

석사학위논문

항공기 정비사의 항공정비 교육훈련이 직무성과에 미치는 영향에 대한 연구

- 항공기 기종교육 및 정기교육을 중심으로 -

2018년

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

컨버전스컨설팅전공

김 상 일

석사학위논문
지도교수 서민교

항공기 정비사의 항공정비 교육훈련이 직무성과에 미치는 영향에 대한 연구

- 항공기 기종교육 및 정기교육을 중심으로 -

A Study on the Effects of Airline Mechanic
Training on Job Performance : Focused on
Aircraft Type Rating Training
and Recurrent Training

2017년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

컨버전스컨설팅전공

김 상 일

석사학위논문
지도교수 서민교

항공기 정비사의 항공정비 교육훈련이 직무성과에 미치는 영향에 대한 연구

- 항공기 기종교육 및 정기교육을 중심으로 -

A Study on the Effects of Airline Mechanic
Training on Job Performance : Focused on
Aircraft Type Rating Training
and Recurrent Training

위 논문을 컨설팅학 석사학위 논문으로 제출함

2017년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

컨버전스컨설팅전공

김 상 일

김상일의 컨설팅학 석사학위 논문을 인준함

2017년 12월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

항공기 정비사의 항공정비 교육훈련이 직무성과에
미치는 영향에 대한 연구

- 항공기 기종교육 및 정기교육을 중심으로 -

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원
지식서비스&컨설팅학과
컨버전스컨설팅전공
김 상 일

항공기의 발달로 항공기를 이용한 교통수단 즉 항공운송사업이 생겼으며, 항공운송산업은 급속히 증가 하고 발전하여, 항공운송사업이 지구촌에 사는 사람들에게 중요한 생활의 한 부분을 차지하고 있다. 이로 인하여 항공 관련 산업에 종사하는 항공종사자들도 항공산업의 발전과 비례하여 증가하고 있다.

이와 관련 하여 항공공학에 관한 논문, 항공산업에 관한 논문, 항공서비스에 관한 연구가 활발하게 이루어져서 민간 항공사에 관련 다양한 논문이 많이 발표 되고 있다. 그런데, 항공산업의 항공정비가 중요한 분야임에도 불구하고, 항공정비와 관련된 연구는 그리 많지 않았고, 항공기 정비사에 관한 연구는 미약했으며, 항공정비사의 항공정비 교육훈련에 관한 논문은 전무 하다. 따라서 항공정비 교육훈련이 적정성이 있는지, 항공정비 교육훈련의 성과가 제대로 이루어지는지, 등등의 항공정비사의 교육에 관한 연구가 필요성을 느

끼게 되었다.

이에 본 연구는 항공정비사의 항공정비 교육훈련이 교육전이에 미치는 영향과 교육전이가 직무만족과 조직몰입 미치는 영향 그리고 직무만족이 조직몰입에 영향을 주는 관계를 밝히기 위한 실증적 연구이다.

먼저, 이 논문에서는 항공정비에 관한 개념을 항공안전법과 항공회사의 정비규정 및 정비훈련프로그램을 고찰하고, 교육에 관련된 선행연구들을 고찰하였다. 그 결과 교육내용을 독립변수로 하고, 교육전이를 매개변수로 하며, 직무성과를 종속변수로 하는 모형을 만들었다. 이에 교육내용 중 교육특성은 교육전이에 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정 하였고, 개인특성은 교육전이에 영향을 미칠 것 이라는 가설을 설정 하였으며, 교육전이에 영향을 미칠 것 인가를 보고, 또 교육전이가 직무완성도의 영향을 미치는가를 연구 하였다.

이러한 검증과정을 통해 항공정비 교육훈련이 항공정비사의 교육전이와 직무만족 조직몰입의 효과를 확인하여, 항공사와 항공관련 기관에게 항공정비사의 항공정비 교육훈련에 관한 프로그램의 고찰을 제언을 하고자 한다.

【주요어】 항공기, 항공정비사, 항공정비교육, 교육전이, 직무성과

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구 배경	1
1) 연구 배경	1
2) 연구 필요성 및 목적	2
제 2 절 연구의 범위 및 방법	4
1) 연구의 범위	4
2) 연구의 방법	4
3) 연구의 구성	5
제 2 장 이론적 배경	6
제 1 절 항공정비	6
1) 항공기 정비의 개념	6
2) 항공기 정비의 목적	6
3) 항공기 정비의 관리	7
4) 항공기 정비의 인적자원에 대한 고찰	10
5) 항공기 정비의 교육훈련	11
제 2 절 교육훈련 특성에 관한 연구	18
1) 교육훈련의 개념	18
2) 개인특성	20
3) 조직특성(조직문화, 교육지원)	24
4) 교육훈련의 선행연구	26
제 3 절 교육전이에 관한 연구	28
1) 교육전이의 개념	28
2) 교육전이에 대한 선행 연구	29
제 4 절 직무성과에 관한 연구	32
1) 직무성과	32
2) 조직몰입	34
3) 직무성과에 관한 선행연구	35

제 3 장 연구방법	37
제 1 절 연구모형 및 연구가설	37
1) 연구 모형	37
2) 연구 가설	38
제 2 절 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성	43
1) 교육특성 구성요소	43
2) 개인특성	43
3) 조직에 대한 특성	44
4) 교육전이에 대한 특성	44
5) 직무성과에 대한 특성	45
제 3 절 조사 설계 및 분석 방법	48
1) 조사설계	48
2) 분석방법	48
제 4 장 연구결과	49
제 1 절 표본의 특성	49
제 2 절 확인적 분석요인	51
제 3 절 연구가설의 검증	54
1) 연구모형의 검증	54
2) 가설 검증결과	56
3) 교육유형에 따른 다중집단분석 검증결과	59
제 5 장 결론	62
제 1 절 연구결과 요약	62
제 2 절 연구 시사점	65
제 3 절 연구한계점 및 향후과제	68
참 고 문 헌	70

