



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원 저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리와 책임은 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)



2015년 2월
석사학위 논문

국가직업훈련프로그램이 훈련만족도와 훈련전이효과에 미치는 영향

- 국가인적자원개발컨소시엄훈련을 중심으로 -

조선대학교 경영대학원

경영학과

박태훈

국가직업훈련프로그램이 훈련만족도와 훈련전이효과에 미치는 영향

- 국가인적자원개발컨소시엄훈련을 중심으로 -

The Influence of National Vocational Training Program
on Training Satisfaction and Training Transfer Effects

- Focus on a Consortium Training Program -

2015년 2월

조선대학교 경영대학원

경영학과

박태훈

국가직업훈련프로그램이 훈련만족도와 훈련전이효과에 미치는 영향

- 국가인적자원개발컨소시엄훈련을 중심으로 -

지도교수 정진철

이 논문을 경영학 석사학위 신청 논문으로 제출함.

2014년 10월

조선대학교 경영대학원

경영학과

박태훈

박태훈의 석사학위 논문을 인준함

위원장 조선대학교 조교수

조 윤 형 (인)



위원 조선대학교 조교수

장 용 선 (인)



위원 조선대학교 교수

정 진 철 (인)



2014년 12월

~

조선대학교 경영대학원

목 차

표목차	iii
그림목차	iv
ABSTRACT	v
I. 서 론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구 방법 및 범위	4
II. 이론적 배경	5
1. 훈련환경	5
2. 훈련프로그램	8
3. 훈련만족도	11
4. 훈련전이효과	13
III. 연구모형 및 연구가설	15
1. 연구모형의 설계	15
2. 연구가설의 설정	16
IV. 연구방법	18
1. 변수의 조작적 정의	18
가. 훈련환경	18
나. 훈련프로그램	19
다. 훈련만족도	19
라. 훈련전이효과	20

2. 조사방법	21
가. 연구대상	21
나. 인구통계분포	21
다. 조사도구	23
라. 통계적 분석방법	24
 V. 실증 분석 결과	 25
1. 기초통계분석	25
가. 변수의 기술통계량	25
나. 요인분석	26
다. 신뢰도 분석	27
라. 상관분석	28
2. 연구가설의 검증	29
가. 주효과 가설 검증	29
나. 매개효과 가설 검증	34
 VI. 결론 및 시사점	 38
1. 연구결과 요약	38
2. 시사점 및 연구의 한계	39
 참고문헌	 42
부록	49

표 목차

[표 - 1] 훈련환경 설문항목	18
[표 - 2] 훈련프로그램 설문항목	19
[표 - 3] 훈련만족도 설문항목	20
[표 - 4] 훈련전이효과 설문항목	20
[표 - 5] 인구통계 분포	22
[표 - 6] 설문의 구성	23
[표 - 7] 자료의 분석방법	24
[표 - 8] 변수들에 대한 기술통계량	25
[표 - 9] 측정문항에 대한 요인 분석 결과	27
[표 - 10] 변수의 신뢰도 분석	28
[표 - 11] 변수들의 상관관계	29
[표 - 12] 변수의 다중공선성 진단	30
[표 - 13] 훈련환경 및 훈련프로그램이 훈련만족도에 미치는 영향	31
[표 - 14] 훈련환경 및 훈련프로그램이 훈련전이효과에 미치는 영향	32
[표 - 15] 훈련만족도가 훈련전이효과에 미치는 영향	33
[표 - 16] 훈련만족도의 매개효과 회귀분석(I)	35
[표 - 17] 훈련만족도의 매개효과 회귀분석(II)	36
[표 - 18] 연구가설의 검증 결과	37

그림 목차

<그림 1-1> 연구모형 15

ABSTRACT

The Influence of National Vocational Training Program on Training Satisfaction and Training Transfer Effects

- Focus on a Consortium Training Program -

Tae-Hun,Park

Advisor : Prof. Jinchul Jung, Ph.D.

Department of Business Adminstration

Graduate School of Business Adminstration, Chosun University

This study is about the influence of National Vocational Training Program in South Korea on training satisfaction and training transfer effects. This empirical evidence suggests the effectiveness and quality of training services, in particular of National Human Resources Development Consortium(CHAMP) program.

This study is to identify the effects of both training environment and training program on the training transfer effect through the mediator of training satisfaction. To this end, it carried the 2014 CHAMP trained 3,750 people conducted 125 training institutes telephone surveys targeting trainees, who finally answered 3,618 data was performed using the SPSS 18.0 statistical. The major findings of this study are as follows.

First, the training environment (training facilities, training equipment) and training program(trainer, educational material, training progress) showed a positive effect on training satisfaction. Furthermore, all sub-factor of training program and training environment also influences on the trainee's satisfaction that is strongly correlated with the training transfer effect.

Second, this research should emphasize the mediator role of trainee's satisfaction between the relationships between training environment, program and the training transfer effect. Therefore, this empirical evidence suggests that the well-designed training program and environment focusing on the trainee's satisfaction is an important means to improve the technical skills in the workplace. Finally, this research provides valuable insights the effectiveness and validity of the National Vocational Training Program to improve the core competence of SMEs.

Key words : training environment, training programs, training satisfaction, training transfer effects

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

21세기 끊임없이 변화하는 경영환경 속에서 기업은 생존과 지속가능한 성장을 위하여 인적자원 관리에 많은 노력을 기울이고 있다. 지식기반사회의 도래를 예언했던 Drucker(1993)는 산업사회에서 현대사회로 들어서면서 지식과 기술이 새로운 생산수단이 되며, 이러한 자원을 가진 지식노동자의 역할이 매우 중요함을 강조했다. 이처럼 중요한 인적자원의 역량강화를 위해 기업은 지속적인 투자를 하고 있는데, 기업이 실시하는 인적자원 관리의 한 형태로 많이 이용되고 있는 것이 바로 ‘교육훈련’(Education & Training)이다(김민경 · 나인강, 2012). 일본 정부는 2008년 하반기 이후 경제위기 긴급대책을 세우며, 그 중 직업 훈련 분야에서 고용보험 피보험자(기업과 근로자)에게 교육훈련 실시, 훈련기관의 시설 장비 등을 확충하며, 재직자 교육 훈련 투자에 많은 예산을 지원해 왔다(강순희, 2009). 현재 우리나라에서도 이러한 정책적 기조를 유지하고 있으며, 특히 고용노동부와 한국산업인력공단에서는 일학습병행제 사업, 지역산업맞춤형 사업 및 국가인적자원개발컨소시엄 사업 등 국가적 차원의 인적자원개발 프로그램 지원을 통해 고용안정을 제고하고, 근로자의 직무능력을 개발함으로써 중소기업의 경쟁력 및 생산성을 향상시키기 위하여 많은 노력을 기울이고 있다.

최근 고용 없는 성장에서 성장 없는 고용으로 패러다임이 전환되어 고용의 양적인 면은 개선되고 있지만 질적인 면은 취약한 실정이다. 정부는 고용률 70%를 정책 목표로 제시하고 경력단절여성 등의 취업기회를 확대하고 있고, 사회적 경제기본법을 추진하고 있어 점차 재정에 의한 사회적일자리의 확대가 예상되고 있다. 하지만 이러한 일자리 창출은 고용유연화를 가져올 수 있으나, 고용의 질을 향상시키는데 제한이 될 수 있다. 이러한 한계를 줄이기 위해서는

새로운 창조경제의 패러다임에 적합한 인력을 양성하는 것이 급선무다. 결국, 인적자원개발의 중요성이 강조되는 것이다.

인적자원개발은 다양한 관점에서 총체적으로 이루어질 수 있다. 이원덕(2007)은 일자리를 창출하고 인적자원개발을 위한 국가전략 방향으로 (1)일자리 양과 질을 선진국 수준으로 만들 수 있어야 하며, 이를 위해 유연한 노동시장과 선진적 복지체계, 적극적 인적자원개발정책이 추진되어야 하며, (2)중소기업의 육성을 통한 일자리 강화, (3)생애안정형 직업의 창출을 위한 방안으로서 학생들이 학업을 하면서 직업체험을 강화할 수 있는 방안을 강조하였고, (4)취약계층과 여성들에 대한 일자리 기회 확대, (5)인적자원을 개발하는데 대학 진학형에서 평생직업형으로의 전환을 주장했다. 결국, 이러한 인적자원개발의 핵심은 다양한 창조적 인력개발과 정부차원의 인적자원 개발 추진으로 평생 직업능력을 강화하는데 있다.

인적자원개발은 국가적 차원에서 추진되고 있으며, 그 중 컨소시엄을 통한 인적자원개발이 중추에 있다. 국가인적자원개발컨소시엄 사업(이하 ‘컨소시엄 사업’)은 초기에는 ‘중소기업직업훈련컨소시엄’ 사업이란 명칭으로 시작되었으며, 2001년 대우조선해양 등 6개 기관을 대상으로 중소기업 근로자들의 직업훈련 참여 활성화와 유관 중소기업의 경쟁력 확보를 위해 실시되었다(이영민, 2014).

컨소시엄 사업은 기업, 사업주단체, 대학이 자체적으로 보유한 우수 훈련 시설·장비 등을 활용하여, 중소기업 재직 근로자의 직무능력을 향상시키거나 중소기업 현장인력을 육성하기 위해 양성훈련의 경우 정부에서 훈련비용, 시설·장비비, 운영비 등을 지원하는 재직자 직업능력개발훈련 사업이다(김수원, 김미숙, 장화의, 김세종, 2007). 이러한 컨소시엄 사업은 2001년 7월 약 30억원의 예산으로 시범 실시되었으며, 그 이후 지속적으로 사업이 확대되어 2010년도에는 800억원의 예산으로 95개 운영기관에서 실시되었다(이찬, 정철영, 최영준, 문예원, 2012). 또한, 2011년부터 고용노동부 외 타 부처에서 이루어지던 인력 양성사업을 ‘전략분야 컨소시엄’으로 통합·특성화하면서 「국가인적자원개발 컨소시엄」으로 사업 명칭이 개정되었다(고용노동부, 2013).

컨소시엄 사업은 2014년도 현재 148개 운영기관에서 2십만명의 훈련생이 훈련을 실시하고 있으며, 예산 규모가 1,536억 원으로 전체 직업능력개발훈련 사업의 12%를 차지하고 있는 주요 국책 훈련사업이다(한국산업인력공단 통계, 2014). 이처럼 컨소시엄 사업은 양적 팽창을 거듭하여 왔으며, 중소기업의 긍정적인 반응을 얻어 오늘날까지 지속적인 사업 운영의 타당성을 획득하였다 (이찬, 정철영, 최영준, 문예원, 2012).

중소기업에 종사하는 재직자에 대한 컨소시엄 직업훈련의 궁극적인 목적은 이들이 컨소시엄 훈련을 받은 후, 그것을 통해 직무능력향상의 기회를 부여 받고, 업무수행 및 자기개발이 가능할 수 있도록 훈련의 전이효과를 발생시키기 위한 것이다. 이와 같은 관점에서 컨소시엄 훈련의 실질적 성과에 대한 평가는 재직자가 교육훈련과정을 통해 획득한 학습성과가 현업에 전이되었을 때라고 할 수 있다(이은용, 황정현, 이수범, 2011). 결국, 핵심은 학습 그 자체뿐만 아니라, 이러한 학습을 통한 현업에서의 적용가능성과 해당 기업체의 역량 강화에 있는 것이다. 또한, 이러한 역량강화는 학습의 성과가 어떻게 직장 역량에 전이될 수 있는지를 파악하게 됨으로써, 이후 학습과 인적자원개발 교육훈련을 설계할 때 중요한 결정요인이 될 수 있다.

본 연구의 목적은 국가적 차원의 컨소시엄인적자원개발 프로그램의 효과성을 검증하기 위한 것이다. 하지만, 컨소시엄 사업에 관련된 기존의 선행연구는 성과항목 및 지표를 이용한 사업의 성과분석, 훈련성과 평가지표 개발, 훈련 기관 담당자의 인식도 조사 등(이영민, 최영섭, 홍성민, 2009; 이영민, 임정연, 2014; 이찬, 정철영, 최영준, 문예원, 2012) 대부분의 연구들이 재직자가 획득한 훈련의 실질적 학습 성과를 다루기보다는 훈련 운영기관의 사업성과 분석에 초점이 맞추어져 있다.

