 정직성, 신뢰성과 친절함, 기밀유지, 적응력

III. 경호비서의 자질

1. 인격적 자질

인격적 자질은 개인의 성품, 성향, 태도, 가치관과 관련 된 자질이다. 본 연구에서 경호비서에게 요구되는 인격적인 자질로는 정직성, 책임감, 적극성, 직업의식, 사명감, 겸손한 자세, 친절함, 충성심을 들 수 있다.

1) 정직성(honesty)

정직은 경호비서뿐만 아니라 모든 인간에게 기본적으로 요구되는 규범이다. 그럼에도 불구하고 강조되는 것은 그만큼 실천하기 어렵기 때문이다. 회사의 규칙과 정책을 준수하며 불의한 행동을 하지 않으며, 정당하게 일을 하고 보상으로 급여를 받는 투철한 직업 정신이 필요하다.

2) 책임감(responsibility)

경호비서에게 가장 중요하면서 기초가 되는 것은 직무 수행상의 책임감이다. 양심적으로 업무를 수행하고 결정되어 있는 것을 자발적으로 지키며 업무를 수행하는 것이 책임감 있는 업무자세이다. 아무리 많은 지식과 뛰어난 기술을 습득했다 하더라도 책임감이 없다면 경호비서는 업무를 완벽하게 수행할 수 없다. 상사의 지시 사항은 반드시 책임을 지고 수행해야 한다. 그러나 경호비서의 업무가 과중할 때는 다른 직장 동료에게 도움을 요청하거나 외부의 지원을 받는 것이 좋다. 그리고 상사의 업무 지시사항을 수행할 수 없는 불가능한 상황이 발생한다면 빠른 시간 내에 정확한 근거자료를 토대로 짧고 명료하게 상사에게 보고하고 상황을 극복할 수 있도록 대처해야 한다. 경호비서의 책임감 있는 업무는 상사의 업무 성과에 직·간접적으로 분명히 영향을 미친다.

3) 적극성(initiative)

상사는 대체적으로 경호비서를 신뢰하며 특정한 업무 지시를 하지 않아도 경호비서가 모든 일을 빈틈없이 처리해 줄 것으로 기대하고 있다. 그러므로 경호비서는 스스로 업무에 적극적으로 임해야 한다. 적극적인 업무 자세는 경호비서에게 필요한 태도이지만 상사의 업무에 피해를 주는 것은 오히려 역효과를 줄 수 있다. 그러므로 경호비서 본래의 업무에 충실할 수 있는 적극적이면서도 겸손하고 자중할 줄 아는 자신의 위치에서 항상 반성하는 자세가 필요하다.

4) 직업의식(work ethic)

직업의식은 본인이 소속되어 있는 분야나 직업에 대한 자긍심과 자부심을 가지고 근무에 임하는 직업에 대한 소명의식과 윤리의식을 말한다. 직업의식이 결여되거나 회박한 사람은 본인이 속해 있는 직장이나 본인의 직업에 만족하지 못한다.

경호비서는 자기가 종사하는 분야에 대한 자부심과 자긍심, 그리고 충성심을 가지고 근무에 임하는 전문직업인으로서의 의식이 요구된다. 무엇보다 자신의 일이 천직이고 최상의 직업이라는 생각을 우선적으로 가져야 한다. 경호비서 스스로 자신의 직업에 대한 소명감을 갖고 다방면에 걸쳐 노력하고 자기개발과 자기발전을 위해 노력하는 자세가 필요하다.

5) 사명감(sense of duty)

경호비서는 자신의 업무에 사명감을 갖고 임하며 충성을 다하여 정직하게 업무를 처리한다면 상사에게 신뢰를 받을 수 있다. 상사를 존경하고 경호비서의 업무에 최선을 다하는 모습에서 상사는 안심하고 업무에 임하게 될 것이다.

6) 겸손한 태도(modest attitude)

경호비서는 상사의 업무를 원활히 할 수 있도록 안전을 유지해야 한다. 그러나 지나치게 위협적이거나 다른 사람의 시선을 사로잡는 행동을 해서는 안 된다. 그러므로 경호비서는 스스로 몸과 마음을 낮추는 겸손한 자세를 취하여 자신보다 상사를 돋보이게 해야 한다.

7) 친절함(kindness)

경호비서는 조직 속에서 누구보다 원활한 인간관계를 형성해야 한다. 전화를 받을 때, 손님을 응대할 때, 동료들에게 항상 친절히 대함으로써 밝은 분위기를 만들어야 한다. 그러나 경호비서의 업무는 상사의 업무를 보좌하는 것 이상으로 상사의 대리자의 역할을 담당하기도 한다. 그러므로 경호비서의 말 한마디는 다른 직장 동료뿐만 아니라 외부인에게 예상하지 못한 결과를 초래하고 때로는 상사에게 부정적인 영향을 미치는 경우도 있으므로 친절함을 유지할 때는 언제나 상사에게 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 범위를 벗어나서는 안된다.

