

석사학위논문

프랜차이즈 교육기관과 콘텐츠의 특성이
교육전이, 몰입 및 추천의도에 미치는 영향

2019년

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

성 은 경

석사학위논문
지도교수 서민교

프랜차이즈 교육기관과 콘텐츠의 특성이 교육전이, 몰입 및 추천의도에 미치는 영향

A study on the effect of franchise educational
institution and characteristics of contents on educational
transition, immersion and intention of recommendation

2018년 12월 일

한성대학지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

성 은 경

석사학위논문
지도교수 서민교

프랜차이즈 교육기관과 콘텐츠의 특성이 교육전이, 몰입 및 추천의도에 미치는 영향

A study on the effect of franchise educational
institution and characteristics of contents on educational
transition, immersion and intention of recommendation

위 논문을 컨설팅학 석사학위 논문으로 제출함

2018년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅 대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

성 은 경

성은경의 컨설팅학 석사학위 논문을 인준함

2018년 12월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

프랜차이즈 교육기관과 콘텐츠의 특성이 교육전이, 몰입 및 추천의도에 미치는 영향

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

성 은 경

본 연구는 프랜차이즈 교육기관의 특성과 교육콘텐츠의 특성이 교육전이, 몰입 및 추천의도에 미치는 영향에 관한 연구로 가맹본부에게는 교육훈련 성과에 활용할 수 있는 기초자료를 제시하고, 프랜차이즈 교육기관에는 실질적 교육시스템 개발과 교육과정 운영에 도움이 될 수 있는 실증적 연구를 제안하고자 하였다. 이에 교육기관 특성의 요인인 명성, 자원, 상호작용과 교육콘텐츠의 특성인 직무연관성, 교육방법, 강사전문성이 교육전이, 몰입 및 추천의도에 미치는 영향관계를 검증하였다.

연구결과를 요약해 보면 첫째, 프랜차이즈 교육기관 특성 중 명성과 상호작용은 교육전이에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 유의한 관계가 있는 것을 확인하였다. 둘째, 교육콘텐츠 특성의 하위변인 직무연관성, 교육방법, 강사전문성 모두 교육전이에 정(+)의 관계에 있다는 것과 교육전이는 조직몰입, 경력몰입, 직무몰입에도 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 마지막으로 조직몰입과 직무몰입은 추천의도에 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 나타나, 프랜차이즈 교육

기관의 조직몰입과 직무몰입이 높은 교육훈련생일수록 타인에게 교육기관을 추천할 의도가 높아진다는 결과를 얻었다. 따라서 프랜차이즈 교육기관은 교육훈련생이 교육에 대한 교육전이를 높게 지각하도록 효과적인 교육콘텐츠를 설계하고 교육기관내의 상호작용을 높임으로서, 교육의 실질적인 성과인 교육전이와 몰입, 추천의도를 이끌어 낼 수 있음을 시사한다 할 수 있다.

【주요어】 교육기관 특성, 명성, 상호작용, 직무연관성, 강사전문성, 교육전이, 몰입, 추천의도

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 배경 및 문제제기	1
제 2 절 연구의 목적	3
제 3 절 연구방법 및 구성	4
제 2 장 이론적 배경	6
제 1 절 프랜차이즈 교육기관 현황	6
제 2 절 교육전이	14
제 3 절 교육전이 영향요인	21
제 4 절 몰입 및 추천의도	30
제 3 장 연구 설계	36
제 1 절 연구모형	36
제 2 절 연구가설의 설정	37
제 3 절 측정도구 구성 및 조사방법	41
제 4 장 연구결과	46
제 1 절 조사대상자의 일반적 특성	46
제 2 절 확인적 요인분석	48
제 3 절 연구가설의 검증	52

제 5 장 결 론	58
제 1 절 연구결과 요약	58
제 2 절 연구의 시사점	61
제 3 절 연구의 한계 및 향후과제	63
참 고 문 헌	64
부 록	79
ABSTRACT	83

표 목 차

[표 2-1] 프랜차이즈 학위과정 교육기관 현황	8
[표 2-2] 비학위 평생교육시설의 종류	10
[표 2-3] 교육기관별 비학위 프랜차이즈 교육과정 분류	11
[표 2-4] 관점에 따른 평생교육기관의 분류	12
[표 2-5] 평생교육기관 하위영역 비교	13
[표 2-6] 교육전이의 정의	16
[표 2-7] 명성에 대한 학자들의 정의	23
[표 2-8] 국내외 선행연구를 바탕으로 도출된 상호작용 유형	26
[표 2-9] 조직몰입의 정의	31
[표 3-1] 측정도구 구성	42
[표 4-1] 인구통계학적 특성	47
[표 4-2] 모형적합도 종류 및 평가기준	48
[표 4-3] 이론적 모델에 대한 확인적 요인분석 결과	49
[표 4-4] 각 요인의 AVE값과 상관관계 제곱값	51
[표 4-5] 이론모형의 적합도 지수	53
[표 4-6] 연구가설 검증결과	53
[표 4-7] 교육기관 특성이 교육전이에 미치는 영향	54
[표 4-8] 교육콘텐츠 특성이 교육전이에 미치는 영향	55
[표 4-9] 교육전이가 몰입에 미치는 영향	56
[표 4-10] 몰입이 추천의도에 미치는 영향	57

그림 목 차

[그림 2-1] Noe와 Schmitt의 전이모형	17
[그림 2-2] Baldwin과 Ford의 전이과정 모형	18
[그림 2-3] Richey의 교육전이 모형	19
[그림 2-4] Holton의 수정된 전이모형	20
[그림 3-1] 연구모형	36
[그림 4-1] 이론 모형의 표준화 경로계수	52

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경 및 문제제기

프랜차이즈 사업은 시스템 사업이자 교육 사업이다. 글로벌 프랜차이즈 기업인 맥도날드의 성공요인도 교육에서 답을 찾을 수 있다. 세계적인 기업으로 이끈 맥도날드의 창업자 레이크록(Ray Kroc)은 일찍이 ‘프랜차이즈 사업의 성공은 첫째도 교육, 둘째도 교육, 셋째도 교육’이라고 말했다(박운경, 2004).

이처럼 프랜차이즈 사업성과는 프랜차이즈 가맹본부가 체계적인 인적자원 관리 시스템을 바탕으로 교육을 얼마나 기업 실정에 맞게 연구하고 활용하느냐에 따라 성패가 좌우된다고 해도 과언이 아니다. 환경이 바뀌고 시대가 변화하면 사람의 의식도 바뀌어야 한다. 프랜차이즈 산업은 치열한 경쟁구도와 재개편 등 급격한 변화가 일어나고 있으며, 가맹본부가 지속적으로 성장하고 발전하기 위해서는 인적자원에 대한 지속적인 투자와 개발이 선행되어야 한다(서민교, 2015).

하지만 대부분의 프랜차이즈 가맹본부는 인재 육성의 필요성을 인식하면서도 정작 직원 양성에 대한 직무교육에 투자를 하지 않는 경우가 많다. 교육기관을 통해 직원양성을 한다하더라도 교육실시 후 교육성과를 측정할 수 있는 실증적 연구가 미흡하여, 일반적으로 직원교육에 대한 회의적인 반응을 보이고 있다. 이에 교육과정 중에 습득한 지식과 기술 스킬을 업무에서도 효율적으로 활용함으로써 얼마만큼 발전하였는가에 대한 교육유효성 평가는 반드시 필요하다. 습득한 바를 현업에서 제대로 활용하지 못한다면 교육성과는 실질적으로 낮다고 볼 수 있다(황보준, 2016). 즉, 교육훈련에 대한 투자를 한 후 목적에 맞는 결과가 효율적이지 못하다면 영리를 추구하는 하는 가맹본부 입장에서는 이는 비효율적인 관리 행동이라고 할 수 있다. 따라서 교육훈련 실시 후 이에 대한 성과를 평가할 수 있는 연구는 반드시 필요하다(윤지환,

차석빈, 허윤정, 2007).

이러한 필요성에 따라 프랜차이즈 인적자원개발에 초점을 둔 프랜차이즈 교육기관들이 2004년부터 등장하기 시작했다. 현재 국내 프랜차이즈 가맹본부 직원양성을 위한 교육기관은 전국적으로 각 대학 내 프랜차이즈 학과, 대학 부설 평생교육원, 언론사 부설 평생교육원, 프랜차이즈 교육컨설팅기관, 가맹본부 부설 평생교육 아카데미 등이 있다. 하지만, 프랜차이즈 교육기관들 마다 운영하고 있는 교육기관의 명성과 전문성, 교육내용, 교육방법, 강사능력, 교육 이수 시간 등이 상이하다. 따라서 여러 교육기관에서 수행하고 있는 프랜차이즈 교육과정을 수료하더라도 프랜차이즈 전문가로서 직무를 수행할 수 있는지에 대한 검증이 필요하다. 현재의 프랜차이즈 교육은 이전과는 달리 교육훈련생들의 향상된 기대수준과 프랜차이즈 산업 종사자의 증가로 인해 경쟁 심화, 전문 인력 수급 부족 등의 요인으로 어려움을 겪고 있다. 이러한 상황을 극복하기 위한 차별화된 프랜차이즈 교육기관의 전문성과 직무현장에 맞는 다양한 교육과정 증대와 교육훈련 중에 습득한 지식과 기술, 스킬을 업무에 얼마나 효율적으로 활용하는가에 대한 평가가 필요하다.

이러한 문제점을 개선하기 위해 그동안 교육전이 및 교육훈련성과에 관한 다수의 선행 연구들이 진행되었다. 하지만 지금까지의 프랜차이즈 교육에 관한 선행 연구는 가맹본부 임직원의 인적자원개발에 따른 교육훈련 성과보다는 가맹점 종사자를 대상으로 한 프랜차이즈 교육프로그램이 가맹점 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구가 대다수이다(이오준, 김수영, 2011 ; 임해근, 2016 ; 온종훈, 2018). 특히, 프랜차이즈 업종을 한정한 가맹점종사자에 대한 교육프로그램에 관한 연구 등이 주를 이루고 있다. 외식산업 프랜차이즈 가맹점 종사자(전영호, 2002 ; 이정아, 2010 ; 이해수, 2018), 미용실 프랜차이즈 종사자(오경현, 2010 ; 김경숙, 2011), 커피 프랜차이즈 종사자(정재홍, 2012 ; 이경흠, 2013 ; 최성일, 2017)에 대한 교육전이와 직무성과에 관한 연구가 그동안 선행연구로 진행된 것을 확인하였다.

이렇듯 프랜차이즈 가맹본부 직원의 인적자원개발에 대한 중요성이 점점 증가되고 있지만 정작 인적자원개발을 담당하는 프랜차이즈 교육기관에 대한 교육프로그램의 유효성과 교육전이에 미치는 영향을 측정한 연구는 미흡한 실정이다.

따라서 프랜차이즈 가맹본부 임직원을 대상으로 한 교육훈련이 성과로 연결되는 과정에서 프랜차이즈 교육기관의 특성요인과 교육전이 관계를 주요변수로 다룬 연구가 필요한 시점이다. 또한, 다양한 교육기관에서 프랜차이즈 교육을 받고 있는 교육훈련생을 대상으로 프랜차이즈 교육훈련의 유효성이 교육전이에 미치는 영향에 관한 실증적인 규명이 필요하다. 이에 본 연구에서는 프랜차이즈 교육기관의 교육훈련생을 중심으로 교육기관의 특성과 교육콘텐츠의 특성이 교육전이와 조직몰입, 경력몰입, 직무몰입 및 추천의도에 어떠한 영향을 미치는지를 분석해 보고자 한다.

제 2 절 연구의 목적

본 연구는 프랜차이즈 교육기관 교육훈련생을 대상으로 교육기관의 특성과 교육훈련의 효과성에 미치는 영향을 검증하고, 교육전이가 조직몰입, 경력몰입, 직무몰입 및 추천의도에 어떠한 영향 관계가 있는지 실증적으로 분석하여, 교육훈련을 제공하는 프랜차이즈 가맹본부와 교육기관에 유용한 자료를 제시하는 데 그 목적이 있다.

본 연구 목적의 구체적인 절차를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 프랜차이즈 교육훈련과 교육전이간의 관계에 대한 영향관계에 규명을 위해 교육전이에 대한 개념, 측정모형을 정리한다.

둘째, 교육전이 결정 요인 중 교육기관 특성인 명성, 자원, 상호작용과 교육콘텐츠 특성요소인 직무연관성, 교육방법, 강사전문성 및 몰입, 추천의도에 대한 요인을 검토한 후 연구모형 및 연구가설을 설정하고, 인과관계를 규명한다.

셋째, 실증 분석을 통해 입증된 결과를 중심으로 프랜차이즈 교육기관의 인적자원 관리 개발, 교육성과에 따른 조직몰입, 경력몰입, 직무몰입과 추천의도의 효율적 관리에 대한 시사점을 제시하고자 한다.

마지막으로 프랜차이즈 가맹본부에는 교육훈련에 활용할 수 있는 기초자료를 제시하고, 프랜차이즈 교육기관에는 실질적 교육시스템 개발과 교육과정 운영에 도움을 주고자 하는 데 궁극적인 목적이 있다.

제 3 절 연구의 방법 및 구성

1) 연구방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해 선행연구의 문헌 고찰을 통한 이론적 연구와 설문조사를 통한 실증적 연구를 병행하여 연구의 효율성을 높였다. 폭넓은 참고 문헌에 대한 고찰을 실시함으로써 프랜차이즈 교육기관의 특성요인, 교육 콘텐츠의 특성요인, 교육전이, 몰입, 추천의도 각각의 개념과 정의, 측정 변수간의 상호 영향관계에 관한 선행연구를 검토하였다.

문헌연구 결과를 토대로 가맹본부 임직원의 교육훈련이 교육전이 및 조직몰입, 경력몰입, 직무몰입 및 추천의도에 미치는 영향을 검증하기 위해 프랜차이즈 교육기관에서 수료한 교육훈련생을 대상으로 설문자료를 실시한 후 수집된 자료를 바탕으로 측정도구의 타당성 분석과 신뢰도 분석을 통계적 기법에 따라 검증하여 분석의 토대를 마련하였다. 이후 본 연구의 연구방법에 따라 통계적 기법을 활용하여 연구가설을 검증하였다.

연구가설을 실증적으로 분석하기 위하여 프랜차이즈 교육기관에서 교육을 수료한 교육훈련생을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문내용은 관련 국내외 서적 및 선행연구를 통해 수집한 자료를 근간으로 프랜차이즈 교육기관의 특성, 교육콘텐츠 특성, 교육전이, 몰입, 추천의도 등을 중심으로 설문문항을 만들었으며, 응답자의 인구통계학적 특성에 관한 문항을 제외하고, 각각의 설문문항은 Likert 5점 척도를 기준으로 설계하였다. 설문조사는 20일간 진행되었으며, 230부를 배포하여 이 중 220부를 회수하였다. 불성실한 응답으로 자료의 가치를 상실한 13부를 제외한 207부가 통계분석에 이용되었다. 회수된 자료는 SPSS 21.0과 AMOS 21.0 프로그램을 활용하여 자료의 일반적인 특성을 분석하는 빈도분석, 신뢰도 분석, 타당도 분석, 측정 변수들 간의 상관분석, 그리고 가설검증을 확인하기 위한 구조방정식 모형 분석을 실시하였다.

2) 연구구성

본 연구의 구성을 살펴보면 총 5장으로 구성되어 있으며 그 내용은 아래와 같다.

제1장은 서론으로써 본 연구의 주제와 관련하여 본 연구를 시작하게 된 배경과 문제제기, 연구 목적 그리고 연구의 방법과 구성을 제시하였다.

제2장은 이론적 배경으로써 프랜차이즈 교육 현황, 교육전이, 교육기관과 교육콘텐츠 특성, 조직몰입, 경력몰입, 직무몰입, 추천의도에 대한 선행연구를 고찰하여 연구요인을 도출하였다.

제3장은 2장에서 제시한 이론적 배경을 기초로 실증분석을 위한 연구모형설계와 가설을 설정하였다. 또한 연구 설계에 따른 적합한 연구방법에 관한 내용과 측정도구 구성 및 표본을 설계하였으며 본 연구에서 사용될 실증분석 방법을 제시하였다.

제4장은 실증분석 부분으로 표본을 대상으로 실증분석 결과를 통하여 가설 검증과 연구 결과를 제시하였다.

제5장은 본 연구에서 검증 확인된 결과를 요약하고 그 결과에 대한 시사점 도출 및 연구의 한계점과 향후 연구 방향에 대해 제시하였다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 프랜차이즈 교육기관 현황

1) 프랜차이즈 교육개념 및 필요성

가맹사업거래는 흔히 프랜차이즈(franchise)라는 용어로 널리 알려져 있다. 프랜차이즈의 사전적 의미는 가맹본부(franchisor)와 가맹사업자(franchisee)가 점포 운영에 관한 계약을 체결하고 가맹본부가 상호, 상표, 기타 영업에 대한 운영방법이나 제조상의 노하우를 제공하여 제품의 판매나 기타 영업행위의 행사권리를 부여하는 대신 가맹사업자는 일정한 대가를 본부에 지급하고 사업에 필요한 자금을 투자하여 가맹본부의 지도나 통제에 의해 사업을 운영하는 일체의 비즈니스를 말한다(NEW 경제용어사전, 2006).

가맹본부와 가맹점은 일정한 공급업자가 가맹본부가 되어 여러 지역에 흩어진 가맹점의 독립적인 소유권과 운영권을 인정하면서 서로 간의 이익을 추구하는 공존공영의 관계가 유지된다면 경제적, 사회적으로 보다 많은 이익을 얻을 수 있다는 게 프랜차이즈 시스템이다(Hoffman&Preble, 1991). 이러한 프랜차이즈 시스템 특성으로 인해 프랜차이즈 산업은 짧은 기간 동안 급속한 양적 성장을 이루었다.

산업통상자원부의 ‘2015년 프랜차이즈 산업 실태조사’에 따르면 지난 2014년 프랜차이즈 시장의 산업 매출은 98조 9,120억 원으로, 직전연도인 2013년보다 7조 1,700억 원 이상의 매출 상승폭을 보였다. 이중 프랜차이즈 산업의 핵심 매출원인 가맹점 수 또한 16만 7,000여 개로, 10.4% 포인트 증가했다. 이는 곧 프랜차이즈 산업의 인력 창출로 이어졌다. 프랜차이즈 가맹본부의 총 직원 수 또한 2014년 기준 16만 6,707명으로, 2013년 총 직원 수 대비 1만 1,108명 증가한 것으로 나타났으며, 개별 가맹본부의 평균 직원 수는 52.5명으로, 2013년 평균 직원 수 50.6명 대비 1.9명 증가한 수치를 보였다.

공정거래위원회 가맹사업거래 통계를 살펴보면, 2016년 4,268개였던 가맹본부 수는 2017년 4,631개로 증가했으며, 브랜드 수 역시 2016년 5,273개에서 2017년 5,741개로 증가했다. 프랜차이즈 가맹점수도 꾸준히 증가하고 있다. 2016년 218,997개였던 프랜차이즈 가맹점이 2017년 기준 230,955개까지 늘어났다(공정거래위원회, 2018).

이러한 프랜차이즈 산업의 양적 성장에도 불구하고 최근 끊임없이 일어나는 오너리스크나 갑질 사건 등의 원인은 프랜차이즈의 기본인 교육, 즉 프랜차이즈 본질을 깨닫지 못한데서 기인한다고 볼 수 있다(창업&프랜차이즈, 2018). 과거 중소 프랜차이즈 가맹본부 대부분이 매장 하나에서 일군 자수성가형 기업인들이 많았다. 이에 따라 프랜차이즈에 대한 제대로 된 이해나 교육보다는 자신의 경험에 의존하는 경우가 대다수였다. 그러다 보니, 프랜차이즈 가맹본부 CEO의 자질에서부터 임직원들의 직무 교육부재로 심각성이 고스란히 드러나고 있다(창업&프랜차이즈, 2018).

이렇듯 프랜차이즈 사업의 핵심은 교육훈련이다. 교육훈련이란 개별조직 구성원에게 부여된 직무를 효율적으로 수행할 수 있도록 업무 능력을 향상시키며, 자기계발은 물론 조직의 성과와 발전을 도모하기 위해 기업에서 실시하는 일체의 교육활동 및 훈련이라고 정의할 수 있다(고아영, 2014). 교육훈련은 직무에 필요한 지식을 습득하도록 하는 과정으로 교육(education), 훈련(training) 그리고 개발(development)의 개념을 포함하고 기업의 성장을 위해 필요로 하는 지식과 태도 기술의 훈련이다(고기순, 김인호, 2002). 즉, 교육훈련은 기업측면과 직원 개인적 측면 모두 의미 있는 활동이라 할 수 있다.

교육훈련을 통해서 개인은 자기개발 욕구를 충족시키고 잠재능력을 개발할 수 있으며, 조직은 생산성 및 유효성의 향상, 직원의 능력개발로 인한 인력배치의 유연성 확보, 다양한 환경변화에서의 적응 등을 달성할 수 있다(손혜경, 2013). 또한, 교육훈련은 조직구성원의 기술, 지식, 태도 등의 능력을 변화시켜 직무를 원활히 수행하게 하고 조직과 개인의 목표를 달성할 수 있도록 조직구성원에게 필요한 능력을 제공한다(손혜경, 2013). 이러한 관점에서 프랜차이즈 교육은 가맹본부는 인재 육성에 따른 기술 축적과 커뮤니케이션의 활성화를 통한 조직협력을 강화할 수 있다. 또한 가맹본부 직원 측면에서는 자신의 지식과 기술 그리고

태도를 향상, 발전시켜서 직무에 만족을 갖게 하고, 직무 수행 능력을 발전시켜 한층 더 중요한 직무를 수행할 수 있다(서민교, 2015).