설 문 지	81
ABSTRACT	89

표 목 차

[표 3-1] 측정도구 구성	45
[표 4-1] 인구통계학적 특성	49
[표 4-2] 확인적요인분석	51
[표 4-3] 각 요인의 AVE값과 상관관계 제곱 값	52
[표 4-4] 각 요인에 대한 경로계수	55
[표 4-5] 교육유형에 따른 집단 간 평균 비교	59
[표 4-6] 교육유형에 따른 조절효과 검증결과	61

그 림 목 차

[그림 3-1] 연구모형	38
[그림 4-1] 연구모형검증	55

제 1 장 서론

제 1 절 연구 배경

1) 연구 배경

1903년 라이트형제가 첫 비행에 성공한 이후, 항공기는 발전을 하여 대형화 되었고, 대형화 된 항공기를 이용하여 항공기가 운송의 수단으로 되었다. 이제는 항공기가 교통수단의 주요한 역할을 하였으며, 따라서 항공운송산업이 발전을 하였다. 근래에는 항공운송산업은 급격하게 증가를 하여 항공운송산업에서 근무를 하는 인원 또한 증가를 하였다.

한편 기업에서 우수한 인력은 회사의 경영성과의 향상을 주도하는 핵심이며 (Pfeffer, J, 1994), 이러한 인력은 오랜 기간의 투자와 관리가 필요하기 때문에 인적자원의 중요성을 크게 받아들여지고 있다(곽대영, 2006).

따라서 기업의 발전과 성장은 인력의 확보가 필수 조건이 되었고, 이러한 이유로 많은 기업에서는 해마다 직원들에게 교육훈련을 시키고 있으며, 인력을 체계적이고 효율적으로 활용하기 위하여 다양하고, 많은 교육훈련에 투자를 하고 있다. 기업들이 교육훈련에 투자를 하는 이유는 회사의 업무성과 향상을 할 것 이라는 기대를 가지고 있기 때문이며, 직원의 업무성과와 능력향상을 통하여 경영성과에 도움을 될 것이라는 기대를 갖기 때문이다(Salas E, Cannon-Bowers J. A, 2001).

기업의 교육훈련에 대한 투자는 효과가 증명하기 위해서는 적당한 평가가 필요하다. 특히 교육훈련 프로그램 참가자들이 학습한 내용을 직무에 적응을 하는 지에 대한 평가는 매우 중요하다(이경미 2003). 이와 같은 관점에서 볼 때 교육훈련의 성과에 대한 평가는 교육훈련 참가자가 교육훈련에서 획득한 것을 업무에 적용, 즉 “전이”된 경우에 비로소 회사에 기여하는 것으로 알려져 있다.(Gilley, J. W., Eggland, S. A., & Maycunich, A, 2002)

이러한 교육훈련을 통하여 향상 된 직원이 자기 효능감은 기업의 성과에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 직원의 행동이나 태도들을 긍정적으로 변화시키

고, 행동과 태도들의 변화가 기업의 궁극적인 성과에 영향을 미치게 된다(Delery, J. E. 1998). 또한 교육훈련을 받은 후 생산성의 향상에 기여하지 못 하면 교육훈련의 가치는 없다고 할 수 있다. 그러므로 교육훈련 후 교육훈련 과정에서 배운 내용을 업무에 적용하는 것은 회사의 생산성의 향상과 경쟁력의 향상을 위해 중요 할 뿐만 아니라, 기업의 교육훈련에서도 중요하다(Delery, J. E. 1998).

이와 마찬가지로 최근 항공사의 인력 개발에 대한 관심과 중요성이 커지는 만큼, 항공사들은 증가하고 있는 항공관련 교육을 받은 학생들을 항공사에서 입사를 시켜서 회사에 대한 효과를 증대시키는 추세이다.(박소연·이영희, 2008)

항공사에서 항공정비사들의 정비교육훈련이 필요 하다고 인식하고 있으며, 항공운송사업에서 인력의 주요 담당자인 항공정비사의 역할과 항공기정비의 능력을 향상하기 위하여 항공정비사의 정비교육훈련은 무엇보다 중요하다고 여기고 있다. 그러나 현재까지의 항공사의 교육훈련에 관한 기존의 선행연구들은 항공사의 Cabin 승무원들과 항공 운송 서비스 종사자들의 교육훈련 즉 고객 서비스를 중심으로 연구되어왔으며(나윤서·김홍범, 2010) 항공정비사의 정비교육훈련에 관한 연구는 전무한 실정이다.

이러한 관점에서 볼 때, 항공정비사들의 항공정비 교육훈련 후에 현장에서 항공정비사의 교육전이에 영향을 주는 요인들을 찾아내고, 직무성과와의 영향관계에 대한 연구의 필요성이 요구되고 있다.

2) 연구의 필요성 및 목적

국내.외를 막론하고 기업에서는 직원의 교육에 높은 관심을 가지고 있고, 교육훈련에 투자를 하고 있는데, 이러한 이유는 교육훈련에 대한 회사들의 투자가 이익이 있을 것이라고 생각은 하고 있다. 그러나, 교육훈련을 받고 원래의 직무에 돌아간 직원들이 실제로 교육훈련을 받기 전 보다, 더 나은 성과를 내는가에 대해서는 의문점을 여전히 가지고 있는 것이 사실이다. 따라서 회사의 입장에서는 교육훈련에 투자를 회사의 성과가 있다고 확신이 있을 때에만, 교육훈련에 투자를 할 수 있다. 이런 의미에서 직원의 교육훈련에 대한 연구에서 가장 중요한 것은 교육훈련의 실무에서의 성과에 관한 것이다. 많은 학자들은 직원이 교육훈련을

받은 후 업무현장으로 돌아왔을 때, 그들이 교육훈련 과정에서 배운 것을 실행하지 않는다고 보고 있다.(Bates, R, Kauffeld, s., & Holton, E, F. Ⅲ. 2007)

교육훈련 참가자의 학습전이의 동기가 클수록, 교육훈련 후 현업에서의 적용 성과가 높게 나타나고 있다. 따라서 교육훈련에 참가하는 참가자들의 학습동기를 향상시키기 위해 집중적인 노력을 기울여야 할 것이다. 현대 조직사회는 새로운 지식의 전이와 창출을 통해 경쟁력을 높이려는 것이 인력이라고 강조하고 있다. 또한 인력에 대한 막대한 투자가 이루어지고 있는 상황에서 교육훈련의 투자가 회사에 이익을 가져올 수 있을 것인지에 대한 평가가 교육훈련 가운데 중요한 부분이 되어 가고 있는 실정이다(정영애, 2006).