이에 본 연구에서는 훈련기관으로부터 제공받은 훈련환경 및 훈련프로그램이 훈련생의 훈련만족도, 훈련전이효과에 미치는 영향에 대한 인과관계를 분석하고, 훈련만족도의 매개효과를 살펴봄으로써 컨소시엄사업 훈련생에 대한 훈련 전이를 활성화하는데, 유용한 시사점을 제공하고자 한다.

이러한 연구목적을 달성하기 위하여 본 연구는 다음과 같이 2가지 내용에 대해 초점을 맞추어 가설을 설정하고 이를 실증적으로 분석하고자 한다.

첫째, 컨소시엄에 참여한 훈련생이 인식한 훈련환경과 훈련프로그램, 훈련만족도와 훈련전이효과의 각각의 관계를 살펴보고, 둘째, 훈련환경, 훈련프로그램과 훈련전이효과의 각각의 관계에서 훈련만족도의 매개효과에 대해 구명하고자 한다. 따라서 본 연구 결과는 국가에서 집중적으로 정책예산을 투입하여 수행하고 있는 인적자원개발 프로그램의 타당성 분석 및 향후, 이러한 프로그램을 재설계하는 과정에서 어떠한 접근이 필요한지에 대한 판단을 할 수 있는 기준 자료가 될 수 있을 것이다.

2. 연구 방법 및 범위

본 논문에서는 연구 목적을 달성하기 위하여 2014년도 국가인적자원개발 컨소시엄 훈련에 참여한 훈련수료생을 대상으로 전화만족도 조사를 실시한 데이터를 활용하여 훈련환경과 훈련프로그램 변인이 훈련만족도와 교육훈련 전이에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

제1장은 연구의 필요성 및 목적, 연구의 범위 및 구성을 제시하고 있다.

제2장의 이론적 배경에서는 훈련환경 및 훈련프로그램, 훈련만족도, 훈련 전이효과의 개념을 설명하고, 선행변수를 통한 결과변수에 대한 기존의 연구들을 살펴보았다.

제3장은 연구모형 및 연구가설로서 이론적 논의를 토대로 한 연구모형을 제안하고 그에 따른 가설을 설정하였다.

제4장은 연구방법으로 연구모형에서 사용된 변수의 측정방법, 설문지 구성 및 분석에 사용될 통계적 분석방법에 대해 설명하였다.

제5장은 실증분석으로 변수의 요인분석 및 신뢰도 검증, 상관관계분석, 그리고 회귀분석을 통한 연구가설을 검증하였다. 특히 매개분석은 Baron & Kenny(1986)의 매개효과 분석을 통해 검증하였다.

제6장은 결론으로 연구결과에 대한 요약 및 한계점과 시사점을 언급하였다.

II. 이론적 배경

1. 훈련환경

"직업능력 개발훈련"이란 근로자에게 직업에 필요한 직무수행능력을 습득·향상시키기 위하여 실시하는 훈련을 말한다(근로자직업능력개발법). 그러나, 직업능력개발훈련은 직업교육과 직업훈련 및 직업교육훈련과 동일하거나 유사한 개념으로, 학문적으로 이들 개념에 대한 명확한 구분은 내려져 있지 않으며, 현재는 기존에 사용되어 왔던 직업교육 및 직업훈련이라는 개념이 결합되어 사용되고 있다(정선정, 2014). 그러므로 이 연구에서는 근로자직업능력 개발법에 기초하여 용어의 개념을 정의하고자 한다.

훈련환경을 정의하기에 앞서 훈련과 환경의 개념적 정의에 대해 살펴보고자 한다. 훈련(training)이란 종업원에게 현재 수행하고 있는 직무와 관련하여 구체적인 직무수행기술이나 지식을 제공하거나 실제 직무 수행상의 부족한 점을 수정 보완하는 과정을 말한다(심선희, 박선영, 김하균, 2011). 교육과 훈련에 관한 구별은 관점의 방향에 따라 개념 및 영역을 달리할 수 있으나, 목표를 명확히 하고 목표달성을 위한 환경설계 및 전체적인 교수 과정과 평가 절차 등 제반 사항들이 유사하기 때문에 거의 동일한 의미로 사용되며, 일본에서도 교육 연수라는 뜻에서 같은 의미로 사용하고 있으며(일본능률협회, 1989), Gomez(1995)도 교육과 훈련을 구분하지 않았다. 그러므로 본 연구에서 다루는 훈련은 교육과 같은 개념이며, 교육 훈련과 함께 의미를 혼용하여 사용하였다.

환경이란 인간을 둘러싼 유·무형의 외부 조건에 대한 모든 것으로, 생물을 둘러싸고 있는 외위(外圍) 가운데 생물의 생활에 영향을 미치는 모든 것을 의미한다(정용, 1996). 환경은 물리적 환경과 사회적 환경으로 구분할 수

있으며, 물리적 환경은 지리적 환경 또는 생태적 환경으로 유형적 환경이며, 사회적 환경은 심리적 환경 또는 행동적 환경으로 무형적 환경이다. 유전과 환경의 상호작용에 의하여 인간의 행동은 끊임없이 발달하므로 환경이 개인에게 미치는 교육적 영향력은 매우 크다(기진서, 정희옥, 2006). 교육훈련 환경은 인간에게 교육적으로 긍정적인 영향을 끼치는 외적 조건, 상황, 자극 등을 말하는 것으로 물리적 환경과 비 물리적 환경으로 구분되며, 물리적 환경은 토지, 건물, 각종 시설 및 기구 등 제반시설을 말하고, 비 물리적 환경은 물리적 환경을 제외한 가치관, 규범, 태도, 습관 및 생활양식을 기초로 이루어지는 문화적 생활환경을 말한다(박경태, 백종온, 2008). 그러므로 교육 환경은 일상생활과 분리된 인위적인 환경일 뿐만 아니라 동시에 그 자체가 실제 생활과 한 부분이 되어 환경과 학습자 사이에 상호작용을 일으킨다. 따라서 환경이 교육훈련의 유효성 증대에 중요한 요소가 되는 것이다(이종호, 2010).

또한, 교육환경은 학습만족도에 중요한 영향을 미칠 수 있는데, 이는 학습자들의 만족도에 따라서 교육받은 후의 만족도와 교육받기 전의 기대치와의 차이가 존재하기 때문이다. 그러므로 학습자의 만족도를 충족시키기 위하여 최적의 교육환경과 수준 높은 교육서비스 제공이 필요하다(권창심, 2000).

정선정(2012)은 교육훈련서비스 품질의 영역을 크게 훈련환경 및 수업, 학생 관리, 진로 및 취업지도, 복지 및 행정으로 분류하였고, 각 영역에 속한 항목(하위요인)으로 훈련환경 및 수업에 훈련시설 및 장비, 수업내용, 교강사 교수 역량을, 학생관리에는 교강사-학생관계, 학생상담 및 관리, 학우관계로 분류 했다. 또한, 진로 및 취업지도에는 진로지도와 취업준비지원으로, 복지 및 행정에는 편의 및 복지시설, 행정지원으로 분류하였다.

교육훈련환경은 교육장, 교육매체 등 전반적인 교육지원 환경을 의미하며, 훈련의 내용 및 목적과 적합하여야 한다(정영우, 2011). 또한, 교육훈련환경은 교육훈련전이에 유의미한 영향을 미치고 있으며, 이는 교육장, 교육매체, 실습재료 등 교육에 필요한 요소들이 적절치 못했을 때 효과적인 훈련학습을 저해하는 요소가 된다. 예를 들어, 교육장이 너무 비좁아서 조별 과제를 수행

하지 못한다거나 적절하지 못한 교육매체를 사용한다거나, 또는 실습에 필요한 재료들이 부족하다면 효과적인 훈련학습을 저해하는 요소가 될 수 있고, 따라서, 교육훈련 환경이 학습과 전이효과에 영향을 미치는 요인임은 자명한 사실이다(정영우, 2011).

이애주·김순하(2006)는 호텔 한식당 직원을 대상으로 직무 교육훈련이 미치는 영향에 관하여 연구했는데, 직무 교육훈련을 교육담당자의 교수능력, 교육훈련환경, 교육훈련 내용으로 나누어 검증하였다. 연구 결과, 세 가지 교육훈련 요인 모두 직무만족에 영향을 주었으며, 교육훈련 환경과 내용 또한 조직몰입에 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한, 박경태·백종온(2008)은 조리관련학원의 교육환경이 학습만족 및 재수강에 미치는 영향의 연구에서 조리 환경, 교육 서비스 요인, 부가적 요인, 강사의 태도 요인이 학습만족도 및 재수강에 영향을 준다고 하였다.

Holton(1996)은 작업환경과 유사한 교육훈련 환경일수록 훈련의 전이효과가 촉진된다고 하였고, Vermeulen(2002)은 교육상황과 업무 상황이 얼마나 유사 하느냐에 따라 훈련에서의 학습과 작업 환경의 시간차이, 환경차이로 인한 훈련전이 효과의 차이가 결정된다고 하였다.

이와 같이 선행연구들에서 교육훈련환경은 학습전이 및 학습만족도에 영향을 미치는 중요한 변인이며, 본 연구에서는 훈련환경 개념을 정선정(2003)의 분류와 같이 훈련시설과 훈련장비로 전반적인 훈련 지원환경을 의미하는 것으로 하였다.

2. 훈련프로그램

훈련프로그램이란 직업훈련에 참여하는 훈련생에게 훈련기관에서 제공하는 제반 훈련활동과 관련 지원활동으로 정의되며, 이때 경험하게 되는 전반적인 만족에 관한 인지·정서적 평가가 바로 훈련만족도이다(정선정, 2012). 교육 훈련프로그램에 대한 학습자들의 반응은 유용성 반응과 정서적 반응으로 구분된다(Alliger, 1997). 유용성 반응이란 교육훈련 내용이 직무수행 및 직무와 관련성이 높은지에 대한 학습자의 반응이며, 정서적 반응은 학습자가 훈련 프로그램에 대해 갖는 호의도이다. 유용성반응 측정치는 정서적 반응 측정치 보다 학습 및 전이와 더욱 강한 상관관계를 갖는다(Axtell, Maitlis & Yearta, 1997). 또한, 유용성 반응 측정치는 훈련 직후의 학습 혹은 과지된 학습량 보다는 전이와 보다 더 강한 관계를 갖는 것으로 나타났다.

교육훈련의 직무관련성은 교육훈련 목표가 현업의 업무수행과 관련되어 얼마나 구체적으로 제시되었는가, 교육훈련 내용의 구성이 현업에서 필요한 지식 및 기술을 충분히 포함하는가, 교육훈련 방식이 현업의 업무수행 방식과 유사한가 등의 측면에서 정의될 수 있다. 성인학습자는 교육훈련 중 습득한 내용을 현업에 돌아가서 곧바로 사용하고자 하며, 이것은 교육훈련 내용이 단순한 이론의 나열이 아니라 현업의 직무수행에 직접적으로 활용될 수 있도록 직무관련성이 높아야 함을 시사한다(권대봉, 1998). 이러한, 선행 연구들은 교육 훈련내용의 직무 관련성이 교육훈련전이를 위한 중요한 요인임을 강조하고 있다.

교육훈련프로그램에 대한 선행연구를 살펴보면, Baldwin & Ford(1988)는 교육훈련 결과 얻어지는 학습 성과와 전이 발생과정에 대해 통합적인 전이 과정 모델을 제시하였으며, 학습원리, 훈련재료의 구성 및 절차, 훈련내용으로 구성된 투입 요인들은 교육훈련의 효과, 즉 학습과 유지에 직접적인 영향을 미치며 특히 교육훈련 프로그램은 학습을 통해서만 전이의 상태에 간접적인 효과를 가지는 것으로 설명했다. Axtell, Maitlis & Yearta(1997)는 훈련내용이

직무와 관련성이 높다고 인식한 사람들은 훈련 직후 높은 수준의 전이를 나타냈으며, Brown(1999)은 학습과정에서 프로그램내용의 유용성이 교육훈련에 영향을 미친다는 실증연구 결과를 제시하며 잘 설계된 교육훈련프로그램은 훈련참가자들을 교육훈련에 몰입시키는 역할을 한다고 했다. 송상호(1998)는 Keller의 학습동기화 모형 교육훈련의 경우 참가자들이 높은 몰입과 동기부여 수준을 보여 준다고 했으며, 백보현(2007)은 다양한 교육훈련프로그램은 지식 전이에 미치는 효과가 유의하고 지식전이를 통해 성과 향상에 영향을 준다고 설명했다. 교육훈련의 만족도 여부는 교육훈련프로그램이 직무성과에 얼마나 기여하고 있는가를 판단할 수 있는 중요한 기준이 되며, 또한, 교육 대상자들에게 교육훈련의 전이효과 제공방법도 중요한 문제가 된다(강여진·최호진, 2003; 강승희, 2010).

