

Effects of Training Contents on the Work Effectiveness of Learning Workers in the Software field

Hang-Suk Yoo*, Jeong-Man Seo**

Abstract

In this paper, the effects of educational contents on job behavior, the effects of job behavior on job effectiveness and the effects of educational contents on job effectiveness were studied when working in the Software field.

For this purpose, a questionnaire survey was conducted on the learning workers who conducted the training in the IT field, and 302 valid questionnaires were used for the analysis.

The research model was set up to test exploratory factor and confirmatory factor analysis and hypothesis, and the research hypothesis was tested by applying structural equation.

The effects of job behavior on job effectiveness were positively related to job satisfaction, customer orientation, and organizational commitment.

▶ Keyword: Effects of Educational Contents, Job Behavior, Task Effect

1. Introduction

일학습병행 제도는 표현에 나타나 있듯이 일을 하면서 학습을 하는 제도를 말하며, 일학습병행 제도는 선진 독일, 호주, 스위스 등의 도제 제도를 한국의 여러 가지 실정에 맞도록 설계한 도제식 교육훈련제도를 말한다. 일학습병행 훈련은 2013년 10월에 시범 사업을 시작하여 본격적으로 2014년부터 실질적으로 운영되고 있고, 기존의 실업계 고등학교, 전문대학, 대학교에서 시행되는 교육만으로는 기업에서 요구하는 인재 육성을 함께 어려움이 있어서, 기업의 현장 맞춤형 실무인재를 양성하는 것을 목적으로 한다 [1][2]. 산업계 주도로 기업현장에서 훈련을 담당하는 기업현장 교사가 국가직무능력표준(NCS)을 기반으로 이루어진 교육훈련 과정과 현장교육에 맞춤 훈련교재에 따라 업무를 함과 동시에 공동훈련센터 등에서 이론교육훈련을 이수하고 나서 산업계 주도의 내부 평가와 한국산업인력공단에서 실시하는 외부평가를 통해 일정 수준 이상의 합격 기준에 통과 한 학습근로자에게 그에 합당한 자격 또는 학위를 주도록 하는 교육훈련제도를 말한다. 일학습병

행은 참여 기업의 여러 가지 특징에 따라 산업 계 주도로 진행되는 자격연계형과 대학에서 주관하는 대학연계형으로 나누어 진다.

Table 1. Stand-alone enterprise type and Joint training center type

Type	Theory class / Practice Class	Training place
Stand-alone enterprise type	OJT	Within the company
	Off-JT	Within the company
Joint training center type	OJT	In Company
	Off-JT	Outside the company

자격연계형은 한국산업인력공단에서 주관하며, 국가직무능력 표준(NCS)을 기반으로 일과 학습을 병행한 뒤 내부 및 외부평가를 통해 일정 기준에 통과한 학습근로자에게 국가가 인정하는 자격을 얻는 방식을 말하고, 대학연계형은 대학에서 주관하여 기업과

• First Author: Hang-Suk Yoo, Corresponding Author: Jeong-Man Seo

* Hang-Suk Yoo(kisson@hrdkorea.or.kr), Human Resources Development Service of Korea

**Jeong-Man Seo(seojm@knuw.ac.kr), Dept of Computer Information Security, Korea National University of Welfare

• Received: 2019. 04. 08, Revised: 2019. 05. 15, Accepted: 2019. 05. 22.

• This paper is an extension of the dissertation "Effects of Training Contents on the Work Effectiveness of Learning Workers in the IT field -Focusing on the mediating effects of job satisfaction, customer-orientation and commitment to the organization", Dongkuk University, Hang-Suk Yoo, 2019.

협약을 맺고 필요한 일을 하면서 학위를 주는 제도를 말한다[3]. 우리나라에서 시행되고 있는 일학습병행 훈련형태는 <표 1>과 같이 단독기업형과 공동훈련센터형이 있는데, 단독기업형은 OJT와 Off-JT훈련을 기업이 주도하여 현장교사가 독자적으로 훈련을 실시하는 것을 말한다. 공동훈련센터형은 OJT 훈련은 협약을 맺은 기업에서 실시하고, Off-JT 훈련은 기업의 외부기관인 공동훈련센터에서 실시하는 것을 말한다[3].