일반적으로 기업들은 지속적으로 증가하고 있는 교육훈련의 투자규모에 대비하여 실제로 교육 후 직원의 행동변화를 유도하고 있는가에 대해서는 부정적인 반응을 보이고 있으며, 이와 같은 교육훈련 프로그램을 평가하는 기업 중 10%만이 교육훈련 후 종사원의 행동변화와 반응을 측정하고 있는 것으로 조사되고 있다(김진영, 2001).

이와 같은 문제를 해결하기 위한 방법으로 교육훈련 후 성과에 관한 연구는 필요하다(윤지환·차석빈·허윤정, 2006).

따라서 본 연구에서는 첫째, 항공사에서 근무하는 항공정비사들이 교육훈련을 받은 후 현장에서 교육의 전이가 되는 과정에서 어떠한 것이 영향력을 미치는지 보고, 둘째, 전이된 교육훈련은 직무성과에 어떤 영향을 미치는지를 보고, 셋째, 교육훈련의 전이되는 과정에서 영향이 미치는 요인들에 대한 실증적으로 검증하며, 넷째, 항공정비사 교육훈련의 향상을 위한 방안을 목적을 두고 있다.

제 2 절 연구의 범위 및 방법

1) 연구의 범위

본 연구는 서울 김포공항, 인천공항, 부산 김해공항에 근무하는 항공정비사 중, 항공기 기종교육을 받고 한정면장을 취득한 정비사, 또는 한정면장을 취득한 정비사 중 정기적으로 기종보수교육을 받은 정비사를 대상으로 교육훈련이 교육 전이와 직무에 대한 완성도를 측정하고, 기종교육 및 정기교육의 효과를 측정하고, 항공사의 조직문화는 어떠한지, 그에 대한 정책적 제언을 하는 것에 그 목적이 있다.

먼저, 이 연구의 대상의 범위는 대한항공, 아시아나항공 그리고 저비용항공사(LCCA)에 근무하는 항공정비사로서, 소속회사의 정비훈련 부서에서 기종교육과 정기교육을 받은 항공 정비사를 대상으로, 2017년 8월1일부터 9월 30일까지 서울 김포공항, 인천공항, 부산김해공항에 있는 항공기 정비사 사무실과 정비사 대기실을 방문하여 설문지를 돌렸으며, 그 자리에서 설문지를 받았다.

2) 연구의 방법

연구의 목적을 달성하기 위하여 문헌과 실증의 두 가지 방법의 연구로 접근을 사용하였다. 첫째, 문헌 연구는 항공 정비사들이 받고 있는 교육훈련의 개념을 파악하고, 교육 훈련전이와 직무성과에 관한 개념과 인과관계에 관한 검증을 위하여, 학술논문, 관련도서 등의 문헌들을 기초로 하여 연구를 하였다. 둘째, 문헌 연구들을 통해 도출된 가설을 검증하기 위해 국내 항공기 정비사들을 대상으로 하여 설문조사를 실시하였고, 설문결과를 분석하기 위해 SEM 분석 Package인 AMOS 18.0 Program과 SPSS 18.0 Program을 사용하였다. 수집된 자료는 연구 목적에 따라 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, 빈도분석, 신뢰도분석, 상관분석, 구조방정식 모형 분석을 하였다.

3) 연구 구성

본 연구는 총 5장으로 구성되고, 각 장마다 소제목으로 된 절로 이루어져 있다.

제 1장은 서론이며, 연구의 배경 및 목적, 연구 방법 및 구성 체계를 제시하였다.

제 2장은 이론적 배경으로 항공정비사들을 위한 정비교육훈련의 개념과 구성 요소들 각각의 개념을 설명했고, 교육전이, 직무성과 등에 교육에 대한 개념과 관련 된 전반적인 선행연구와 사용된 변수들을 파악하였으며, 이들 변수들과의 상관관계에 대해서 고찰하였다.

제 3장은 실증분석을 위한 연구 설계로써 연구모형과 가설을 제시하고 조사를 할 수 있는 설계와 변수에 대한 측정도구를 제시하였다.

제 4장은 실증분석 단계로써 Data 분석을 통한 결과를 기반으로 측정항목을 평가하고 연구가설을 검증하였다.

제 5장은 본 연구의 수행결과에 대한 결론과 아울러 연구의 시사점, 연구의 한계성 그리고 향후 연구과제 등을 제시하였다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 항공정비

1) 항공기 정비의 개념

항공기정비¹⁾란 항공기가 공중 또는 지상에서 안전하게 운항하도록 사전에 계획된 점검, 검사, 조절, 재보급, 세척, 수리, 개조 등을 수행하는 것을 말하며, 항공기 정비에 대한 정의로 미연방항공국(FAA)²⁾와 유럽항공안전기구(EASA)³⁾에서는 “분해(Overhaul), 수리(Repair), 검사(Inspection), 교환(Replacement), 개조(Modification) 또는 결함 수정(Defect rectification)”으로 정의하였다(항공안전법, 2017).

2) 항공기 정비의 목적

항공기정비의 목적은 ‘항공기의 운항의 목적을 달성할 수 있도록 항공기 상태를 정상적인 상태로 유지시킴으로써 항공사의 운송을 최적의 상태로 하는 것’이라 할 수 있다. 이는 항공기 운항에 있어 기본적으로 정시성, 감항성, 쾌적성을 갖게 하며, 항공기에 손님을 탑승시켜 경제성을 유지하는 것이다(김영희, 2009).