8) 충성심(loyalty)

충성심은 상사에게 무조건 복종하는 것이 아니라 자신의 역할을 최선을 다해 열심히 하는 것이다. 또한 업무처리 시에 상사의 지위와 입장을 고려하여 상사의 편에 서서 자신을 앞세우기보다 상사가 돋보이도록 하는 것이다. 상사에 대한 충성심뿐만 아니라 회사에 대해 애사심과 조직에 대한 관심도 충성심에 포함된다. 자신의 상사인 기업의 총수가 추구하고자 하는 기업의 최종 목표를 이해하고 또한 기업 상품 등에 대한 지식을 넓히고 회사에 대한

공지를 가지는 적극적인 자세가 필요하다.

2. 정신적 자질

본 연구에서 경호비서에게 요구되는 정신적 자질은 민첩성과 침착성, 판단력, 적응력, 기억력, 예견성, 정확성과 신뢰성, 관찰력, 기밀성 등을 들 수 있다.

1) 민첩성과 침착성(agility & composure)

경호비서는 상사의 측근에서 회사 내외부와의 의사소통의 전달자로서 필요에 따라 즉시 정보를 제공하거나 신속하게 사무 처리를 해야 한다. 또한 민첩하면서 냉정하고 침착하게 업무를 정확하게 처리하는 것이 우수한 경호비서의 자질이다. 또한 어떠한 상황에서도 당황하지 않고 신속하고 정확하게 업무를 처리하는 침착성이 필요하다. 그러나 많은 처리들은 침착성을 잃기 쉽다. 그러므로 평소 훈련을 통해 경호비서는 항상 냉정하게 상황에 대처할 수 있도록 정신수양에 힘써야 한다.

2) 판단력(judgement)

경호비서는 상황과 정보를 신속하게 분석한 후 정확한 판단을 내려야 한다. 손님이 예약 없이 갑자기 찾아와 면회를 원할 경우, 상사가 부재 시 손님이 찾아왔을 경우 등 상사의 신용과 신뢰를 잃지 않도록 경호비서는 신속하게 상사와 그 외 관계자에게 연락하여 대처할 수 있는 상황 판단력이 요구된다.

3) 적응력(adaptability)

경호비서는 어떠한 변화에도 신속하고 능동적으로 대처할 필요가 있다. 특히 회사 내 조직의 재편성, 새로운 컴퓨터 시스템의 설치, 인사이동 등 변화들이 계속된다. 이렇듯 변화하는 상황과 새로운 경향을 개방적이고 수용적인 마음자세를 가지고 훈련과 재교육 프로그램을 통해 적극적으로 받아들여야 한다. 이러한 변화를 자기 발전과 도약의 기회로 삼아 현명하게 대처하는 능력이 경호비서에게 필요하다.

4) 기억력(memory)

경호비서는 방문객의 이름과 얼굴, 약속 사항, 서류의 내용, 해당 서류를 누가 보관하고 어디에 보관했었는지를 기억해 두어야 한다. 뿐만 아니라 상사가 외출 시 목적지까지 이동로에서 발생할 수 있는 위험 상황 등을 미리 점검하고 기억해 두어 예방함으로써 상사의 안전을 최우선으로 하여 상사의 업무에 적극적으로 협조해야 해야 한다.

5) 예견성(prediction)

경호비서는 사무비서의 역할 뿐만 아니라 경호원의 역할을 수행해야 하는 등 다양한 역할을 하는 복잡한 특성을 지니고 있다. 일상적인 업무는 신속하고 정확하게 처리하여 항상 다음의 업무를 준비하는 자세를 가져야 한다. 뿐만 아니라 모든 업무는 사전에 예측하고 대처할 때 상황 변화에 쉽게 적응할 수 있다. 경호비서는 업무를 예측하고 필요한 사전 준비와 안전조치를 취함으로써 상사의 지시에 즉각적으로 대처해야 한다.

6) 정확성과 신뢰성(accuracy & reliability)

부정확한 업무 처리는 상사의 업무뿐만 아니라 회사의 이미지와 회사의 신용에까지 영향을 끼친다. 그러므로 경호비서는 업무를 신속하고 정확히 처리하는 능력이 요구된다.