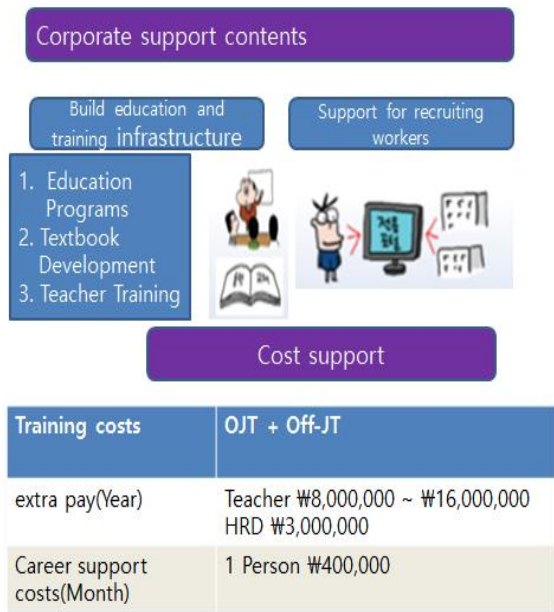


Fig. 1. Support Contents

공동훈련센터는 한국산업인력공단에서 제시한 훈련에 필요한 시설이나 장비 등의 일정 기준에 평가를 통과한 대학이나 기타 교육훈련기관에 해당된다. 일과 학습 훈련에 참여하는 기업은 [그림 1]과 같이 교육훈련에 필요한 기자재나 인프라구축, 학습근로자 모집지원에 대한 훈련비용과 수당을 국가가 제공하고 있다[4].

본 연구의 대상인 기업의 일학습병행 교육훈련은 다양해지고 있으며 대부분류인 24개 전 분야에 걸쳐서 시행되고 있는 제도로써, 실시되고 있는 교육의 교과목도 전 훈련 분야에 걸쳐서 확대되고 있는 추세이다. 아울러 학습근로자들의 교육 욕구는 다양해지고 그에 따른 교육 콘텐츠도 더욱 세분화되어 가고 있다. 그러므로 본 논문에서는 현재 일과 학습을 병행 운영하고 있는 기업에서 요구되는 교육 콘텐츠의 특성을 분석하고, 고객지향성의 매개변수들이 직무만족에 어떠한 차이가 있는지를 분석 비교하여 업무효과에 미치는 효과를 연구한다. 아울러 학습근로자들의 업무의 질을 향상시키고 동시에 보다 효과적인 교육훈련을 위해 신뢰성과 자아존중감이 있는 전문인으로 교육 훈련하기 위한 프로그램 개발 시 기초 자료를 제공하여 일학습병행의 교육 훈련에서 학습근로자들의 경쟁력을 높이는데 그 목적이 있다. 본 논문에서는 첫째, 학습근로자들의 교육콘텐츠가 업무효과에 실질적으로 어떠한 영향을 미치는가? 둘째, 학습근로자들의 교육콘텐츠가 업무효과에 영향을 있다면 교육과정 중에 어떤 과정들이 영향을 미치는가?

본 논문에서는 2장에서 일학습병행에 대한 직무교육과 직무행동, 3장에서는 연구모형과 연구가설 설정, 4장에서는 연구결과 및 분석, 5장에서 결론과, 향후 연구과제에 대하여 논한다.

II. Related Works and Problems

2.1 OJT

OJT는 영어로 On the Job Training으로 표현되며, 직무를 수행하는 동시에 이루어지는 교육훈련을 말한다. 일반적으로 교육 훈련 의미는 ‘도와준다’ 와 ‘지도한다’ 등의 의미를 가지고 있다. 다른 의미의 OJT는 직원의 직무와 관련된 지식과 기술 또는 직무를 수행함에 있어 원활하고 효과적인 시행을 하도록 하기 위한 기업에서의 계획된 노력의 일환으로 정의할 수 있다[5].