가) 감항성⁴⁾ : 감항성(Airworthiness)은 항공기가 비행에 적합한 안정성 및 신

1) 항공안전법(2017년 8월9일 개정, 2017년 11월10일 시행.) 제1장 총칙, 제2조(정의), 5항 "항공업무" 라열

2) 미국연방항공국(Federal Aviation Administration; FAA): 규정과 교육으로 항공 교통 안전을 증진시키는 책임을 갖는 미연방운수성내의 기구로 항공기와 공중근무자는 FAA로부터 인증을 받아야하고 FAA는 비행기가 비행하는 항로를 관리 유지한다. 항공사에 대한 감찰, 감리, 비행승인, 안전도등 항공기와 관련한 거의 모든 업무를 담당하며 거의 대부분의 항공사들은 FAA의 규정을 따라야 여객업무가 가능하다.

3) 유럽항공안전국(European Aviation Safety Agency: EASA)은 민간 항공 안전 분야에서 규제 및 집행 업무를 담당하는 유럽연합(EU)의 기관으로서, 독일(Germany)의 쾰른(Cologne)에 본사를 둔 EASA는 2002 년 7월15일에 만들어졌다.

4) 감항성(Airworthiness)은 항공기가 자체 안전성을 확보하기 위해 갖추어야 할 능력으로써 ‘항공

뢰성이 있는지를 말하는 것으로 안전하게 비행을 할 수 있는 구조적인 성능, 비행 성능, 구조, 강도, 진동, 지상특성 등을 고려하며, 무엇보다 항공안전에 가장 기본적인 요소라 할 수 있으며, 비행 중 비행안전을 저해하는 요소를 미리 제거하는 것이 안전에 관한 항공기 정비의 방침이며, 항공기 정비사의 역할이다(김영희, 2009).

나) 정시성 : 정시성(Punctuality)은 항공기의 출.도착 시간을 지키지 위하여 끊임없는 정비활동을 강화하여 정시성을 유지한다.

다) 쾌적성 : 쾌적성(Geniality)은 비행기를 탄 승객을 위하여 항공기내 · 외의 청결함과 쾌적한 환경을 유지하는 것인데, 이 또한 항공정비사의 직무이다.

3) 항공기정비의 관리

항공기정비 관리는 첫째, 최적화 된 비용을 사용하여 작업효과와 비용의 절감이 이루어져야 한다. 둘째, 비행 중 고장을 미리 예방하여 직접 정비비용의 절감을 위해 작업의 신뢰성을 높여야 한다. 셋째, 엔진효율을 향상, 기체의 저항감소, 양력증대를 할 수 있도록 항공기 및 장비품의 성능을 확보하고 정확하고 신속한 정비로 항공기를 100%로 가동할 수 있도록 해야 한다(김영희, 2009).

항공기정비하기 위해서는 통제, 계획, 집행, 분석 그리고 Feedback 하는 정비 관리가 필요하다. 항공기 정비를 관리한다는 것은 항공기와 항공기 관련 된 장비와 부품의 특성에 따라, 방법을 결정하고 항공정비사를 투입하여 정비작업이 효율적으로 될 수 있도록 하는 것이다. 또한 항공기의 종류, 장비 및 구성부품의 특성에 따라 어떠한 정비방식을 도입하여야 할 것 인가의 결정하는 것은 항공정비사의 능력과 숙련도에 따라 직무완성도의 차이가 있으므로 정비관리는 인원의 관리도 중요하다(박동수, 2007).

가) 운항정비 (Line Maintenance)

기 및 장비품의 안전성 확보를 위한 기술상의 기준'에 구체적으로 감항능력에 대한 한도와 기준이 제시되며, 이 기준에 적합해야만 그 항공기의 감항능력이 인정된다.

운항정비는 항공기 운항에 있어서 직접 비행에 수반되는 제반 정비작업이며, 또한 항공기 운항에 관련하여 결함관리(Control of Defects), Spare Parts의 이용성, 형식설계(Type design)의 준수, 기타 적용되는 운영규칙의 요건을 준수 하여야 하며, 중간점검(Transit Check), 운항점검(Line Service Check) 및 주간점검(Weekly Check)로 구분한다(김병희, 2010).

(1) 중간점검(Transit Check)

항공기의 계속적인 운항 가능 상태를 확인하는 점검으로 외부의 손상, 누설, 부품의 손실, 장비품의 작동상태 및 부착물의 고정상태 확인 등을 Walk Around Check로 행하는데, 이 점검은 중간기지에서 수행하는 것이 원칙이지만 시발기지에서도 운항편이 바뀔 때마다 실시되어야 한다(김병희, 2010).

(2) 운항점검 (Line Service Check)⁵⁾

운항점검은 항공기 내외의 청결, 액체 및 기체류 서비스, 비행 중 발생한 결함 수정 등을 수행함으로써 항공기의 출발 태세를 확인하는 점검으로 24시간, 36시간 또는 48시간 마다 수행한다(김병희, 2010).

(3) 주간점검(Weekly Check)

주간점검은 항공기 내외의 손상, 누설, 부품의 손실, 마모 등의 상태에 대하여 점검하는 것으로 매 8일마다 수행 한다(김병희, 2010).

나) 정시점검(System, Zonal, Structures Maintenance Program)

운항정비 기간에 축적된 불량상태의 수리 및 운항 저해 가능성이 많은 체계통에 대한 예방정비 및 감항성을 확인하는 정비작업이며 ‘A’ Check, ‘C’ Check, ‘SI’ Check, ‘D’ Check, ISI, 및 ‘CL’ Check 등으로 구분하며, 각 정시점검에 속한

5) Boeing 항공기는 "Maintenance Planning Document"에 의해 B737은 24시간 마다 Check하고, B767,B777,B747은 48시간 마다 Check 하고, Airbus 항공기는 "Maintenance Planning Document"에 의해 A321,A330은 36시간 마다 Check 한다.

정비요목들은 정해진 주기 내에 수행 완료하여야 하며, 제작회사의 권고방식에 의거 분할 수행할 수 있으며, 분할하여 정비할 경우에는 해당 점검주기 내에서 수행 완료하여야 한다(김병희, 2010).

(1) 'A'점검(A-Check)

'A'점검은 직접 운항에 관련된 빈도가 높은 시스템을 점검하는 단계이며 항공기 내외의 외관점검, 액체 및 기체류 보충, 결함수정, 기체 내외부 청소 등을 수행한다(김병희, 2010).