또한 상사가 경호비서를 믿고 일을 맡기기 위해서는 신뢰할 수 있어야 한다. 상사와 경호비서의 신뢰는 일정 기간의 직무관계를 통해 형성된다. 그러므로 경호비서는 상사에게 신뢰 받을 수 있는 행동과 정확한 업무 처리를 통해 신뢰를 쌓아 나갈 수 있다. 또한 모든 업무는 정확하고 완벽하게 처리해야 한다. 그러나 아무리 완벽하게 일을 처리한다고 해도 실수를 할 수 있으므로 아무리 사소한 것이라도 평소 모든 일에 확실한 것도 재확인하는 습관을 통해 실수를 최소화함으로써 상사로부터 신뢰를 얻을 수 있다.

7) 관찰력(observation)

경호비서는 상사의 집, 회사, 이동 중인 차 안 등 상사의 업무상뿐만 아니라 일상생활에서도 상사에게 발생하는 어떠한 상황을 주의 깊게 관찰하여 상사의 업무를 보좌하는 역할을 충실히 수행해야 한다. 이러한 관찰력은 직·간접적으로 발생할 수 있는 위험으로부터 상사를 보호할 수 있으며 상사의 본연의 업무를 충실히 할 수 있도록 도울 수 있다.

8) 기밀성(secret)

경호비서는 상사의 업무를 보좌하기 때문에 기업의 정보를 다른 사람들보다 빨리 알게 되는 기회가 많으므로 친절하면서도 과묵함이 필요하다. 그러므로 경호비서는 스스로 판단해서 기밀이 누설되지 않도록 만전을 기하고 필요 이상의 말을 하지 않아야 한다.

3. 신체적 자질

경호비서의 전문성에 못지않게 업무를 수행하는데 있어 여러 가지 신체적 자질이 요구된다. 본 연구에서는 건강, 청결, 단정한 몸가짐, 호감 가는 음성, 체력, 경호무도 등을 들 수 있다.

1) 건강(health)

경호비서의 업무는 상사와의 관계나 업무 특성상 출·퇴근이 일정하지 않은 경우가 많다. 또한 일반사원과 달리 휴가를 자유롭게 선택할 수도 없다. 그러므로 이와 같은 특수한 업무를 차질 없이 수행하기 위해서는 무엇보다도 심신(心身)이 모두 건강해야 한다. 건강한 신체에 건전한 정신이 깃든다는 말을 명심해야 한다.

2) 청결(cleanliness)

경호비서는 본인은 물론이고 주위환경도 청결하게 유지해야 한다. 사람을 응대할 경우 주변을 정돈하고 청결하게 유지하는 것에 각별히 신경 써야 하며 자신의 몸매 또한 청결해야 한다. 비서실을 통해 상사의 집무실로 이어지는 주변 환경이 항상 청결하고 잘 정리되어 있으면 상사는 쾌적한 환경에서 근무함으로써 업무의 능률이 오를 것이며 찾아오는 손님은 기분이 좋아 질 뿐만 아니라 회사에 대한 이미지와 신뢰도도 높아질 것이다.

3) 단정한 용모(decent appearance)

상사와 면담을 하기 위해 회사로 찾아오는 방문객이 첫 번째로 대면하는 사람은 경호비서이다. 그러므로 경호비서에 대한 첫인상이 곧 회사에 대한 첫인상을 결정하게 된다. 또한 회사의 직원 누구라도 어느 곳에서나 항상 자신을 지켜보고 있다는 것을 명심하고 복장과 얼굴 표정과 행동에 각별한 주의를 하며 언제나 바른 몸가짐을 유지해야 한다.

4) 호감 가는 음성(good feeling voice)

상사를 찾아오는 방문객에 대하여 경호비서가 아무리 예의 바르고 정중하게 행동한다고 하더라도 그 목소리가 거칠고, 쏘아붙이는 듯한 말투라면 상대방에게 돌이킬 수 없는 실례를 범하게 되는 것이다. 뿐만 아니라 경호비서가 갖추어야 할 품위와 신뢰도를 상실하게 되므로 경호비서는 부드럽고 상냥하고 호감 가는 음성을 발성할 수 있도록 훈련해야 한다. 그리고 자신의 잘못된 음성이나 억양을 바로잡아 가면서 상대방에게 호감을 줄 수 있는 화술을 몸에 익히도록 꾸준한 노력을 기울여야 한다.

5) 체력(physical strength)

경호비서는 행동이 민첩하고 순발력이 있으며 지구력이 필요하다. 경호비서는 최측근에서 상사를 보좌해야 하므로 상사가 걷기 힘든 상황이 발생하면 부축하거나 업어야 하므로 상사를 안전하게 모실 수 있는 강인한 체력을 갖고 있어야 한다.