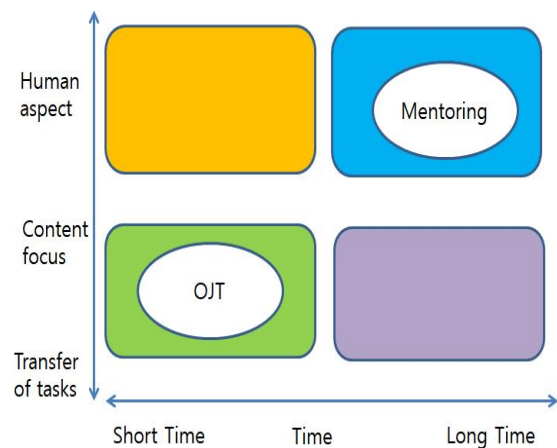


Fig. 2. Difference of mentoring and OJT

일반적으로 기업에서 실시되고 있는 업무 현장에서 신입사원 또는 학습근로자를 대상으로 진행되는 교육활동은 OJT교육훈련과 멘토링이 있다. 이것의 차이점은 [그림 2]에서와 같이 활동의 내용이다. OJT교육훈련은 직무와 관련한 지식과 기술의 전달이 많은 부분을 차지하고 있는 반면, 이와 유사한 멘토링은 사람 사이에서 신뢰를 바탕으로 한 실질적인 현장에서 취득한 멘토의 경험과 경력, 경륜을 전수한다.

2.2 Mentoring

멘토링(mentoring)이란 우리 사회에서 풍부한 경험과 지혜를 겸비한 사람이 1:1로 지도와 여러 가지 조언을 하는 것이다. 멘토링의 목적은 신입사원이 기업의 새로운 환경에서 새로운 조직에 잘 적응함과 동시에 좋은 업무 성과를 낼 수 있도록 돕는 것이다. 즉, 신입사원은 처음에는 낯선 환경에서 잘 적응을 못함으로 인해서, 멘토링을 통해 기본적인 직무수행을 위한 업무방식을 배울 뿐만 아니라, 직장상사, 동료 등의 인간관계를 효율적으로 구축하는 방법과 직장생활의 방법도 함께 습득할 수 있다. 멘토링은

신입사원이 조직에 빨리 효과적으로 적응할 수 있도록 돕는 ‘지름길’이라 할 수 있다. 멘토링은 삶에 대한 통찰과 여러 가지 지혜가 풍부한 사람이 여러가지 경륜이 적은 사람에게 인생의 올바른 길을 제시하고 이끌어 주는 활동을 가리키는 말이다[6].

2.3. Off-JT

기업자체에서 교육훈련은 OJT교육훈련을 하는 데 반하여, 기업의 외부에서 참여하여 교육을 받게 되는 Off-JT교육훈련을 말한다. 물론 단독기업형의 경우에는 Off-JT훈련 교육도 기업자체에서 실시 할 수도 있고, 외부에서 실시 할 수도 있다.

공동훈련센터인 경우 일학습병행 훈련에서 Off-JT 교육훈련은 직무별로 공동훈련센터에서 진행하게 된다. 수도권외의 IT 분야의 공동훈련센터는 크게 대학과 협회에서 맡고 있으며, 한양여자대학교, ICT폴리텍대학, 한국폴리텍대학 성남캠퍼스, 한성대학교, 한국소프트웨어산업협회, 디지털기업협회, 한국소프트웨어기술진흥협회 등에서 실시하고 있다.

2.4. Literacy Education

일학습병행 훈련을 실시하는 기업에서는 업무에 필요한 교육 뿐만 아니라 소양교육훈련을 포함하게 되는데, 다양한 교육이 필요하겠지만, 학습근로자인 신입사원들에게 한국산업인력공단에서 권고하는 공통적으로 요구되는 10개 항목에 대한 직업기초능력의 교과목 소양교육훈련을 실시한다.