(2) 'B'점검(B Check)

'B'점검은 'A'점검보다 세밀하게 장비/시스템을 점검하는 단계로 특별한 장비나 검사가 필요하나 세밀한 부분품 분해 및 장탈은 요구되지 않는다. 최근에는 많이 사용되지 않는 점검이나 항공사에 따라서 그룹점검으로 수행하기도 한다(김병희, 2010).

(3) 'C'점검 (C Check)

'C'점검은 제한된 범위 내에서 구조 및 제계통의 검사, 계통 및 구성품의 작동 점검, 계획된 보기교환, 서비스 등을 수행하여 항공기의 감항성 유지를 위한기체 점검을 행하는 점검이다(김병희, 2010).

(4) 'D'점검 (D Check)

'D'점검은 항공기 기체구조 점검을 주로 수행하며, 부분품의 기능점검, 계획된 부분품의 교환 및 잠재적 결함교정과 서비스 등을 행하여 항공기의 감항성을 유지하는 기체점검 최고의 단계이다(김병희, 2010).

(5) ISI (Internal Structure Inspection)

감항성에 일차적인 영향을 줄 수 있는 기체구조를 주로 검사하여 항공기의 감항성을 유지하기 위한 기체 내부구조에 대한 표본검사(Sampling Inspection)를 말한다(김병희, 2010).

(6) 'CL' Check (Calendar Check)

상기의 정비 단계에 속하지 아니하는 정비요목으로서 고유의 비행시간, 비행횟수 또는 날짜주기를 갖고 개별적으로 반복 수행되는 점검을 말하며 LCL (Limited CL) Check, SCL(Structure CL) 및 CCL (Component CL)를 포함한다(김병희, 2010).

4) 항공기 정비의 인적자원에 대한 고찰

가) 항공정비사

항공정비사⁶⁾는 국토교통부장관이 행하는 자격시험에 합격한 항공종사자로 항공안전법에 의하여 “정비 또는 개조 항공기에 대하여 확인행위를 행하는 사람”의 총칭이다. 일반적으로 항공기 정비의 품질은 항공정비사 개인의 지식, 능력, 경험, 기능에 따라 크게 영향을 받는다. 항공정비사 개인의 차이로 발생하는 정비 품질의 저하를 방지하기 위하여 항공안전법에서 자격요건과 엄격한 기준을 규정하고 있으며 법정 유자격자가 정비작업을 확인⁷⁾하도록 의무화하고 있다(항공안전법, 2017).

나) 확인정비사

국내 항공안전법은 항공안전 및 운항과 관련되는 업무를 하는 자를 법으로 규정하고 있으며, 항공기의 운항은 세계를 운항하므로 국제민간항공기구(ICAO)에서는 국제적으로 적용할 수 있는 기준을 정하여 체약국에 기준에 맞도록 권고하고 있으며, 체약국은 그 기준을 바탕으로 자국의 항공종사자를 관리하고 있으며, 우리나라도 ICAO의 부속서 1(항공종사자 면허)을 바탕으로 항공안전법에 항공

6) 항공안전법(2017년 8월9일 개정, 2017년 11월10일 시행.) 제4장 항공종사자, 제34조(항공종사자 자격증명 등), 제35조(자격증명의 종류) 8항.

7) 항공안전법(2017년 8월9일 개정, 2017년 11월10일 시행.) 제3장 항공기기술기준 및 형식증명 등, 제32조(항공기등의 정비등의 확인),

종사자에 대한 자격종류와 업무범위를 규정하고 있는데, 그 내용은 “항공기 소유자등 감항증명(Airworthiness Certificate)⁸⁾을 받은 항공기를 정비 또는 수리, 개조하는 경우에는 항공종사자의 자격증명을 가진 자에 의하여 당해 항공기가 기술기준에 적합하다는 확인을 받지 아니하면 이를 항공기에 사용할 수 없다”는 것이다(김병희, 2010).

다) 한정 자격증명

국토교통부장관은 항공 정비사의 자격증명을 국토교통부령이 정하는 바에 따라 종사할 수 있는 정비업무의 종류를 한정할 수 있다. 항공안전법 제 4장 제 37조 ‘자격증명의 한정’의 내용을 살펴보면 항공 정비사의 자격증명을 하는 경우에는 국토교통부령이 정하는 바에 따라 정비할 수 있는 항공기의 종류·등급 또는 형식을 한정할 수 있다. 이를 항공기 한정면장이라고 하고, 한정면장 소유자가 해당 항공기 정비의 최종확인을 하여야, 항공기 운항을 할 수 있다. 이러한 한정면장을 취득하기 위해서는 해당 항공기의 기종교육을 받아야 하며, 국토교통부령이 정하는 절차에 따라 심사를 받고 한정 면장을 취득할 수 있다(항공안전법, 2017).

5) 항공기 정비의 교육훈련

항공 정비사가 항공사에 입사를 하면 항공사는 입사한 항공 정비사에게 항공 정비에 관한 교육훈련을 실시한다. 각 항공사는 항공안전법 제93조, 항공안전법 시행규칙 제 266조와 항공기 기술기준 Part 21, 부록C “항공운송사업자용 정비프로그램⁹⁾ 기준” 및 각 항공사의 정비규정과 정비방침에 의해 정비 교육훈련 프로

8) 감항증명(Airworthiness Certificate): 항공기가 운항하기에 적합한 안전성과 신뢰성을 보유하고 있다는 증명을 말하며, 이 증명은 국토해양부장관에 의해 항공기 하나하나에 교부됨으로써 증명 이 되며, 각 항공기는 이 감항증명서를 비치하지 아니하고는 운항할 수 없다. 다만, 시험비행 등의 경우는 예외로 할 수 있다(항공안전법 15조).

9) 정비프로그램(Maintenance programme)의 ICAO ANNEX 6. Operation of Aircraft와 EASA COMMISSION REGULATION (EU) ANNEX 1에 의해 “항공기의 안전운항을 위해 필요한 신뢰성 프로그램과 같은 관련 절차 및 주기적인 점검의 이행과 특별히 계획된 정비행위 등을 기재한 서류를 말한다.”라고 정의 되었다.