2) 프랜차이즈 교육기관 특성

가) 프랜차이즈 학위교육기관

국내 프랜차이즈 교육기관은 운영 형태에 따라 크게 학위과정과 비학위과정으로 나눌 수 있다(이혜준, 이동일, 이주현, 2010). 학위과정은 세종사이버대학교가 외식창업 프랜차이즈 학과를 2005년 국내 최초로 개설하였다. 이후 대학교, 대학교 산하 평생교육원, 프랜차이즈 컨설팅 교육기관, 사단법인 협회, 언론사 부설 평생교육원, 프랜차이즈 가맹본부 부설 평생교육원 등이 프랜차이즈 가맹본부 임직원을 대상으로 교육과정을 개설하여 운영하고 있는 것으로 나타났다.

[2-1]프랜차이즈 학위과정 교육기관 현황

유 형	교 육 기 관	학 과
대학교	경남대학교	외식프랜차이즈학과
대학교	서경대학교	프랜차이즈 계약학과
대학교	세종대학교	호텔외식관광프랜차이즈경영학과
대학교	세종사이버대학교	외식창업 프랜차이즈학과
대학교	신한대학교	외식프랜차이즈경영학과 계약학과
대학	장안대학교	프랜차이즈 경영과
대학	조선이공대학교	프랜차이즈 창업경영과
대학교	한성대학교	Micro College 프랜차이즈 프로그램
학점은행	경기대학교 평생교육원	프랜차이즈마케팅경영학과
대학원	가천대학교 경영대학원	글로벌 프랜차이즈학과
대학원	상명대학교 대학원	프랜차이즈 비즈니스학과
대학원	세종대학교 경영전문대학원	FC MBA 프랜차이즈 경영학
대학원	송실대학교 중소기업대학원	프랜차이즈 경영학과
대학원	중앙대학교 산업창업경영대학원	글로벌 프랜차이즈 학과
대학원	한양사이버대학교 대학원	외식프랜차이즈 MBA

출처: 한국대학교육협의회 대입정보포털을 토대로 연구자가 재구성(2018년 기준)

위의 [2-1]과 같이 한국대학교육협회 대입정보포털에 등록되어 있는 프랜차이즈 전공 학위 교육기관은 2018년 기준 총 15개 대학교로, 세종대학교, 경남대학교, 장안대학교, 조선이공대학교가 학위과정을 개설하였다. 한성대학교는 2018년도 Micro College 내에 프랜차이즈 프로그램을 신설하였으며, 서경대학교, 신한대학교는 계약학과를 경기대학교 평생교육원에서는 학점은행제를 운영하고 있다. 이외에 한양사이버대학원, 중앙대학교 산업창업경영대학원, 상명대학교 대학원, 가천대학교 경영대학원, 숭실대학교 중소기업대학원, 세종대학교 경영전문대학원이 프랜차이즈 석사과정을 개설하여 운영하고 있는 것으로 나타났다.

프랜차이즈 학위과정 교육기관은 교육부 특성화 사업인 국가직무능력표준(NCS)을 기반으로 교육과정을 개설하거나, 프랜차이즈 가맹본부와 연계될 수 있도록 프랜차이즈 가맹본부가 협력기업으로 직접 참여하는 산학주문식 교육으로 운영하고 있다. 이들 학위과정 교육기관은 프랜차이즈 직무표준에 따른 슈퍼바이저, 머천다이즈, 점장, 기획, 마케팅, 점포개발 담당, 신사업 및 개발 업무, 가맹점 교육업무, 조직관리 업무 등을 할 수 있도록 전문 인력을 배양한다는 목표로 학위과정을 운영하고 있다.

나) 프랜차이즈 비학위 교육기관

프랜차이즈 비학위 교육기관은 평생교육법 제2조에 관한 법률에 따라 인가 등록 신고된 시설 법인 또는 단체, 혹은 학원의 설립 운영 및 과외교습에 관한 법률에 따른 학원 중 평생직업교육을 실시하는 학원, 그 밖에 다른 법령에 따라 평생교육을 주된 목적으로 하는 시설 법인 또는 단체를 말한다(교육청, 2018).

현재 프랜차이즈 비학위 교육기관은 정부 산하기관인 사단법인 한국프랜차이즈산업협회, 대학교 부설 평생교육원, 프랜차이즈 컨설팅 교육기관, 언론기관 부설 평생교육원, 프랜차이즈 가맹본부 부설 평생교육원 등이 있다.

이외에 농림식품부, 대한상공회의소, 중소벤처기업부, 중소기업청 소상공인지원진흥공단, 고용노동부 등이 국가인적자원 개발 컨소시엄, 근로자 직무능력향상과정, 내일배움카드 교육 등 비학위 프랜차이즈 교육기관을 평가 선정한 후 위탁

운영을 맡기고 있다.

[표2-2] 비학위 평생교육시설의 종류

시 설 유 형	구 분	근거법령
학교형태평생교육 중 학력미인정시설	교육감에 등록	평생교육법 제31조
원격형태평생교육 중 학력미인정시설	지역교육청교육장	평생교육법 제33조
사업장부설평생교육시설	지역교육청교육장	평생교육법 제35조
시민사회단체부설평생교육시설	지역교육청교육장	평생교육법 제36조
언론기관부설평생교육시설	지역교육청교육장	평생교육법 제37조
지식 인력개발사업 관련 평생교육시설	지역교육청교육장	평생교육법 제38조
학교부설평생교육시설	관할 교육청	평생교육법 제30조
평생교육원(학원)	관할 교육청	학원설립운영법률 제6조

출처: 서울특별시 교육청(2018)을 토대로 연구자가 재구성

다) 교육기관별 비학위 프랜차이즈 교육과정 분류

교육부로부터 평생교육시설 및 평생교육학원으로 정식 인가를 받은 비학위 프랜차이즈 교육기관을 중심으로 교육시간에 따른 유형별 교육 과정을 살펴보았다. 2018년 기준 대학교 부설 평생교육원, 사단법인 협회, 컨설팅 교육기관, 언론기관 등 총 13개의 교육기관에서 33개의 프랜차이즈 관련 비학위 교육과정을 운영하고 있는 것으로 나타났다.

대학교 및 대학교 부설 평생교육원을 중심으로 CEO를 대상으로 한 프랜차이즈 CEO과정, 프랜차이즈 최고위 과정을 운영하고 있으며, 이들 교육기관은 인적 커뮤니티 강화를 위한 동문회 활동, 해외연수 등을 진행하고 있다. 언론기관 평생교육원에서는 외부 전문가와의 협업을 통한 교육과정 개설과 교육장 대관, 컨설팅, 온오프라인 기업 홍보 등을 부대사업으로 운영하고 있다.

[표2-3] 교육기관별 비학위 프랜차이즈 교육과정 분류

기관유형	교육기관	교육 시간	교육프로그램
사단법인	한국프랜차이즈산업협회	장기	프랜차이즈 슈퍼바이저전문가과정
		장기	프랜차이즈 사업전략 전문가과정
		단기	국가인적자원개발 컨소시엄
		단기	사업주 노동법 교육지원 사업
	한국가맹거래사협회	단기	가맹거래사 실무연수
대학교 (부설)	연세대학교 상남경영원	장기	프랜차이즈 CEO과정
	고려대학교 평생교육원	장기	프랜차이즈 CEO과정
	한양대학교경영전문대학원	장기	프랜차이즈 CEO과정
	상명대학교경영대학원	장기	프랜차이즈 융합경영최고위과정
	한양사이버대학교평생교육원	장기	상권분석 전문가 과정
		장기	상권분석 지도자 과정
		장기	외식사업 콘셉터 과정
언론기관	매일경제 교육센터	단기	프랜차이즈 M&A전문가양성
		단기	특수상권 프랜차이즈 전문가과정
	한국외식정보교육원	장기	프로점장 와우 과정
			조리리더 창 의 혁신과정
		단기	외식업주 경영역량강화 교육
			외식업 불만고객 응대과정
			외식업 인사노무 마스터 과정
			외식 서비스 기본과정
			외식업 손익관리 단기과정
			외식업 노무, 세무관리
	창업경영신문평생교육원	장기	실무형 외식경영 전문가양성과정
컨설팅기관	맥세스컨설팅	장기	프랜차이즈 전문가과정
			프랜차이즈본부구축성공CEO과정
			슈퍼바이저 스쿨 과정
		단기	매출예측 상권분석 과정
			프랜차이즈 온라인마케팅 과정
			가맹점 발굴 과정
	프랜차이즈산업연구원	장기	프랜차이즈 최고전문가 과정
		단기	외식업 서비스 마스터 과정
		단기	가맹본부 영업사원 역량강화 과정
	미래창업경영원(영남)	장기	프랜차이즈 지도사 과정

출처: 교육청 인가받은 평생교육시설의 프랜차이즈 교육을 토대로 연구자가 구성(2018년 기준)

위의 [표2-3]과 같이 사단법인 한국프랜차이즈산업협회는 2018년 개정된 근로기준법에 관한 이해도를 향상시키기 위해 고용노동부 교육위탁기관으로 선정되어, 국가인적자원 개발 컨소시엄과 사업주 노동법 교육지원 사업을 운영하고 있으며, 한국가맹거래사협회는 공정거래위원회 위탁운영 기관으로 가맹거래사 실무연수를 진행하고 있는 것으로 나타났다.

이외에 교육 컨설팅 기관들은 프랜차이즈 직무능력 향상을 위한 슈퍼바이저 교육, 매출예측 입지상권 교육, 가맹점발굴교육, 프랜차이즈 온라인마케팅 교육, 외식 서비스마스터 교육, 프랜차이즈 인사, 노무, 세무 과정 등 프랜차이즈 직무교육을 중심으로 교육과정을 운영하고 있는 것으로 나타났다. 이들 교육 컨설팅 기관들은 교육과정 운영 외에 프랜차이즈 가맹본부를 대상으로 맞춤형 위탁교육 및 컨설팅, 프랜차이즈 관련 민간 자격증 인증, 국내외 해외연수, 교육 후 정보공유를 위한 인적 네트워크를 지원하고 있다.

3) 평생교육기관과의 관련성

가) 평생교육기관의 관점에 따른 분류

프랜차이즈 교육기관의 특성과 평생교육기관과의 관련성을 알아보기 위하여 평생교육기관의 관점에 따른 평생교육기관의 분류를 미시적 관점과 거시적 관점으로 살펴보면 [표 2-4]와 같다(권두승, 최운실, 2011).

[표 2-4] 관점에 따른 평생교육기관의 분류

미시적 관점	거시적 관점
· 평생교육을 실시하는 곳 · 최소 자원으로 최대효과를 추구 · 여러 자원을 조합해서 교육을 실시 · 자아실현, 능력개발 및 변화 시키는 곳 · 공동가치를 창출하는 곳	· 사회가 필요로 하는 학습기회 제공 · 2차적인 학습기회를 제공하는 곳 · 새로운 교육 프로그램 개발의 산실 · 인간의 삶의 질을 제고해 주는 곳

출처: 권두승, 최운실(2011). 평생교육경영론. 경기도:교육과학사.

나) 평생교육기관의 하위영역

프랜차이즈 교육기관 특성의 하위영역을 파악하기 위해 지금까지 여러 연구자들이 제시한 평생교육기관 특성의 하위영역에 관한 선행연구를 살펴보았다. 평생교육기관 특성의 하위영역은 임숙경(2008)은 평생교육기관의 만족도와 프로그램 만족도를 하위영역으로 보았으며, 장은숙(2012)은 평생학습기관의 물리적 시설 만족, 지원환경에 대한 측정, 기관홍보에 대한 측정을 포함하였다.

전선영(2013)은 평생교육기관의 만족도는 평생교육기관에서 평생교육의 중요성, 학습분위기 만족도, 학습시설의 만족도 등을 요소로 포함한다고 보고 하위영역을 평생교육기관 만족도와 프로그램 만족도로 보았다. 장은숙, 박명신(2015)은 편리한 교통 접근성, 합리적 수강료, 직원친절성, 쾌적한 시설로 연구하였으며, 김지숙, 홍아정, 박치경(2015)는 평생교육기관 특성을 교육서비스품질의 유형성, 신뢰성, 반응성, 확인성, 공감성으로 나누었다. 이와 같이 선행연구에서 제시한 평생교육기관의 하위영역을 정리하면 아래의 [표2-5]와 같다(조광미, 2018).

[표2-5] 평생교육기관 하위영역 비교

연구자	평생교육기관의 하위영역
임숙경(2008)	평생교육기관 만족요인, 프로그램 만족요인
장은숙(2012)	물리적 시설, 지원환경, 홍보
전선영(2013)	평생교육기관 만족도, 프로그램 만족도
장은숙, 박명신(2015)	편리한 교통 접근성, 합리적 수강료, 직원 친절성, 쾌적한 시설
김지숙, 홍아정, 박치경(2015)	교육서비스품질, 유형성, 신뢰성, 반응성, 확인성, 공감성

출처: 조광미(2018) 성인여성학습자가 지각한 평생교육기관특성, 참여동기, 학습만족도 및 학습 성과에 대한 구조관계 분석. 중원대학교 박사학위 논문. P41.

제 2 절 교육전이

1) 교육전이 개념

기업은 지속가능 성장과 조직의 성과향상을 위해 직무수행에 필요한 새로운 지식, 기술 등을 구성원들이 습득하고, 현업에 적용할 수 있도록 교육훈련을 실시한다. 이때 구성원이 교육훈련을 통하여 습득한 지식, 기술, 태도 등을 실제 업무 환경에서 효과적으로 적용하고 지속적으로 유지시키는 것을 교육전이라 한다(Robinson & Robinson, 1989). 교육전이는 Nadler(1971)가 최초 제안한 개념으로, 교육훈련생이 교육을 통해 습득한 기술 및 태도 등을 업무에 효율적으로 적용하는 것을 뜻한다. Nadler(1971)는 교육훈련의 효과성을 높이기 위해 훈련을 지원하는 관리자 행동을 지원체제의 한 부분으로 설명하고 그 필요성을 강조하였다(현영섭, 권대봉, 2003). 이후에도 교육전이에 대한 연구는 지속되었다. Wexley & Latham(1981)은 교육전이를 교육훈련생이 교육훈련에서 습득한 지식, 기술, 태도를 직무상황에서 효과적으로 적용하는 것이라고 정의하였고, Broad & Newstrom(1992)은 교육전이를 교육훈련생이 업무 중 또는 그 외의 훈련에서 습득한 지식, 기술을 자신의 업무에 지속적이고 효과적으로 적용하는 것이라고 정의하였다.

교육훈련의 목적은 구성원들이 조직의 성과 향상을 위해 필요한 새로운 지식, 기술, 능력 등을 학습하여 실제 직무에 적용하도록 하는 것이고 교육훈련생이 교육훈련에서 배운 지식, 기술 등을 자신의 업무에 적용하고 활용하는 것이 바람직하며, 이러한 과정을 교육전이라 한다(Baldwin & Ford, 1988). 이들의 주장처럼 현재까지는 교육프로그램을 통해서 학습되고 파지된 것을 유지하고 일반화하는 것이라는 정의가 가장 일반적으로 받아들여지고 있다. 이외에 교육전이를 교육훈련생들이 훈련에서 배운 지식, 기술, 행동 및 인지적 전략을 업무에 효과적이고 지속적으로 적용하는 것이라고 정의하였다(Noe 2002).

교육전이는 학습전이, 교육훈련전이, 훈련전이 등의 다양한 용어로 사용되고 있다(강상욱, 2012). 초기 교육전이에 대한 연구들은 교육전이를 단일현상으로

보는 경향이 있었으나, 최근에는 보다 다양한 개념으로 분류하려는 시도도 있다 (박영수, 고재운, 2012). 이렇듯 교육전이의 개념을 보다 다양한 하위 개념으로 나누고 하위 개념간의 관계를 밝히고자 하는 접근이 시도되고 있다(금혜진, 2005).

Royer(1979)는 처음으로 교육전이를 근전이(neartransfer)와 원전이(fartransfer) 라는 용어로 분류하여 사용하였다. Royer(1979)에 따르면 학습한 내용을 적용하는 상황이 교육훈련과정에서의 상황과 어느 정도 유사한지에 따라 그 전이 유형을 근전이와 원전으로 구분하여야 한다는 것이다. 즉, 근전이는 교육 훈련생이고 교육훈련과정과 유사한 환경 업무 문제 상황에서 학습한 지식이나 기능을 적용하는 것을 의미하고, 원전이는 업무환경이 교육훈련 환경과 동일하지 않음에도 불구하고 교육훈련 과정에서 습득한 지식 기능 등을 새로운 업무환경에 적용하는 것을 뜻한다(Noe, 2008).

교육전이에 대한 평가는 교육 후에 기대되는 결과와 직접적인 관련 있다는 것을 확인해야 하는데, 다양한 선행연구들을 살펴보면 교육훈련의 교육유효성이 교육전이에 유의미한 영향을 미친다는 결과를 도출함으로써 교육훈련의 유효성을 평가할 때는 결과에 대한 평가가 가능하도록 교육전이에 대한 측정이 필요함을 보여주고 있다(나영신, 2005).

그러나 일부 선행연구를 통해 기업이 구성원에 대한 교육훈련은 실시하면서 교육전이에 대한 평가를 하지 않는다는 주장도 제기되었는데, 교육훈련을 통해 학습한 내용 중 적게는 40% 많게는 90%정도가 현업 직무에 적용하지 않은 채 운영되고 있다고 밝혔다(Georgenson, 1982). 또, 기업은 교육훈련 프로그램을 운영하면서 행동평가 또는 교육전이 평가를 하는 경우가 많지 않다고 하였다(김지현, 2008).

이런 선행연구들은 어떻게 하면 교육전이를 높일 수 있을 것인가라고 하는 문제에 관심을 불러온다. 이는 또 교육훈련에 있어 교육훈련생의 학습정도와 함께 교육 내용의 실무적용정도 즉, 교육전이 정도의 파악을 통한 교육 유효성 평가가 중요하다는 점을 나타내고 있다.

[표 2-6]교육전이의 정의

연 구 자	정 의
Nadler (1971)	피교육자가 교육훈련을 통해 개발한 기술 및 태도를 효과적으로 업무에 적용하는 것
Royer (1979)	교육받은 내용 적용 상황이 교육훈련 과정에서의 상황과의 유사정도에 따라 전이 유형을 근전이와 원전이로 구분
Wexely&Latham (1981)	교육전이를 교육훈련생이 교육훈련에서 습득한 지식, 태도, 기술을 업무상황에 효과적으로 적용하는 것
Baldwin & Ford (1988)	새로운 지식, 기술, 능력 등을 교육받아 실제 업무에 적용하고 활용하는 것.
Robinson & Robinson (1989)	교육훈련 중에 습득한 지식, 기술, 태도 등을 현장에 적용하는 것
Broad & Newstrom (1992)	교육전이를 피 훈련자가 업무 중 또는 그 외의 훈련에서 습득한 지식, 기술을 자신의 업무에 효과적이고 지속적으로 적용하는 것
Noe(2002)	교육훈련생이 교육에서 배운 지식, 행동 및 인지적 전략을 직무에 지속적이고 효과적으로 적용하는 것

출처: 김효근, 정성휘(2002) 선행연구를 바탕으로 연구자가 재구성

2) 교육전이 과정

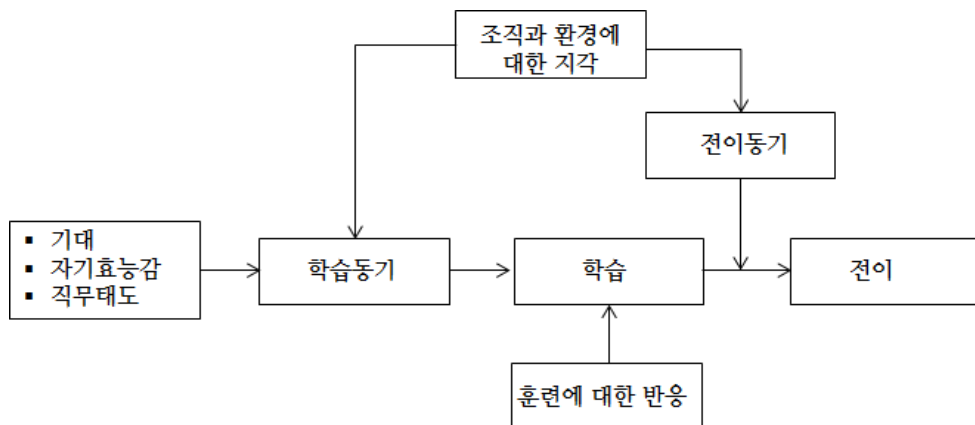
이상 살펴보았듯이 교육전이의 개념에는 교육훈련 과정에서 학습한 지식과 기술, 그리고 태도 등을 실제 업무에 활용하는 데까지의 과정이 전제되어 있다. 교육전이에 영향을 미친다고 가정되는 여러 요인으로부터 교육전이가 나타나기까지의 전 과정을 도식화한 모형들이 제시되어 왔다. 이 중 여러 연구에서 채택되어 온 대표적인 교육전이 모형으로는 Noe(1986)의 모형, Baldwin과 Ford(1988)의 모형, Holton(1995, 1996)의 모형이 있으며 구체적인 내용은 다음과 같다.

3) 교육전이 모형

가) Noe와 Schmitt의 전이모형

교육전이에 영향을 주는 교육훈련생의 동기적 요인과 교육전이와의 관계를 설명하는 모형은 [그림2-1]과 같다(Noe,1986). 이모형에 따르면 교육훈련에 대한 기대와 자기효능감 그리고 직무에 대한 태도가 학습동기에 영향을 미쳐서 학습의 결과를 결정하고, 학습은 조직 환경에 대한 지각에서 생겨난 전이 동기와 상호작용하여 직무에서의 행동변화 즉, 전이를 가져온다고 하였다(이창수, 2011).