10개 교과목으로는 문제해결능력, 정보능력, 자기개발능력, 조직이해능력, 수리능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 의사소통능력, 기술능력, 직업윤리의 직업기초능력에 해당한다. 일학습병행 전체 교과목 중에서 소양교육훈련은 최대 10%까지만 허용하게 되어서 교육시간은 많이 할 수 없게 되어 있다. 왜냐하면 소양교육훈련보다는 실무교육훈련이 우선되어야 하고, 실무교육훈련에 대한 교육시간을 더 많이 배정하여야 함으로, 전체 교육훈련시간은 대부분 600시간에서 800시간 중 소양교육훈련은 보통 60시간에서 80시간 정도를 실시하게 된다.

2.5 Job Satisfaction

직무만족의 개념은 임금과 관리, 그리고 직무내용 등에 대한 직무조건에 정서적 반응으로 표현되어 지고 있지만, 여기에서 만족이란 의미는 감정적인 반응으로 그에 대한 개념으로는 정신적인 과정인 추론을 통하여 파악이 가능한 것이므로, 연구자에 따라 다양한 다른 관점으로 직무만족이 정의되고 있다.

다른 의미의 직무만족은 자신이 처한 여러 가지 직무환경에 대하여 불만족 또는 만족을 경험하는가에 따라서 자신의 조직의 성과와 자신이 속해 있는 많은 구성원에게도 영향을 끼치므로 많은 학자들이 조직 구성원들의 직무만족에 대한 관심을 갖게 되었고, 인간적인 동기나 욕구, 가치체계에 대한 연구들을 하게 되었다[7].

2.6. Customer Orientation

고객지향성에 대한 개념은 자신의 관점보다는 고객의 관점에서 고객이 필요로 하는 욕구가 무엇인지 파악하고, 이들에 대한 욕구를 충족시키기 위해 노력 하고자하는 종업원 또는 학습근로자가 고객에 대한 접근자세 및 방향이라 할 수 있다 (Brown 등, 2002). 일학습병행의 교육훈련에서 고객지향성은 기업현장교사나 공동훈련센터의 교사가 학습근로자에 대한 서비스나 교육훈련에 필요지원에 대한 내용이라 할 수 있다.

2.7. Organization Commitment

조직몰입(organization commitment)에 대한 개념으로는 조직에서의 목표와 가치관을 공유함과 동시에 조직의 발전을 위해서 노력하고, 조직의 구성원으로서 살아남으려는 조직구성원의 욕구나 태도라고 할 수 있다. 이후 Steers[8]의 정의를 보다 발전시켜 조직에서의 목적 및 조직의 성과 달성에 합당한 행동을 취하려는 조직구성원의 내재화된 규범 압력으로 보았다. 또한 다른 의미의 조직몰입은 소속된 조직과 같은 감정의 여러 가지 일체감을 갖은 상태로 조직의 목적 달성이나 가치에 대해서 신뢰를 가지며, 이에 따라 조직의 일은 곧 나의 일로 생각하고 판단하는 것을 의미한다[2][9][10].

III. Research Model and Research Hypothesis Setting

3.1. Research Model

본 논문에서 연구모형은 [그림 3]에서처럼 일학습병행 교육훈련에서 학습근로자의 교육콘텐츠가 업무에 어떠한 효과를 미치는지에 대한 직무만족, 조직몰입, 고객지향성에 대한 선행 연구들을 통하여 도출되고 생성된 직무행동에 영향을 미치는 변수들을 선정하고, 본 연구의 목적에 맞도록 수정과 보완하였다. 이에 필요한 교육콘텐츠로는 OJT교육훈련, Off-JT교육훈련, 소양교육훈련 3개로 분류하였다. 학습근로자의 직무행동으로는 조직몰입, 직무만족, 고객지향성으로 분류하였다