교육훈련 내용과 관련된 선행 연구들은 주로 교육훈련프로그램의 특성에 집중되었으며, 이러한 교육훈련프로그램의 특성과 학습에 대한 직접적인 효과에 대해 Baldwin & Ford(1988)는 이전의 다양한 전이관련 연구를 종합하여 동일구성요소, 자극변산성, 일반원리, 학습계열화, 교육내용과 실제 업무 관련성, 교육 후 개입활동 등 훈련전이를 활성화하기 위한 교육훈련 프로그램 설계의 원리로 제시하였으며, 이와 같은 프로그램 설계의 변인들이 학습에 영향을 미치고, 학습을 통해 간접적으로 전이에 영향을 미친다고 설명했다(변무장, 2010). 이외에도 교육훈련의 내용이 조직성과에 미치는 영향관계는 Komacki, Heinmann & Lawson(1980), Quinones(1995), Reber & Wallin (1984), 이도형(1995) 등의 연구에서 검증되었다(성차경, 2014). Alliger 등 (1997)은 학습자는 훈련프로그램에 대해 가지는 호의도 보다 교육훈련 내용이 직무와 관련성이 높은지에 대한 반응이 높다고 했으며, 정영애(2006)는 교육 내용의 직무관련성이 교육전이에 직접적인 영향을 미친다고 보았다.

일반적으로 Noe(1986)의 모형과 Baldwin & Ford(1988)의 모형에서 제시되는 바와 같이, 교육훈련 내용에 대한 반응과 교육훈련전이 간의 관계는 학습을 매개로 하고 있다. 즉, 교육훈련 내용이 학습에 영향을 미치고 학습이

다시 전이에 영향을 미치는 것이다. 이러한 주장은 학습자가 교육훈련 내용을 충분히 학습하였다 하더라도 그 내용이 직무와 관련되지 않으면 교육훈련 전이 수준은 높지 않을 것이라는 관점을 반영한다.

지금까지 교육훈련프로그램과 그 하위 요인이 학습만족도 및 교육훈련 전이효과에 미치는 영향에 대해 선행 연구사례를 중심으로 알아보았다. 교육훈련 프로그램의 주요 하위 요인으로는 콘텐츠, 교재, 교수자 등이 있으며, 여기에서는 선행연구 사례를 통해 교육훈련의 교수 혹은 강사가 훈련생의 훈련만족도에 미치는 영향에 대해 살펴보도록 하겠다. 강인애(1997)는 강사를 교수활동을 직접적으로 수행하는 사람으로 정의하였고, 기존의 일방적 지식 전달자에서 학습 활동의 인도자(scaffolder), 촉진자 그리고 같이 탐구하고 배우는 자(co-learner, co-explorer)로서의 역할변화가 요구된다고 하였으며, 한대길(2009)은 강사는 학습자를 이해하고, 함께 호흡하며, 전달할 내용을 학습자의 수준과 기대에 맞추어 제공할 수 있어야 하며, 그 외에도 성실한 준비와 열성적인 강의태도, 학습자를 대상으로 하는 뛰어난 전달기술과 해박한 전문지식을 갖춰야 하며, 이러한 지식이 만족도와 협업 활용을 위한 철저한 체득에 지대한 영향을 미칠 수 있다고 하였다.

허윤정(2005)은 교육훈련 실시자의 교수능력, 교육훈련 내용 등 교육훈련 프로그램의 구성요소와 교육훈련참가자의 학습동기가 교육훈련전이에 유의한 영향을 미친다고 하였으며, 곽삼근(2000)은 학습을 촉진하는 방법 중에서 강사의 내용숙달 정도가 매우 중요하다는 점을 강조하였고, 정해욱(2003)은 강사의 전문가적인 자질, 열정, 지속적 의사소통, 다양한 교수법이 학습몰입을 유도할 수 있다고 하였다. Campbell(1988)은 강사의 능력은 교육훈련 전이에 영향을 미치는 선행변수로서 교육훈련 프로그램을 준비하고 실행하는 능력을 말하며, 교육훈련을 실시하는 교육자의 역할을 강조했다.

3. 훈련만족도

만족이란 대상, 행위, 또는 상황과 관련하여 개인이 경험하였을 때 개인의 평가에 기초하여 발생하는 정서적 상태이다(Locke, 1969). 일반적으로 만족에 관한 이론은 개인이 느끼는 실제성과와 기대성과와의 함수 관계로서, 여기에서 인식된 성과가 만족 결정에 더 큰 영향을 미친다고 할 수 있다.

교육훈련에서 학습자 만족이란 학습자들의 기대치에 제공된 교육과정 수준에 얼마나 학습자가 만족스럽게 반응하는지에 관한 개념이며, 교육훈련 수료 후, 교육 프로그램을 보완하기 위해서 학습자들에게 그 교육에 대한 만족을 평가하는 과정이라고 할 수 있다. 또한, 교육 진행자의 일방적인 교육훈련에 대하여 상대적으로 학습자의 반응을 피드백할 수 있으므로 학습자의 교육 필요성에 대한 만족도를 높이고, 교육훈련의 효과성을 상승 시킬 수 있다(정영우, 2011). 교육 분야에서 만족은 연구의 목적 등에 따라 교육만족, 학교만족, 학생만족 등으로 분류되며, 교육에 관한 만족을 평가하는 것이므로 연구대상은 학생 및 훈련생 등이 될 것이다(정선정, 2012).

교육훈련에 관한 학습자 만족도에 관한 선행연구를 살펴보면, Astin(1993)은 교육만족도를 학생들의 교육경험에 비추어 판단하는 주관적인 활동이라고 정의하였으며, Huebner, Ash & Laughlin(2001)도 학교만족도를 학생이 학교에서 경험하는 전반적인 만족에 관한 인지·정서적 평가라고 정의하였다. 또한, 김희동, 기기환 등(2010)은 학습자의 만족도를 높이기 위해 교육내용, 교육환경, 교육방식의 중요함을 증명했고, Ruben(1995)은 교수와 행정서비스의 질, 구성원들과의 대인관계 수준이 개선될수록 학습자의 만족도가 향상될 수 있다고 보았다. 또한, Kirkpatrick(1994)와 Phillips(1991)는 교육훈련이 만족될수록 학습동기가 높아지고 학습 전이효과가 높아져 성과향상을 가져오기 때문에 교육훈련의 지속여부는 참가자의 긍정적 반응에 달려있으며, 긍정적 반응이 반드시 학습의 향상을 보장하는 것은 아니지만 부정적 반응은 학습향상의

가능성을 감소시킨다고 주장했다. 정영우(2011)는 서비스 교육 훈련은 교육 만족에 긍정적인 영향을 미치면서 동시에 종업원이 제공하는 서비스 품질에도 정(+)의 영향을 미친다는 연구결과를 제시함으로써, 교육훈련이 업무 성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다고 하였고, 권창심(2000)은 최적의 교육환경과 수준 높은 교육서비스 제공이 학습자의 만족도를 총족시킨다고 정의하였다.

이와 같은 선행연구를 종합해보면, 학습자의 만족도는 교육의 환경, 교육의 질 등을 포함한 학습자 행동의 결과와 관련된 학습자들 각각의 상이한 평가적 반응이며(박경태·백종온, 2008), 최적의 교육환경을 제공받은 학습자는 학습 만족도를 총족해 교육의 전이효과를 발생시킬 수 있다.

한편, 만족에 대한 측정을 살펴보면 공통적으로 단일항목의 집합이거나, 다항목의 속성 단계로 측정되어오고 있다(정영우, 2011). Kirkpatrick의 4단계 평가모형에 따르면 교육 참가자의 만족도 평가는 1단계 반응평가로 교육생은 교재, 강사, 시설, 내용 등의 관점에서 교육훈련프로그램에 대한 만족 또는 불만족 사항을 측정한다(한대길, 2009). 또한, Elliott & Shin(2002)은 교육 경험에 대한 학생들의 만족도 측정은 전통적으로 ‘예 / 아니오’ 또는 전반적 만족도(예: 매우 불만족 ↔ 매우만족)의 단일 항목으로 사용된다고 언급하였지만, 이용기·장병집·박영균(2002)은 전체 만족도, 행복감, 즐거움, 타인 추천 등의 복수차원으로 만족도를 측정하고 있다. 또한 김채호·나윤규(2010)는 Anderson·Fomellm·Lehman(1994)과 Berry(1994)가 사용한 고객 만족에 대한 신뢰도와 타당도를 검증한 문항을 중심으로 수정·보완하여 전반적 만족, 기대 일치, 기대보다 더 좋음, 타인 추천, 강사 전문성 등 질적 수준 만족 등 복수 차원으로 만족도를 측정하였다.

이상의 선행연구들을 종합해보면, 만족도는 교육 전반에 걸친 다양한 요소들이 고려되어, 학습 성과 측정에 매우 중요한 요인으로 사용되고 있음을 알 수 있으며, 본 연구에서도 훈련전이효과에 미치는 성과변수의 하나로 제시하였다.

4. 훈련 전이 효과

전이(transfer)는 교육전이, 학습전이, 교육훈련전이, 훈련전이 등의 다양한 용어로 사용되며, 일반적으로 학습자가 교육훈련을 통하여 획득한 지식, 기술, 태도를 업무환경에서 효과적으로 적용하는 정도를 의미한다(정영애, 2006).

Baldwin & Ford(1988)는 교육훈련전이의 상태를 두 유형으로 나누었는데, 첫째, 학습을 통해 배운 자료를 일반화하여 직무에 적용하는 것이고, 둘째, 학습한 내용을 지속적으로 직무에 적용하고 유지하는 상태로, 교육훈련프로그램을 통해서 학습되고 과거된 것을 유지하고 일반화하는 것이라고 정의하였다. 이진화(2009)는 다양한 형태의 교육훈련프로그램에 참여하여 지식, 기술, 태도를 획득하고, 이를 현업에 적용하여 변화된 행동으로 나타내고, 이를 보다 넓은 직무상황에 확대·적용하여 변화를 유지하는 정도라고 정의했으며, Laker(1990)는 기업교육 학습전이의 종류를 근전이(proximal transfer)와 원전이(distal transfer) 두 가지의 형태로 분류하고, 근전이는 학습이 발생 하던 상황과 유사한 상황에 학습을 적용하는 것을 의미하고, 원전이는 원래의 학습이 발생하였던 상황과 유사하지 않은 상황에 학습을 적용하는 것이라고 정의하였다.

훈련전이효과에 대한 그 동안의 선행연구를 살펴보면, Colquitt, Lepine & Noe(2000)는 메타분석 결과 교육훈련전이가 다른 요인과 비교해 볼 때 직무 성과에 높은 수준의 영향력을 미친다고 하였고(박경태, 백종온, 2008), Tesluk, Farr & Vance(1995)는 교육훈련전이가 특정한 상황에서 쓰일 지식, 기술, 태도를 학습하여 사용하는 것이라고 했다. 교육훈련 유효성을 평가하기 위한 Kirkpatrick의 4단계 평가모형을 비롯한 많은 모형들이 평가의 준거로서 공통적으로 제시하고 있는 행동(적용) 평가는 학습자가 획득한 지식, 기술을 직무 현장에 직접 적용하는 교육훈련 전이의 과정을 다루기 때문에 특히 중요하게 고려되어야 한다. 교육훈련 전이란 훈련으로부터 학습한 지식, 기술, 태도를

직무에 적용하고 일정 기간에 걸쳐 유지하는 것(Baldwin & Ford, 1988; Xiao, 1996)으로 정의되며, Friedman(1990)은 훈련은 오직 직무에서의 행동을 변화시키거나 생산성을 증대 시킬 때에만 가치가 있다고 언급하면서 전이 문제를 강조한 바 있다(Milheim, 1994).

기업의 관점에서 교육훈련 전이는 교육훈련 중에 획득한 지식과 기술을 직무현장에 적용하는 것으로 정의된다(Robinson & Robinson, 1985). Joyce & Clift(1984)는 전이를 수평적인 것과 수직적인 것으로 구별하였는데, 수평적 전이는 훈련참가자들이 교육장에서 획득한 기술을 거의 직접적으로 직무현장으로 가져오는 것이고, 수직적 전이는 작업장 조건에 맞도록 상당히 변형된 새로운 기술을 요구하는 상황을 말한다(Milheim, 1994).