하지만, Noe(1986)의 모형은 교육훈련 전이에 영향을 미치는 학습자 특성을 이해하는 데 기여했다고 평가할 수 있지만, 또 다른 주요 요인인 교육훈련 설계나 교육환경과 같은 특성을 포함시켜 전반적인 설명을 제시하지 못했다는 데 한계가 있다(이도형, 1995; 한안나, 1999)



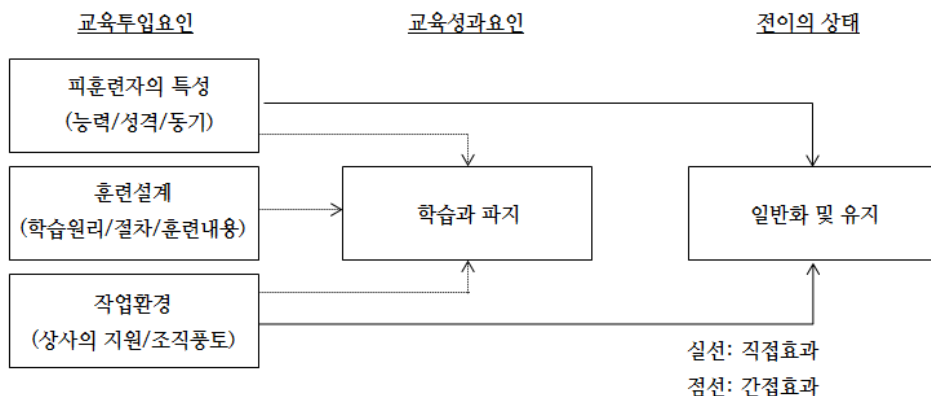
[그림 2-1] Noe와 Schmitt의 전이모형

출처: Noe, R. A. & Schmitt, N. (1986). "The influence of trainee attitudes on training effectiveness: Test of a model. Personnel psychology", 39(3), 497-523.

나) Baldwin과 Ford의 모형

Baldwin과 Ford(1988)의 모형은 1988년 이전까지는 교육전이 관련 연구들을 분석하여 그 요인들을 정리하고 이를 바탕으로 모형을 구축한 일종의 통합모형에 해당한다는 점에서, 교육전이 모형들 중에서 후속 연구에 가장 많이 채택되어 왔다(Baldwin&Ford, 1988). 이모형은 [그림2-2]와 같이 교육투입 요인, 교육성과 요인과 전이의 상태에 영향을 주는 전이과정 모형을 제시하였다.

Baldwin과 Ford(1988)는 다양한 요인들이 교육훈련과 전이에 영향을 미친다고 가정하고, 교육훈련 투입 요인의 하위 요인으로는 학습자 특성(능력, 성격, 동기), 교육훈련 설계(학습원리, 절차, 훈련내용), 업무환경요인(상사 및 동료지원, 사용기회, 전이분위기)을 설정하였다(Baldwin&Ford, 1988). 이 외에도 교육훈련 성과요인은 학습의 양과 기억의 양을 의미하는 학습과 파지로, 전이 상태는 교육훈련 후 그 내용을 업무에 적용하고 이를 유지하는 일반화 및 유지로 구분하였다(창은미, 2008). 따라서 Baldwin과 Ford(1988)의 모형은 교육훈련 투입 요소들 교육훈련생의 특성, 교육훈련 설계 및 작업 환경이 각기 교육 훈련의 성과와 전이에 미치는 영향 과정을 포괄적으로 설명하였다고 볼 수 있다(이도형, 1995).



[그림2-2] Baldwin과 Ford의 전이 과정 모형

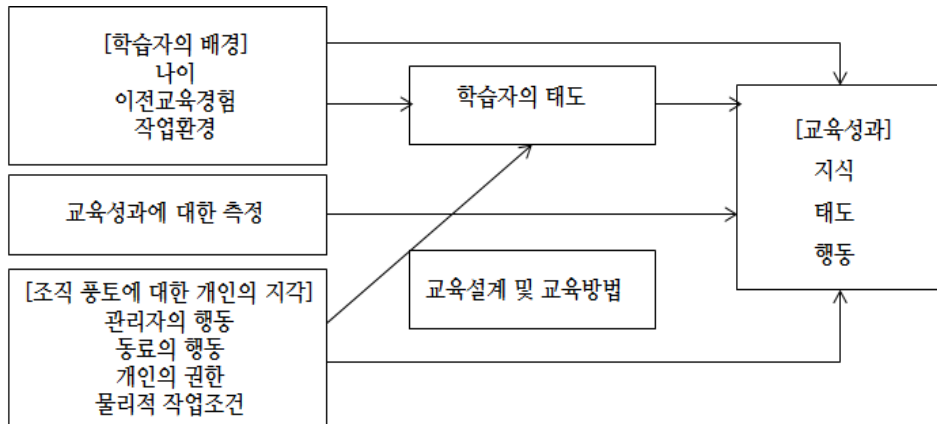
출처 : Baldwin, T. T. & Ford, J.K.(1988). Transfer of training : A review and direction for research. Personnel Psychology,41, 63-105.

다) Richey의 교육전이 모형

Richey(1992)의 전이모형은 교수설계의 개념을 확장한 것으로 교육훈련생의 교육성과에 영향을 미치는 변인들에 대한 체계적이고 통합적인 관점에서의 접근을 시도하였다(김지현, 2008). 이러한 모형은 조직풍토에 대한 교육훈련생의 인식에는 관리자 및 동료의 행동, 교육훈련생의 권한, 작업환경 등이 포함되며, 이는 학습자의 태도와 교육성과에 영향을 미친다(김지현, 2008).

아래의 [그림 2-3]에서 제시한 바와 같이 교육훈련생의 배경요인과 조직풍토에 대한 개인의 지각에 영향을 받는 학습자의 태도는 교육훈련에 대한 태도뿐 아니라 전달 체계(delivery system: 교수자, 컴퓨터, 비디오 등)에 대한 수용성도 포함되며, 이는 교육성과에 영향을 미친다고 보았다(김지현, 2008).

Richey(1992)는 가장 효과적인 교육은 습득된 지식이 태도를 그리고 태도가 행동을 변화시킨다고 하였다. 지식이 행동을 직접 변화시키지는 못한다고 하였다(현영섭, 2001).

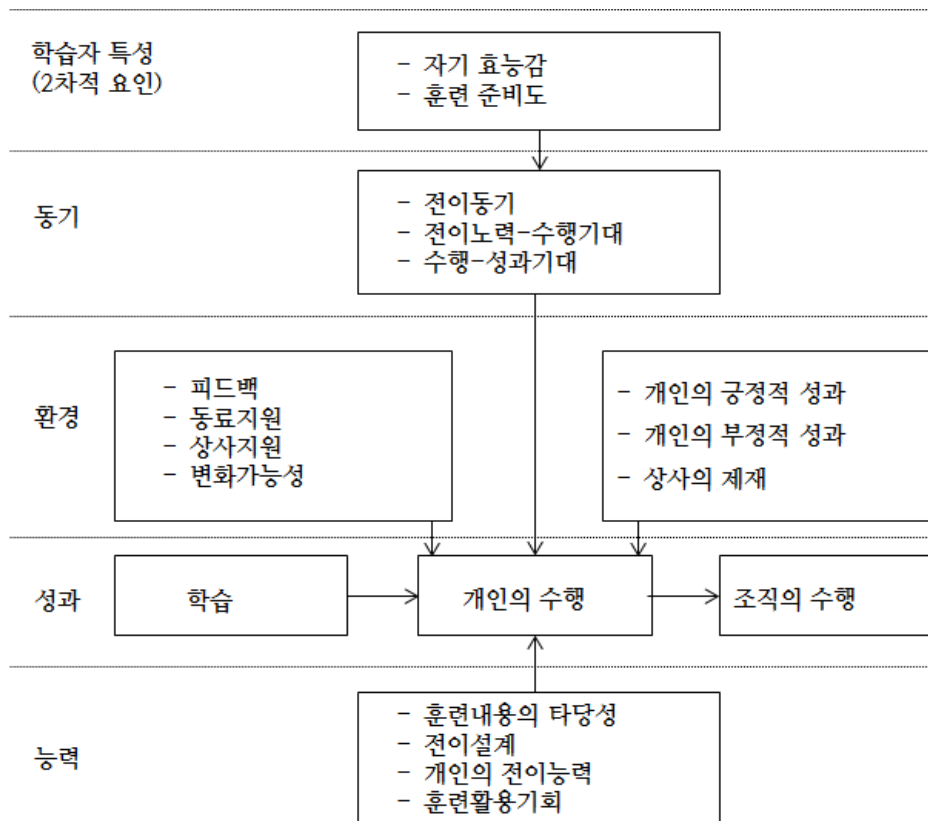


[그림 2-3] Richey의 교육전이 모형

출처 : Richey, R.c (1992). Designing Instruction for the Adult Learner.
London : Kogen Page Ltd. (박용호, 2008). p45.

라) Holton의 수정된 전이모형

Holton(1996)의 통합적 평가모델은 교육훈련 평가과정에 대한 포괄적 이해가 가능하도록 모델을 구성하였으나, 복잡하여 실행하는 데 어려움이 있어, 보다 개인의 수행에 초점을 둔 단순화한 수정 모형을 제안하였다(Holton, 1998).



[그림 2-4] Holton의 수정된 전이 모형

출처 : “Holton,E.F. Bate,R.A.Ruona, W.E., & Leimbach,M.(1998).” “Development and variation of a generated learning transfer climate questionnaire :Final report. Proceedings of the 1998. Academy of Human Resources Development Annual Meeting, Chicago, IL.”

Holton(1998)의 수정된 교육전이 모형은 기존의 통합적 모형 중에서 교육훈련에서의 학습이 개인의 수행으로 전이되는 과정에 영향을 미치는 요인들만 포함한 하위모형으로 교육훈련생의 특성과 교육과정을 통해서 경험하게 되는 환경과 성과 그리고 교육훈련생의 능력을 포괄적으로 설명하고 있다(이동배, 2007).

위의 [그림 2-4] 와 같이 Holton(1998) 수정된 전이 모형은 교육훈련생에게 나타나는 수행변화인 교육전이에 영향을 주는 요인으로 개인의 능력과 동기 그리고 환경으로 나누었으며, 자기효능감과 훈련 준비도와 같은 교육훈련생의 특성은 학습 동기에 영향을 주고 교육훈련의 교육전이 영향을 준다고 설명하였다(이우섭, 2009). 또한 학습 동기는 개인의 수행에 따른 성과에 대한 기대를 포함하는 개념으로서 향후 기대되는 성과에 대한 기대감이 교육훈련의 전이에 영향을 준다고 설명하였다(이우섭, 2009).

제 3 절 교육전이 영향요인

본 연구는 교육전이에 영향을 미치는 요인들을 살펴보기 위해, 교육전이에 대한 모형 연구를 종합해 보면, Noe(1986)는 학습동기에 영향을 미치는 태도요인들을 연구하였고, Baldwin과 Ford(1988)는 개인의 특성뿐만 아니라 교육훈련 설계와 조직의 환경적 요인도 추가하여 연구하였다. 그리고 Holton(1996)은 Kirkpatrick(1967)의 평가모형을 보완하여 교육전이의 통합적 평가모형을 제시하였다.

이외에 다수의 선행 연구를 통해 교육전이에 영향을 미치는 주요 변수로 교육 방법, 특히 강사의 전문성과 교육 프로그램을 선행변수로 검증하였다(백미라, 2011). 또한 동일한 교육 프로그램을 가지고 교육훈련을 진행하더라도 교육 강사에 따라 그 영향력이 달라짐으로써, 교육유효성에 유의미한 영향을 미치고 있음을 증명하였다(손정리, 강인호, 2011). 교육기관의 자원은 교육내용과 관련하여, 효과적으로 교육내용을 전달함에 있어 그 중요성을 다수의 선행연구를 통해 밝혀진 바 있다(오선희, 2010).

또한, 교육성과를 확인할 수 있는 교육전이와 추천의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석한 선행연구도 확인하였다(박규은, 김문명, 2014).

1) 교육기관의 특성

가) 명성

명성은 이해관계자에게 조직의 장점을 전달하고 구성원들을 만족시키며, 경쟁사에 비해 차별성을 갖는 것으로 조직과 이해관계자 사이의 이성적이면서 감성적인 관계를 말한다(Fombrun&Shaney, 1990 ; Rindova&Fombrun, 1999). 명성을 공중들이 반복하여 접하게 되는 불완전한 정보에 대한 평가들이라고 정의했다(Caruana, 1997).

이렇게 형성된 명성은 후광 효과를 갖게 되어 기업이 위기 상황에 몰려 명성에 손상을 입는 일이 발생해도 빠르게 명성을 회복할 수 있다고 하였다(박옥민, 2013). 명성의 공통적인 특성으로 명성을 동적이고 시간에 걸쳐 형성되며 관리되어진다고 주장하면서, 명성은 조직의 행동 커뮤니케이션 상징 등에 기반을 두어 공중의 조직에 대해 인식하는 이미지에 영향을 미친다고 하였다(Gotsi&Wilson, 2001).

이러한 학자들의 논의를 종합적으로 살펴보면 명성이란 한조직과 관련된 다양한 공중들이 오랜 시간을 두고 그 조직에 대해 전반적으로 갖게 되는 긍정적인 평가라고 정의할 수 있다(이병철, 2011). 명성의 개념으로 일부 학자들은 조직 명성이 주요 이해관계자들에게 의해 인식되는 총체적인 이미지로 구성되어 있다고 주장하고 있으며, 다른 학자들의 다른 정의로는 명성이 종업원 헌신도, 고객 확신의 정도, 브랜드 충성도, 경영 가치성 및 조직에 대한 공중의 이미지와 조직과 공중의 우호적인 관계성 등을 포함한 무형의 자산으로 형성된다고 말했다(이병철, 2011).

교육기관요인으로 기관의 설립주체 및 소재지, 역사와 규모, 사회적 평판과 같은 기관 특성과 학습자가 주관적으로 인식하는 교육기관에서의 공동체 경험, 사회적 경험 등이 참여나 참여지속으로 영향을 준다고 하였다(이숙원

2002). 이에 본 연구에서는 명성을 교육기관 특성의 하위 변수로 설정하고자 한다.

[표 2-7] 명성에 대한 학자들의 정의

학자	명성의 정의
Caruana(1997)	명성은 공중들이 반복하여 접하게 되는 불완전한 정보에 대한 평가들
Fombrun & Shanley(1990) Rinbova & Fombrun(1998)	명성은 이해관계자들에게 조직의 긍정적인 장점을 부각하고, 경쟁사와 비교하여 차별성을 갖는 것. 또한, 조직과 이해관계자 간의 감성적이면서 이성적인 관계
Fombrun(1997)	조직의 명성은 조직구성원, 언론기관과 기타 공중들 전체에 표출되는 총체적 매력을 의미함
Balmer(1997)	명성은 오랜 기간을 두고 진행했던 활동을 기반으로 형성된 가치판단 체계에 근거한 것
Whitmeyer(2000), Fine(2001), Rein(2005)	명성은 긍정적인 행동에 관해 강력한 인센티브를 창출하는 사회적으로 구조화되고 알려진 인식체계를 의미함
Carter et al.(2002)	명성은 행위자의 역할 수행에 관한 공중의 믿음과 신뢰에 기초하여 형성되는 것
Perris et al.(2003)	시간이 지남에 따라 직·간접적으로 드러나는 의도적인 이미지와 행동을 의미함

출처 : 이병철(2011), “대학명성 구성요인에 대한 이해관계자들의 인식차이에 관한 연구”, 강원대학교 대학원 박사학위논문, p.21.

나) 자원

교육훈련생이 교육에 참여를 지속하고 교육전이를 높이는 요인은 개인적 특성, 심리적 특성, 환경적 특성뿐만 아니라 출석하는 교육기관의 자원 및 환경에도 영향을 받는다.

교육기관 관련 요인에 초점을 둔 이론으로는 Darkenwald(1982), Ivy(2008), Tinto(1993) 등이 있다. Tinto(1993)는 교육기관에서 발생하는 교육훈련생의 자발적 탈락현상을 설명하기 위해 참여지속, 탈락이론을 연구하였다. 교육기관을 크게 학문적 체제와 사회적 체제로 구분하여 교육훈련생들은 학문적 수행 경험은 물론 구성원들과 비공식적 상호작용을 교육기관 내에서 하게 된다(Tinto, 1993). 교육기관의 학문적, 사회적 경험이 통합하는 정도에 따라 참여의 성패여부를 달리한다고 하였다(Tinto, 1993).

Darkenwald(1982)는 Tinto의 이론을 성인 교육훈련생에게 적용하여 검증하고 활용하였다. Tinto(1987)는 교육기관의 크기, 규모, 지리적 위치 등이 교육훈련에 참여하고 성과를 이루는데 밀접한 관련이 있다고 하였으며, Ivy(2008)는 교육기관을 마케팅적 접근으로 요인을 설명하며, 시설, 접근성, 지원환경 등이 교육훈련생이 교육기관에 참여하고 성과를 이루는 데 중요한 요소임을 밝혔다.

김애련(2004)은 교육기관 교육훈련생들의 교육성과에 대한 인식을 측정하고자 교육기관 요인으로 교육기관 배경 특성과 교육기관의 교육환경 등으로 구성하여, 교육성과의 차이를 실증적으로 측정하고자 하였다. 특히, 교육기관의 특성과 교육환경이 교육훈련생의 교육성과에 중요하게 작용하고 있음을 보여주었다. 정진태와 김주일(2010)은 대학평생교육기관의 자원과 역량이 교육성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 교육기관의 접근편의성, 시설우수성의 물적 자원이 교육전이로 인한 교육성과에 영향을 준다고 밝혔다. 이 분석결과는 교육기관 특성이 반영된 결과로 해석할 수 있다.

장은숙(2012)은 교육기관 자원 척도에서 교육기관의 물리적 시설 만족, 지원 환경에 대한 측정, 기관홍보에 대한 측정을 포함하고 있다. 장은숙, 박명신(2015)

은 편리한 교통 접근성, 합리적 수강료, 직원 친절성, 쾌적한 시설로 연구하였다.

이처럼 학자들이 제시한 교육기관과 관련된 요인들을 살펴보면, 각각의 연구자들이 제시한 교육기관 자원은 차이가 있지만, 주요 내용에는 공통점을 발견할 수 있다. 구성요소를 비슷한 요소까지 분류하면 교육기관 자원은 물리적 시설, 교육기관의 위치와 관련이 있는 접근성, 시설의 우수성, 교육기관의 지원환경, 홍보, 상호작용 등으로 구분될 수 있다. 교육기관 자원은 교육훈련생의 교육기관 경험에 영향을 미치고, 교육전이에도 영향을 미친다. 이에 본 연구에서는 자원을 교육기관 특성의 하위 변인으로 설정하고자 한다.

다) 상호작용

상호작용과 관련해 명확하게 합의된 정의를 찾아보기 어렵지만 일반적으로 영향을 주고받는 관계의 유형으로 정의하고 있다(Gilbert&Moore,1998). 상호작용은 실제 교육훈련생의 학습이 일어났는지를 판단하는 중요한 준거가 될 수 있기 때문에, 대부분의 연구에서 상호작용의 중요성을 강조하고 있다(김민정, 2014; 이상수, 2004).

여러 학자들의 관점에 따라 상호작용 유형을 살펴보면, 상호작용의 참여주체(Moller,1998; Moore,1989), 개인, 일대일, 일대다, 다대다 등 참여자간의 관계(Paulsun, 1995), 동시적 혹은 비동시적으로 상호작용이 일어나는 시점 등 다양하게 구분되고 있다(이상수, 2004).

상호작용 유형에 대한 대표적인 분류는 Moore(1989)에 의해 제시된 교수자-학습자, 학습자-학습자, 학습자-콘텐츠 간의 상호작용을 들 수 있다. 아래의 표 [2-6]과 같이 Moore(1989)의 상호작용 유형 분류체계를 기반으로 상호작용과 관련된 국내 외 선행연구를 통해 상호작용을 촉진하는 세부요인을 살펴보았다.(강지혜, 2018). 이에 본 연구에서는 상호작용을 교육기관 특성의 하위 변인으로 설정하고자 한다.

[표2-8]국내외 선행연구를 바탕으로 도출된 상호작용 유형

유형	영역	요인	주요 선행연구
학습자-교수자	사회·정의적	교수 존재감	강민석, 박인우(2010); Gilbert & Moore(1998)
	교수적	커뮤니케이션	강민석, 박인우(2010). Gilbert & Moore(1998)
학습자-학습자	사회적	친밀감	이상수(2004) Henri(1992) Laat & Lally(2003). Oliver, Omari, & Herrington(1998), Veerman & Veldhuis -Diermanse(2001)
	인지적	지식구성 (구조화)	이상수(2004)Gunawardena, Lowe, & Anderson(1997), Henri(1992) Oliver, Omari, & Herrington (1998)
		협력 및 논의	이상수(2004), Gunawardena, Lowe, & Anderson(1997) Henri(1992) Laat & Vally(2003) Oliver, Omari, & Herrington(1998)
		지식확장/ 통합/정리	이상수(2004) Henri(1992) Gunawardena, Lowe & Anderson(1997), Laat & Vally (2003)
학습자-콘텐츠 (학습내용)	초인지적	학습정보	강민석, 박인우(2010) 이상수(2004) Gunawardena, Lowe & Anderson (1997). Henri(1992) Laat & Vally (2003)
		학습전략	강민석, 박인우(2010) 이상수(2004) Gilbert & Moore(1998) Henri(1992). Laat & Vally(2003)

출처: 강지혜(2018), “대학 교직과목 수업에서 상호작용을 촉진시키는 교육적 개입안 및 설계원리 도출을 위한 설계기반연구” 인하대학교 대학원 박사학위 논문 P8

2) 교육콘텐츠의 특성

가) 직무연관성

Bramely(1991)은 직무연관성을 교육내용이 직접적으로 직무와 관련되어 교육기대에 부합하는 정도라고 정의하였다(Bramely, 1991). 또한 그는 성공적인 교육을 위해서는 실제 직무상황과 비슷한 환경에서 교육을 제공받는 것, 그리고 교육과 직무 간 공통요소가 많을수록 교육 후 업무성과가 향상 된다고 주장하였다. 직무연관성과 교육전이에 대한 선행연구를 살펴보면, 작업환경이 적극적으로 반영된 교육프로그램이 보다 유사한 교육환경을 제공하며 이들이 유사할수록 교육전이가 촉진된다고 하였다(Holton, 1996).