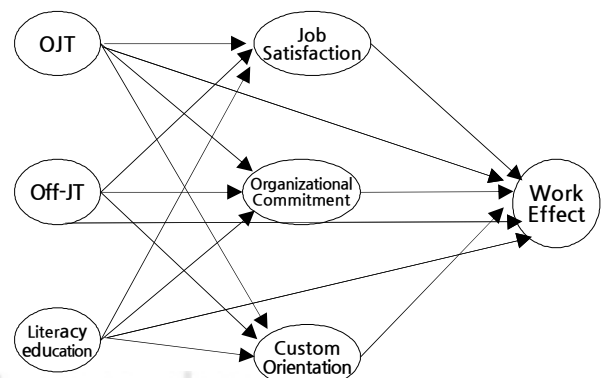


Fig. 3. Research Model

학습근로자에게 실시되는 교육훈련의 콘텐츠가 업무효과와 밀접한 관계를 갖고 있는 교육 활동에 실질적으로 영향을 미치는가에 대한 연구와, 학습근로자 교육콘텐츠가 업무효과에 대하여 영향을 미친다면 어떤 과정에 대하여 영향을 미치는가에 대한 연구가 필요하게 되어서, 문헌고찰을 토대로 일학습병행의 학습근로자의 교육콘텐츠가 업무효과에 미치는 효과에 대해 영향을 연구하였다.

3.2. Research Hypothesis Setting

본 연구는 교육콘텐츠와 직무행동, 또한 직무행동과 업무효과의 연결 관계를 뒷받침 해주는 논리가 미약하다. 그러므로 이와 같은 분야에서 처음 시도하여보는 연구라는 점을 감안하여 위에서 언급한 연구모형을 토대로 하여서 다음과 같은 방법으로 연구가설을 설정 하였다.

- 가설 I. 교육훈련콘텐츠가 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.
 I-1. OJT교육훈련이 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.
 I-2. Off-JT교육훈련이 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.
 I-3. 소양 교육훈련이 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.

- 가설 II. 교육훈련콘텐츠가 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
 II-1. OJT교육훈련이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
 II-2. Off-JT교육훈련이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
 II-3. 소양 교육훈련이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

- 가설 III. 교육훈련콘텐츠가 고객지향성에 영향을 미칠 것이다.
 III-1. OJT교육훈련이 고객지향성에 영향을 미칠 것이다.
 III-2. Off-JT교육훈련이 고객지향성에 영향을 미칠 것이다.
 III-3. 소양교육훈련이 고객지향성에 영향을 미칠 것이다.

- 가설 IV. 직무행동이 업무효과에 미치는 효과에 영향을 미칠 것이다.
 IV-1. 직무만족이 업무효과에 영향을 미칠 것이다.
 IV-2. 고객지향성이 업무효과에 영향을 미칠 것이다.
 IV-3. 조직몰입이 업무효과에 영향을 미칠 것이다.

- 가설 V. 교육훈련콘텐츠가 업무효과에 미치는 효과에 영향을 미칠 것이다.
 V-1. OJT교육훈련이 업무효과에 영향을 미칠 것이다.
 V-2. Off-JT교육훈련이 업무효과에 영향을 미칠 것이다.
 V-3. 소양교육훈련이 업무효과에 영향을 미칠 것이다.

3.3. Operational definition of research concept

직무만족의 개념은 종업원이나 학습근로자가 자신의 직무를 평가한 결과에서 나오는 결과에 따라서 즐겁고도 긍정적으로 감정상태 인 것으로, 심리적 직무만족과 보상적 직무만족으로 나눈다[11].

본 연구에서 직무만족의 개념은 학습근로자들의 직무를 달성함과 동시에 촉진하는 것으로서 각 개인별로 직무평가를 통

하여 얻을 수 있는 즐겁고도 긍정적으로 감정상태 인 것으로 정의할 수 있다.

이를 측정하기 위해 본 연구에서는 황범선[12]의 연구에서 사용된 직무만족 문항을 <표 2>에서처럼 본 연구에 맞도록 수정과 보완하여, 5문항을 5점 리커트 척도로 측정하였다.

Table 2. Questionnaire for Job Satisfaction of Learning Workers

Measurement variable	Survey question
Job Satisfaction	1. I am generally satisfied with my work environment. 2. I am paid for what I am doing. 3. I am interested in what I do. 4. I am generally satisfied with what I do. 5. I think that what I do is worth doing.