전이에 관한 초기의 논의 중 하나로 Mosel(1957)은 전이가 일어나기 위한 세 가지 필수조건을 제시하였는데, 첫째, 훈련내용이 직무에 적용될 수 있는 것이어야 하고, 둘째, 학습자가 내용을 반드시 학습해야하며, 셋째, 학습자가 학습한 것을 적용하기 위해 직무행동을 변화하고자 동기화되어야 한다는 것이다. Naler(1971)는 전이에 대한 체계적인 시각의 필요성을 지적하면서 지원 체제 구축의 필요성을 강조하였다.

교육훈련과 성과와의 관계에 있어 교육훈련전이가 매개변수로서 영향을 미치고 있는지에 대한 이론적 근거는 Kirkpatrick(1998)과 Phillips(2007)의 교육유효성 평가 모형을 통해 살펴 볼 수 있다. 이들의 연구 모형에서는 교육 훈련이 교육훈련전이를 통해 교육훈련참여자의 행동 변화를 가져올 것이고, 교육 결과 비용 절감, 업무의 질 개선, 산출의 증대, 투자수익률 등과 같은 조직의 성과에 영향을 준다고 하였다.

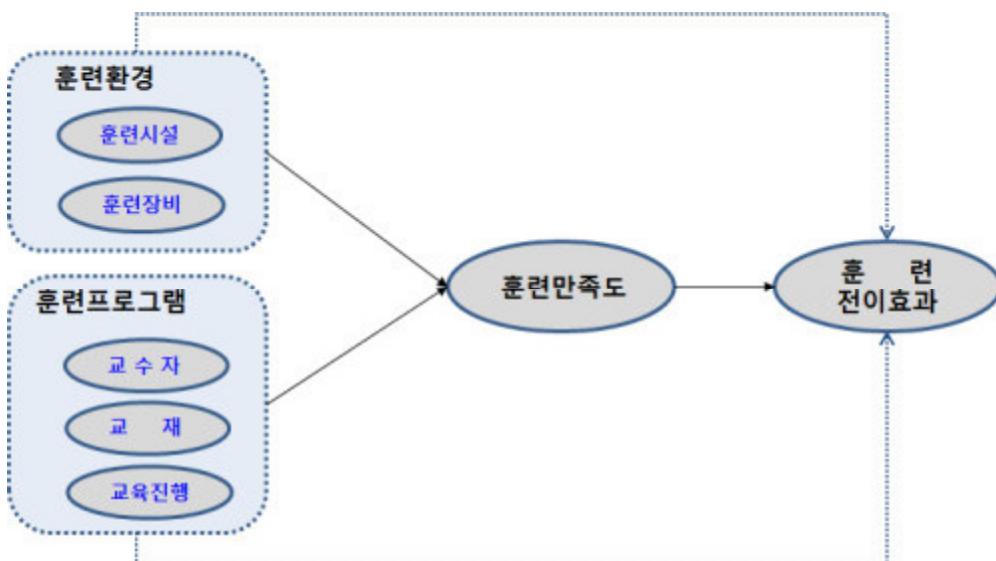
이상의 선행연구들을 종합해보면, 훈련전이효과는 학습이나 교육훈련을 통해 배운 기술, 지식 등을 일반화하여 직무에 적용하고, 현업에서 변화된 행동을 지속적으로 유지하는 상태라고 정의할 수 있으며, 본 연구에서도 중요한 성과변수의 하나로 제시하였다.

III. 연구모형 및 연구가설

1. 연구모형의 설계

이 연구는 국가인적자원개발컨소시엄 훈련을 받은 훈련수료생들이 인식한 훈련환경과 훈련프로그램이 훈련만족도와 훈련전이효과에 주는 영향력을 알아보고, 훈련전이효과에 미치는 훈련만족도의 매개효과를 구명하는데 그 목적이 있다. 이 연구에서 사용하는 훈련환경의 하위요인은 훈련시설과 훈련장비이며, 훈련프로그램은 교수자, 교재, 교육진행이다. 이를 위해 설정한 연구 모형은 아래 <그림 1-1>과 같다.

<그림 1-1> 연구모형



2. 연구가설의 설정

선행 연구들과 앞서 제시된 연구모형을 기반으로 주효과(main effect) 가설과 매개효과(mediating effect) 가설을 설정했다. 먼저 주효과 가설은 훈련환경과 훈련프로그램, 훈련만족도가 훈련전이효과에 미치는 영향력에 대한 것이며, 매개효과 가설은 훈련성과와 훈련프로그램이 훈련전이효과에 미치는 영향력에 있어 훈련만족도가 이를 매개한다는 것이다.

먼저 주효과 가설을 살펴보면, 가설1에서 훈련환경과 훈련프로그램의 하위 요인은 독립변수이고, 훈련만족도는 종속변수로 사용되었다. 가설2에서는 훈련 환경과 훈련프로그램의 각 하위요인이 독립변수이고, 훈련전이효과가 종속 변수로 사용되었고, 가설3은 훈련만족도가 독립변수로, 훈련전이효과는 종속 변수로 사용되었다.

다음은 매개효과 가설로 가설4에서 훈련환경과 훈련프로그램이 독립변수로 훈련만족도는 매개변수로 이용되었으며, 훈련전이효과는 종속변수로 사용되었다.

가. 주효과 가설

가설 1. 훈련환경과 훈련프로그램의 각각의 하위요인은 훈련만족도에 영향을 줄 것이다.

가설 1-1. 훈련환경의 하위요인인 훈련시설과 훈련장비는 훈련만족도에 영향을 줄 것이다.

가설 1-2. 훈련프로그램의 하위요인인 교수자, 교재, 교육진행은 훈련 만족도에 영향을 줄 것이다.

가설 2. 훈련환경과 훈련프로그램의 각각의 하위요인은 훈련전이효과에 영향을 줄 것이다.

가설 2-1. 훈련환경의 하위요인인 훈련시설과 훈련장비는 훈련전이효과에 영향을 줄 것이다.

가설 2-2. 훈련프로그램의 하위요인인 교수자, 교재, 교육진행은 훈련전이 효과에 영향을 줄 것이다.

가설 3. 훈련만족도는 훈련전이효과에 영향을 줄 것이다.

나. 매개효과 가설

가설 4. 훈련환경과 훈련프로그램이 훈련전이효과에 미치는 영향력을 훈련만족도가 매개할 것이다.

가설 4-1. 훈련환경이 훈련전이효과에 미치는 영향력을 훈련만족도가 매개할 것이다.

가설 4-2. 훈련프로그램이 훈련전이효과에 미치는 영향력을 훈련만족도가 매개할 것이다.

IV. 연구방법

1. 변수의 조작적 정의

실증연구를 위해서 현상에 대한 계량적인 측정이 요구되며 이러한 측정을 통해서 현상 속에 내재되어 있는 특정변수의 상태와 변수들 간의 관계를 분석 할 수 있다. 따라서 본 연구에서 사용되는 주요 용어들이 다양한 의미를 포함하고 있을 뿐만 아니라, 연구목적에 따라서 학자들마다 다르게 정의하고 있기 때문에 여기에서도 본 연구목적에 맞도록 기준의 정의된 개념들을 보다 구체적으로 관찰 가능하도록 조작적 정의를 한다.

가. 훈련환경

훈련환경은 ‘인간에게 교육적으로 긍정적인 영향을 끼치는 토지, 건물, 각종 시설 및 기구 등 제반시설의 개념’(박경태 · 백종온, 2008)으로 정의되며, 정선정(2012)은 교육훈련서비스 품질의 영역 중 훈련환경을 훈련시설과 훈련장비로 분류하였다. 본 연구에서는 훈련환경을 정영우(2011)가 정의한 ‘훈련의 내용 및 목적에 적합한 교육장, 교육매체 등 전반적인 교육을 지원하는 환경으로, 또한, 교육장은 훈련시설로, 교육매체는 훈련장비’로 조작적 정의하였다. 측정은 정영우(2011)에 의해 정의된 ‘훈련의 내용 및 목적에 적합한가’의 정도를 측정 할 수 있는 각각의 1개 문항을 사용하였다. 각 문항에 동의하는 정도에 따라 ‘전혀 그렇지 않다’에 1과 ‘매우 그렇다’의 5를 표기하는 Likert 5점 척도를 사용하였다.

[표 - 1] 훈련환경 설문항목

항 목	설 문 내 용
훈련시설	1. 강의실 및 실습실은 훈련에 적합했습니까?
훈련장비	2. 훈련과정 운영에 필요한 장비/기자재/실습재료 등을 갖추고 있었습니까?

나. 훈련프로그램

훈련프로그램은 ‘훈련에 참여하는 훈련생에게 훈련기관에서 제공하는 제반 훈련활동과 관련 지원활동’(정선정, 2012)으로 조작적 정의하였다. 또한, 선행 연구에서 다뤄진 ‘교육훈련의 효과를 얻기 위해 투입된 학습원리, 훈련재료의 구성 및 절차, 훈련내용, 강사’(Baldwin & Ford, 1988) 등을 훈련프로그램의 하위 요인으로 보고, 본 연구에서는 주요변인으로 ‘교육진행, 콘텐츠, 교수자, 교재, 훈련기간’을 설정하였다. 측정은 각 하위요인의 ‘내용 및 목적에 적합한가’의 정도를 측정할 수 있는 각각의 1개 문항을 사용하였다. 각 문항에 동의하는 정도에 따라 ‘전혀 그렇지 않다’에 1과 ‘매우 그렇다’의 5를 표기하는 Likert 5점 척도를 사용하였다.

[표 - 2] 훈련프로그램 설문항목

항 목	설 문 내 용
교육진행	3. 훈련 프로그램의 진행은 원활하였습니까?
콘텐츠	4. 훈련내용은 현장에 적용할 수 있는 실용적인 기술과 지식이었습니까?
교수자	5. 강사는 전문성을 갖추고 있었습니까?
교재	6. 교재는 훈련의 내용을 이해하는 데 도움이 되었습니까?
훈련기간	7. 훈련기간(시간)은 적정했습니까?

다. 훈련만족도

훈련만족도는 ‘학습자들의 기대치에 제공된 교육과정 수준에 얼마나 학습자가 만족스럽게 반응하는지에 관한 개념으로 교육훈련 프로그램을 보완하기 위해서 학습자들에게 그 교육에 대한 만족을 평가하는 과정’(정영우, 2011)으로 정의할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 훈련만족도를 정영우(2011)가 정의한 것

처럼 ‘학습자들의 기대치에 제공된 교육과정 수준에 학습자가 만족스럽게 반응하는 정도’로 조작적 정의하였다. 측정은 Elliott & Shin(2002)에 의해 정의된 전반적 만족도(예: 매우 불만족 ↔ 매우만족)의 단일문항을 사용하였다. 각 문항에 동의하는 정도에 따라 ‘전혀 그렇지 않다’에 1과 ‘매우 그렇다’의 5를 표기하는 Likert 5점 척도를 사용하였다.

[표 - 3] 훈련만족도 설문항목

항 목	설 문 내 용
훈련만족도	8. 컨소시엄 훈련에 전반적으로 만족하십니까?

라. 훈련전이효과

훈련전이효과는 ‘교육훈련프로그램에 참여하여 지식, 기술, 태도를 획득하고, 이를 현업에 적용하여 변화된 행동으로 나타내고, 이를 보다 넓은 직무상황에 확대 · 적용하여 변화를 유지하는 정도’ (이진화, 2011)로 정의할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 훈련만족도를 이진화(2011)가 정의한 것처럼 ‘학습이나 교육훈련을 통해 배운 기술, 지식 등을 일반화하여 직무에 적용하고, 현업에서 변화된 행동을 지속적으로 유지하는 상태’로 조작적 정의하였다. 측정은 ‘현업 적용도와 직무능력 항목으로 내용 및 목적에 적합한가’의 정도를 측정할 수 있는 각각의 1개 문항을 사용하였다. 각 문항에 동의하는 정도에 따라 ‘전혀 그렇지 않다’에 1과 ‘매우 그렇다’의 5를 표기하는 Likert 5점 척도를 사용하였다.

[표 - 4] 훈련전이효과 설문항목

항 목	설 문 내 용
현업적용	9. 훈련은 업무수행 및 자기개발에 도움이 되었습니까?
직무능력	10. 이번 훈련 수료로 직무능력 향상에 도움이 되었습니까?