Alliger(1997)는 교육전이와 교육훈련 내용의 직무관련성 간의 유의적 관계를 강조하였다. 그는 교육에 대한 실용성 반응을 교육훈련 내용의 직무 연관성에 대한 피훈련자의 반응이라고 주장하며, 이러한 교육훈련 내용이 교육전이에 직접적인 영향을 미친다고 하였다(Alliger, 1997). 즉, 교육에 참가한 교육훈련생이 아무리 교육에 열심히 참여하였다고 하더라도 제공받은 교육의 내용이 교육훈련생이 수행하는 업무와 관련이 높지 않다면 교육훈련의 정도와 상관없이 교육전이의 정도는 높지 않다는 것이다(임효창, 박정규, 1999). 권대봉과 현영섭(2006)은 성인교육훈련생을 대상으로 하는 교육내용을 개발하고 실행하기 위해서는 성인교육훈련생의 특성을 고려해야 함을 강조하였는데, 성인교육훈련생의 정신적 특성 중 하나는 교육훈련 시 학습한 내용을 현업에서 즉시 사용하기를 원한다는 것이다(권대봉, 현영섭, 2006). 따라서 교육훈련의 내용은 현업에서 직무수행 시 활용될 수 있도록 직무연관성이 높아야한다(이진영, 2012). 이에 본 연구에서는 직무연관성을 교육콘텐츠 특성의 하위 변인으로 설정하고자 한다.

나) 교육방법

교육방법은 교육 프로그램을 진행할 때, 교육내용의 이해를 높이기 위한 여러

가지 방법을 사용하고 그것이 실제 교육내용을 전달할 때 영향을 미치는지가 중요하다(유성희, 2013). 이는 교육에 대한 피드백, 적절한 평가, 교육훈련시간, 교육훈련자료 등을 통해 교육의 목적을 달성하고자 하는 방법인 것이다. 나일주와 임철일 그리고 이인숙(2003)은 기업 교육방법을 교육내용을 전달하기 위한 과정 및 자료개발이라는 의미로 교육훈련의 목적 및 목표 달성을 전제로 내용이 구성되는 데 그것을 효과적으로 전달하는 과정 및 필요한 자료를 개발하는 것 이라고 정의하였다.

Goldstein&Ford(2002)는 다양한 교육방법을 복합적으로 사용하여 교육 상승효과를 이룰 수 있도록 하는 혼합교육이 기업교육에서 많이 활용되고 있다고 말했다. 교육방법은 교육 훈련 진행시에 교육내용의 이해도를 높이기 위해 쓰이는 워크시트, 역할연기, 분임토론, 질의응답 등의 여러 방법을 의미하고, 실제 교육에서 교육내용의 전달에 큰 영향을 미친다(이희옥, 정동섭, 2012).

교육훈련의 유형을 살펴보면 교육훈련생이 업무를 하는 일상적인 장소에서 교육훈련을 실시하는 직장훈련 현장훈련(On-the-job Training), 스텝 중심의 직장 외 훈련(Off-the-job Training), 그리고 종업원 본인 중심의 자기개발자습훈련(Self-Development)방식으로 구분하여 설명할 수 있다(도운경, 1996). 교육훈련방법이 지식전이 효과에 미치는 영향에 관한 실증적 분석을 통해 다양한 교육방법은 지식전이에 미치는 효과가 유의하고 지식전이를 통해 성과향상에 영향을 미친다(백보현, 2007). 이처럼 교육방법은 교육의 내용을 쉽게 교육훈련생에게 전달하고 이해할 수 있도록 역할을 함으로써 교육전이 성과를 측정하는데 유용하게 활용할 수 있다(이혜진, 2014). 이에 본 연구에서는 교육방법을 교육콘텐츠 특성의 하위 변인으로 설정하고자 한다.

다) 강사전문성

강사는 교수활동을 직접적으로 수행하는 사람으로 정의할 수 있다. 기존의 전통적인 수업에서는 교육내용을 조직화하여 교육훈련생에게 일방적으로 전달하는 지식 전달자의 역할을 하였으나, 최근 교육프로그램의 발달로 인해 그 역할 및 활동영역이 확장되고 있다(성차경, 2014).

또한, 교육훈련생이 이해하고 함께 호흡하며, 전달할 내용을 교육훈련생의 수준과 기대에 맞추어 제공할 수 있어야 하며, 그 외에도 성실한 준비와 강의 태도, 교육훈련생을 대상으로 한 뛰어난 전달기술, 그리고 무엇보다 해박한 전문지식은 만족도와 현업활동을 위한 철저한 체득에 영향을 미칠 수 있다(한대길, 2009).

특히 강사의 능력에 따라서 교육의 성공여부가 달라진다는 것은 보편적으로 인식되고 있는 사항으로 강사의 능력은 교육프로그램을 준비하고 실행하는 교육훈련실시자의 능력을 말한다. 이러한 근거로 교육프로그램의 성공여부는 강사가 갖추고 있는 자격요건과 그의 행동에 달려있다고 해도 과언이 아니므로 교육진행의 기본방향은 물론 교육 시 필요한 여러 가지 지식 및 기술을 완전히 터득하여야한다(Desinine&Harris, 1988).

강사가 갖추어야할 자격요건을 과정에 대한 전반적인 개요 제공, 충분한 사전 준비, 교육훈련생의 질문에 대한 정확한 대답, 교육훈련생들이 교육의 목표를 달성할 수 있도록 격려하는 것 등이 포함되었다(Bartlett, 1982). 동일한 훈련 설계나 내용을 가지고 교육에 임한다 하더라도 누가 교육시키는가의 문제는 중요하게 작용하는데, 교육내용이 교육훈련생에게 전달되고 학습되는 동안에 강사에 따라 그 영향력은 달라질 수 있다(이은용, 황정현, 이수범, 2011). 교육 성공에는 강사의 역할이 중요하며, 몰입감 강화에 강사와 교육훈련생의 정신적 교감이 큰 영향을 미칠 수 있다(가성민, 윤동열, 2016).

아울러 광삼근(2000)은 학습을 촉진하는 방법 중에서 강사의 내용숙달 정도가 중요하다는 점을 강조하였고, 교육 효과를 높이기 위한 강사의 구체적인 활동인 조직의 전략적 목표와 일치, 철저한 요구분석을 통한 교육의 참여와 몰입 유도, 체계적인 교육프로그램 설계를 강조하였다(김동숙, 1999).

다른 요인이 동일한 조건에서 제공되었을 때 즉, 동일내용, 동일방식의 교육이 같은 교육훈련생에게 전달되었을 때 강사의 능력에 따라 교육내용이 교육훈련생에게 전달되는 차이를 보이게 된다는 점에서, 교육 콘텐츠의 특성 중 강사의 전문성 변인이 교육전이에 중요한 영향을 미칠 것으로 보인다. 이에 본 연구에서는 강사전문성을 교육콘텐츠 특성의 하위 변인으로 설정하고자 한다.

제 4 절 몰입 및 추천의도

1) 조직몰입

조직몰입은 조직 구성원을 유지하고 그 성과를 향상시켜야 하는 경영자와 조직 내에서 구성원의 행동을 연구하는 학자들로부터 관심을 끌어왔지만 아직까지 조직몰입에 대한 일치된 견해는 없다(최상호, 2011). 주효진과 권이주(2015)는 조직몰입의 개념을 일반적으로 구성원이 조직에 대해 갖고 있는 정서적 애착이라고 정의하였다. 즉, 조직몰입은 구성원의 업무행태를 이해하는 데 중요한 변수이면서 개인이 조직에 대하여 느끼는 소속감과 심리적 귀속감, 일체감, 충성심 등으로 정의할 수 있다(주효진, 권이주, 2015). Mowday와 Porter&Streers(1979)는 조직몰입을 조직에 대해서 긍정적인 애착성향이라 정의하였고, Buchanan(1974)은 조직몰입을 조직 가치관과 목표와 관련된 자신의 역할 및 조직체에 대한 애착으로 정의하였다(추재엽, 2017).

조직몰입은 정서적 몰입(affective commitment), 계속적 몰입(continuance commitment), 규범적 몰입(normative commitment)으로 나눌 수 있다(Meyer&Allen,1990). 정서적 몰입은 조직 구성원들이 조직에 대한 애착으로 조직과의 일체감을 가지는 것을 말하며, 정서적으로 몰입된 개인은 조직 내에서 자신과 조직을 동일시하게 되고, 긍정적인 유대감을 가지게 된다(석기현, 2003). 계속적 몰입은 개인이 조직을 떠나게 될 때 자신에게 돌아오는 부수적 투자를 잃게 될 것이라는 손익관계에 기초하여 발생하는 몰입을 의미하며, 규범적 몰입은 도덕적 의무감으로 기업에 충직하고 의무를 성심껏 수행해야 한다는 내적인 가치관이며, 목표달성을 위해 행동하도록 압력을 가하는 내적인 규범체계를 말한다(석기현, 2003).

다수의 선행연구에서는 조직몰입을 주로 정서적인 것으로 보고 조직구성원이 조직에 대하여 가지는 충성심의 한 형식으로 간주하며 조직에 대한 정서적 애착을 토대로 몰입된 구성원들은 조직과 일체감을 느껴 업무수행에 적극성을 띠고 조직의 운영 방침에 순응하게 되는 것으로 파악하였다(김용순, 김종근, 2006).

조직몰입은 결근, 이직, 직무성과 등 조직구성원의 행동과 연관된 결과에 대한 잠재적인 결정요인으로서 중요성이 확대되고 있으며, 조직원의 조직몰입 수준이 높으면 그 조직의 효과성이 높다고 할 수 있다(장미영, 2016).

교육훈련생의 교육전이 요인은 구성원들의 직무만족을 높이고, 이직률은 낮춘다(Buckley & Caple, 1995). 이에 조직구성원들은 교육전이가 구성원 개인의 직무에 적용되어 조직몰입을 높이는 것으로 확인되었다. 이에 본 연구에서는 조직몰입을 교육콘텐츠 특성의 하위변인으로 설정하고자 한다.

[표 2-9] 조직몰입의 정의

연 구 자	정 의
Becker (1960)	개인이 조직에 머무는 동안 부수적 투자에 의해 활동의 연속선상에서 다수의 이해관계가 얽혀 구속되어 있는 상태
Buchanan(1974)	조직몰입은 조직 가치관과 목표가 연관된 구성원의 역할 및 조직에 대한 애착
Mowday, Porter&Streers (1979)	조직몰입을 조직에 대해서 긍정적이고 적극적인 애착성향
Weiner (1982)	조직 목표를 이루기 위해 조직원의 행동을 유발하도록 하는 내재화된 규범적 힘의 총체
주효진, 권이주 (2015)	조직몰입은 구성원의 업무행태를 이해하는 데 중요한 변수임. 구성원이 조직에 느끼는 소속감과 심리적 귀속감, 그리고 일체감과 충성심
추재엽 (2017)	조직의 가치관과 목표에 대한 신뢰감 및 수용의사, 조직을 위한 열정, 조직의 구성원으로 남으려는 욕구 등의 조직구성원의 태도

출처: 조성길(2018) 선행연구를 바탕으로 연구자가 재정리

2) 경력몰입

경력몰입(career commitment)은 자신이 선택한 직업에서 일하고자 하는 동기 부여이며, 경력을 계속 유지하고자 하는 적극적 의지를 말한다(Hall, 1971). 경력몰입 개념은 Hall(1971)에 의해 처음으로 정립되었고, 다양한 학자에 의해 연구 보완되었다. 초기연구에는 단순히 자신의 직업에 대한 애착 수준에 머물렀다. 그러나 최근에는 자신의 직업에 대한 애착과 이를 지속해 나가고자 하는 의지를 포함하는 개념으로 발달해왔다(이상진, 2011).

경력몰입은 자신의 경력목표에 애착을 가지고 동일시하며 이에 관여하고 몰입하는 것으로 정의할 수 있다(Colarelli&Bishop, 1990). 경력몰입의 개념과 관련되어 최근까지도 진행되는 논의는 경력몰입과 유사몰입 간의 개념 구분에 대한 것이다(박선영, 2009 ; 양승옥, 2009). 경력몰입과 직무몰입, 조직몰입의 개념을 구분하자면 직무몰입(job engagement)은 객관적인 과업요구에 대한 것으로 상대적으로 단기적인 성격을 갖지만 경력몰입은 여러 직무들이 관련될 수 있으며 보다 장기적이고 주관적인 직업에 관한 것이다(고현철, 2003 ; 임승옥, 2007).

조직몰입(organizational commitment)은 제도화된 특정 조직에 대한 몰입으로 조직에 대한 애착심에 반해 경력몰입은 자신의 내재적인 목표와 관련된 것을 말한다(고현철, 2003 ; 임승옥, 2007). 조직몰입과 경력몰입은 제로섬 관계에 있다는 초기연구들과는 달리 최근 연구에서는 이 둘 간의 관계가 상호관계가 있음을 확인하였다(송진섭, 유태용, 2005). Blau(1985)가 정의한 경력몰입에 대한 개념은 직무몰입, 조직몰입과 같은 유사개념의 중복을 배제한 명확성으로 인해 많은 연구에서 검증받았다(김용진, 2010 ; Aryee&Tan, 1992 ; Blau, 1985, 1988, 1989).

경력몰입에 대한 선행연구를 살펴보면 경력몰입에 대한 연구에서 경력의 주관적 차원의 한 가지 요소로서 경력몰입은 감정적인 개념으로 사실적 직무분야에 있는 일종의 직무와 동일시하는 가를 뜻하며 자신의 경력에 대해 심리적인 동일시 및 경력을 유지하고자하는 신념이라고 하였다(Aryee&Tan, 1994). 또한 현 직무를 성공적으로 수행하였을 때 직무를 통하여 가치 있는 결과를 얻을 수 있다

고 판단할수록 경력몰입에 긍정적인 영향을 미친다고 주장했다(이기은, 2000). 즉, 현재의 직무에 기대된 효용성과 경력만족은 경력몰입과 긍정적인 관련이 있는 것으로 판단했다(이기은, 2000).

3) 직무몰입

직무몰입은 Lodahl(1965)와 Kanugo(1982)에 의해 개념이 구체화되었다. Lodahl(1965)는 직무몰입을 개인이 심리적으로 자신과 자신의 일을 동시에 하는 정도 혹은 전체적인 자기 이미지에 있어서 직무가 차지하는 중요한 정도로서 개인의 자기 존중감(self-esteem)에 영향을 미치는 정도라고 정의하였다. 또한, 그는 자신의 일상생활에서 일이 얼마나 중심적 가치로 자리를 잡고 있는지를 직무몰입의 핵심적인 요소로 간주하였다(Lodahl, 1965). 직무몰입이 자신과 현재 맡고 있는 직무간의 관계에 대한 구체적인 신념을 바탕으로 현재 직무에 몰두하고 있는 정도로 정의하였다(Kanugo, 1982).

직무몰입은 개인이 자신의 일에 대하여 심리적으로 동일시하고 열중하는 정도로 자신에게 일이 차지하는 중요한 정도로 개념을 정의할 수 있으며, 직무몰입을 구성하는 요인은 직무에 대한 애착, 중요성, 직무에 대한 책임감을 포함한다고 보고, 직무와의 심리적 동일시라는 의미를 보다 명확하게 판단해야한다(하영자, 2005). 직무몰입에 영향을 미치는 요인들은 조직의 성과를 이끌 수 있는 중요한 특성인 근속욕망, 조직에 지속적으로 남아있고 싶은 의지와 직무에 대한 성과를 높이려는 노력이다(Morrow, 1993). 직무몰입이 높은 조직 구성원은 일상의 업무 수행 과정에서 자신의 업무에 고도로 몰입하는 한편 높은 집중력으로 조직성과 달성에 지대한 영향을 미친다.

직무몰입과 교육전이 관련 선행연구를 살펴보면 직무몰입이 높은 교육훈련생은 자신의 업무를 수행함에 있어서 자신이 축적한 지식과 기술을 모두 활용하여 성과를 높이려는 경향이 있다. 이러한 동기부여의 측면을 교육 상황에 적용하여 직무몰입의 정도가 높은 교육훈련생은 자신의 성과를 높이기 위하여 자신이 학습한 내용을 최대한 업무에 활용하는 경향이 있다(임효창, 1998). 직무몰입이 교육

전이에 영향을 미치는 관계를 크게 두 가지 관점으로 보았는데, 첫째, 직무몰입이 높은 교육훈련생의 경우 교육훈련을 직무의 연장으로 생각하고 수행상의 결과를 높이려하기 때문에 교육전이에 대한 기대와 좋은 결과를 지향하게 된다고 설명하였다(김효근, 서은숙, 서현주, 2008). 둘째, 직무몰입이 높을수록 자신과 직무를 동일시하려는 심리적 상태가 계속되기 때문에 자신의 중요성을 높이기 위해 직무에 대한 중요성을 높여, 새롭게 학습한 지식과 기술 등 높은 수준의 직무 관련 교육훈련내용을 직무에 적용하고 활용하고자 하는 의지가 높아지게 된다고 하였다(김효근, 서은숙, 서현주, 2008). 이러한 다양한 연구결과를 보았을 때, 직무몰입의 정도가 높을수록 교육훈련생은 조직에서 자신의 모든 능력을 발휘하고자 하는 동기부여가 되어, 교육 훈련한 내용을 보다 효과적으로 전이할 것이라고 판단할 수 있다.

4) 추천의도

추천의도란 어떤 일에 대하여 이미 경험한 사람이 경험을 통해 느낀 감정을 타인에게 또는 아직 경험하지 않은 사람에게 전하고자하는 생각이나 계획으로서 구전(word of mouth)활동을 말한다(최훈태, 2016). 마케팅 분야에서는 추천의도를 제품이나 서비스를 경험하고 난 뒤 나타난 외부적인 커뮤니케이션 행위라고 정의하고 있다(김승리, 2016). 구전의 가장 큰 결정요소는 교육기관에 대한 신뢰도가 생기면 호의적인 태도를 보일 것이고 직장동료나 친구 주변 사람들에게 그 교육기관을 추천하게 되는 것을 의미한다(이유재, 2002).

구전에 의한 의사전달은 신뢰성이 강한 정보로 지각되므로 교육기관 이미지에 영향력을 미치게 되며, 개인의 구전활동이 다른 사람의 의사결정에 영향을 미친다고 주장하였다. (Day,1990). 교육기관을 알아보는 교육훈련생도 상업적 광고보다는 동료, 친구, 가족 등 준거집단으로부터의 정보를 더욱 신뢰하려는 경향을 가지고 있다. 특정한 소비행위와 관련하여 타인의 경험을 전해 듣거나 경험으로부터 정보를 획득하게 된다고 한다. 특별히 지각된 위험이 많을수록 구전을 통한 정보의 획득은 소비자에게 간접적인 경험으로써 도움이 된다(김마리나, 2009).

추천의도에 관한 선행연구를 보면 김영석(2006)은 교육훈련생을 대상으로 만

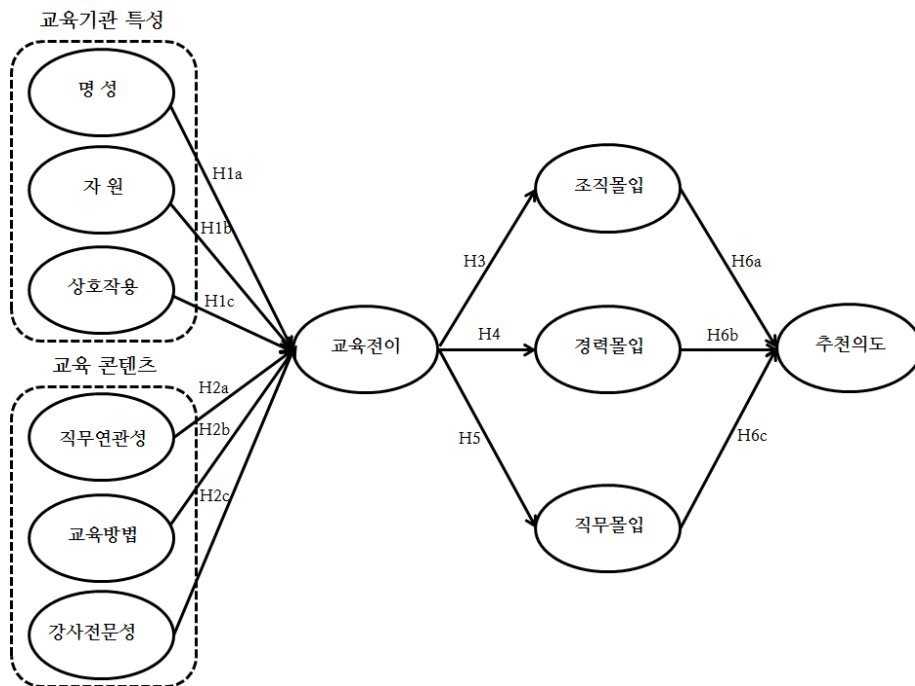
족 및 추천의도에 긍정적인 영향관계가 있음을 확인하였고, 김혜옥(2012)은 “대학생을 대상으로 대학교육 서비스품질이 학생만족, 추천의도 및 기부의향에 미치는 영향에 대한 연구”에서 대학교육서비스 품질에 대한 만족이 높을수록 추천의도가 높다는 것을 확인하였다. 또한 손정리와 강인호(2011)는 바리스타 교육프로그램의 유효성이 타인의 추천의도에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과를 도출하였다. 교육기관의 구전효과가 중요한 이유는 앞서 언급한 바와 같이 대중매체 등을 통해 홍보하는 것보다 긍정적이고 효율적인 마케팅 기능을 하므로 구전에 대한 이해와 적극적 구전활동을 통해 교육기관의 마케팅 전략 수립과 경쟁력 확보에 도움이 될 것이다(정은경, 2013).