본 연구에서 조직몰입의 개념은 종업원이 조직에서 자신이 얼마나 애착심을 가지고 헌신하려는 의사가 있는가를 보여주는 개념이라 할 수 있다. 이를 측정하기 위해서 본 연구에서는 황범선[10]의 연구에서 사용한 조직몰입 문항을 <표 3>에서처럼 본 연구의 목적에 합당하도록 일학습병행 훈련의 내용과 합당하도록 수정과 보완하여, 5문항을 5점 척도로 측정하였다.

Table 3. Measuring questions about organizational commitment of learning workers

Measurement variable	Survey question
Organizational Commitment	1. I feel an attachment to the organization. 2. I feel happy in my work life in the organization. 3. I feel a sense of belonging to the organization. 4. I think the organization is a meaningful organization for me. 5. I think that the problem of organization is the same as my problem.

본 연구에서 고객지향성의 개념은 학습근로자가 자신의 직무와 관련해서 고객들의 요구 충족을 위해서 만족시키고자 하는 경향 들 또는 성향으로서 고객제품에 대한 서비스를 결정할 때에 도움이 되도록 조력하는 마케팅에 대한 개념이다. 이를 측정하기 위해 황범선[12]의 연구에서 사용된 문항의 일부를 <표 4>에서처럼 본 연구의 목적에 합당하도록 일학습병행 훈련의 내용과 합당하도록 알맞게 수정과 보완한 5문항을 5점 척도로 측정하였다[13].

Table 4. Measuring Questionnaire on Customer Orientation of Learning Workers

Measurement variable	Survey question
Customer orientation	1. I am trying to understand customer requirements. 2. I place the highest priority on customer interests. 3. I am trying to focus on solving the customer's problems. 4. I am trying to solve when there is a problem with the product (SW). 5. I am trying to recommend a suitable product (SW) to the customer.

본 연구에서 업무효과에 대한 개념은 학습근로자가 하는 업무에 대하여 얼마나 애착심을 가지고 헌신하는 활동을 의미하는 개념이라 할 수 있다. 이를 측정하기 위해 <표 5>에서처럼 7문항을 5점 척도로 측정하였다. 일학습병행 훈련의 내용에 합당하도록 항목을 만들었다.

Table 5. Questionnaire for the Effectiveness of Learning Workers

Measurement variable	Survey question
Work Effect	1. I am trying to help my job performance. 2. I endeavor to listen earnestly to the instruction of the corporate field teacher. 3. I am trying to find a variety of ways for my company to solve this when I have a business problem. 4. I am spending more time trying to get directions from the corporate scene teacher than to work. 5. I am trying to listen to the opinions of the field teachers. 6. I spend a lot of time to improve my work or to solve my tasks to meet my customers' needs. 7. I am trying to serve faithfully for my customers.

IV. Applications and Evaluation

4.1. Preliminary analysis

본 연구는 일학습병행 훈련의 학습근로자의 교육훈련 콘텐츠가 직무행동에 미치는 영향과 직무행동이 업무효과에 미치는 영향과 교육훈련콘텐츠가 업무효과에 미치는 효과에 대한 영향에 대해 연구 분석하였다.

Table 6. The mean and standard deviation of the study variables

Research variable	Min	Max	average	Standard Deviation	why	Kurtosis	
Educational content	OJT	2.00	5.00	3.81	.62	-.482	.140
	Off-JT	2.00	4.00	3.19	.49	-1.174	.140
	Literacy education	2.00	5.00	3.68	.62	.270	.140
Job behavior	Job Satisfaction	1.00	5.00	3.45	.79	-.300	.140
	Organizational Commitment	2.60	4.40	3.43	.39	.173	.140
	Customer orientation	1.80	5.00	3.94	.45	-.305	.140
Work Effect	3.14	4.29	3.92	.25	-.256	.140	

Table 7. Correlation between research variables

	OJT	Off-JT	Literacy education	Job Satisfaction	Organizational Commitment	customer orientation	Work Effect
OJT	1						
Off-JT	.057	1					
Literacy education	-.179**	.202**	1				
Job Satisfaction	.127*	.006	-.076	1			
Organizational Commitment	.123*	-.007	-.084	.287**	1		
customer orientation	-.012	.052	.090	-.037	-.136*	1	
Work Effect	.065	.116*	.215***	.127*	-.105	.095	1

4.2. Data processing method

본문에 필요한 설문조사에서 수집된 자료 총 300 여부를 활용하여 통계프로그램인 SPSS for Win와 22.0버전과 AMOS 22.0 버전을 사용하여 다음과 같은 연구를 처리하였다.