2. 조사방법

가. 연구 대상

본 연구의 대상은 2014년도 국가인적자원개발컨소시엄 훈련에 참여한 교육훈련생이다. 고용노동부에서는 재직근로자의 직무수행능력을 향상시키기 위한 다양한 훈련제도를 운영하고 있는데, 이 연구의 모집단은 고용노동부가 지원하는 재직자 훈련에 참여한 컨소시엄사업 훈련생 51,698명이다. 이론적 배경에서 언급했듯이 컨소시엄 사업은 훈련기관의 성과평가를 위하여 매년 구조화된 설문에 의한 전화 만족도 조사를 실시하고 있다. 표본 설계는 훈련을 실시한 125개 훈련 기관별 각 30명, 총 3,750명(전체훈련생의 7.3%)을 설정 했으며, 2014년 7월말부터 8월말까지 약 한달 간 전화설문 조사를 실시했다. 미 응답자를 제외하고, 응답자 3,618명(표본의 96.4%)을 분석에 이용하였다.

나. 인구통계 분포

설문에 응답한 유효표본의 인구통계분포는 [표-5]에 제시되어 있다.

우선 성별분포를 살펴보면 남자가 3,146명(86.9%), 여자가 472명(13%)으로 남자의 비율이 여성에 비해 높았다. 연령별 분포를 살펴보면 20대가 1,108명 (30.6%), 30대가 1,555명(42.9%), 40대가 698명(19.2%), 50대 이상 257명(7.1%)으로 나타났다. 평균연령은 34.9세로 나타났다. 근속년수별 분포를 살펴보면 1년 이하 376명(10.4%), 1~3년 642명(17.7%), 3~5년 474명(13.1%), 5~10년 792명 (21.9%), 10년 이상 1,317명(36.4%), 무응답 17명(0.5%)로 나타났다.

학력별 분포를 살펴보면 중졸이하 35명(1%), 고졸 721명(19.9%), 전문대졸 661명(18.3%), 대졸 1,852명(51.2%), 대학원졸 이상 349명(9.6%)으로 나타났다. 직책별 분포를 살펴보면 일반사원(대리)급 2,102명(58.1%), 직(반)장급 90명 (2.5%), 과(차)장급 809명(22.4%), 부(팀)장급 362명(10%), 임원(경영자)급 168명 (4.6%), 무직/자영업/무응답 87명(2.4%)으로 나타났다.

[표 - 5] 인구통계 분포

구 분		빈 도 (명)	비 율 (%)
전 체		3,618	100.0
성별	남성	3,146	86.9
	여성	472	13.0
연령	20대	1,108	30.6
	30대	1,555	42.9
	40대	698	19.2
	50대 이상	257	7.1
직장 근무기간	1년 이하	376	10.4
	1년이상-3년이하	642	17.7
	3년이상-5년이하	474	13.1
	5년이상-10년이하	792	21.9
	10년이상	1,317	36.4
	없음	17	0.5
직 책	사원(대리)급	2,102	58.1
	직/반장급	90	2.5
	과장(차장)급	809	22.4
	부장(팀장)급	362	10.0
	임원(경영자)급	168	4.6
	무직	70	1.9
	자영업자	2	0.1
	모름/무응답	15	0.4
최종 학력	중졸 이하	35	1.0
	고졸	721	19.9
	전문대졸	661	18.3
	대졸	1,852	51.2
	대학원 이상	349	9.6

다. 조사도구

본 연구의 실증분석을 위한 조사도구로 한국산업인력공단 컨소시엄 훈련만족도 설문지가 사용되었다. 다만 설문항목에 있어서 전문가의 검증을 통해 설문에 따르는 오차를 최대한 줄이려 노력했다. 문장이 애매하거나 처음 보는 문항이라 생소하여 까다롭다고 생각하는 질문 등을 수정하였으며, 수정된 설문지를 본 연구에 이용하게 되었다. 설문지는 크게 5부분으로 구성되어 있으며 아래의 [표-6]에 나타나 있다. 설문항목이 10가지로 비교적 단순한 이유는 국가인적자원개발컨소시엄 만족도조사가 전화조사를 이용하여 실시하므로 저조할 수 있는 조사 참여율을 높이기 위함이다(한국산업인력공단, 2014).

[표 - 6] 설문의 구성

변수명	하위요인	문항수
훈련환경	훈련시설, 훈련장비	2
훈련프로그램	교육진행, 콘텐츠, 교수자, 교재, 훈련기간	5
훈련만족도		1
훈련전이효과	현업적용, 직무능력	2
인구통계변수	성별, 연령, 학력, 근무기간, 직책	5

설문의 각 항목은 주로 리커트 5점 척도와 명목척도를 이용하였는데 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’에 5점을 주었다. 인구통계 변수는 명목척도 등을 이용하여 측정하였다.

라. 통계적 분석방법

설문지를 통해 획득된 자료를 코딩(coding)하였으며, 자료의 분석은 SPSS 18.0 통계패키지를 이용하였다. 설문문항의 구성개념타당성(construct validity)을 검증하기 위해 요인분석(factor analysis)을 실시하였고, 변수측정의 신뢰성을 확인하기 위해서 신뢰도분석(reliability analysis)을 실시하였다. 연구과제 검증을 위한 통계분석에는 주로 상관분석(correlation analysis)과 회귀분석(regression analysis)을 활용하였다.

먼저, 인구통계학적 분석을 통해 표본특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 또한 설문항목과 변수구성의 적정성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였고, 신뢰성 검증을 위해 신뢰도성분석을 실시하였다. 요인분석에서 회전방법은 배리맥스(Varimax) 방법을 활용하였고, 또한 신뢰성 검증을 위하여 상관관계 분석 옵션에서 Cronbach α 값을 계산함으로서 변수들의 내적일관성(internal consistency)을 살펴보았다.

인구통계 변수인 성별, 연령, 근무기간, 학력, 직책을 통제변수로 하고 가설1과 가설2 및 가설3에서 각각의 변인들에 대해 회귀분석을 실시하였다.

또한, 가설4에서 훈련만족도의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron & Kenny(1986)의 3단계 분석을 실시하였다.

[표 - 7] 자료의 분석방법

구분	분석내용	통계기법
표본특성	인구통계학적 분석	빈도분석
변수구성	변수구성의 적정성	요인분석
신뢰성	변수의 신뢰도	신뢰도분석
변수관계	변수간의 상호관계	상관분석
가설검증	가설의 검증	회귀분석

V. 실증 분석 결과

1. 기초통계분석

가. 변수의 기술통계량

변수의 구성타당성과 신뢰성을 검증하기 위하여 채택된 문항을 기초로 훈련환경, 훈련프로그램, 훈련전이효과 및 훈련만족도에 대한 기술통계량을 분석한 결과는 [표-8]과 같다. 5점 기준으로 환산된 평균은 훈련환경이 4.51, 훈련프로그램이 4.49, 훈련전이효과가 4.24, 훈련만족도가 4.37로 모두 보통보다 높은 수준으로 나타났다.

[표 - 8] 변수들에 대한 기술통계량

구 분	반응 범위	평균	표준 편차	최소값	최대값	5점 평균	5점 표준편차
훈련환경	2~10	9.03	1.31	2.00	10.00	4.51	0.66
훈련시설	1~5	4.54	0.69	1.00	5.00	4.54	0.69
훈련장비	1~5	4.49	0.78	1.00	5.00	4.49	0.78
훈련프로그램	3~15	13.47	1.96	3.00	15.00	4.49	0.65
교수자	1~5	4.60	0.70	1.00	5.00	4.60	0.70
교재	1~5	4.35	0.86	1.00	5.00	4.35	0.86
교육진행	1~5	4.53	0.75	1.00	5.00	4.53	0.75
훈련성과	2~10	8.47	1.76	2.00	10.00	4.24	0.88
전반만족도	1~5	4.37	0.76	1.00	5.00	4.37	0.76

나. 요인 분석

사회과학은 측정대상을 간접적으로 측정하는 경우가 대부분이기 때문에 타당성의 문제가 중요시된다. 즉, 타당성이란 조사자가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 측정하기 위해 개발한 측정도구가 그 개념과 속성을 얼마나 정확히 측정하는가를 말한다.

아무리 측정값의 신뢰도가 높게 나타났다 하더라도 측정된 값 자체가 다른 속성이나 다른 개념을 측정한 것이라면 아무런 쓸모가 없게 된다. 타당성은 평가 방법에 따라 내용 타당성, 기준에 의한 타당성, 개념 타당성으로 나누어 볼 수 있으며, 이중 개념 타당성은 측정도구가 실제로 무엇을 측정 하였는가 또는 조사자가 측정하고자 하는 추상적인 개념이 실제로 측정도구에 의해서 적절하게 측정되었는가에 관한 문제로서 이론적 연구를 하는데 있어서 가장 중요하다(박민영, 2010).

본 연구에서는 개념타당성을 평가하기 위해 요인분석을 수행하였다. 요인수와 정보손실을 최소화 할 수 있는 주성분분석(principle component analysis)과 배리맥스(Varimax)방식을 사용하였으며, 요인 적재치(factor loading)값은 0.4 이상인 값을 기준으로 하였다. 또한 변수 간에 교차 적재된 항목의 경우 본 실증분석 논문에서는 변수로 포함시키지 않았다.

본 연구의 측정문항에 대한 요인분석은 총 3차에 의해 이루어졌고, 최종 결과 훈련환경 2항목과 훈련프로그램 3항목, 훈련전이효과 2항목으로 구분되었다. 최종 3차의 적재 값 누적비율(%)은 80.176%를 보이고 있고, 각 설문항목의 적재치 값은 0.4 이상의 값을 보이고 있다. 또한, KMO 측도는 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는데 최종 3차의 값이 0.883으로 나타나(일반적으로 0.7이상이면 양호) 양호한 것으로 판단되었다 (박민영, 2010).

[표 - 9] 측정문항에 대한 요인 분석 결과

구 분	1차			2차			3차		
	훈련 환경	훈련 프로그램	훈련 전이 효과	훈련 환경	훈련 프로그램	훈련 전이 효과	훈련 환경	훈련 프로그램	훈련 전이 효과
훈련 시설	.799	-.009	.264	.768	.237	.278	.803	.238	.287
훈련 장비	.840	-.007	.179	.817	.201	.238	.826	.282	.202
교육진행	.530	-.030	.552	.542	.103	.591	.355	.713	.301
콘텐츠	.267	.044	.808	.249	.202	.821			
교수자	.429	.163	.582	.461	-.107	.687	.189	.854	.235
교재	.456	.060	.581	.456	.224	.592	.307	.621	.423
훈련기간	.041	-.529	.540	.265	.870	.257			
기간변경	.018	.861	.223						
현업적용	.243	.044	.842	.209	.347	.817	.259	.312	.866
직무능력	.229	.047	.843	.238	.336	.799	.273	.320	.854
아이겐값	2.201	1.058	3.499	2.205	1.201	3.351	1.726	1.959	1.927
공통변량(%)	22.013	10.581	34.987	24.499	13.346	37.232	24.655	27.993	27.528
누적변량(%)	57	67.581	34.987	61.731	75.076	37.232	80.176	27.993	55.521
KMO	.892			.923			.883		
bartlett's χ^2	3538.685(p<.001)			19307.024(p<.001)			14227.065(p<.001)		

다. 신뢰도 분석

신뢰도(Reliability)란 유사한 측정도구 혹은 동일한 측정도구를 사용하여 동일한 개념을 반복 측정했을 때 일관성 있는 결과를 얻는 것을 말한다(박민영, 2010). 신뢰도의 측정방법에는 재검사법, 복수양식법, 반분법, 내적일관성 등이 있는데, 본 연구에서는 설문문항에서 변수 간의 내적일관성(internal consistency)이 있는지 확인하기 위한 방법으로 Cronbach α 계수를 이용하여 신뢰도를 측정하였다.

Cronbach α 계수는 0에서 1사이의 값을 가지며, 높을수록 바람직하나 반드시 몇 점 이상이어야 한다는 기준은 없다. 흔히 0.8~0.9 이상이면 바람직하고 0.6~0.7이면 수용할 만한 것으로 여겨진다. 그러나 0.6보다 작으면 내적 일관성이 결여된 것으로 받아들여진다(이학식 · 김영, 2004).

신뢰성검증을 위하여 훈련환경 2개 문항, 훈련프로그램 3개 문항, 훈련전이 효과 2개 문항에 대하여 Cronbach α 를 계산하였다. 다음의 [표-10]에서 보는 바와 같이 본 연구에서 사용한 주요변수의 Cronbach α 계수 모두 0.7이상으로 높은 값을 보이고 있어 신뢰도를 확보하고 있다고 볼 수 있다.