반면 몰입과 추천의도의 선행연구에서도 몰입이 추천의도에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다. Harrison-Walker(2001)는 긍정적인 감정몰입은 구전행위에 관련이 있다고 주장하였고, Betterncourt(1997)에 의하면 몰입은 긍정적인 구전과 추천행위를 내포하는 충성도에 직접적인 영향을 미친다고 강조하였다. 한상린(2004)은 레스토랑 서비스품질이 고객유지와 구전에 미치는 영향이라는 주제의 연구 결과에서도 몰입이 높을수록 구전에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 따라서 본 연구에서는 교육기관 특성과 교육 콘텐츠의 특성에 따른 교육전이 및 추천의도에 관해 보다 구체적이고 실증적으로 연구해보고자 한다.

제 3 장 연구 설계

제 1 절 연구모형

본 연구에서는 프랜차이즈 교육기관의 특성과 교육 콘텐츠의 특성이 교육 전이와 직무몰입, 경력몰입, 조직몰입 및 추천의도에 어떠한 영향을 주는가를 살펴봄으로써 교육훈련이 몰입과 추천의도에 미치는 영향을 검증하고, 교육프로그램을 운영하는 교육기관과 교육훈련을 제공하는 프랜차이즈 가맹본부들에게 유용한 정보를 제공하는 데 그 목적이 있다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위해 살펴본 선행연구를 기준으로 하여 아래의 [그림 3-1]과 같이 연구모형을 설계하였다.



[그림 3-1] 연구모형

제 2 절 연구가설의 설정

1) 교육기관의 특성과 교육전이와의 관계

프랜차이즈 교육기관의 특성을 구성하는 명성은 교육성과에 영향을 미치는 주요변수이다. 명성은 선행연구를 통해 교육훈련생의 만족과 충성도에 유의한 영향을 미치고 있음을 확인하였다(강만수, 박상규, 2011). 또, Ivy(2008)는 교육기관의 자원을 마케팅적 접근으로 요인을 설명하며, 시설, 접근성, 지원환경 등이 교육훈련생이 교육기관에 참여하고 성과를 이루는 데에 있어 중요한 요소임을 밝혔다(Ivy, 2008).

교육기관 특성 구성 요소 중 하나 인 상호작용은 실제 교육훈련생의 학습이 일어났는지를 판단하는 중요한 준거가 될 수 있기 때문에, 다수의 선행연구에서 상호작용의 중요성을 강조하였다(김민정, 2014 ; 이상수, 2004). 상호작용 유형에 관한 대표적인 분류는 Moore(1989)가 제시한 교수자-학습자, 학습자-학습자, 학습자-콘텐츠 강의 상호작용이 학습과정에 영향을 주고 학습결과로 이어지는 것으로 나타났다.

이러한 선행연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 프랜차이즈 교육기관의 특성을 구성하는 명성, 자원 그리고 상호작용 요인이 교육전이에 유의한 영향을 미칠 것으로 판단하고 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H1. 교육기관 특성은 교육전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1a. 교육기관 특성 중 명성은 교육전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1b. 교육기관 특성 중 자원은 교육전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1c. 교육기관 특성 중 상호작용은 교육전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) 교육콘텐츠의 특성과 교육전이와의 관계

교육콘텐츠를 구성하는 강사전문성, 교육방법은 교육성과에 영향을 미치는 주요변수로서 선행 연구를 통해 동일한 교육프로그램을 가지고 교육을 진행하더라도 강사 능력, 전문화된 교육방법에 따라 그 효과가 달라지며 교육성과에 유의미한 영향을 미치고 있음을 확인하였다(오세은, 2011 ; 강상욱, 2012; Holton, 1995).

특히, 직무연관성의 선행연구를 살펴보면 Alliger(1997)는 교육훈련 전이와 교육훈련 내용의 직무관련성 간의 유의적 관계를 강조하면서, 이러한 교육훈련 내용이 교육전이에 직접적인 영향을 미친다고 하였다. 또한, 교육방법은 교육 프로그램 진행시에 교육내용의 이해도를 높이기 위해 쓰이는, 워크시트, 역할연기, 분임토론, 질의응답 등의 여러 방법을 의미하고, 실제 교육에서 교육내용의 전달에 큰 영향을 미친다고 강조하였다(이희옥, 정동섭, 2012). 즉, 교육방법은 교육의 내용을 쉽게 교육훈련생에게 전달하고 이해할 수 있는 역할을 함으로써 교육전이 성과를 측정하는데 유용하게 활용할 수 있음을 증명하였다(이혜진, 2014).

곽삼근(2000)은 학습을 촉진하는 방법 중에서 강사의 내용숙달 정도가 중요하다는 점을 강조하였고, 교육 효과를 높이기 위한 강사의 구체적인 활동인 조직의 전략적 목표와 일치, 철저한 요구분석을 통한 교육의 참여와 몰입 유도, 체계적인 교육프로그램 설계를 강조하였다(김동숙, 1999). 강사전문성에 관한 선행연구를 통해 동일한 훈련 설계나 내용을 가지고 교육에 임한다 하더라도 누가 교육시키는가의 문제는 중요하게 작용하는데, 교육내용이 교육훈련생에게 전달되고 교육되는 동안에 강사에 따라 그 영향력은 달라질 수 있음을 확인하였다(이은용, 황정현, 이수범, 2011).

따라서 위와 같은 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 교육 콘텐츠를 구성하는 직무연관성과 교육방법 그리고 강사 전문성 요인이 교육전이와 유의한 관계가 있을 것으로 판단하고 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H2. 교육콘텐츠 특성은 교육전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2a. 교육콘텐츠 특성 중 직무연관성은 교육전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2b. 교육콘텐츠 특성 중 교육방법은 교육전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2c. 교육콘텐츠 특성 중 강사전문성은 교육전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3) 교육전이와 몰입과의 관계

조직몰입과 경력몰입, 직무몰입의 개념을 구분하자면 직무몰입은 객관적인 과업요구에 대한 것으로 상대적으로 단기적인 성격을 갖지만 경력몰입은 여러 직무들이 관련될 수 있으며 장기적이고 주관적인 직업에 관한 것이다. 조직몰입은 제도화된 특정 조직에 대한 몰입으로 조직에 대한 애착심에 반해 경력몰입은 자신의 내재적인 목표와 관련된 것을 의미한다(고현철, 2003 ; 임승옥, 2007). 조직몰입은 결근, 직무성과 등 조직구성원의 행동과 연관된 결과에 대한 잠재적인 결정요인으로서 중요성이 확대되고 있으며, 조직원의 조직몰입 수준이 높으면 해당 조직의 효과성이 높다고 할 수 있다(장미영, 2016). Buckley & Caple(1995)은 교육훈련생의 교육전이 요인은 구성원들의 직무만족을 높이고, 이직률은 낮춘다고 하였으며, 이에 조직구성원들은 교육전이가 구성원 개인의 직무에 적용되어 조직몰입이 높아지는 것을 확인하였다(Buckley & Caple, 1995).

또한 현 직무를 성공적으로 수행하였을 때 직무를 통하여 가치 있는 결과를 얻을 수 있다고 판단할수록 경력몰입에 긍정적인 영향을 미치며, 직무에 기대된 효용성과 경력만족은 경력몰입과 긍정적인 관련이 있는 것으로 판단하였다(이기은, 2000).

직무몰입이 교육전이에 영향을 미치는 관계를 크게 두 가지 관점으로 나누어 살펴보면, 첫째, 직무몰입이 높은 교육훈련생의 경우 교육훈련을 직무의 연장으로 생각하고 수행상의 결과를 높이려하기 때문에 교육전이에 대한 기대와 좋은 결과를 지향하게 된다고 설명할 수 있다(김효근, 서은숙, 2008). 둘째, 직무몰입이 높을수록 자신과 직무를 동일시하려는 심리적 상태가 계속되기 때문에 자신의 중요

성을 높이기 위해 직무에 대한 중요성을 높여, 새롭게 학습한 지식과 기술 등 높은 수준의 직무 관련 교육훈련 내용을 직무에 적용하고 활용하고자 하는 의지가 높아지게 된다(김효근, 서은숙, 2008). 위와 같은 선행연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 교육전이와 조직몰입, 경력몰입, 직무몰입 간에 유의한 관계가 있을 것으로 판단하고 아래와 같이 연구가설을 설정하였다.

H3. 교육전이는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4. 교육전이는 경력몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H5. 교육전이는 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3) 몰입과 추천의도와와의 관계

추천의도란 어떤 일에 대하여 이미 경험한 사람이 경험을 통해 느낀 감정을 타인 또는 아직 경험하지 않은 사람에게 전하고자하는 생각이나 계획으로서 구전(word of mouth)활동을 말한다(최훈태, 2016). 김영석(2006)은 교육몰입이 만족 및 추천의도에 긍정적인 영향관계가 있음을 확인하였고, 김혜옥(2012)은 “대학 재학생을 대상으로 대학교육 서비스품질이 학생만족, 추천의도 및 기부의향에 미치는 영향에 대한 연구에서 대학교육서비스 품질에 대한 만족이 높을수록 추천의도가 높다는 것”을 확인하였다. 상녕(2011)은 교육훈련생의 만족도 및 몰입이 추천의도에 미치는 영향을 살펴보았는데 실증연구 결과를 통해 만족도 및 몰입이 추천의도에 유의적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 또한, 몰입은 긍정적인 구전과 추천행위를 내포하는 충성도에 직접적인 영향을 미치는 것을 확인하였다(Betterncourt, 1997). 위와 같은 선행연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 몰입과 추천의도 간에 유의한 관계가 있다고 판단하여 아래와 같은 연구가설을 설정하였다.

H6. 몰입은 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H6a. 조직몰입은 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H6b. 경력몰입은 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H6c. 직무몰입은 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

제 3 절 측정도구 구성 및 조사방법

1) 측정도구 구성

본 연구는 프랜차이즈 교육기관의 구성요인 명성, 자원, 상호작용과 교육 콘텐츠의 특성인 직무연관성, 교육방법, 강사전문성이 교육전이를 통해서 직무몰입, 경력몰입, 조직몰입과 추천의도에 어떠한 영향을 미치는가를 알아보고자 하는 연구이다. 따라서 본 연구에서 사용한 측정도구는 명성, 자원, 상호작용, 직무연관성, 교육방법, 강사전문성, 교육전이, 조직몰입, 경력몰입, 직무몰입, 추천의도 이렇게 11가지 영역으로 나뉜다.

각 영역의 측정도구는 타당성과 신뢰성이 확보된 도구를 선정하였고, 연구자가 연구의 목적에 맞게 각 측정 변수별로 수정 보완하여 구조화된 설문지를 이용하였다. 본 연구는 최근 1년 내 프랜차이즈 교육을 수료한 교육훈련생에 대해서만 설문을 진행하여 가장 최근에 받았던 교육을 기준으로 응답하도록 하였다.

조사 대상자의 일반적 특성을 제외한 측정 변수는 Likert식 5점 척도로 구성하였다. 본 연구에서 사용된 측정도구의 변수와 설문 문항, 측정도구 구성의 출처는 [표3-1]과 같다.

[표3-1] 측정도구 구성

설문 문항		출 처
명성	교육기관은 해당분야에서 평판이 우수하다.	유민정(2012) 조영래(2017)
	교육기관은 해당 영역에서 충분한 경험을 가지고 있다.	
	교육기관은 다양한 교육컨설팅 성공사례를 보유하고 있다.	
	교육기관은 해당분야에서 인지도가 높다.	
자원	교육기관의 강의실, 학습시설, 휴게실 등 교육 시설이 전반적으로 양호하다.	장은숙(2012) 정완영(2016)
	교육기관의 교육자재 및 컴퓨터 등의 환경이 교육하기에 적절하다.	
	교육기관은 교육훈련생의 교육요구를 잘 반영해서 운영한다.	
	교육훈련생이 편리하게 이용할 수 있도록 교육시간 및 업무 운영시간을 조정한다.	
	홈페이지, 소식지 등 교육기관 및 프로그램 정보를 손쉽게 습득할 수 있다.	
상호작용	교육기관의 강사들은 교육훈련생의 특성을 잘 이해하고 있다.	전선영(2013) 황보준(2016)
	교육기관은 프로그램 운영 시 교육훈련생의 요구를 적극적으로 반영하는 편이다.	
	교육기간 동안 다른 교육훈련생과 의견을 나눌 수 있는 기회가 있다.	
	질문할 것이 있을 때는 언제든지 편하게 질문할 수 있다.	
직무연관성	교육 콘텐츠는 내가 담당하고 있는 업무와 관련이 있었다.	신승우(2014) 조성길(2018)

	교육 콘텐츠는 나의 업무능력을 높여주는 내용으로 구성되어 있었다.	
	교육 콘텐츠는 업무와 관련된 정보나 기술을 제공해주었다.	
	교육 콘텐츠는 업무에 도움이 되는 구체적인 자료들을 많이 제공했다.	
교육방법	다양한 교육방법들(토론, 실습, 질의응답)이 교과내용에 맞게 구성되어있다.	김호겸(2013) 유성희(2013)
	실습과 이론수업의 비율 및 구성이 잘되어 있다.	
	교육과정은 전체내용과 맥락을 잘 파악할 수 있도록 진행되었다.	
	교육과정에 다양한 학습자료(유인물 등)가 제공되었다.	
강사전문성	강사는 강의를 충실히 준비하였다.	유성희(2013) 정은경(2013) 성차경(2014)
	강사는 강의내용을 적절한 방법 및 사례로 이해하기 쉽게 전달하였다.	
	강사의 교육내용에 대한 전문지식은 뛰어났다.	
	강사는 해당교육과 관련된 자격(경력)이 충분했다.	
교육전이	학습한 내용(지식, 기술, 태도)을 업무에 적용해 본 경험이 있다.	유현식(2013) 조성길(2018)
	교육에 배운 내용들로 업무에서 발생하는 문제를 해결하는데 도움이 되었다.	
	내가 이수한 교육과정에서 배운 것에 의해 업무성과가 실제로 향상되었다.	
	교육 이후 업무능력에 대해 좋은 평가를 받았다.	
조직몰입	나는 조직에 강한 소속감을 가지고 있다.	한득수(2011) 성차경(2014)

	나는 조직의 목표달성을 위해 지속적으로 노력하고 있다.	
	나는 어떠한 직무가 주어지더라도 맡을 용의가 있다.	
	나는 우리 조직의 장래에 대해 많은 관심을 가지고 있다.	
경력몰입	나는 내가 하고 있는 직업분야에서 지금의 경력을 유지하기를 원한다.	
	나는 정말로 현재의 나의 일을 하는 것을 좋아한다.	이소영(2007)
	나는 충분한 돈을 가지고 있어도 계속해서 현재의 직종에서 일을 할 것이다.	김민정(2016)
	나에게는 현재의 직업이 이상적인 직업이라고 생각한다.	
직무몰입	나의 개인적 목표들은 대부분 직무와 연관되어 있다.	
	나의 직무는 나의 능력을 활용할 수 있는 기회라고 생각한다.	이진영(2012)
	나는 내가 한 직무에 대해 기꺼이 책임을 진다.	
	나의 일 처리는 직원이나 고객들의 요구를 해결하는데 도움이 된다.	
추천의도	나는 수료한 교육기관의 다른 교육과정에 수강할 것이다.	
	나는 주변 사람들에게 교육기관에 대해 긍정적으로 소개할 것이다.	김호겸(2013)
	나는 주변 사람들에게 교육기관의 등록을 적극 권유할 것이다.	

2) 조사대상 및 수집자료

본 연구는 프랜차이즈 교육기관의 특성과 교육콘텐츠의 특성이 교육전이 및 몰입, 추천의도의 인과관계를 규명하는 데 그 목적이 있다. 따라서 본 연구에서는 최근 프랜차이즈 교육기관에서 교육을 이수한 교육훈련생을 표본으로 설정하였다. 본 연구를 수행하기 위한 설문항목은 선행 연구의 내용을 바탕으로 본 연구의 목적에 적합하도록 추가·수정하여 구성하였다.

조사기간은 2018년 10월 1일부터 10월 20일까지 20일에 걸쳐 이루어졌으며, 총 230명을 대상으로 설문을 실시하였고, 이 중 207부의 설문지를 수집하였다.

3) 분석방법

본 연구에서는 표본의 특성을 파악하고 연구의 목적 달성을 위한 가설 검증을 위해 다음과 같은 자료 분석을 하였다. 먼저, 예비조사를 바탕으로 내용 조정과정을 거쳐 내용타당성을 확보하였으며, 수집된 표본의 일반적인 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 통한 기술 통계결과를 제시하였다.

본 연구의 자료조사에 사용된 항목의 내적일관성을 확인하기 위해 신뢰도 분석을 시행하였으며, 신뢰도를 떨어뜨리는 항목을 판별하였다. 본 연구에서 사용된 측정도구의 타당성 검증 확인을 위해 확인적 요인분석을 실시하여 각 요인에 적재되는 요인 적재값을 검토하였으며, 평균 분산 추출값(average variance extracted ; AVE)과 합성신뢰도(composite construct reliability ; CCR)를 확인하였다. 마지막으로 연구가설과 연구모형을 바탕으로 구조방정식모형을 검증 실시하였으며, 연구의 모든 분석은 SPSS Win Ver. 20.0 및 AMOS 20.0 을 이용하였다.

제 4 장 연구결과

제 1 절 조사대상자의 일반적 특성

본 연구에서 회수된 207부의 설문지를 기준으로 응답자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다.

먼저 성별을 살펴보면 남성이 177명(85.5%), 여성이 30명(14.5%)이며, 연령대는 40대 97명(46.9%), 30대 63명(30.4%), 50대 이상 33명(16.0%) 순으로 나타났다.

응답자들이 종사하고 있는 업종은 외식업이 108명(52.2%)로 가장 많았으며, 도소매와 서비스업이 각각 35명(16.9%)로 나타났다. 직급은 대표(CEO)가 80명(38.6%), 임원 45명(21.7%), 차장급, 과장급이 각각 26명(12.6%) 순으로 나타났다.

근속년수는 10년 이상 88명(42.5%)로 가장 높게 나타났으며, 7~10년 미만 27명(13.0%), 3~5년 미만이 26명(12.6%)로 나타났다. 프랜차이즈 교육시간은 40시간 이상 장기교육을 받았다는 응답자가 190명(91.8%)로 절대적으로 많았으며, 40시간 이하 단기교육을 받는 응답자는 17명(8.2%)로 나타났다. 이를 정리하면 다음의 [표 4-1] 과 같다.

[표 4-1] 인구통계학적 특성

구 분		빈 도	퍼센트
성별	남자	177	85.5
	여자	30	14.5
연령	20대	14	6.8
	30대	63	30.4
	40대	97	46.9
	50대 이상	33	16.0
직급	사원	13	6.3
	대리급	17	8.2
	과장급	26	12.6
	차장급	26	12.6
	임원	45	21.7
	대표(CEO)	80	38.6
근속년수	1년 미만	14	6.8
	1~2년 미만	12	5.8
	2~3년 미만	19	9.2
	3~5년 미만	26	12.6
	5~7년 미만	21	10.1
	7~10년 미만	27	13.0
	10년 이상	88	42.5
업종	외식업	108	52.2
	도소매	35	16.9
	서비스업	35	16.9
	제조업	15	7.2
	기타	14	6.8
교육시간	단기교육	17	8.2
	장기교육	190	91.8
합계		207	100.0%

제 2 절 확인적 요인분석

본 연구의 측정모델의 확인적 요인분석에 앞서 사용된 측정항목들의 탐색적 요인분석을 통해 해당요인의 타당성을 검증하였고, 이어서 신뢰성분석을 실시하였다. 요인 분석 과정을 통해 부적절한 항목 교육기관 특성의 자원 중 컴퓨터, 교육자재 항목 하나를 제거하였으며, 다음과 같이 확인적 요인분석을 통해서 구성개념들의 측정 타당성을 검토하였다.

본 연구에서 측정한 변수들이 이론변수를 지지하고, 구조가 타당한지를 검증하기 위해 측정모델의 적합도를 검증하는 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석은 모델의 전반적인 적합도 평가를 통해 척도의 신뢰성과 타당성 검증과 함께 측정모델의 적합도를 평가할 수 있다(배병렬, 2011). 일반적으로 모형의 적합도를 나타내는 것은 기초부합치(GFI), 조정부합치(AGFI), 원소 간 평균차이(RMR), 표준적합지수(NFI), 비교적합지수(CFI) 등이 있으며, 모형 적합도 종류 및 평가기준은 아래의 [표 4-2] 와 같다.

[표 4-2] 모형 적합도 종류 및 평가기준

지수		의미	기준치
χ^2 , $\chi^2 / df(q)$		$-\chi^2$ 값이 작을수록 좋은 모형 $-\chi^2 / df(\text{normed chi square})$ 값	$1 < \chi^2 / df < 5$
절대 적합 도 지수	GFI	절대부합지수의 하나인 기초 부합치	보통 0.9 이상
	AGFI	조정부합지수	보통 0.9 이상
	RMSEA	많은 모수들을 포함하는 복잡한 모델에 의한 외견상의 적합도 상승을 조정한 지표	$0.1 \sim 0.08 \leftarrow 0.08 \sim 0.05 \rightarrow 0.05$ 이하 보통 $\leftarrow$ 양호 $\rightarrow$ 좋음
증분 적합 도 지수	CFI	NFI를 보완하는 지표	보통 0.9 이상
	NFI	관측 변수 간 상관을 0으로 가정한 독립 모델을 비교대상으로 하여 설정된 모형을 평가한 지표	보통 0.9 이상

분석 결과, χ^2 값은 1904.5(df=805, p=0.000)으로 나타났고, 다른 적합도 지수인 Q 로 나타났으며, 다른 적합도 지수는 Q값은 2.366, GFI = 0.878(AGFI = 0.866), CFI = 0.914, RMR = 0.042로 대부분의 값이 기준치를 충족하거나 그 기준치와 근사한 값을 나타내고 있어 측정모델이 적합한 모형이라고 할 수 있다.