첫째, 조사도구의 타당성과 신뢰도 검증을 위하여 탐색적 요인 및 확인적 요인분석을 실시하였다.

둘째, 응답자의 인구사회학적인 특성을 살펴보기 위하여 이에 필요한 빈도분석을 실시하였다.

셋째, 응답자의 교육콘텐츠, 직무행동, 업무효과 특성을 살펴보기 위하여 평균과 표준편차 및 왜도, 첨도를 구하고, 상관관계를 살펴보기 위하여, 상관 분석을 실시하였다.

본 연구에 필요한 자료는 2018년 7월 30일 ~ 9월 21일 사이에 서울, 경기, 인천의 IT 소프트웨어 개발 분야의 기업에서 근무하고 있는 한국산업인력공단에서 주관하는 일학습병행 학습근로자를 대상으로 300 여부의 설문지가 최종분석에 사용되었다.

본 연구에서는 가설을 검증하기 위해 포함된 각 연구변수간의 상관관계가 어떠한 영향을 미치는지, 어느 정도 관계를 갖는지를 살펴보기 위하여 상관관계분석방법을 실시하였는데, 그 결과는 <표 6>과 같다.

즉 교육콘텐츠의 OJT교육훈련은 직무행동의 직무만족($r=.127, p<.05$) 및 조직몰입($r=.123, p<.05$)과 정(+)의 상관관계를 보였으며, Off-JT교육은 업무효과($r=.116, p<.05$)와 정(+)의 상관관계를 보였다.

한편 직무행동의 직무만족에서는 <표 7>과 같이 업무효과($r=.127, p<.05$)와 정(+)의 상관관계를 보였다.

V. Conclusions and Future Works

본 연구에서는 한국산업인력공단 주관으로 IT 소프트웨어 개발 분야의 기업에서 실시하고 있는 일과 학습을 병행 운영 할 때에 OJT와 Off-JT 교육훈련에 필요한 교육콘텐츠가 업무의 직무행동에 미치는 영향과 직무행동이 업무의 효과에 미치는 영향, 교육콘텐츠가 업무효과에 미치는 영향에 대하여 연구하고 그 결과를 도출하였다.

이를 위하여 본 연구에서 실증분석을 위하여 IT분야의 단독기업형, 공동훈련센터형의 기업에서 실시하고 있는 일학습 병행 훈련의 학습근로자를 대상으로 설문을 조사 실시하였으며, 300여부의 유효한 설문지를 분석에 사용하였다. 확인적 요인분석 및 탐색적 요인 가설을 검증하기 위하여 연구모형을 설정하고, 구조방정식 기법을 적용하여 연구가설을 검증하였다[13].

이번 연구에서 제기한 연구문제인

첫째, ‘학습근로자들의 교육콘텐츠가 업무효과에 실질적으로 영향을 미치는가?’에 대한 문제에서 영향을 미친다는 결과로 나왔다.

둘째, ‘ 학습근로자들의 교육콘텐츠가 업무효과에 영향이 있다면 교육과정 중에 어떤 과정들이 영향을 미치는가?’에 대한 문제에서 교육콘텐츠인 OJT교육훈련과 소양교육훈련이 업무효과에 영향을 미치며, Off-JT교육훈련은 업무에 영향을 미치지 않는다는 결과로 나왔다.

교육콘텐츠가 조직몰입에 미치는 영향은 OJT교육훈련과 Off-JT교육훈련은 긍정적인 영향을 주었으나, 소양교육훈련은 부정적인 결과를 도출하였다.

교육콘텐츠가 직무만족에 미치는 영향은 OJT교육훈련과 Off-JT교육훈련은 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났지만 소양교육훈련은 직무만족에 부정적인 결과를 미쳤다.