[표 - 10] 변수의 신뢰도 분석

변수	최종문항수	평균	Cronbach α
훈련환경	2	9.03	.740
훈련프로그램	3	13.47	.802
훈련전이효과	2	8.47	.910

라. 상관분석

본 연구에서 훈련생이 인식한 각 변수들 간의 상관관계는 [표-11]과 같다. 훈련환경과 훈련프로그램의 각각의 하위요인과 훈련만족도 및 훈련전이효과는 각각 통계적으로 유의한 매우 높은 정적 상관관계를 가지고 있었는데, 훈련 전이효과에서는 훈련만족도의 상관관계가 가장 높았고($r=.810$, $p<.01$), 다음으로 훈련프로그램($r=.707$, $p<.01$), 교재($r=.622$, $p<.01$), 교육진행($r=.606$, $p<.01$)순으로 나타났다. 훈련만족도는 훈련프로그램($r=.765$, $p<.01$), 훈련환경($r=.672$, $p<.01$), 교육진행($r=.671$, $p<.01$) 순이었으며, 훈련프로그램과 훈련환경의 상관관계는 ($r=.654$, $p<.01$)이고, 훈련시설($r=.584$, $p<.01$), 훈련장비($r=.583$, $p<.01$)의 순이며, 훈련환경과 교수자의 상관관계는($r=.516$, $p<.01$), 교재($r=.561$, $p<.01$), 교육진행 ($r=.586$, $p<.01$)으로 비교적 높은 상관관계를 나타내고 있었다.

[표 - 11] 변수들의 상관관계

구 분	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. 훈련환경	1								
2. 훈련시설	.878**	1							
3. 훈련장비	.905**	.591**	1						
4. 훈련프로그램	.654**	.584**	.583**	1					
5. 교수자	.516**	.463**	.458**	.832**	1				
6. 교재	.561**	.499**	.503**	.862**	.562**	1			
7. 교육진행	.586**	.523**	.523**	.851**	.602**	.583**	1		
8. 훈련만족도	.672**	.619**	.582**	.765**	.620**	.657**	.671**	1	
9. 훈련전이효과	.598**	.548**	.521**	.707**	.570**	.622**	.606**	.810**	1

주) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

2. 연구가설의 검증

가. 주효과 가설 검증

일반적으로 회귀분석은 독립변수와 종속변수 간 관계를 검증하여 독립변수가 종속변수에 미치는 영향력을 알아보기 위한 분석방법이다. 본 연구에서는 훈련환경 및 훈련프로그램이 훈련만족도에 어떠한 영향을 주는지 알아보고, 또한, 훈련환경, 훈련프로그램 및 훈련만족도가 훈련전이효과와의 관계는 어떠한지 다중회귀분석을 실시하여 알아보았다. 인구통계 변수인 성별, 학력, 직책 변수들은 회귀분석을 위해 더미(dummy) 처리하였고, 연령과 근속년수는 실제 값을 사용했다. 회귀분석은 SPSS 18.0 프로그램에서 적재된 요인 값을 활용하여 분석을 실시했다.

1) 훈련환경과 훈련프로그램이 훈련만족도에 미치는 영향

가설1. 훈련환경과 훈련프로그램의 각각의 하위요인은 훈련만족도에 영향을 줄 것이다.

가설 1-1. 훈련환경의 하위요인인 훈련시설과 훈련장비는 훈련만족도에 영향을 줄 것이다.

가설 1-2. 훈련프로그램의 하위요인인 교수자, 교재, 교육진행은 훈련만족도에 영향을 줄 것이다.

가설1의 훈련만족도에 대한 훈련환경과 훈련프로그램의 영향력을 구명하기 위하여 회귀분석을 실시한다. 분석을 실시하기 전에 앞서 상관분석에서 하위요인들 간 높은 상관관계가 있었기 때문에 독립변수 간의 다중공선성을 검토해야 한다. 독립변수 간 다중공선성은 VIF(분산팽창요인) 지수를 이용하였고 독립변수 간 VIF 지수는 [표-12]에 나타나있다. VIF 지수가 1.781~2.009로 10미만이므로 다중공선성이 없는 것으로 나타났다.

[표 - 12] 변수의 다중공선성 진단

직책	공차한계(Tolerance)	변량팽창계수(VIF)
훈련시설	.562	1.781
훈련장비	.560	1.785
교 수 자	.555	1.803
교 재	.541	1.848
교육진행	.498	2.009

다중 회귀 분석을 실시한 결과, [표-13]과 같이 훈련시설, 훈련장비, 교수자, 교재, 교육진행 모든 독립변인이 훈련만족도에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났으며, 훈련만족도를 향상시키는 중요 요인은 교재와 교육진행($\beta=.244$, $\beta=.243$, $p<.001$)이었으며, 훈련시설, 교수자, 훈련장비($\beta=.214$, $\beta=.124$, $\beta=.180$, $p<.001$)의 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통해 본 연구에서 가설1은 지지되고 있으며, 특히, 훈련생들은 교재, 교육진행 등 훈련프로그램의 질이 높다고 인식할수록 훈련만족도가 높아짐을 알 수 있다.

[표 - 13] 훈련환경 및 훈련프로그램이 훈련만족도에 미치는 영향

구 분	종속변인 : 훈련만족도			
	모형 1		모형2	
	β	t	β	t
(상수)		50.522***		-3.228**
통제변인	성별	.049	2.9351**	.011
	연령	.013	.539	.040
	근무기간	.021	.888	-.028
	학력	-.033	-1.950	-.017
	직책	-.014	-0.667	-.005
독립변인	훈련시설			.214
	훈련장비			.124
	교수자			.180
	교재			.244
	교육진행			.243
R ²		.006		.641
R ² adj		.005		.640
F		4.347**		644.399***

주 : 1) 성별은 남자, 학력은 대졸이상, 직책은 사원을 기준으로 더미변수로 변환

2) * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

2) 훈련환경과 훈련프로그램이 훈련전이효과에 미치는 영향

가설2. 훈련환경과 훈련프로그램의 각각의 하위요인은 훈련전이효과에 영향을 줄 것이다.

가설 2-1. 훈련환경의 하위요인인 훈련시설과 훈련장비는 훈련전이효과에 영향을 줄 것이다.

가설 2-2. 훈련프로그램의 하위요인인 교수자, 교재, 교육진행은 훈련전이효과에 영향을 줄 것이다.

마찬가지로, 가설2의 훈련전이효과에 대한 훈련환경과 훈련프로그램의 영향력을 구명하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과, [표-14]와 같이 모든 독립변인이 훈련전이효과에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다.

[표 - 14] 훈련환경 및 훈련프로그램이 훈련전이효과에 미치는 영향

구 분	종속변인 : 훈련전이효과			
	모형1		모형2	
	β	t	β	t
(상수)			41.877***	-6.029***
통제변인	성별	.037	2.200*	.003 .277
	연령	.034	1.457	.059 3.6374***
	근무기간	.017	.721	-.029 -1.766
	학력	-.051	-3.079**	-.035 -3.059**
	직책	-.017	-0.807	-.009 -0.625
독립변인	훈련시설			.168 11.153***
	훈련장비			.103 6.818***
	교수자			.170 11.197***
	교재			.269 17.475***
	교육진행			.204 12.693***
R ²		.009		.605
R ² adj		.007		.365
F		6.194***		419.899***

주 : 1) 성별은 남자, 학력은 대졸이상, 직책은 사원을 기준으로 더미변수로 변환

2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

훈련전이효과를 향상시키는 중요요인도 교재와 교육진행($\beta=.269$, $\beta=.204$, $p<.001$)으로 나타났으며, 교수자, 훈련시설, 훈련장비($\beta=.170$, $\beta=.168$, $\beta=.103$, $p<.001$)의 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

결과적으로 가설2도 지지되고 있으며, 훈련생들은 교재, 교육진행 등 훈련 프로그램의 질이 높다고 인식할수록 훈련전이효과도 높아짐을 알 수 있다.

3) 훈련만족도가 훈련전이효과에 미치는 영향

가설 3. 훈련만족도는 훈련전이효과에 영향을 줄 것이다.

가설3의 훈련전이효과에 대한 훈련만족도의 영향력을 구명하기 위하여 회귀 분석을 실시한 결과는 [표-15]와 같으며, 훈련만족도는 훈련전이효과에 높은 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났으며($\beta=.808$, $p<.001$), 결과적으로 가설3도 지지되고 있다.

[표 - 15] 훈련만족도가 훈련전이효과에 미치는 영향

구 분	종속변인 : 훈련전이효과			
	모형1		모형2	
	β	t	β	t
(상수)		41.877***		1.289
통제변인	성별	.037	2.201*	-.003
	연령	.034	1.457	.024
	근무기간	.017	.721	.000
	학력	-.051	-3.079**	-.025
	직책	-.017	-0.807	-.006
독립변인	훈련만족도			.808
	R ²	.009		.658
	R ² adj	.007		.657
	F	6.194***		1157.632***

주 : 1) 성별은 남자, 학력은 대졸이상, 직책은 사원을 기준으로 더미변수로 변환

2) * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

나. 매개효과 가설 검증

훈련환경, 훈련프로그램과 훈련전이효과의 관계에서 관련 변인을 통제하고 Baron & Kenny(1986)가 제시한 3단계 회귀분석을 실시하였다. 매개효과 분석은 1단계 독립변인이 매개변인에 유의미한 영향을 주는지를 살펴보고, 2단계 독립변인이 종속변인에 유의미한 영향을 주는지를 살펴보며, 3단계 종속변인을 독립변인과 매개변인으로 동시에 회귀분석하여 유의미한 영향을 미치는지 살펴본다. 이 때 종속변인에 대한 독립변인의 영향력이 2단계보다 3단계에서 더 적게 나와야($\beta_2 > \beta_3$) 매개효과가 있음을 검증할 수 있다. 그리고 3단계에서 종속변인에 대한 독립변인의 영향력이 유의하지 않을 경우에는 완전 매개변인으로, 3단계 회귀식이 유의하나 2단계보다 영향력이 감소할 경우에는 부분 매개변인으로 판단할 수 있다.(Baron & Kenny, 1986)

이처럼 Baron & Kenny(1986)의 매개효과 검증방법에 근거해 분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

1) 훈련환경이 훈련전이효과에 미치는 영향

가설 4. 훈련환경과 훈련프로그램이 훈련전이효과에 미치는 영향력을 훈련만족도가 매개할 것이다.

가설 4-1. 훈련환경이 훈련전이효과에 미치는 영향력을 훈련만족도가 매개할 것이다.

먼저, 훈련환경과 훈련전이효과의 관계에서 관련변인을 통제한 후 Baron & Kenny(1986)가 제시한 3단계 회귀분석을 실시한 결과는 [표-16]과 같다.

1단계 훈련환경이 훈련만족도에 유의미한 영향을 미치고($\beta_1=.672$, $p<0.001$), 2단계 훈련환경이 훈련전이효과에 유의미한 영향을 미치며($\beta_2=.599$, $p<0.001$), 3단계 훈련환경($\beta_3=.102$, $p<0.001$)과 훈련만족도($\beta_4=.740$, $p<0.001$)가 훈련전이효과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

즉, 훈련환경은 모든 단계에서 유의미한 영향을 미치고, 2단계에서의 영향력이 3단계에서 감소하였기에 ($\beta_2 > \beta_3$) 최종적으로 훈련만족도가 훈련 환경과 훈련전이효과의 관계에서 매개효과가 있다는 것을 판단할 수 있다.

[표-16] 훈련만족도의 매개효과 회귀분석(I)

구 분		증 속 변 인					
		훈련만족도		훈련전이효과		훈련전이효과	
		1단계		2단계		3단계	
통제 변인	β_1	t	β_2	t	β_3 β_4	t	
	(상수)		7.993***		3.807***		-2.274*
	성별	.014	1.137	.006	.415	-.005	-.500
	연령	.054	3.062**	.071	3.749***	.031	2.264*
	근무기간	-.001	-.071	-.003	-.149	-.002	-.138
	학력	-.027	-2.193*	-.046	-3.485***	-.026	-2.719**
독립 변인	직책	-.007	-.459	-.011	-.644	-.006	-.452
	훈련환경	.672	54.601***	.599	45.112***	.102	7.820***
훈련만족도						.740	56.531***
R ²		.456		.366		.664	
R ² adj		.455		.365		.663	
F		503.494**		347.255**		1017.523**	

주 : 1) 성별은 남자, 학력은 대졸이상, 직책은 사원을 기준으로 더미변수로 변환

2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

2) 훈련프로그램이 훈련전이효과에 미치는 영향

가설 4. 훈련환경과 훈련프로그램이 훈련전이효과에 미치는 영향력을 훈련만족도가 매개할 것이다.