다음은 연구 개념별로 집중타당성을 알아보기 위하여 평균분산추출 값(AVE), 합성신뢰도(CCR)를 산출하였다. AVE는 0.5이상, 합성신뢰도는 0.7이상이 바람직한 것으로 알려져 있는데(Hair et al., 2006) 본 연구를 위한 측정도구의 연구 개념별 AVE는 0.507이상, 합성신뢰도는 0.802이상으로 나타나 측정변수들의 집중타당성이 확보되었음을 알 수 있다.

각 측정변수에 대한 표준화 적재량, Estimate, S.E, C.R. 값, AVE 및 CCR 값은 아래의 [표 4-3] 과 같다.

[표 4-3] 이론적 모델에 대한 확인적 요인분석 결과

측정 변수	표준화	Estimate	S.E.	C.R.	AVE	CCR
명성	c1	0.823	1		0.747	0.920
	c2	0.888	1.053	0.067		
	c3	0.873	1.13	0.074		
	c4	0.871	1.101	0.072		
자원	d3	0.786	1		0.523	0.802
	d4	0.674	1.057	0.11		
	d5	0.666	0.98	0.103		
	d6	0.658	0.634	0.068		
상호작용	e1	0.696	1		0.507	0.879
	e2	0.65	1.164	0.129		
	e3	0.78	1.128	0.105		
	e4	0.717	1.233	0.124		
직무 연관성	f1	0.721	1		0.690	0.849
	f2	0.865	1.145	0.094		

	f3	0.869	1.202	0.098	12.256***		
	f4	0.858	1.275	0.105	12.105***		
교육방법	g1	0.751	1	.	.	0.640	0.864
	g2	0.806	1.215	0.103	11.805***		
	g3	0.85	1.16	0.093	12.526***		
	g4	0.79	1.081	0.094	11.553***		
강사전문성	h4	0.834	1	.	.	0.712	0.906
	h3	0.841	0.922	0.062	14.907***		
	h2	0.859	0.993	0.064	15.416***		
	h1	0.842	0.899	0.06	14.932***		
교육전이	i1	0.827	1	.	.	0.759	0.918
	i2	0.885	1.041	0.066	15.854***		
	i3	0.891	1.095	0.068	16.003***		
	i4	0.881	1.046	0.066	15.745***		
조직몰입	j1	0.895	1	.	.	0.722	0.922
	j2	0.904	0.941	0.05	18.882***		
	j3	0.797	0.837	0.056	14.886***		
	j4	0.797	0.899	0.06	14.888***		
경력몰입	k1	0.582	1	.	.	0.651	0.928
	k2	0.835	1.318	0.149	8.872***		
	k3	0.873	1.749	0.192	9.099***		
	k4	0.897	1.646	0.178	9.222***		
직무몰입	l4	0.764	1	.	.	0.621	0.900
	l3	0.743	0.874	0.08	10.864***		
	l2	0.831	1.167	0.095	12.317***		
	l1	0.811	1.308	0.109	12***		
추천의도	m1	0.54	1	.	.	0.609	0.871
	m2	0.957	1.361	0.154	8.81***		
	m3	0.955	1.421	0.161	8.806***		

다음은 측정항목들의 판별타당성을 조사하였으며, 판별타당성은 측정도구들이 서로 다른 요인을 측정하기 위해 사용되는 것을 검증하기 위한 것으로, 판별타당성의 검증은 분산추출검증(variance extracted test)을 통해 확인하는 것이 일반적이다(Hatcher, 1994). 분산 추출검증은 각 요인의 분산추출값(AVE)이 각 요인간의 상관관계 값의 제곱보다 크면 판별타당성을 입증 할 수 있다(Hatcher, 1994). 분산추출검증은 [표4-4] 에서 나타난 바와 같이 AVE 최소값은 0.507로 상관계수의 제곱값의 최대치인 0.506보다 크게 나타나 본 연구에 사용된 항목들이 판별타당성을 확보하였다고 판단할 수 있다.

[표 4-4] 각 요인의 AVE 값과 상관관계 제곱 값

항목	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
명성	(0.747)¹⁾	<u>0.304³⁾</u>	<u>0.384</u>	<u>0.471</u>	<u>0.391</u>	<u>0.490</u>	<u>0.408</u>	<u>0.172</u>	<u>0.040</u>	<u>0.079</u>	<u>0.396</u>
자원	0.551 ²⁾	(0.523)	<u>0.506</u>	<u>0.430</u>	<u>0.452</u>	<u>0.453</u>	<u>0.372</u>	<u>0.146</u>	<u>0.103</u>	<u>0.125</u>	<u>0.445</u>
상호 작용	0.620	0.711	(0.507)	<u>0.294</u>	<u>0.387</u>	<u>0.461</u>	<u>0.490</u>	<u>0.196</u>	<u>0.054</u>	<u>0.092</u>	<u>0.381</u>
직무 연관성	0.687	0.656	0.542	(0.690)	<u>0.377</u>	<u>0.408</u>	<u>0.393</u>	<u>0.252</u>	<u>0.034</u>	<u>0.119</u>	<u>0.361</u>
교육 방법	0.625	0.672	0.622	0.614	(0.640)	<u>0.338</u>	<u>0.433</u>	<u>0.171</u>	<u>0.094</u>	<u>0.159</u>	<u>0.329</u>
강사 전문성	0.700	0.673	0.679	0.639	0.581	(0.712)	<u>0.277</u>	<u>0.155</u>	<u>0.072</u>	<u>0.063</u>	<u>0.293</u>
교육 전이	0.639	0.610	0.700	0.627	0.658	0.526	(0.759)	<u>0.180</u>	<u>0.128</u>	<u>0.387</u>	<u>0.113</u>
조직 몰입	0.415	0.382	0.443	0.502	0.413	0.394	0.424	(0.722)	<u>0.373</u>	<u>0.372</u>	<u>0.160</u>
경력 몰입	0.201	0.321	0.233	0.185	0.306	0.269	0.358	0.611	(0.651)	<u>0.411</u>	<u>0.078</u>
직무 몰입	0.281	0.354	0.303	0.345	0.399	0.250	0.622	0.610	0.641	(0.621)	<u>0.138</u>
추천 의도	0.629	0.667	0.617	0.601	0.574	0.541	0.336	0.400	0.280	0.371	(0.609)

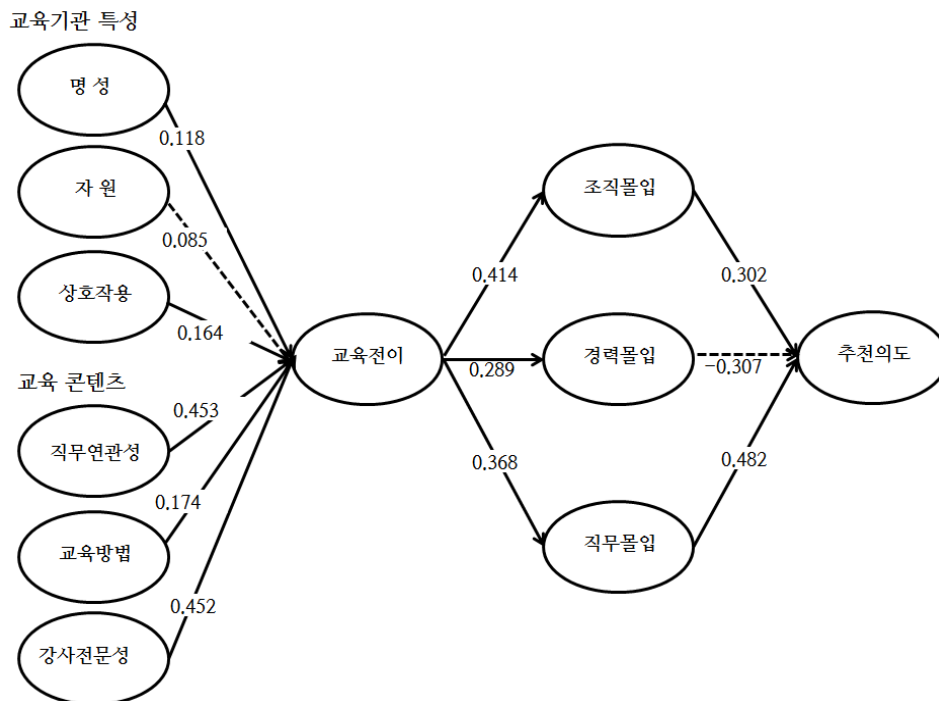
1) (AVE) 값 2) R 3) R²

제 3 절 연구 가설의 검증

1) 연구 모형의 검증

본 연구에서 설정한 이론모형을 검증하기 위해 구조방정식 모형 분석에 대한 분석을 실시했다. 구조방정식 모형 분석에서 경로계수를 통해 설정된 가설 검증을 위해서는 변수들 간의 관계에 대한 모형의 적합도 평가가 선행되어야 한다(Hair, Black, Babin & Anderson, 2009).

[그림 4-1]은 본 연구의 측정변수인 교육기관 특성(명성, 자원, 상호작용)과 교육콘텐츠 특성(직무연관성, 교육방법, 강사전문성), 교육전이, 몰입, 추천의도의 영향관계에 관한 가설을 검증한 경로모형을 나타내고 있다.



[그림 4-1] 이론 모형의 표준화 경로계수

이론 모형에 관한 적합도 분석 결과 [표 4-5]의 χ^2 에 대한 p값은 0.000으로 통계적으로 유의하게 나타났으며, 적합도 지수는 GFI= 0.844, AGFI= 0.792, RMR=0.051, CFI=0.903으로 분석하여 적합도 지수를 기준으로 만족할 만한 모형이라고 평가할 수 있다. 이는 구성개념들의 영향관계를 설명하는데 좋은 모형이라 할수 있다. 이를 바탕으로 각 요인에 대한 경로계수를 살펴보면 [그림 4-1], [표 4-6] 과 같다.

[표4-5] 이론 모형의 적합도 지수

	χ^2	p-value	GFI	AGFI	CFI	RMR
이론모형	2113.738	p<0.000	0.844	0.792	0.903	0.051

[표 4-6] 연구가설 검증결과

가설			표준화	Estimate	C.R.	P
가설1	1a	명성 → 교육전이	0.118	0.112	1.98	0.048
	1b	자원 → 교육전이	0.085	0.08	1.347	0.178
	1c	상호작용 → 교육전이	0.164	0.198	2.527	0.011
가설2	2a	직무연관성→교육전이	0.453	0.496	6.359	0.000
	2b	교육방법→교육전이	0.174	0.167	2.802	0.005
	2c	강사전문성 → 교육전이	0.452	0.381	6.653	0.000
가설3		교육전이 → 조직몰입	0.414	0.442	5.485	0.000
가설4		교육전이 → 경력몰입	0.289	0.213	3.553	0.000
가설5		교육전이 → 직무몰입	0.368	0.282	4.601	0.000
가설6	6a	조직몰입 → 추천의도	0.302	0.244	3.848	0.000
	6b	경력몰입 → 추천의도	-0.307	-0.36	-1.799	0.072
	6c	직무몰입 → 추천의도	0.482	0.542	2.695	0.007

2) 가설 검증 결과

본 연구에서는 교육기관 특성과 교육콘텐츠의 특성이 교육전이와 몰입 및 추천의도간의 영향관계를 파악하고자 하였다.

가) 교육기관 특성이 교육전이에 미치는 영향

H1. 교육기관 특성은 교육전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1a. 교육기관 특성 중 명성은 교육전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1b. 교육기관 특성 중 자원은 교육전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1c. 교육기관 특성 중 상호작용은 교육전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

교육기관 특성이 교육전이에 미치는 영향에 대한 가설검증 결과, 교육기관 특성 중 명성은 표준화 계수는 0.118, C.R. 1.98($P < 0.048$)로 분석되었다. 상호작용은 표준화 계수는 0.164, C.R. 2.527($P < 0.011$)로 분석되어 교육전이에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H1a와 H1c는 채택되었다.

그러나 교육기관 특성 중 자원의 표준화 계수는 0.085, C.R. 1.347로 분석되어 교육전이에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 H1b는 기각되었다.

[표4-7] 교육기관 특성이 교육전이에 미치는 영향

	측정 변수	표준화 계수	Estimate	C.R.	p-value	결과
H1a	명성 → 교육전이	0.118	0.112	1.98	0.048*	채택
H1b	자원 → 교육전이	0.085	0.08	1.347	0.178	기각
H1c	상호작용 → 교육전이	0.164	0.198	2.527	0.011*	채택

나) 교육콘텐츠 특성이 교육전이에 미치는 영향

H2. 교육콘텐츠 특성은 교육전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2a. 교육콘텐츠 특성 중 직무연관성은 교육전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2b. 교육콘텐츠 특성 중 교육방법은 교육전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2c. 교육콘텐츠 특성 중 강사전문성은 교육전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

교육콘텐츠 특성이 교육전이에 미치는 영향에 관한 가설검증 결과, 교육콘텐츠 특성 중 직무연관성에 대한 표준화 계수는 0.453, C.R. 6.359($P < 0.000$), 교육방법의 표준화 계수는 0.174, C.R. 2.802($P < 0.005$)로 분석되었으며, 강사전문성 표준화 계수는 0.452, C.R. 6.653 ($P < 0.000$)로 분석되어 가설 2의 세 부가설이 모두 채택되었다.

[표 4-8] 교육콘텐츠 특성이 교육전이에 미치는 영향

측정 변수		표준화 계수	Estimate	C.R.	p-value	결과
H2a	직무연관성 → 교육전이	0.453	0.496	6.359	0.000	채택
H2b	교육방법 → 교육전이	0.174	0.167	2.802	0.005	채택
H2c	강사전문성 → 교육전이	0.452	0.381	6.653	0.000	채택

다) 교육전이가 조직몰입에 미치는 영향

H3. 교육전이는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

교육전이가 조직몰입에 미치는 영향에 대한 가설검증 결과, 표준화 계수는 0.414, C.R. 5.485 ($P < 0.000$)로 분석되어 가설 3은 채택되었다.

H4. 교육전이는 경력몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

교육전이가 경력몰입에 미치는 영향을 대한 가설검증 결과, 표준화 계수는 0.289, C.R. 3.553 ($P < 0.000$)로 분석되어 가설 4는 채택되었다.

H5. 교육전이는 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

교육전이가 직무몰입에 미치는 영향을 대한 가설검증 결과, 표준화 계수는 0.368, C.R. 4.601 ($P < 0.000$)로 분석되어 가설 5는 채택되었다. 따라서 교육 전이는 조직몰입, 경력몰입, 직무몰입 모두에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 결과를 도출하였다.

[표4-9] 교육전이가 몰입에 미치는 영향

측정 변수		표준화 계수	Estimate	C.R.	p-value	결과
H3	교육전이 → 조직몰입	0.414	0.442	5.485	0.000	채택
H4	교육전이 → 경력몰입	0.289	0.213	3.553	0.000	채택
H5	교육전이 → 직무몰입	0.368	0.282	4.601	0.000	채택

라) 몰입이 추천의도에 미치는 영향

H6. 몰입은 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H6a. 조직몰입은 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H6b. 경력몰입은 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H6c. 직무몰입은 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

몰입이 추천의도에 미치는 영향에 대한 가설검증 결과, 조직몰입의 표준화 계수는 0.302, C.R. 3.848($P < 0.000$)로 분석되었으며, 직무몰입은 표준화 계수는 0.482, C.R. 2.695($P < 0.007$)로 분석되어 추천의도에 긍정적인 영향관계가 있는 것으로 나타나 가설 H6a와 H6c는 채택되었다. 그러나 경력몰입 표준화 계수는 -0.307, C.R. -1.799로 분석되어 추천의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 H6b는 기각되었다.

[표4-10] 몰입이 추천의도에 미치는 영향

측정 변수		표준화 계수	Estimate	C.R.	p-value	결과
H6a	조직몰입 → 추천의도	0.302	0.244	3.848	0.000	채택
H6b	경력몰입 → 추천의도	-0.307	-0.36	-1.799	0.072	기각
H6c	직무몰입 → 추천의도	0.482	0.542	2.695	0.007	채택

제 5 장 결론

제 1 절 연구결과 요약

프랜차이즈 산업은 치열한 경쟁구도와 재개편 등으로 인해 급격히 변화하고 있다. 이러한 무한 경쟁 시대에 가맹본부가 지속적으로 성장하고 경쟁력을 유지하기 위해서는 인적자원에 대한 지속적인 투자와 개발이 필요하다. 하지만 대부분의 프랜차이즈 가맹본부는 인재 육성의 필요성을 인식하면서도 정작 직원 양성에 대한 직무교육에 투자를 하지 않거나 교육기관을 통해 직원 양성을 한다하더라도 교육실시 후 교육성과를 측정할 수 있는 실증적 연구가 미흡하여, 일반적으로 직원 교육에 대한 회의적인 반응을 보이고 있다.

이에 본 연구에서는 가맹본부에게 교육훈련 성과에 활용할 수 있는 기초 자료를 제시하고, 프랜차이즈 교육기관에는 실질적 교육시스템 개발과 운영에 도움이 될 수 있는 교육기관 특성의 요인과 교육전이의 영향관계를 실증적으로 규명하고자 하였다. 나아가 교육기관의 콘텐츠와 교육전이에 미치는 영향과 몰입과 추천의도에 미치는 영향을 연구해보고자 하였다. 실증연구를 수행하기 위해 본 연구에서는 프랜차이즈 교육기관을 이수한 교육훈련생을 대상으로 설문을 하였으며, 최종 207부의 표본을 바탕으로 연구모형의 신뢰성 및 타당성 그리고 적합도 등을 검토하여 가설을 검증하였다. 본 연구의 검증결과는 다음과 같다.

첫째, 프랜차이즈 교육기관의 특성과 교육전이의 영향관계를 분석한 결과 교육기관 특성 중 명성과 상호작용은 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 유의한 관계가 있는 것으로 확인되었다. 교육기관의 명성은 교육기관의 설립 주체 및 소재지, 역사와 규모 그리고 이미지와 결부된 사회적 평판을 의미한다. 이러한 교육기관의 명성은 곧 교육기관의 경쟁력으로 다양한 교육훈련생에게 교육기관의 장점과 차별성을 전달할 수 있는 힘이 있다. 따라서 교육기

관은 프랜차이즈 인적자원개발 전문 교육기관으로서의 명성을 유지 발전시키기 위해 더 많은 교육훈련생의 욕구를 충족시킴으로서 브랜드 가치를 높일 수 있는 방안을 모색하여야한다.

또한 선행 연구에서 교육전이를 높이는 방법 중 하나로 교육기관 내의 강사 -교육훈련생 - 콘텐츠 간의 상호작용의 중요성을 강조하였는데 본 연구에서도 프랜차이즈 교육기관 내의 상호작용이 실제 교육훈련생의 학습이 일어났는지를 판단하는 중요한 준거가 되었음을 확인하였다. 그러나 교육기관 특성 중 자원은 교육전이에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 다수의 선행 연구에는 교육자원, 즉 교육기관의 환경적인 요인이 교육전이에 영향을 미친다는 결과를 확인하였으나, 본 연구는 가맹본부 임직원이라는 연구대상 특성상 교육시설, 교육환경 등을 포함한 자원적인 요소는 중요하지 않는 것으로 판단하였다.

둘째, 교육콘텐츠 특성의 하위변인인 직무연관성, 교육방법, 강사전문성 모두 교육전이에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이 같은 결과는 다수의 선행연구를 통해 밝혀진 교육 콘텐츠 특성이 교육전이에 영향을 미치는 측정변수임을 밝혀낸 것과 일치한다(Allger,1997 ; 임효창, 박경규, 1999 ; 가성민, 윤동열, 2016). 이를 토대로 가맹본부의 프랜차이즈 교육에서 교육성과를 높이기 위해서는 직무연관성, 교육방법 및 강사전문성 등의 변인을 고려해야 한다는 결론을 도출하였다.

셋째, 교육전이는 조직몰입, 경력몰입, 직무몰입 모두 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. Buckley & Caple(1995)은 교육훈련생의 교육전이 요인이 구성원들의 직무몰입을 높이고, 이직률을 낮춘다고 하였다. 본 연구에서도 프랜차이즈 교육을 받은 교육훈련생은 교육전이가 구성원 개인의 업무에 적용되어 조직몰입도가 높아지는 것을 확인하였다.

또한, 경력몰입은 자신이 선택한 직업에서 일하고자 하는 동기부여의 정도를 말하며 경력을 계속 유지하고자 하는 적극적 의지를 의미한다. 직무몰입의 정도가 높을수록 교육훈련생은 조직에 복귀한 후 자신의 모든 능력을 발휘하고자하는 동기부여가 되어, 학습한 내용을 보다 효과적으로 전이할 것이다. 따라서 가맹본부는 교육전이를 통해서 구성원들의 조직몰입, 경력몰입, 직무

몰입을 높일 수 있을 뿐 아니라 가맹본부의 생산성을 제고할 수 있다. 즉, 교육전이가 조직과 직무 몰입도 향상은 물론 업무효율과 조직성과에도 크게 기여할 것이다.

마지막으로 조직몰입과 직무몰입은 추천의도에 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 나타났다. 프랜차이즈 교육기관의 조직몰입과 직무몰입이 높은 교육훈련생일수록 타인에게 교육기관을 추천할 의도가 높아진다는 결과를 얻었다. 추천의도는 교육훈련생 스스로가 조직몰입과 직무몰입도가 높을 때 구전의 의도가 전해져서 타인을 추천하게 되어 교육을 가능하게 한다.