교육콘텐츠가 고객지향성에 미치는 영향은 소양교육훈련은 긍정적인 결과로 나왔지만, OJT교육훈련과 Off-JT교육훈련은 고객지향성에 부정적인 결과를 도출하였다.

직무행동이 업무효과에 미치는 효과는 직무만족, 고객지향성, 조직몰입이 모두 긍정적인 결과로 나왔다.

본 연구에서 이론적으로 나타난 결과로는 학습근로자의 직무행동은 교육콘텐츠가 업무효과에 대해 미치는 영향은 어느 정도 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 이에 대한 효과평가를 위한 개념적 모형을 구축하였으며, 이에 대한 효과적인 매개변수를 찾아낸 것에 의미가 있다. 향후 연구에서는 응답자들의 개별적 특성에 따라 어떠한 내용의 교육훈련콘텐츠가 직무행동과 업무효과에 미치는 효과가 영향을 미치는지에 대한 연구가 필요하다.

REFERENCES

- [1] Work parallelism manual, Human Resources Development Service of Korea, 2014
- [2] Ga, Sung-Min, Yoon, Dong-Yeol, Han, Seung-hyun, "The Effects of SME Employee's Psychological Capital on the Organization Commitment: The Moderating Effect of LMX", Korea Corporation Management Association, 24, 6, pp 83-100, 2017
- [3] Work learning system Introduce, <https://c.q-net.or.kr>
- [4] Work parallelism manual, Human Resources Development Service of Korea, 2018
- [5] Hee Eun Kim, "The study on the customer preference based on the cosmetics salesperson's counselling methods and education", Konkuk University, Graduate School of Administration, 2012. 8. pp.6-7
- [6] Korea Employment Information Service, Career Research Center New employee training , Operator Manual, 2009. 5
- [7] Eun Seong Cha, "A Positive Study on the Job Satisfaction of Educational Administration Officials -Focused on Daejeon Metropolitan City", Yeungnam University, Graduate School of Administration, 2009. 8. pp.8-10
- [8] Steers. (1977), Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56
- [9] Cao, J., & Hamori, M. (2016). The impact of management development practices on organizational commitment. *Human Resource Management*, 55 (3), 499-517.
- [10] Gao-Urhahn, X., Biemann, T., & Jaros, J. S. (2016). How affective commitment to the organization changes over time: A longitudinal analysis of the reciprocal relationships between affective organizational commitment and income. *Journal of Organizational Behavior*, 37 , 515-536.
- [11] Locke, E. A. (1976). The Nature and Cause of Job Satisfaction. In M. D. Dunnette, ed., *Handbook of industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally.
- [12] Bum-Sun Hwang, "A Study on the Education Channel and the Realities for a Beauty counselors of Cosmetics", Sookmyung Women' University Graduate School of Cyber Cosmetics Industry, 2005. pp.57-61
- [13] Hang-Suk Yoo, "Effects of Training Contents on the Work Effectiveness of Learning Workers in the IT field -Focusing on the mediating effects of job satisfaction, customer-orientation and commitment to the organization", Dongkuk University Graduate School of Department of Computer Engineering, 2019. pp.57-61

Authors



Hang-Suk Yoo received the B.S. degree from the Dongkuk University, Seoul, Korea, the M.S. degree from Dongkuk University, Seoul, Korea, and the Ph.D. degrees in Computer Engineering from Dongkuk University, Korea, in 2003 and 2019,

respectively. Dr. Yoo he joined Human Resources Development Service of Korea in 2003. He is interested in the computing, Web Design and Game Programming,



Jeong-Man Seo received the B.S. degree from the Chungbuk National University, Cheongju, Korea, the M.S. degree from Chungbuk National University, Cheongju, Korea, and the Ph.D. degrees in Computer Engineering from Chungbuk National

University, Korea, in 1998, 1999 and 2004, respectively. Dr. Seo he joined the current game content department, faculty, professor of Korea National University of Welfare in 2002. He is interested in the computing, Realtime Database and Game Programming,