그램을 만들고, 이 정비 교육훈련 프로그램에 의해 항공 정비사를 대상으로 정비 교육훈련을 실시한다(항공안전법, 2017).

가) 정비 교육훈련의 목적¹⁰⁾

정비 교육훈련 프로그램에서 정비 교육훈련의 목적은 “항공정비사의 정비수행능력을 향상시키기 위한 교육훈련을 함으로써 담당 직무를 효과적으로 수행하기 위하여 필요한 지식, 기능 및 태도를 갖춘 전문 인력을 양성 한다”로 되어 있으며, 또한 정비 교육훈련 프로그램에는 항공기의 정비사가 정비의 절차, 정비의 기법 및 새로운 장비에 대해 충분한 정보를 받고 정비사의 임무를 수행 할 능력을 갖추게 하기 위하여, 모든 항공 정비사가 명확히 이해할 수 있도록 아래와 같이 기술하였다.

- (1) 정비교육훈련 과정(Maintenance Training Course)
- (2) 정비제공자훈련(Maintenance Provider Training)
- (3) 정기훈련(Recurrent Training)
- (4) 교육훈련시간(Training Hours)
- (5) 정비교육훈련기록(Maintenance Record)
- (6) 직무교육 훈련(On The Job Training)
- (7) 자격교육 이력기록(Certificate & Training Record)

나) 정비 교육훈련의 내용

정비 교육훈련 프로그램은 교육훈련의 내용을 명시하고 있으며 그 내용은 기초교육, 초도교육, 정기교육, 향상교육 및 안전 교육으로 구분하여 정비 교육훈련을 실시하며 그 내용은 다음과 같다.

- (1) “기초교육(Basic Training)”이라 함은 신입사원이 항공기 정비 작업 시 보조역할을 수행할 수 있도록, 항공기 전반에 관한 기초지식의 습득과 정비업무에

10) 국내 민간 항공사의 교육프로그램은 모두 같으며, 여기서는 아시아나 항공, 에어부산 정비교육 훈련 프로그램 인용

관한 일반적인 업무처리를 수행할 수 있도록 설정된 교육을 말한다.

(가) 정비업무 기초교육 : 신입 정비사에게 항공기정비에 필요한 지상안전 및 제반 규정을 이해시켜 항공기 정비업무를 위한 기초지식과 기능을 부여하기 위해 실시한다.

(나) 정비 일반교육 : 신입정비사에게 항공기 정비에 관한 계통기초 이론과 작동원리, 작업원리를 이해 할 수 있는 기초지식을 부여하기 위하여 실시한다.

(다) 정비 입문교육 : 신입 정비사에게 항공기 정비에 관한 일반적인 기초이론과 작동원리를 이해할 수 있는 기초지식을 전달하기 위하여 실시한다.

(라) 정비 시스템 기초교육 : 정비사에게 정비업무수행에 필요한 정비전산시스템의 이해와 활용을 위해 실시한다.

(리) 경력입사자 교육 : 항공사에서 근무한 경력 입사자에게 타 항공사에 입사를 했을 때, 그 항공사에서 정비업무를 원활히 수행할 수 있도록 제반 규정 및 정비시스템을 교육한다.

(2) “초도교육(Initial Training)”이라 함은 항공정비에 관한 업무지식과 기능을 습득하게 하여 현장업무에 적응할 수 있는 능력향상을 위한 교육과정으로써 정비정책과 절차, 항공기 정비지원, 항공기 시스템 또는 지상 장비, 인적요소(Human Factors), 작업세부(Task-Specific) 훈련, 법규 숙지와 같은 훈련과정이 포함되며, 교육의 내용은 아래와 같다. 다만, ①에서 ⑦까지는 항공 정비사로 필수적으로 교육을 받아야 할 사항이며, ⑧에서 ⑩까지는 항공 정비사의 직무에 따라 선택적으로 교육을 받는다.

(가) De/Anti-icing 초도 교육 : 항공기에서 발생할 수 있는 Icing의 제거 및 방지작업에 만전을 기하기 위한 처리 절차를 습득하기 위해 교육을 실시한다.

(나) Auto Land 초도 교육 : 정밀 접근 계기비행 운영에 필요한 정비절차 및 탑재장비의 성능에 관한 교육을 실시한다.

(다) 항공기 기종교육 : 기종 별 항공기정비를 담당하는 정비사에게 각 계통별 구조와 작동 원리를 이해 시켜 정비실무 능력을 배양과 정비확인자를 양성하기 위한 교육으로 Ramp and Transit Training과 Line/Base Maintenance Training 을 말한다.

(라) Human Factor 초도교육 : Human Error 방지 및 관리를 위한 기본이론과 사례를 통해 지식 및 능력을 배양하기 위해 교육을 실시한다.

(마) RVSM(Reduced Vertical Separation Minimum)교육 : RVSM에 관련된 전반적인 내용을 이해하여 RVSM 운항 항공기의 효과적인 정비를 위해 실시한다.

(바) PBN(Performance Based Navigation) 교육 : PBN에 관련된 전반적인 내용을 이해하여 PBN 운항 항공기의 효과적인 정비를 위해 실시한다.

(사) EDTO 교육 : EDTO에 관련된 전반적인 내용을 이해하여 EDTO 운항 항공기의 효과적인 정비를 실시한다.

(아) 항공기 확인 정비사 재임명 교육 : 항공기 안전운항 및 정비품질 확보를 위하여 항공기 한정 자격 취득 후 일정기간 동안 실무 업무 비 종사자에 대한 임명 전 교육을 실시한다.

(자) 정비종사자 자격정지 재교육 : 항공기 안전운항 및 정비품질 확보를 위하여 항공정비종사자가 행정처분에 의해 자격 및 업무 정지 시 정비와 관련된 규정 및 절차 교육을 실시한다.

(차) EWIS 과정 : 항공기 정비업무자 또는 항공기에 근접하여 관련 작업 업무를 수행하는 인원에 대하여 경년항공기 Wiring에 잠재적으로 불안전 할 수 있는 요인에 대한 적절한 작업과 점검, 수리에 대한 개념 및 인식을 갖도록 하여 Wiring 문제로 발생할 수 있는 항공기 사고를 예방하기 위한 교육을 실시한다.