또한, 가맹본부에서 교육기관에 위탁교육을 맡긴 경우 교육훈련생의 교육 후 조직몰입과 직무몰입을 통한 업무성고가 향상된다면 가맹본부 차원에서도 교육기관에 대한 추천의도가 증가할 것이다. 나아가 교육훈련생은 교육기관에서 교육을 받는 것으로 끝나는 것이 아니라 가맹본부 자체 교육으로도 이어질 수 있다. 즉, 높은 타인 추천의도를 보이는 프랜차이즈 교육은 교육유효성을 극대화하여 가맹본부 및 교육기관에 긍정적인 영향을 줄 수 있다.

그러나 경력몰입은 추천의도에 대한 영향력이 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 교육기관에서 제공하는 콘텐츠가 전문성이 높으면 높을수록 교육의 깊이가 깊으면 깊을수록 경력몰입이 높은 교육훈련생은 교육을 통해 전문직업을 갖겠다는 애착이 높아져 타인이나 동료 등을 추천하기 보다는 스스로의 교육전이를 높이는 데만 치중하는 것으로 보인다. 따라서 교육기관은 차별화되어 있지만 표준화된 교육을 제공하는 것이 경력몰입이 높은 교육훈련생의 추천의도를 높일 수 있을 것으로 보인다

이상의 연구결과는 프랜차이즈 교육기관의 교육훈련생이 교육에 대한 교육전이를 높게 지각하도록 효과적인 교육콘텐츠를 설계하고 교육기관내의 상호작용을 높이는 것이, 교육의 실질적인 성과인 교육전이와 몰입, 추천의도를 이끌어 낼 수 있으므로 프랜차이즈 교육기관의 교육과정 운영에 대한 실질적인 방침을 제시할 수 있을 것으로 판단된다.

제 2 절 연구의 시사점

1) 이론적 시사점

본 연구에서는 교육기관 특성과 교육콘텐츠 특성의 구성요소를 살펴보고 이들 구성요소들과 교육전이, 몰입 및 추천의도 간의 영향관계를 살펴보고자 하였다. 연구의 종합적인 검토와 설문조사를 통하여 나타난 결과, 교육기관 특성과 교육콘텐츠의 특성 요인들이 교육전이, 몰입 및 추천의도에 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 프랜차이즈 산업이 발전하면 관련 교육도 함께 성장해나가기 마련이다. 하지만 서론에서 밝혔듯 가맹본부 임직원을 대상으로 한 프랜차이즈 전문 교육에 관한 연구는 프랜차이즈 산업의 성장속도에 비해 부족하다. 이에 본 연구에서는 프랜차이즈 교육 특성에 맞는 교육콘텐츠 구성 요소를 도출하고, 교육전이를 측정함으로써 급성장하는 프랜차이즈 교육 분야에 기초 자료를 제공하였다.

둘째, 기존의 교육전이에 대한 선행연구는 학습자 개인, 교육프로그램, 조직 특성을 독립변수로 한 연구가 대부분이었다. 그러나 본 연구에서는 교육기관 특성의 하위변수인 명성, 자원, 상호작용과 교육콘텐츠를 독립변수로 적용하여, 교육기관 특성과 교육전이와의 영향관계를 확인하였다. 이는 프랜차이즈 교육기관의 교육훈련생을 대상으로 한 실증적 연구라고 할 수 있으며, 아직까지 연구가 미흡한 프랜차이즈 교육기관의 경영모델 제시 및 교육과정 운영에 실질적인 근거자료를 제공하였다.

셋째, 교육전이에 대한 선행 연구는 주로 일반적인 최종 종속변수로 고려되어 교육전이의 예측변수들의 유의성을 검증하였다. 그러나 본 연구에서는 더 나아가 교육전이가 조직몰입, 경력몰입, 직무몰입 및 추천의도에 영향을 미칠 수 있는 변수들의 존재를 확인하였고, 기존의 교육훈련 모형에서 추천의도까지 보다 확장시킬 수 있는 이론적 토대를 형성하였다는 점에서 본 연

구의 의미를 찾아 볼 수 있다.

2) 실무적 시사점

첫째, 프랜차이즈 교육기관은 교육의 새로운 패러다임 변화에 대응하여 획일화된 교육콘텐츠 및 교육도구, 교육방법에서 벗어나 기업과 시대가 요구하는 교육콘텐츠와 교육도구 방법을 개발해야한다. 이에 교육기관은 전통적인 방식의 집합교육과 개인 학습자가 필요에 따라 필요한 만큼 곧바로 학습할 수 있는 즉시성이 강화된 학습체계인 마이크로 러닝을 융합한 상보적 관계에서의 교육콘텐츠 개발이 필요하다. 즉, 프랜차이즈 직무 직급 체계에 따른 집합교육을 받은 교육훈련생이 교육 후 업무에서의 실행력 강화 및 학습 기억 강화를 위해 마이크로 러닝을 통한 보수교육과정을 시간과 장소의 제한 없이 받을 수 있다면 교육전이 및 업무성과는 극대화될 수 있다.

둘째, 교육기관은 강사-학습자, 학습자-학습자, 학습자-콘텐츠 간의 상호작용에 따라 교육성고가 달라질 수 있기 때문에 단순한 교육전달에서 탈피하여 교육훈련생의 의견을 적극 수렴할 수 있는 멘토링과 코칭, 커뮤니티 등 활성화 시키는 방안을 적극 모색하여야 한다. 아울러 일회성 교육이 아닌 교육훈련 후에도 인적네트워크와 정보공유를 통해 교육기관-학습자와 강사-학습자, 학습자-학습자 간의 상호작용이 꾸준히 일어날 수 있도록 온 오프라인 인적네트워크 시스템을 구축하는 것도 상호작용을 통한 교육전이를 높이는 방법이라 하겠다.

셋째, 교육기관은 프랜차이즈 산업 특성과 시대 흐름에 맞는 특화된 교육 방법 및 도구를 개발하고 실무와 이론을 체계적으로 학습한 전문가를 강사로 발굴하여, 교육의 전문성을 높여야 할 것이다. 특히 강사채용에 있어 채용규정과 함께 강사에 대한 능력을 객관적으로 평가할 수 있는 시스템을 도입하여, 교육훈련생들의 강의 평가뿐 아니라 관련 직종의 자격증 획득결과와 같은 기준을 강화하여 강사의 질을 최상으로 유지해 나가야 교육기관의 명성도 유지 발전시킬 수 있다.

마지막으로 교육기관은 체계적인 사후관리 시스템을 개발하여야 한다. 교육훈련생이 교육기관에서 제공하는 사후관리를 통해 교육 이수 후에도 학습한 내용을 업무에 적용 발전시킬 수 있도록 한다면, 교육전이를 높일 수 있으며, 이는 조직 내의 직무몰입, 조직몰입이 극대화되어 조직의 경영성과로까지 이어질 수 있다. 이를 바탕으로 교육훈련생이 해당 교육기관에 대한 신뢰도가 생기면 긍정적인 관계를 유지할 수 있어, 교육과정을 수료했더라도 직장동료나 주변 사람들에게 그 교육기관을 추천하게 되어, 교육기관 측면에서는 마케팅 전략 수립과 경쟁력 확보에 도움이 될 것이라는 시사점을 도출하였다.

제 3 절 연구의 한계 및 향후과제

본 연구의 결과에 따른 다양한 시사점에도 불구하고 다음과 같은 연구의 한계점과 향후 과제를 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구는 프랜차이즈 교육기관의 교육훈련생만을 대상으로 조사하였기 때문에 연구결과를 획일적으로 일반화하는 데 한계가 있다. 프랜차이즈 교육기관이 2·4년제 대학교로 확대되고 있는 만큼 앞으로의 연구에서는 프랜차이즈 교육기관 특성에 따른 차이와 함께 다양한 교육기관의 교육훈련생으로 조사대상을 확대할 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 응답자의 주관적 지각에 의한 설문지 방식을 이용하여 측정방식에서의 한계가 있다. 설문조사를 통하여 자료를 수집하는 것이 연구의 목적을 달성하는데 현실적이고 효과적인 방법이라고 수 있지만 응답자의 주관적인 생각 등으로 인하여 변수들 사이의 관계가 왜곡될 가능성이 있다. 따라서 향후 연구에서는 개별면접, 참여자관찰법 등을 통한 보다 객관적 자료를 사용해야할 필요가 있다.

마지막으로 프랜차이즈 연구에서의 교육기관 특성에 대한 정의 및 다양한 개념화에 따른 이론적 틀이 미비하여 프랜차이즈 교육기관 특성과 교육전이와의 관계에 보다 다양한 변인들의 검증이 이루어지지 못했다. 향후 연구에서는 다른 변수들에 대해 세분화하여 프랜차이즈 교육기관 특성과 교육전이, 교육성과에까지 이어지는 영향관계에 대해 연구해 볼 필요가 있다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 가성민, 윤동열. (2016). 참여 중소기업 재직자들의 심리적자본이 조직몰입에 미치는 영향. 『대한경영학회』, 41-59.
- 강만수, 박상규. (2011). 대학교육기관의 교육서비스품질이 지각된 가치, 학생 만족, 명성 및 학생충성도에 미치는 영향. 『한국교육행정학회』.
- 강민석, 박인우. (2010). 이러닝 환경에서 학습자-교수자 상호작용감 요인 모형에 대한 실증적 탐색. 『교육공학연구』, 26(2), 187-215.
- 강상욱. (2012). “교육훈련 프로그램이 호텔종사원들의 교육훈련 전이에 미치는 영향에 관한 연구”. 경기대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 강지혜. (2018). “대학 교직과목 수업에서 상호작용을 촉진시키는 교육적 개입안 및 설계원리 도출을 위한 설계기반연구”. 인하대학교 대학원 박사학위 논문, 8-9.
- 고기순, 김인호. (2002). 교육훈련의 실무전이에 관한연구. 『인사관리연구』, 26(3), 25-54.
- 고아영. (2014). “조직 구성원의 경력지향성이 과제가치에 미치는 효과”. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 고현철. (2003). “연구개발 조직구성원의 이중몰입에 관한 연구 : 조직몰입과 경력몰입을 중심으로”. 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 공정거래위원회. (2018). 가맹사업 통계정보. <http://franchise.ftc.go.kr>.
- 교육청. (2018). 평생교육시설. <http://sbedu.sen.go.kr>.
- 곽삼근. (2000). 『성인을 위한 평생교육법』. 서울 : 월미사.
- 권대봉, 현영섭. (2006). 한국 기업의 인적자원개발 시스템과 교육프로그램-C 기업 사례 분석. 『The Korean Journal for Human Resource Development』, 8(1), 1-24.

- 권두승, 최운실. (2011). 『평생교육경영론』. 경기도: 교육과학사.
- 금혜진. (2005). “기업의e-Learning프로그램에서 학습의근전이(neartransfer)와 원전이(fartransfer)의 예측 변인 규명”. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문, 11-18.
- 김경숙. (2011). “뷰티살롱 종사자의 직무특성과 교육훈련 실태에 따른 교육만족도에 관한 연구 : 프랜차이즈 중심”. 서경대학교 대학원 석사학위논문.
- 김동숙. (1999). “기업의 교육훈련 학습 성과 결정요인 : K은행의 신입행원을 중심으로”. 서강대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김마리나. (2009). “지각된 방문가치가 만족도와 재방문의도 및 추천의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 경희대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김민정. (2014). 대규모 수업을 위한 학습자 동료학습 모바일 앱 개발 및 적용. 『교육적보미디어연구』, 20(4), 547-570.
- 김민정. (2016). “평생교육강사의 프로티언 경력태도와 경력몰입의 관계에서 네트워킹 행동의 매개효과”. 경북대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 김수영. (2011). “프랜차이즈 산업에서 가맹점 교육의 혼합학습 구성에 대한 학습자 요구분석”. 광운대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 김승리. (2016). 국제공항 방문객의 지각된 가치가 만족도와 재방문 의도 및 추천의도에 미치는 영향. 『한국컴퓨터 정보학회』. (1), 67-75.
- 김애련. (2004). “대학평생교육원 성인학습자의 학습 성과 인식 연구”. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 김영석. (2006). “태권도장 홈페이지 이용형태가 이용자 만족도 및 타인추천 의도에 미치는 영향”. 용인대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김용순, 김종근. (2006). 호텔기업에서 보상공정성 지각이 조직몰입에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회』.
- 김용진. (2010). “변혁적, 거래적 리더십과 팀 경력몰입의 관계에 팀특성이 미치는 조절효과에 관한 연구”. 단국대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김지숙, 홍아정, 박치경. (2015). 평생교육기관의 교육 서비스품질이 학습자 행동의도에 미치는 영향과 학습자 만족 및 관계몰입의 매개효과. 『한국교육문

- 제연구』, 33(1), 57-76.
- 김지현. (2008). “학습동기, 콘텐츠의 직무연관성, 조직적 지원과 학습전이와의 관계 : 기업 e-learning을 중심으로”. 고려대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 김혜옥. (2012). “대학교육서비스품질이 학생만족, 추천의도 및 기부의향에 미치는 영향: 학생유형의 조절효과를 중심으로”. 동아대학교 경영대학원 석사학위 논문.
- 김호겸. (2013). “직업교육훈련에 따른 교육성도가 교육생의 만족도와 추천의도에 미치는 영향”. 한성대학교 경영대학원 석사학위 논문.
- 김효근, 서은숙, 서현주. (2008). 개인의 직무몰입과 콘텐츠의 업무 연관성이 e-러닝 학습 성과의 전이에 미치는 영향에 관한 실증 연구. 『지식연구』, 6(1), 27-53.
- 김효근, 정성휘(2002), 기업 내 KMS를 통한 지식이전 성공에 미치는 영향요인에 관한 연구 : 구성주의 관점에서 수혜자의 채택 동기를 매개로, 『경영학 연구』, 31, 993-1037.
- 나영신. (2005). “개인적 특성과 상황적 특성이 역량기반 교육훈련 프로그램 유효성에 미치는 영향에 관한 연구”. 연세대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 나일주, 임철일, 이인숙. (2003). 『기업교육론』. 서울: 학지사.
- 뉴(New)경제용어사전. (2006). 『프랜차이즈 개념』. 서울 : 미래와 경영연구소.
- 도운경. (1996). 전문직 여성 비서의 교육훈련과 경력 성공 지각에 관한 연구. 『비서학논총』. 4(1), 137-158.
- 대입정보포털. (2018). 프랜차이즈 학과 검색. 한국대학교육협의회. 한국전문대학교육협의회. <http://www.adiga.kr>.
- 박규은, 김문명. (2014). 커피교육프로그램의 교육성과에 관한 연구. 『호텔경영학연구』, 23(1), 83-100.
- 박선영. (2009). “리더의 코칭리더십이 부하직원의 조직몰입과 경력몰입에 미치는 영향”. 고려대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 박영수, 고재윤. (2012). 외식창업자의 심리적 특성과 주변 환경이 학습전이

- 효과에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국조리학회지』, 18(1), 228-245.
- 박옥민. (2013). “레스토랑의 브랜드 명성이 고객의 기대도와 만족도에 미치는 영향”. 경기대학교 대학원 석사학위 논문, 9-10.
- 박윤경. (2004). “교육 훈련과 고객만족에 관한 연구: 맥도날드 교육 훈련 프로그램을 중심으로”. 동국대학교 대학원 석사학위논문, 49-57.
- 배병렬. (2011). 『AMOS 19 구조방정식 모델링 원리와 실제』. 서울 : 청람.
- 백미라. (2011). “주민자치센터 평생교육프로그램 운영특성에 따른 학습자의 교육만족도 연구”. 대구대학교 대학원 석사학위 논문, 53-58.
- 백보현. (2007). “교육훈련방법이 지식전이 효과에 미치는 영향에 관한 연구”. 전북대학교 경영대학원 석사학위 논문.
- 상녕. (2011). “중국 대학의 교육서비스품질이 학생들의 행동에 미치는 영향 : 만족, 몰입 및 추천의도간의 관계를 중심으로”. 경일대학교 대학원 석사학위 논문, 36.
- 서민교. (2015). 『프랜차이즈 경영론』. 서울: 베키커뮤니케이션, 332-333.
- 석기현. (2003). “리더십이 종업원의 심리적 임파워먼트와 직무만족, 그리고 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 항공운송산업을 중심으로”. 세종대학교 대학원 박사학위 논문.
- 성차경. (2014). “교육훈련 프로그램의 특성이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구”. 한국기술교육대학교 대학원 석사학위 논문.
- 손정리, 강인호. (2011). 바리스타 교육프로그램의 유효성이 직업선택 및 타인 추천의도에 미치는 영향. 『관광연구』, 26(2), 181-203.
- 손혜경. (2013). “외식 프랜차이즈 기업 내 교육훈련전이에 관한 연구”. 경기대학교대학원 석사학위 논문, 18-19.
- 송진섭, 유태용. (2005). 개인과 조직간 가치부합이 개인의 태도 및 행동에 미치는 영향. 『한국심리학회지 산업 및 조직』, 18(2), 361-384.
- 신승우. (2014). “조직의 경영성과에 기여하는 교육훈련 성과평가 방안에 대한 연구”. 고려대학교 경영정보대학원 석사학위 논문.
- 양승욱. (2009). “경력계획 및 상사의 지원이 경력몰입 및 주관적 경력성공에 미치는 영향에 관한 연구: 인재유형을 중심으로”. 고려대학교 노동대

학원 석사학위 논문.

- 오경현. (2010). “교육 프로그램이 종사자의 직무만족과 기업성과에 미치는 영향 : 미용 프랜차이즈를 중심으로”. 서경대학교 대학원 박사학위 논문.
- 오선희. (2010). “교육훈련참가자 특성과 교육훈련 프로그램 특성이 실무전이에 미치는 영향”. 영남대학교 경영대학원 석사학위 논문.
- 오세은. (2011). “커피교육 선택속성의 중요도와 만족도에 따른 커피교육 성과에 관한 연구”. 경희대학교 대학원 석사학위 논문.
- 온종훈. (2018). “한국 프랜차이즈 산업에서 가맹점의 경영성과에 영향을 미치는 요인에 관한 실증적 연구”. 중앙대학교 산업·창업경영대학원 석사학위 논문.
- 유성희. (2013). “교육훈련 프로그램 구성요소가 교육훈련 전이성과에 미치는 영향”. 경기대학교 대학원 박사학위 논문.
- 유현식. (2013). “개인 및 조직의 특성이 교육훈련 성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 정보통신공사기업을 중심으로”. 중앙대학교 산업창업경영대학원 석사학위 논문.
- 윤지환, 차석빈, 허윤정. (2007). 조직 상황적 특성과 교육훈련 프로그램 구성요소: 교육훈련 전이 간의 관계연구. 『관광학 연구』. 31(6), 53-74.
- 이경흠. (2013). “커피전문점 종사원의 바리스타 교육프로그램이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향”. 세종대학교 관광대학원 석사학위 논문.
- 이기은. (2000). 경력몰입의 결정요인과 효과에 관한 연구. 『한국인사·조직학회』. 18, 149-164.
- 이도형. (1995). “조직 내 교육훈련의 학습 및 전이효과”. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 이동배. (2007). “기업교육에서 근전이와 원전이의 영향요인에 관한 연구 : 기간경과에 따른 차이분석을 중심으로”. 경희대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이병철. (2011). “대학명성 구성요인에 대한 이해관계자들의 인식차이에 관한 연구”, 강원대학교 대학원 박사학위논문, 20-25.

- 이상수. (2004). 면대면 학습 환경과 온라인 실시간, 비실시간 학습 환경에서의 상호작용 패턴 분석. 『교육공학연구』, 20(1), 63-88.
- 이상진. (2011). “경력정체성과 경력 적응성이 경력몰입에 미치는 영향”. 중앙대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이소영. (2007). “조직몰입이 기업 내 웹 기반 교육의 효과성에 미치는 영향 : 경력몰입의 조절효과를 중심으로”. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이숙원. (2002). “대학부설 평생교육기관 성인학습자의 참여지속 결정요인분석”. 이화여자대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이오준. (2011). “프랜차이즈 사업의 가맹점교육요인과 지원특성이 성과에 미치는 영향연구 : 한식 프랜차이즈를 중심으로”. 경기대학교 관광전문대학원 박사학위 논문.
- 이우섭. (2009). “보험설계사의 교육훈련전이 영향요인에 관한 연구 : D손해보험사를 대상으로”. 고려대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이유재. (2002). 『제2판 서비스마케팅』. 서울 : 학현사.
- 이은용, 황정현, 이수범. (2011). 교육훈련요인에 따른 교육훈련 전이, 자기효능감 및 직무성장에 미치는 영향에 관한 연구. 『관광연구』, 25(6), 275-294.
- 이정아. (2010). “외식 프랜차이즈 교육서비스에 대한 가맹점주의 만족도와 업무적용 시 실효성에 관한 연구 : 주점 외식 프랜차이즈를 중심으로”. 중앙대학교 산업창업경영대학원 석사학위 논문.
- 이진영. (2012). “온라인 직무교육에서 자기 효능감, 조직지원, 직무연관성에 의한 학습전이 예측”. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이창수. (2011). “학습전이가 역량에 미치는 영향에 관한 연구”. 경희대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이해수. (2018). “외식 프랜차이즈 본사 지원의 형태가 경영성과와 재계약 의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 안양대학교 일반대학원 박사학위 논문.
- 이해준, 이동일, 이주현. (2010). 의미네트워크 분석을 통한 프랜차이즈 교육 프로그램 개발. 『한국경영학회』, 14(2), 105-106.