가설 4-2. 훈련프로그램이 훈련전이효과에 미치는 영향력을 훈련만족도가 매개할 것이다.

또한, 훈련프로그램과 훈련전이효과의 관계에서 Baron & Kenny(1986)의 3단계 회귀분석을 실시한 결과는 [표-17]과 같다. 1단계 훈련프로그램이 훈련만족도에 유의미한 영향을 미치고($\beta_1=.765$, $p<0.001$), 2단계 훈련프로그램이 훈련전이효과에 유의미한 영향을 미치며($\beta_2=.705$, $p<0.001$), 3단계 훈련프로그램($\beta_3=.210$, $p<0.001$)과 훈련만족도($\beta_4=.648$, $p<0.001$)가 훈련전이효과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마찬가지로, 훈련프로그램 모든 단계에서 유의미한 영향을 미치고, 2단계의 영향력이 3단계에서 감소하였으므로($\beta_2>\beta_3$) 최종적으로 훈련만족도가 훈련프로그램과 훈련전이효과의 관계에서 매개효과가 있다는 것을 판단할 수 있다.

[표 - 17] 훈련만족도의 매개효과 회귀분석(II)

구 분		종 속 변 인					
		훈련만족도		훈련전이효과		훈련전이효과	
		1단계		2단계		3단계	
		β_1	t	β_2	t	β_3 β_4	t
(상수)			4.448***		-1.022		-4.509***
통제 변인	성별	.019	1.759	.009	.759	-.003	-.347
	연령	.026	1.708	.047	2.791**	.030	2.208*
	근무기간	-.028	-1.786	-.028	-1.644	-.010	-.729
	학력	-.012	-1.109	-.032	-2.736**	-.025	-2.578**
	직책	-.006	-.448	-.010	-.646	-.006	-.472
독립 변인	훈련프로그램	.765	71.203***	.705	59.914***	.210	14.273***
	훈련만족도					.648	43.974***
R^2			.587		.503		.676
R^2_{adj}			.586		.502		.676
F			853.677**		608.563**		1077.066**

주 : 1) 성별은 남자, 학력은 대졸이상, 직책은 사원을 기준으로 더미변수로 변환

2) * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

이상과 같이 훈련환경 및 훈련프로그램이 훈련만족도와 훈련전이효과에 주는 영향력과, 또한, 훈련환경, 훈련프로그램과 훈련전이효과의 관계에서 훈련 만족도의 매개효과 검증에 관한 결과는 다음과 같다.

[표 - 18] 연구가설의 검증 결과

번호	연구가설	가설검증
가설1	1. 훈련환경의 하위요인인 훈련시설과 훈련장비는 훈련만족도에 영향을 줄 것이다.	채택
	2. 훈련프로그램의 하위요인인 교수자, 교재, 교육진행은 훈련만족도에 영향을 줄 것이다.	채택
가설2	1. 훈련환경의 하위요인인 훈련시설과 훈련장비는 훈련전이효과에 영향을 줄 것이다.	채택
	2. 훈련프로그램의 하위요인인 교수자, 교재, 교육진행은 훈련전이효과에 영향을 줄 것이다.	채택
가설3	훈련만족도는 훈련전이효과에 영향을 줄 also 것이다.	채택
가설4	1. 훈련환경이 훈련전이효과에 미치는 영향력을 훈련만족도가 매개할 것이다.	채택
	2. 훈련프로그램이 훈련전이효과에 미치는 영향력을 훈련만족도가 매개할 것이다.	채택

VII. 결론 및 시사점

1. 연구결과 요약

이 연구는 국가인적자원개발컨소시엄 훈련생이 인식한 훈련서비스 품질에 관한 만족도가 전반적인 훈련만족도와 훈련전이효과에 미치는 영향을 실증적으로 구명하고, 이를 통해, 훈련 수료생의 현업적용도와 직무능력향상이 실제 중소기업의 경영성과로 이어질 수 있도록 훈련의 질 관리에 대한 방안을 모색하는데 유용한 시사점을 제공하고자 하였다.

따라서 훈련환경 및 훈련프로그램이 훈련만족도와 훈련전이효과에 미치는 영향에 관한 연구모형을 제시하였으며, 이를 뒷받침하기 위하여 본 연구의 주요 개념인 훈련환경의 시설, 장비 및 훈련프로그램의 교수자, 교재, 교육진행과 훈련만족도, 훈련전이효과에 대한 선행연구들을 검토하고, 이들 간의 관계를 보여주는 7가지 가설을 설정하였다. 실증분석을 진행하기 위해, 2014년도 국가 인적자원개발컨소시엄 훈련을 실시한 125개 훈련기관 3,750명(전체훈련생의 7.3%)을 대상으로 전화설문 조사를 실시했다. 설문을 분석한 결과 3,618명의 응답자 중 남자가 86.9%로 여자 13.1%에 비해 많은 부분을 차지했다. 연령대는 30대가 42.9%로 가장 많았고, 직위는 사원(대리)이 58.1%, 근속년수는 10년 이상이 36.4 %, 학력은 대졸이 전체의 51.2%로 가장 많았다. 또한, 조사한 설문 자료는 SPSS 18.0 프로그램을 이용하여 빈도 및 요인분석, 신뢰도분석, 상관 분석 및 회귀분석을 실시하였다.

이상과 같이 실시한 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 훈련환경과 훈련프로그램의 하위요인인 훈련시설, 훈련장비, 교수자, 교재, 교육진행은 훈련만족도에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났으며, 이들 하위요인 중 훈련만족도를 향상시키는 주요 요인은 교재와 교육진행이었다.

둘째, 훈련환경과 훈련프로그램의 하위요인인 훈련시설, 훈련장비, 교수자, 교재, 교육진행은 훈련전이효과에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났으며, 이들 하위요인 중 훈련전이효과를 향상시키는 주요 요인 또한 교재와 교육 진행이었다.

셋째, 훈련만족도는 훈련전이효과에 높은 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다.

넷째, 훈련전이효과는 훈련환경 및 훈련프로그램의 직접적인 영향뿐만 아니라, 훈련만족도를 매개로 간접적인 영향을 받는 것으로도 나타나, 두 변인과 훈련 전이효과의 관계에서 훈련만족도의 매개효과가 검증되었다.

2. 시사점 및 연구의 한계

본 연구는 2014년 1,536억 원의 예산이 투입된 국가인적자원개발컨소시엄 훈련에 참여한 훈련생이 인식한 훈련서비스품질과 훈련만족도 및 훈련전이효과의 관계를 분석하고, 훈련전이 촉진요인들에 대한 이해를 도모하여 컨소시엄사업 훈련생에 대한 훈련전이를 활성화시킬 수 있는 시사점을 제공했다.

정부는 국가적 차원의 인적자원개발 프로그램 지원을 통해 고용안정을 제고하고, 근로자의 직무능력을 개발함으로써 중소기업의 경쟁력 및 생산성을 향상시키기 위하여 많은 노력을 기울여왔다. 국가인적자원개발컨소시엄 사업의 전반적인 수준을 지속적으로 제고하기 위해서는 훈련에 참여한 수요자, 즉, 훈련수료생의 훈련전이 촉진 요인을 파악하는 것이 매우 중요하며, 이를 통하여 훈련의 성과를 보다 향상시킬 수 있다.

본 연구를 통한 시사점을 다음과 같이 정리할 수 있다.

첫째, 국가차원의 인적자원개발(본 연구에서는 컨소시엄인적자원개발 프로그램)의 본질적 목적은 근로자의 학습과 개발뿐만 아니라, 현업에 학습효과를

어떻게 전이할 수 있는가에 있다. 이런 목적 하에 실증 분석된 본 연구의 결과를 볼 때 훈련생이 학습 후, 협업전이효과를 높이기 위해 필요한 요인들은 훈련환경과 훈련프로그램 모두 중요하다는 것을 인식할 수 있다. 학습을 진행하는 교재, 교육진행 방식, 훈련시설, 교수자의 역량, 훈련장비 등의 선행 요인은 모두 개별적으로 훈련자 만족도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석되었고, 이는 현재의 인적자원개발 프로그램의 타당성을 판단할 수 있게 한다.

둘째, 향후 국가차원의 인적자원개발 프로그램을 설계하는 과정에서 본 연구의 결과는 수요조사의 의미가 있을 것이다. 그리고 교육의 전이효과를 강화하기 위해서는 훈련자 만족도가 중요함을 확인할 수 있었으며, 훈련장비 보다는 교재나 교육진행 방식 등이 훈련자 만족도에 높은 영향을 주고 있음을 판단할 수 있었다. 즉, 훈련생은 협업에서 이루어지는 실무능력을 이론적으로 정리하고, 또한 협업에 돌아와 자발적으로 학습할 수 있게 해주는 교재와 교육진행 등을 중요하게 인식한다는 것이다. 따라서 향후의 교육프로그램 설계 과정에서 훈련프로그램의 기획에 보다 많은 배려가 있어야 하며, 교육과정 개발 등이 훈련생 만족도에 높은 영향력을 미치고, 또한, 교육자의 진행 방식이 의미 있는 결정요인이 된다는 점을 고려해야 할 것이다.

셋째, 본 연구를 통해 훈련환경과 훈련프로그램이 협업역량 강화와 업무에 직접적인 전이효과를 가져오는 것으로 조사되고 있지만, 또한, 훈련자 만족도의 매개를 통해서도 이루어짐을 확인할 수 있었다. 하지만, 훈련자 만족도는 본 연구의 선행요인에서 뿐만 아니라 다양한 요인에 의해 영향 받을 수 있다는 점을 인식해야 하며, 특히 훈련자의 인지와 특성 등도 중요함을 알 수 있다. 이와 함께, 훈련의 공정성이나 동기부여를 강화할 수 있는 요인들에 의해 영향 받을 수 있는 훈련자 만족도의 의미성도 파악해야 할 것이다. 즉, 훈련만족도에 영향을 주는 동기부여의 중요성을 인식하고, 훈련을 통해 학습자가 어떤 이익을 기대할 수 있는지에 대한 동기부여를 강조하여 훈련이 학습 성과를 가져오고, 자기역량 강화의 동인이 될 수 있음을 인식시켜 주어야 할 것이다.

이상과 같은 주요한 성과에도 불구하고, 본 연구에 사용된 설문 데이터는 당초, 컨소시엄 사업을 실시하는 훈련기관의 성과평가를 위하여 설계된 도구 이므로, 변인간의 구조화된 영향력을 살펴보기에 어려운 점이 많았다. 특히, 요인분석 시 콘텐츠 등 몇몇 중요한 변인이 서로 다른 속성으로 인하여 집단화 할 수 없어 변인 분석에서 제외되었던 것은 아쉬운 점으로 남는다. 따라서 후속연구에서는 이러한 단점과 한계들을 극복하기 위해 파일럿 테스트를 통한 조사도구의 정확성을 기할 필요가 있다.

또한, 본 연구에서 사용된 변수의 설문항목이 대부분 측정치에 의한 분석 값이므로, 후속 연구에서는 구성원의 훈련성과와 이전효과 등 인지도를 측정 할 수 있는 구성개념(construct)을 포함하여 모델에 대한 실증적 검증이 이루어 졌으면 한다.

마지막으로, 경영학과 인적자원개발 분야에서 오랜 세월 동안 논의되고 중요하게 다루어 온 교육의 이전효과에 대해 본 연구는 부분적이나마 의미 있는 결론을 도출할 수 있었고, 후속 연구에서는 상기에서 밝혔던 단점과 한계들을 극복하여 더욱 정교하고 신뢰할 수 있는 연구 결과를 기대해 본다.