(타) Cabin정비교육 : Cabin정비계통에 대한 정비실무 능력을 향상하기 위해 교육을 실시한다.

(파) Engine Run-up 교육 : 기종 별 완숙한 Engine Run-up 과 항공기 운영과 고장탐구를 할 수 있는 정비실무 능력을 향상코자 실시한다.

(하) 검사원 교육 : 검사업무를 수행하기 위해 검사 업무에 필요한 지식과 규정 절차의 이해와 검사업무 기초 지식을 부여하기 위하여 검사원 임명 전 교육을 실시한다.

(거) RII 검사원 교육 : RII 검사원이 RII 항목 검사 시 정확한 검사를 수행하여 항공기 안전운항에 만전을 기할 수 있도록 필요한 교육을 실시한다.

(너) 정비제공자 교육 : 정비제공자 및 조업계약사의 직원이 회사 항공기를

안전하고 적법하게 정비지원 하는데 필요한 내용의 교육을 실시한다.

(더) Engine Type Maintenance 교육 : 정비사에게 Engine Type 과 그와 관련된 구조와 원리를 이해하고 정비실무 능력을 습득하여 정비능력을 향상시키기 위해 실시한다.

(러) Weight & Balance 교육 : 항공기 안전 및 경제적인 운항을 도모하기 위해 Weight & Balance 에 대한 제반 업무 소개 및 수행 절차에 대한 교육을 실시한다.

(머) 품질 심사원 초도 교육 : 품질 심사 수행을 위해 필요한 지식을 습득하고 품질 심사원 자격을 취득하기 위해 국내 항공법, 국제 기준(FAR & EASA)의 요구조건 정비관련 규정 교육을 실시한다.

(버) 해외 주재정비사 부임 전 교육 : 안전 운항과 정시 운항지원을 위한 교육을 실시하여, 해외지점에서 항공기를 지원하는 항공 정비사에 대해 정비업무에 관한 기초 교육을 실시한다.

(3) “정기교육(Recurrent Training)”이라 함은 항공 정비사에게 요구되는 자격요건을 유지하는데 필요한 정보와 기술을 제공하기 위하여, 주기적으로 실시하는 훈련으로 개선된 항공기 시스템 및 제반 사항에 대한 내용을 포함한다.

(가) De/Anti-icing 정기 교육 : 항공기에서 발생할 수 있는 Icing 의 제거 및 방지작업에 만전을 기하기 위한 처리 절차를 습득하기 위해 실시한다.

(나) Auto Land 정기 교육 : 정밀 접근 계기비행 운영에 필요한 정비절차 및 탑재장비의 성능에 관한 교육을 실시한다.

(다) 항공기 기종 정기교육 : 항공기 기종 별로 신기술 습득 및 주요결함에 대한 연구 및 토의를 통한 정비 능력을 향상하기 위해 교육을 실시한다.

(라) 정비제공자 정기교육 : 항공기 운항정비제공자 직원에 대한 정기교육을 실시한다

(마) Human Factor 정기교육 : Human Error 방지 및 관리를 위한 기본이론과 사례를 통해 지식 및 능력을 배양하기 위해 교육을 실시 한다.

(바) 품질심사원 교육 : 품질심사원의 전문지식 습득, 국내/외 항공법령 및 기준의 변화 내용 인지와 효율적인 품질심사 수행을 위한 심사사례연구를 통하여

품질심사원 자격을 유지하기 위함.

(사) 검사원 정기교육 : 검사 업무자에게 필요한 안전 및 절차에 관한 교육을 통해 업무수행능력을 향상시킨다.

(4) 향상교육(Enhanced Training)이라 함은 초도훈련과정을 이수한 후 항공기 정비관련 업무에 일정기간 근무한 후 계통별 구조와 작동원리 및 부품의 위치를 이해하여 항공기 의 운용 및 결함 해소할 수 할 수 있는 정비능력을 습득할 수 있도록 설정된 교육을 말한다.

(가) 기술향상 교육 : 업무를 더욱 효율적이고 정확한 수행이 되도록 향상교육을 통하여 실시하며, 사외교육훈련 기관에 위탁하여 실시할 수 있다.

(나) Maintenance Planning & Production Control Staff 교육 : Maintenance Planning & Production Control 업무에 종사하는 자에게 더욱 효율적이고 정확한 업무수행이 되도록 향상교육을 실시한다. 사외교육훈련 기관에 위탁하여 실시 할 수 있다.

(다) 전기전자 고장탐구 과정 : 전기전자 시스템의 이해와 고장탐구 능력을 향상시켜 전자화 디지털화 된 항공기의 각 계통에 대한 고장탐구 및 정비능력 향상을 위한 교육을 실시한다.

다) 정비 교육훈련의 시설

정비 교육훈련 프로그램은 교육훈련의 내용을 명시하고 있으며 그 내용은 다음과 같다.

(1) 집체교육 시 강의실은 교육생 1 인당 1.2m² 공간을 확보해야 하며, 학급당 정원은 60 명 이내로 하여야 한다. 다만, 신규직원, 안전교육, 관리자교육 등 정비일반 교육은 60 명을 초과하여 운영 할 수 있다.

(2) 교육시설은 교육생 수, 학습공간, 학과장 배열, 복도크기, 교보재 활용(시청각 및 실습교보재)등 사항을 고려하여야 한다.

(3) 효과적인 훈련을 위해 슬라이드, 칠판, 프로젝터, 비디오 등의 다양한 시청

각 교보재가 사용되어야 한다.

(4) 교육공간은 시청각 교보재를 충분히 활용할 수 있어야 하고 교육생이 앉은 상태에서 움직이는데 불편함이 없어야 한다.

(5) 효과적인 교육환경을 조성하기 위해서는 교육 저해요소가 없도록 하며, 적절한 온도 및 조도를 유지한다. 그리고 소음을 최소화하며 충분한 학습공간과 훈련장비, 시청각 교보재를 확보해야 한다.

라) 교수계획서 및 교안(Teaching Plan and Guide)

(1) 과정별 교육을 진행하는 강사는 효율적이고 원활한 강의를 진행하기 위하여 교수 계획서와 교안을 준비하여야 한다.