6) 경호무도(Martial arts for Protection)

상사의 안전을 지키기 위해서 경호비서에게 경호무도는 필수적이다. 경호무도는 상사에게 발생될 수 있는 직접적인 위해를 1차적으로 제압한 후 2차적으로 발생될 수 있는 위해로부터 상사를 보호할 수 있는 시간을 확보할 수 있다.

IV. 결론 및 제언

현재까지 경호비서의 직무 특성, 능력, 개인적 특성에 대한 상세한 분석이 이루어지고 있지 못한 실정이다. 그러므로 경호비서에 대한 업무의 내용이나 능력, 책임, 필요한 지식, 기술 등과 같은 다양한 직무 정보를 기술하는 연구가 보다 다각적으로 이루어져야 할 것이다.

본 연구에서 경호비서의 자질은 인격적 자질, 정신적 자질, 신체적 자질로 구분했다. 인격적 자질에는 정직성, 책임감, 적극성, 직업의식, 사명감, 겸손한 자세, 친절함, 충성심을 들 수 있으며 정신적 자질은 민첩성과 침착성, 판단력, 적응력, 기억력, 예견성, 정확성과 신뢰성, 관찰력, 기밀성이 있고 신체적 자질에는 건강, 청결, 단정한 몸가짐, 호감 가는 음성, 체력, 경호무도 등을 들 수 있다.

본 연구를 바탕으로 경호비서직을 전문직으로써 증대시킬 수 있는 교육기관, 기업, 비서에게 다음과 같은 사항을 제언하고자 한다.

경호비서는 상사를 존경하고 상사와의 신뢰관계를 통해 진정한 한 인간으로 성장할 수 있으며 경호비서직이 전문직으로 성장할 수 있다. 그러므로 상사의 가장 신뢰할 수 있는 믿음직한 경호비서가 되기 위한 업무자세를 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 자신의 업무를 항상 반성하고 부족한 부분을 극복할 수 있도록 한다.

둘째, 상사의 지시에 적극적인 자세로 인하되 겸손하고 자중 할 줄 아는 자세로 임한다.

셋째, 업무를 정직하게 하고 신속하면서도 정확하게 한다.

넷째, 언제나 밝은 표정과 아울러 냉정한 판단을 할 수 있도록 한다.

다섯째, 어려운 상황에서도 감정을 조절하여 전문인의 자세로 업무에 임한다.

여섯째, 넓고 깊은 지식과 상식을 갖기 위해 항상 연구하는 자세를 갖고 외국어 및 업무 수행에 필요한 능력을 개발한다.

일곱째, 몸가짐과 복장을 단정하게 한다.

여덟째, 직장에서 좋은 인간관계를 유지한다.

이상과 같은 훈련이 생활화되고 정착될 때 우수하고 유능한 전문직으로 경호비서는 평가 받을 것이다.

[참고문헌]

1. 권수미(2002), “경호원의 비서기능 향상방안”, 용인대학교 석사학위논문.
2. 김두현, 김정현(2002), 경호의전 비서학, 서울 : 백산출판사.
3. 김상진(2003), “경호조직 구성원 간 신뢰구축 방안”, 용인대학교 대학원 석사학위논문.
4. 김선아(2009), “경호비서의 직업사회화 과정분석”, 경기대학교 대학원 박사학위논문
5. 김정숙(2006), “경호비서의 역할에 관한 기초연구”, 이화여대정보과학대학원 석사학위논문.
6. 김진(2005), “한국 민간경호 산업의 제도적 발전 방안에 관한 연구”, 중앙대학교 행정대학원, 석사학위논문.
7. 김태민(2003), “민간경비 업무 수행 절차 및 방법에 관한 연구”, 용인대학교 대학원 석사학위논문.
8. 박옥철(2007), “전문경호비서의 직업윤리에 관한 연구”, 한국재난정보학회논문집 제3권 제2호.
9. 박옥철(2008), “경호비서에게 요구되는 업무능력 분석”, 한국재난정보학회논문집 제4권 제2호.
10. 박지윤(2002), “수행비서의 업무수행 방법에 관한 고찰”, 석사학위논문, 용인대학교.
11. 이영석(2002), “경호무도 교육의 개선방안에 관한 연구”, 용인대학교 교육대학원 석사학위논문.
12. 정성숙(2005), “경호무도 수련이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향”, 용인대학교 대학원 박사학위논문.
13. 조계숙·최애경(1997), 비서실무론, 서울: 대영문화사.

논문접수일 : 2009년 9월 6일

심사의뢰일 : 2009년 9월 17일

심사완료일 : 2009년 11월 26일