<참고 문헌>

【 국내문헌 】

- 강순희(2010), 경력개발지원이 기업성과에 미친 영향 : 교육훈련에 대한 보완 효과, 노동정책연구, 10(2) , 35-65
- 강순희(2009), 글로벌 경제위기와 직업훈련, 국제노동브리프, 7(8), 1-3
- 강승희(2010). 공학전공 대학생의 전공학과 만족도와 진로결정 효능감 및 진로태도 성숙간의 관계, 수산해양교육연구, 22(2), 151-164.
- 장여진 · 최호진(2003). 지방자치단체 공무원 교육훈련 전이에 영향을 미치는 요인에 관한 실증적 조사, 행정논총, 41(2), 85-117.
- 곽삼근(2000), “성인을 위한 평생교육법”. 서울. 원미사
- 권대봉(1998). 산업교육론. 서울: 문음사.
- 권창심(2000), “교육훈련기법과 교육만족-외식산업 종사원을 중심으로- 성신여자대학교 대학원, 36-3, 서울
- 기진서 · 정희옥(2006). 도서지역 학생의 학업성취도와 교육환경의 관계연구 교육연구, 18(1): 1-10.
- 김수원, 김미숙, 장화익, 김세종(2007), 중소기업훈련컨소시엄 운영실태분석 평가, 한국직업능력개발원.
- 김정주 · 권양이(2007), 교육환경과 조직특성에 따라 직무 교육훈련이 업무 성과에 미치는 영향 연구 : 서울시내 특1급 호텔을 중심으로, 관광학 연구, 32(5), 315-338
- 김정주 · 권양이(2007), 중소기업의 재직자 교육훈련의 중요성 인식과 실행에서의 저해 요인 탐색 : 중소기업 간부들과의 면담 내용을 중심으로, 직업교육연구, 26(3)

- 김채호 · 나윤규(2010). 아카데미 뷰티스쿨의 교육서비스 품질과 교육성과 및 학생만족도에 대한 연구. *한국미용학회지*, 16(1): 254–265.
- 박경태 · 백종온(2008), 조리 관련학원의 교육환경이 학습만족 및 재수강에 미치는 영향-부산지역을 중심으로, 9, 156–164
- 박민영(2010) 대학생의 전공몰입과 진로탐색효능감이 직업탐색행동과 취업 성과에 미치는 영향에 관한 연구, 조선대학교 석사학위 논문
- 박석돈 · 조주현 · 한상희(2007), 직업훈련생의 직업적욕구와 훈련만족도에 관한 연구, 특수교육저널 : 이론과 실천, 8(1)
- 박재민 · 변무장 (2012), 중소기업직업훈련컨소시엄의 교육훈련 성과에 관한, 직업교육연구, 31(3), 1-23
- 성차경(2014) 교육훈련 프로그램의 특성이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구 - 한국산업인력공단의 교육훈련프로그램 중심으로-, 한국기술대학교 석사학위논문
- 송상호(1998). 동기적으로 적응적인 컴퓨터매개수업 설계를 위한 학습동기의 정의 : ARCS 모델의 재고찰, *교육공학연구*, 14(1), 119–141.
- 심선희 · 박선영 · 김하균(2011), 교육훈련프로그램특성이 기업의 활성화를 매개로 교육훈련 만족도에 미치는 영향에 관한 연구 : 중소기업 종사자를 중심으로, 수산해양교육연구, 23(2), 267–276
- 이세환 ,이승철 ,박준석(2009), 민간경비원의 교육훈련만족도가 직무수행에 미치는 영향, *한국경호경비학회*, 19, 139–163
- 이애주 · 김순하(2006), 호텔한식당 직원의 교육훈련에 대한 지각이 직무만족과 조직몰입, 고객지향성에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 15(5), 119–135
- 이영민(2014), 가중치 분석을 적용한 지역공동형 훈련성과 평가지표 개발, *한국콘텐츠학회논문지*, 14(4), 160–167

- 이영민(2014), 교육훈련이 기업성과에 미치는 영향, 대한경영학회지, 25(4), 2047-2064
- 이영민 · 임정연(2014), 중소기업 인적자원개발형 컨소시엄 교육훈련기관 성과 평가지표 개발 : 보정계수와 가중계수를 적용하여, 기업연구, 16(1)
- 이영민 · 최영섭 · 홍성민(2009), CIPP평가모형구성요소에 기초한 중소기업직업 훈련컨소시엄 운영기관 담당자의 인식조사, 인력개발연구 11(2), 91-113
- 이용기 · 장병집 · 박영균(2002). 대학 환경특성이 전반적 서비스품질, 서비스 가치와 학생만족에 미치는 영향. 마케팅연구, 4(1), 77-100.
- 이원덕(2007), 21세기 국가전략 “일자리 창출 인적자원개발” 한국직업능력개발원
- 이원석 · 주동범(2013), 근로자가 인식한 교육훈련 프로그램 특성이 조직 유효성 및 직무성과에 미치는 영향, 수산해양교육연구, 16(1), 349-363
- 이유진 · 김진모(2010), 대기업 직무교육훈련 참여자의 교육훈련전이와 전이 동기 및 업무환경의 관계, 인력개발연구 42(4), 249-274
- 이은용 · 황정현 · 이수범(2011), 교육훈련요인에 따른 교육훈련 전이, 자기효능감 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구, 관광연구, 25(6), 275-294
- 이종호(2010), 재취업 교육기관 훈련생들의 교육환경서비스와 교육만족도에 관한 연구, 관광연구저널, 24(4), 159-173
- 이진화. (2009). 기업 리더 교육훈련의 근전이 및 원전이와 관련 변인 간의 인과적 모형. 서울대학교 박사학위논문.
- 이찬 · 박한규 · 류현주 · 여수경 (2012), 중소기업 교육훈련 프로그램 전이 측정도구개발 및 평가, 농업교육과 인적자원개발, 44(1), 161-184
- 이찬 · 정철영 · 최영준 · 문예원 (2012), 논리모형을 활용한 국가인적자원개발 컨소시엄 사업 성과분석 ,직업교육연구, 31(1), 195-216
- 임세영, 조은정 (2013), 실업자 직업능력개발계좌제 훈련생 만족도 영향 요인 분석. 직업교육연구, 18, 171-188

- 정란(2014), 직업훈련의 성과 영향요인에 관한 다층분석, 이화여대 박사학위 논문, 131, 1-131
- 정선정(2014), 실업자 직업훈련생의 훈련서비스 품질과 훈련만족도 및 고용 가능성의 관계, 직업교육연구, 33(1), 1-28
- 정영애(2006), 기업교육훈련 전이 영향요인에 관한 연구, 인력개발연구, 8(2), 89-110
- 정영우(2011), 교육훈련요인이 교육훈련전이, 교육훈련만족도 및 재교육의도에 미치는 영향 -충남 외국인 이용 음식점 경영 컨설팅 사업 사례를 중심으로-, 한국조리학회지, 17(5), 74-91
- 정영자·유주연·이석만(2013), 호텔 주방환경이 조리종사원의 직무만족과 직무성과에 미치는 영향, 관광연구저널, 27(5), 351-363
- 정용(1996). 인간과 환경. 지구문화사
- 정해숙(2003), “기업교육에서 교육만족도와 성취도의 상관관계 연구”, 연세대학교 대학원 석사학위논문
- 한대길(2009), “기업 내 교육훈련 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 전북대학교 대학원 석사학위논문.
- 허윤정(2005). 외식업체 교육훈련프로그램이 교육훈련전이에 미치는 영향, 경원대 박사학위논문.
- 일본능률협회(편). 한국공업표준협회(역)(1989). 교육연수프로그램 실례집, 한국 공업표준협회.
- 고용노동부(2013), 국가인적자원개발컨소시엄 운영매뉴얼
- 한국산업인력공단(2014), 직업능력개발사업 통계연보

【 국외문헌 】

- Alliger, G.M., Tannenbaum, S.I., Bennett, W.Jr., Traver, H. and Shotland, A.(1997). Ameta-analysis of the relations among training criteria. *Personnel Psychology*, 50. 341-358.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehman, D. R.(1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: findings from Sweden, *Journal of Marketing*, 58: 53-66.
- Astin, A. W.(1993). *What matter in college?: Four critical years revisited*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Axtell, C.M., Maitlis, S. and & Yearta, S.K.(1997). Predicting immediate and longer-term transfer of training. *Personnel Review*, 26(3). 201-213.
- Baldwin, T. T. & J. K Ford, (1988), "Transfer of Training: A Review and Directions for Future Research", *Personnel Psychology*: 41, 64.
- Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986), "The moderato-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical consideration," *Journal of Applied Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Brown, K. G.(1999). Individual differences in choice during learning : The influence of learner goals and attitudes in web-based training. *Unpublished dissertation Michigan State University, East Lansing, Mi.*
- Elliott, K. M., & Shin, D.(2002). Student satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2): 197-209.

- Friedman, B.A.(1990). Six ways to make it work at work. *Training and Development Journal*, 11(12). 17.-19.
- Ford, J. K., QUinones, M. A., Sego, D. J & Sorra, J. S(1992) "Factors affecting the opportunity to perform trained tasks on the job". *Personnel Psychology* 45, 511-527.
- Gomez-Mejia, L. R. and Balkin, D. B., Cardy, R. L.(1995). Managing Human Resources, *Prentice-Hall*.
- Holton EF(1996), The Flawed four-level evaluation model, *Human Resource Development Quarterly*, 7(1): 5-25
- Huebner, E. S., Ash, C., & Laughlin, J. E.(2001). Life experience, locus of control, and school satisfaction in adolescence. *Social Indicators Research*, 55: 167-183.
- Joyce, B.R. and Clift, R.T.(1984). Teacher education and the social context of the workplace. *Childhood Education*, 61(2). 115-128.
- Kirkpatrick, D. L.(1994), Evaluation Training Programs: The Four Levels, San Francisco: Berrett-Koehler Publishers. Inc.
- Laker, D. R. (1990). Dual dimensionality of training transfer. *Human Resource Development Quarterly*, 1(3), 209-235.
- Locke, E. A.(1969). What is Job Satisfaction?. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4): 309-336.
- Milheim, W.D.(1994). A comprehensive model for the transfer of training. *Performance Improvement Quarterly*, 7(2). 95-104.
- Mosel, J.N.(1957). Why training programs fail to carry over. *Personnel*, 34(3). 56-64.

- Naler, L.(1971). Support systems for training. *Training and Development Journal(October)*. 2-7.
- Noe, R. A. and Shumitt, N.(1986) The influence of trainee attitude on training effectiveness: Test of model. *Personnel Psychology*, 39
- Parasuraman, A., Zethamal, V. A., & Berry, L. L.(1994). Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67: 420-45.
- Phillips, J. J.(2007), 「The Value of Learning : How Organizations Capture Value and ROI and Translate It into Support, Improvement, and Funds」, John Wiley & Sons Inc.
- Robinson, D.G. and Robinson, J.C.(1985). Breaking barriers to skill transfer. *Training and Development Journal*, 39(1). 82-83.
- Ruben, B. D.(1995). *Quality in higher education*, New Brunswick: Transaction Publishers.
- Telsuk, P.E., Farr, J.L., Mathieu, J.E. and Vance, R.J.(1995). Generalization of employee involvement training to the job setting: individual and situational effects. *Personnel Psychology*, 48. 607-632.
- Xiao, J.(1996). The relationship between organizational factors and the transfer of training in the electronics industry in Shenzhen, China. *Human Resource Development Quarterly*, 7(1). 55-73.
- P. F. Drucker/이재규 역(2001) “프로페셔널의 조건”, 서울. 청림사

<부록>

국가인적자원개발컨소시엄 훈련수료생 만족도 조사 ID

국가인적자원개발컨소시엄' 훈련과정에 참여하여 주셔서 감사합니다.
본 설문지 응답결과는 컨소시엄 훈련기관 평가와 훈련 개선사항 마련에 활용
되며, 귀하의 응답내용은 통계법 제33조 및 제34조에 의거하여 철저히 비밀로
처리되고 통계분석 목적 외에는 절대 사용되지 않습니다. 솔직하고 성실한
응답을 부탁드립니다.

조사날짜		면접원 성명					
응답자 성명		전화 번호		-		-	
훈련기관							
훈련과정							
훈련참여 동기	1) 개인의 자발적 참여 2) 회사의 권유와 자발적 참여 3) 회사의 정책상 참여						

최종 학력	1) 중졸 이하	2) 고졸	3) 대학재학	4) 전문대졸	5) 대졸	6) 대학원 이상
직장 근무기간	1) 1년 이하 4) 5년 이상~10년 이하	2) 1년 이상~3년 이하 5) 10년 이상	3) 3년 이상~5년 이하	6) 기타		
직책(유사직책선택)	1) 사원(대리)급	2) 직/반장급	3) 과장(차장)급	4)부장(팀장)급	5) 임원(경영자)급	
근로 형태(훈련시)	1) 정규직	2) 비정규직	3) 채용예정자			