- 이혜진. (2014). “기업 핵심가치 교육에서 학습기대, 학습동기, 교육내용, 교육방법이 교육훈련전이에 미치는 영향”. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 이희옥, 정동섭. (2012). 교육훈련특성과 상사의 리더십 유형이 교육훈련 전이에 미치는 영향. 『인적자원관리연구』, 19(2), 167-186.
- 임숙경. (2008). “여성 성인학습자의 평생학습 참여성과 및 영향요인에 관한 구조 모형분석”. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 임승옥. (2007). “기업조직원의 인적자원전략 인식과 조직몰입 및 경력몰입의 관계 분석”. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 임해근. (2016). “외식산업 프랜차이즈의 통제, 지원, 교육이 재계약의도에 미치는 영향 : 갈등 및 신뢰의 매개역할을 중심으로”. 배재대학교 일반대학원 박사학위 논문.
- 임효창, 박경규. (1999). 교육훈련 프로그램 구성요소가 교육훈련 전이에 미치는 영향: 상사 및 동료 지원의 조절효과를 중심으로. 『한국인사관리학회』, 23(2), 1-32.
- 임효창. (1998). “기업 내 교육훈련전이 결정요인에 관한 연구”. 서강대학교 대학원 석사학위 논문.
- 장미영. (2016). “학습조직 수준이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구 : 광주광역시 지방공기업을 중심으로”. 전남대학교 대학원 박사학위 논문.
- 장은숙. (2012). “성인여성학습자의 학습 성과에 대한 학습자특성, 평생교육 기관여건, 학습몰입 및 학습만족도간의 구조분석”. 충남대학교 대학원 박사학위논문, 38-41.
- 장은숙, 박명신. (2015). 성인 여성학습자의 평생학습 참여에 영향을 미치는 요인에 대한 AHP분석. 『교육연구논총』, 36(1), 21-42.
- 전선영. (2013). “성인학습자의 학습자특성과 교육기관특성이 평생교육 참여 성과에 미치는 영향 : 참여 동기 및 학습만족수준의 매개효과”. 동아대학교 대학원 박사학위 논문, 99-108.
- 전영호. (2002). “외식업종사원의 고객만족 교육훈련에 관한 연구”. 경기대학교 대학원 박사학위 논문.

- 정완영. (2016). “교육훈련과 직무성과의 관계에서 교육훈련전이의 매개효과와 조직지원인식의 조절효과 : 금융 및 보험업을 중심으로”. 충북대학교 일반대학원 박사학위 논문.
- 정은경. (2013). “커피교육프로그램이 교육유효성과 교육전이 및 추천의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 경희대학교 관광대학원 석사학위 논문, 20-21.
- 정재홍. (2012). “프랜차이즈 커피전문점에서 실시하는 교육훈련이 종사원들의 유효성에 미치는 영향에 관한 연구”. 서울벤처정보대학원대학교 석사학위 논문.
- 정진태, 김주일. (2010). 평생 능력 개발 : 대학 평생교육기관의 자원과 역량이 학습 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국 실천공학교육학회』.
- 조광미. (2018). “성인여성학습자가 지각한 평생교육기관특성, 참여동기, 학습만족도 및 학습성과에 대한 구조관계 분석”. 중원대학교 대학원 박사학위 논문, 35-42.
- 조성길. (2018). “교육 콘텐츠의 특성과 조직의 특성이 학습전이 및 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구 : 교육유형에 따른 비교”. 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문, 29-30.
- 조영래. (2017). “컨설팅사(기업)의 역량이 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증 연구 : 프랜차이즈 기업을 대상으로”. 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문, 73-74.
- 주효진, 권이주. (2015). 최고관리자의 갈등관리방식과 조직몰입에 대한 실증 분석 : 청주시 사회복지기관을 중심으로. 『한국인사행정학회보』, 14(4), 149-175.
- 창업&프랜차이즈. (2018). 프랜차이즈 성공은 교육이 해답. 『창업미디어 그룹』, 141(10). 66-95.
- 창은미. (2008). “조직의 전이풍토가 교육훈련 전이에 미치는 영향”. 중앙대학교 글로벌 인적자원개발대학원 석사학위논문, 15-17.
- 최상호. (2011). “리더십 유형이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구 : 가전 및 IT 서비스 종사자를 중심으로”. 고려대학교 대학원 석사학위논문.

- 최성일. (2017). “커피 프랜차이즈 지원시스템이 만족, 신뢰, 경영성과 및 재계약의도에 미치는 영향”. 경희대학교 대학원 박사학위 논문.
- 최훈태. (2016). 호텔고객의 심리적 변수가 고객충성도에 미치는 영향. 『관광레저 연구』. (28)10, 267-281.
- 추재엽. (2017). “조직문화와 조직공정성이 조직효과성에 미치는 영향 : 조직커뮤니케이션과 임파워먼트의 매개효과를 중심으로”. 한양대학교 대학원 박사학위 논문.
- 하영자. (2005). “공무원의 동기변인과 자기조절학습 수행력을 이용한 온라인 직무교육의 만족도, 성취도, 직무몰입 수준의 예측”. 이화여자대학교 대학원 박사학위 논문.
- 한대길. (2009). “기업 내 교육훈련 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 전북대학교 대학원 석사학위논문.
- 한득수. (2011). “교육훈련과 경력개발이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구”. 충주대학교 경영행정대학원 석사학위 논문.
- 한상린. (2004). 레스토랑의 서비스품질이 고객유지와 구전에 미치는 영향, 『한국 마케팅관리학회』, 9(1), 29-46.
- 한안나. (1999). “기업교육에서 학습의 직무전이에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 현영섭, 권대봉. (2003). 판매 교육 학습전이와 조직상황적 특성 간의 관계, 『교육학 연구』, 41(1), 299-327.
- 황보준. (2016). “실무자 교육 특성이 교육만족과 교육몰입을 통한 교육전이에 관한 연구”. 한성대학교 대학원 지식서비스&컨설팅 석사학위 논문, 2-3.

2. 국외문헌

- Alliger, G. M., Tannenbaum, S. I., Bennett, W., Traver, H., Shotland, A. (1997). A meta-analysis of the relations among training criteria. *Personnel psychology*, 50(2), 341-358.
- Aryee, S. & Tan, K. (1992). Antecedents and outcomes of career commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 40(3), 288-305.
- Aryee, S. & Tan, K. (1994). An investigation of the willingness of managerial employees to accept an expatriate assignment. *Journal of Organizational Behavior*, 17(3), 267-283.
- Baldwin, T. T. & Ford, J.K.(1988). Transfer of training : A review and direction for research. *Personnel Psychology*, 41, 63-105.
- Bartlett, C. J. (1982). Teaching scaled enveloped for division of behavioral and social sciences. College Park. University of Maryland.
- Betterncourt, L. A. (1997). Customer voluntary performance : customer as partners in Service delivery. *Journal of Retailing*, 73, 383-406.
- Blau, G. J. (1985). The measurement and prediction of career commitment. *Journal of Occupational Psychology*, 58(4), 277-288.
- Blau, G. J. (1988). Further exploring the meaning and measurement of career commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 32(3), 284-297.
- Blau, G. J. (1989). Testing the generalizability of a career commitment measure and its impact on employee turnover. *Journal of Vocational Behavior*, 35(1), 88-103.
- Bramely. P. (1991). Evaluation Training Effectiveness Training Theory into Practice London : McGraw-Hill Book Company.
- Broad, M. L., Newstrom, J. W(1992). Transfer of training:

- Action-packaged Strategies to ensure high payoff from training investments. Reading, MA.
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment : The Socialization of Managers in Work Organization. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533–546.
- Buckley, R., Caple, J. (1995). The Training and Development Audit Evolves: Is Your Training and Development and Development Budget Wasted. *Journal of European Industrial Training*. 20(5), 68–79.
- Buckley, R., Caple, J. (1995). The Training and Development Audit Evolves: Is Your Training and Development and Development Budget Wasted. *Journal of European Industrial Training*, 20(5), 68–79.
- Caruana, A. (1997). Corporate reputation: concept and measurement *Journal of Product & Brand Management*, 6(2), 109–118.
- Colarelli, S. M. & Bishop, R. C. (1990). Career commitment: functions, correlates and management. *Group Organization Management*, 15(2), 158–176.
- Darkenwald, G. G., & Merriam, S. B. (1982). *Adult Education: Foundations of practice*. New York: Harper and Row.
- Day, R.L. (1990). A comprehensive Study of Satisfaction with Consumer Service, *Journal of Consumer Satisfaction*.
- Desinine, R.D. & Harris, D.M. (1998). *Human Resource Development* (2nd) Dryden. (3rded). Harcourt College Publish.
- Fombrun, C.J. & Shanley, M. (1990). Whats in name? Reputation Building and Corporate Strategy. *Academy of Management Journal*, 33(2), 233–258.
- Georgensen, D. L. (1982). The Problem of transfer Calls for Partnership, *Training and Development Journal* 36(10), 75–78.

- Gilbert, L., & Moore, D. R. (1998). Building interactivity into web courses: Tools for social and instructional interaction. *Educational Technology*, 38(3), 29–35.
- Goldsteinm I.L., & Ford, J. (2002). *Training in Organization* (4rded). Belmont, CA, Wadsworth.
- Gotsi, M. & Wilson, A.M. (2001). Corporate Reputation : Seeking a Definition. *Corporate Communications*. 6(1), 24–30.
- Gunawardena, C. N., Lowe, C. A., & Anderson, T. (1997). Analysis of a global online debate and the development of an interaction analysis model for examining social construction of knowledge in computer conferencing. *Journal of Educational Computing Research*, 17(4), 397–431.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2009). *Análise multivariada de dados*. Bookman Editora.
- Hall, D. T. (1971). A theoretical model of career subidentity development in organizational settings. *Organizational Behavior and Human Performance*, 6(1), 50–76.
- Harrison–Walker, L., J. (2001). The measurement of word-of-mouth communication and an investigation of service quality and customer commitment as potential antecedents. *Journal of Service Research*, 4(1), 60–75.
- Hatcher, L. (1994). *Step-by-Step Approach to Using the SAS System for Factor Analsis and Structural Equation Modeling*. Cary, NC, SAS Institute.
- Henri, F. (1992). Computer conferencing and content analysis. In A. R. Kaye (Ed.). *Collaborative learning through computer conferencing*, 117–136.
- Hoffman, R,C, & Preble, J.F.(1991). Franchising : selecting a strategy for rapid growth. *Long Range Planning*, 24(4), 74–85.

- Holton, E. E. III. (1995). In search of an interactive model for HRD evaluation Academy of Human Resource Development.
- Holton, E. E. III. (1996). The flawed four-level evaluation model, Human Resource Development Quarterly, 7, 5-21.
- Holton, E.F. Bate, R.A. Ruona, W.E., & Leimbach, M. (1998). Development and variation of a generated learning transfer climate questionnaire : Final report. Proceedings of the 1998. Academy of Human Resources Development Annual Meeting, Chicago, IL.
- Ivy, J. (2008). A new higher education marketing mix: the 7ps for marketing. International Journal of education management, 22(4), 288-299.
- Kanugo, R.N. (1982). Measurement of job and work involvement. Journal of Applied Psychology, 67(3), 341-349.
- Kirkpatrick,D.L. (1967). Evaluation of training, In Craig & Bittel,L.,R. (eds.), Training and Development Handbook. New York : McGraw-Hill, 87-112.
- Laat, M. & Vally, V. (2003). Complexity, theory and praxis: Researching collaborative learning and tutoring processes in a networked learning community. Instructional Science, 31(1-2), 7-39.
- Lodahl, T.M. & Kejner, M. (1965). The definition and measurement of job involvement. Journal of Applied Psychology, 49(1), 24-33.
- Meyer, J. P., and N. J. Allen. (1990). The Measurement and Antecedent of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization, Journal of Occupational Psychology, (63), 1-18.
- Moller, L. (1998). Designing communities of learners for asynchronous distance education. Educational Technology Research & Development, 46(4), 115-122.
- Moller, L. (1998). Designing communities of learners for asynchronous

- distance education. *Educational Technology Research & Development*, 46(4), 115–122.
- Morrow, P. C. (1993). *The theory and measurement of work commitment*. Greenwich, CT: JAI Press Inc.
- Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224–227.
- Nadler, L. L. (1971). Support system for Training, Training and Development Journal, 25(10), 2–7.
- Noe, R.A. (1986). Trainees attributes and attitudes : Neglected influences on training effectiveness *Academy of Management Review*. 11(4),736–749.
- Noe, R. A. & Schmitt, N. (1986). The influence of trainee attitudes on training effectiveness: Test of a model. *Personnel psychology*, 39(3), 497–523.
- Noe, R.A. (2002). *Employee Training & Development*. New York: McGraw Hill.
- Noe, R.A (2008). *Employee training development (4thed)*. Irwin : McGraw–Hill.
- Oliver, R., Omari, A., & Herrington, J. (1998). Exploring student interactions in collaborative world wide web computer based learning environments. *Journal of Educational Multimedia and Hypermedia*. 7(2/3), 263–287.
- Paulsen, M. F. (1995). *The online report on pedagogical techniques for computer-mediated communication*. Oslo: NKI.
- Richey, R.c (1992). *Designing Instruction for the Adult Learner*. London : Kogen Page Ltd. (박용호, 2008). 45.
- Rindova, V. P. & Fombrun, C. P. (1999). Constructing competitive advantage: The role of firm–constituent interactions. *Strategic*

- Management Journal, 20, 691–710.
- Robinson, D. G., Robinson, J. (1989). Training for impact. Training & Development Journal, 43(8), 34–43.
- Royer, J. M. (1979). Theories of the transfer of learning. Educational Psychologist, 14, 53–69.
- Tinto, V. (1993). Leaving College : Rethinking the Causes and Cures of Student Attrition, 2nd ed. Chicago: The University of Chicago Press.
- Veerman A., & Veldhuis–Diermanse E. (2001). Collaborative learning through computer-mediated communication in academic education. Proceedings of the Computer Support for Collaborative Learning Conference(CSCL),Euro. <https://www.isls.org>.
- Wexley, K. N., Latham, G. P. (1981). Developing and training human resources in organizations. IL : Scott, Foresman.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. The Academy of Management review, 7(3), 418–428.

부 록

설 문 지

프랜차이즈 교육기관과 콘텐츠의 특성이 교육전이, 몰입 및 추천의도에 미치는 영향

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 본 조사에 참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 설문은 교육컨설팅기관과 콘텐츠의 특성이 교육전이, 몰입 및 추천의도에 미치는 영향에 관한 연구를 수행하기 위해 작성되었습니다. 응답해주시는 자료는 통계적으로 처리되어 학문적인 목적을 위해서만 사용될 것을 약속드립니다. 어떠한 항목도 정답은 없으므로, 귀하께서 느끼신 바를 솔직하고 정확하게 표시해 주시면 됩니다.

설문에 응해주셔서 진심으로 감사합니다.

2018. 10.

한성대학교 지식서비스&컨설팅 대학원

석사과정 성은경

지도교수 서민교

설문 관련문의 : 이메일 sung2219@hanmail.net

최근에 수료하신 교육컨설팅기관과 교육시간을 적어주십시오.(중복응답 가능)

A. 다음은 수료하신 교육기관 특성에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하거나, 유사한 곳에 V표해주시시오.

교육기관 명성	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1 교육기관은 해당분야에서 평판이 우수하다.	①	②	③	④	⑤
2 교육기관은 해당 영역에서 충분한 경험을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
3 교육기관은 다양한 교육컨설팅 성공사례를 보유하고 있다.	①	②	③	④	⑤
4 교육기관은 해당분야에서 인지도가 높다.	①	②	③	④	⑤

교육기관 자원	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 교육기관의 강의실, 학습시설, 휴게실 등 교육 시설이 전반적으로 양호하다.	①	②	③	④	⑤
2. 교육기관의 교육자재 및 컴퓨터 등의 환경이 교육하기에 적절하다.	①	②	③	④	⑤
3. 교육기관은 교육훈련생의 교육요구를 잘 반영해서 운영한다.	①	②	③	④	⑤
4. 교육훈련생이 편리하게 이용할 수 있도록 교육시간 및 업무 운영시간을 조정한다.	①	②	③	④	⑤
5. 홈페이지, 소식지 등 교육기관 및 프로그램 정보를 손쉽게 습득할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

상호작용	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 교육기관의 강사는 교육훈련생의 특성을 잘 이해하고 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 교육기관은 프로그램 운영 시 교육훈련생의 요구를 적극적으로 반영하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
3. 교육기간 동안 다른 교육훈련생과 의견을 나눌 수 있는 기회가 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 질문할 것이 있을 때는 언제든지 편하게 질문할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

B. 다음은 교육과 관련된 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하거나, 유사한 곳에 V표해주시시오.

직무 연관성	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 교육 콘텐츠는 내가 담당하고 있는 업무와 관련이 있었다.	①	②	③	④	⑤
2. 교육 콘텐츠는 나의 업무능력을 높여주는 내용으로 구성되어 있었다.	①	②	③	④	⑤
3. 교육 콘텐츠는 업무와 관련된 정보나 기술을 제공해 주었다.	①	②	③	④	⑤
4. 교육 콘텐츠는 업무에 도움이 되는 구체적인 자료들을 많이 제공했다.	①	②	③	④	⑤

교 육 방 법	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 다양한 교육방법들(토론, 실습, 질의응답)이 교과내용에 맞게 구성되어있다.	①	②	③	④	⑤
2. 실습과 이론수업의 비율 및 구성이 잘되어 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 교육과정은 전체내용과 맥락을 잘 파악할 수 있도록 진행되었다.	①	②	③	④	⑤
4. 교육과정에 다양한 학습자료(유인물 등)가 제공되었다.	①	②	③	④	⑤

강 사 전 문 성	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 강사는 강의를 충실히 준비하였다.	①	②	③	④	⑤
2. 강사는 강의내용을 적절한 방법 및 사례로 이해하기 쉽게 전달하였다.	①	②	③	④	⑤
3. 강사의 교육내용에 대한 전문지식은 뛰어났다.	①	②	③	④	⑤
4. 강사는 해당교육과 관련된 자격(경력)이 충분했다.	①	②	③	④	⑤

C. 다음은 교육효과와 관련한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하거나, 유사한 곳에 V표해주십시오.

교 육 전 이	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 학습한 내용(지식, 기술, 태도)을 업무에 적용해 본 경험이 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 교육에 배운 내용들로 업무에서 발생하는 문제를 해결하는데 도움이 되었다.	①	②	③	④	⑤
3. 내가 이수한 교육과정에서 배운 것에 의해 업무성과가 실제로 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
4. 교육 이후 업무능력에 대해 좋은 평가를 받았다.	①	②	③	④	⑤

D. 다음은 몰입에 대한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하거나, 유사한 곳에 V표해주십시오.

조 직 몰 입	전혀 아니다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 조직에 강한 소속감을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 조직의 목표달성을 위해 지속적으로 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 어떠한 직무가 주어지더라도 맡을 용의가 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 우리 조직의 장래에 대해 많은 관심을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

경 력 물 입	전혀 아니다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 내가 하고 있는 직업분야에서 지금의 경력을 유지하 기를 원한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 정말로 현재의 나의 일을 하는 것을 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 충분한 돈을 가지고 있어도 계속해서 현재의 직종에 서 일을 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
4. 나에게는 현재의 직업이 이상적인 직업이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

직 무 물 입	전혀 아니다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나의 개인적 목표들은 대부분 직무와 연관되어 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 나의 직무는 나의 능력을 활용할 수 있는 기회라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 내가 한 직무에 대해 기꺼이 책임을 진다.	①	②	③	④	⑤
4. 나의 일 처리는 직원이나 고객들의 요구를 해결하는데 도 움이 된다.	①	②	③	④	⑤

E. 다음은 수강생 추천의도 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하거나, 유사한
곳에 V표해주십시오.

추 천 의 도	전혀 아니다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 수료한 교육기관의 다른 교육과정에 수강할 것이다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 주변 사람들에게 교육기관에 대해 긍정적으로 소개할 것이다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 주변 사람들에게 교육기관에의 등록을 적극 권유할 것이다.	①	②	③	④	⑤

F. 다음은 귀하의 일반적인 사항에 대한 질문입니다. 해당하는 곳 V표해주십시오.

1. 성 별 ① 남자 ② 여자
2. 연 령 ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상
3. 직 급 ① 사원 ② 대리급 ③ 과장급 ④ 차장급
 ⑤ 임원급 ⑥ 대표(CEO)
4. 근속년수 ① 1년 미만 ② 1~2년 미만 ③ 2~3년 미만 ④ 3~5년 미만
5. 업 종 ① 외식업 ② 도소매 ③ 서비스업 ④ 제조업

ABSTRACT

A study on the effect of franchise educational institution and characteristics of contents on educational transition, immersion and intention of recommendation

Sung, Eun-Kyung

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service & Consulting

Graduate School of Knowledge Service
Consulting

Hansung University

The object of this research is to investigate how franchise educational institution and characteristics of contents affect educational transition, immersion and intention of recommendation.

The aim is to suggest the empirical research that can contribute franchise educational institution to develop the education system and curriculum operation and presents basic data that can be used for educational training outcomes for franchise headquarters.

This study examined the effects of characteristics of educational institution such as reputation, resources, interaction and educational contents which are job relevance, education method, and educator's expertise on educational transition, immersion and intention of

recommendation.

The results of this study are summarized as follows: First, reputation and interaction among the characteristics of franchise educational institutions have positive effects on educational transition. Second, it was confirmed that sub-variable such as job relevance, education method, and educator's expertise have a positive effect on educational transition.

Third, it was confirmed that the educational transition had a positive effect on organizational immersion, career immersion, and job immersion. Finally, it was found that trainees who have higher organizational immersion and job immersion are more likely to recommend educational institutions to others. Therefore, it can be suggested that franchise educational institutions can develop effective educational contents and enhance their professionalism, which can lead to educational transition.

【Keyword】 Characteristics of educational institution, Reputation, Interaction, Job relevance, Educator's expertise, Educational transition, Immersion, Intention of recommendation