(2) 교안은 담당강사, 승인권자 및 승인날자, 과정명칭 및 과목명, 학습지도안, 교수기법, 강의내용 및 강의시간의 사항이 포함되어야 한다.

(3) 교수계획서와 교안은 아래의 사항에 대해 정비기술팀의 승인이 필요 하다.

(가) 최초 교육과정 개설 시 교수계획서와 교안 작성

(나) 강사의 변경 및 교육과정 세부항목, 시간 변경 시

(다) 교수계획서와 교안 내용을 개정 한 후

제 2 절 교육훈련 특성에 관한 연구

1) 교육훈련 개념

교육훈련 (educational training)이란 학자들에 따라 차이는 있지만 현장에서 직무요구에 필요한 지식을 습득 하도록 하는 과정으로 교육(education), 훈련(training), 개발(development)의 개념을 포괄하며, 기업의 목적과 성장을 위해 필요로 하는 지식, 기능, 태도 등의 훈련 등을 말한다(이도형, 1996).

또한 교육과 훈련이 복합된 의미로서 직무 요구에 필요한 지식의 습득과정으로 교육(education), 훈련(training), 개발(development)의 개념을 포괄하며, 기업의 목적과 성장을 위해 필요로 하는 지식, 기능, 태도 등의 훈련 등을 의미한다(최성기·이창기·구본호, 2011).

가) 교육훈련의 내용

교육훈련의 내용은 첫째, 교육훈련 참여자들에게 무엇을 교육시킬 것인가를 구체적으로 보여주는 내용이 있어야 하며 둘째, 교육훈련 참여자들의 바람직한 행동의 변화를 촉진할 수 있는 경험이어야 하며 셋째, 교육훈련 참여자들이 교육훈련을 끝낼 때 까지 시간, 장소, 교수방법에 대한 준비 된 교육훈련이어야 하며, 마지막으로 교육훈련 참여자들이 교육훈련을 통해 성취 할 의도적인 학습결과를 말 한다(박소연·박혜윤, 2007).

그리고, 교육훈련 참여자의 업무와 연관성이 있을 때에만 전이를 할 수 있다고 주장한다. 즉 교육훈련 참여자의 성과가 높더라도 내용이 교육훈련 참여자의 업무와 연관성이 없다면 전이효과는 낮다는 것이다.(Alliger et al, 1997)

이러한 주장은 교육훈련 내용이 업무와 연관성이 높다고 생각하는 교육훈련 참여자들이 교육훈련 후에 바로 업무에서 높은 전이효과를 나타냈다는 Axtell et al.(1997)와 교육훈련이 교육훈련 참여자들에게 있어 업무와 경력에 높은 관계가 있다는 것으로 인식될 때 학습동기가 높아질 수 있다는 Mathieu et al.(1992)의 주장으로 귀결된다.(유소연, 2014)

교육훈련 내용의 관련성도 교육전이의 영향을 주는 변수로서 선행연구에서 사용되고 있으며, 교육훈련 강사는 반드시 교육훈련 참여자가 연습할 수 있는 기회를 주어야 하는데, 이는 교육훈련 참여자가 배운 것이 실제적으로 업무와 관련이 있다는 것을 알게 함으로써, 교육훈련의 전이 효과를 높일 수 있기 때문이라고 말하고 있다.(May & Kahnweiler, 2000)

그러므로, 교육훈련의 교육내용은 개인의 요구와 조직의 목표를 잘 반영 하여야 한다. 즉 개인과 회사조직 모두의 목적을 성취하기 위하여 개인의 직무 적합도를 올릴 수 있는 내용의 교육훈련 프로그램이 설계되어야 한다.(Liebermann & Hoffmann, 2008)

나) 교육 방법

교육훈련의 학습 성과를 높이기 위하여 교육훈련 프로그램 설계자들은 사용 가능한 여러가지 교육방법들과 기법을 조사한 후, 교육훈련 참여자들에게 가장 적합하고 효과적인 교육훈련 방법을 선택해야 한다(Goldstein, & Ford, 2002).

교육훈련 방법은 여러 가지 기준에 의하여 다양하게 나누어지고 있지만, 가장 일반적인 형태는 교육훈련 장소에 따른 OJT(on the job training) 방식과 Off JT(off job training) 방식에 의한 구분이고, 일반적으로 OJT 방식은 Off JT 방식과 비교했을 때, OJT 방식이 보다 높은 전이성결과를 나타내는 것으로 알려져 있다(Goldstein, 1992; Desimone & Harris, 1998).

또 한편에서는 교육훈련에 있어 교육훈련 강사가 주도 하는 교육훈련장 즉, 실내 안에서의 강의 방식은 점점 감소하고 있는 추세이며 원격학습이나 다중 매체강의, 웹을 기반으로 하는 교육훈련, 인공 지능적인 개인강의 시스템, 가상현실을 반영한 훈련등과 같은 새로운 형태의 교육훈련 방법들의 사용이 점차 증가하고 있음을 강조하고 있다(Goldstein & Ford, 2002).

다) 교육훈련 강사

교육훈련 강사란 교육훈련 프로그램을 교육훈련 참여자에게 전달하는 역할을

담당하는 교육진행자를 말한다. 교육훈련 강사는 교육훈련 과정에 대한 전반적인 개요를 제공하고, 개념적 이해를 강조하며, 교육훈련의 내용을 이해하기 쉽게 전달하고 충분한 사전준비를 하며, 교육훈련 참여자들을 성인과 인격체로 대우하고 교육훈련 참여자의 질문에 명확하게 답변하며, 교육훈련 참여자들이 목표를 달성할 수 있도록 격려하는 업무를 수행하여야 한다(Randall, 1978; Bartlett, 1982).

또한 교육훈련 프로그램의 성공여부는 교육훈련 강사가 갖추고 있는 행동과 자격요건에 달려 있다고 해도 과언은 아니므로 교육훈련 강사는 교육훈련의 성공을 위하여 교육훈련 진행의 기본방향은 물론 교육훈련 진행시 필요한 여러가지 기술 및 지식들을 완전히 습득, 터득 하여야 한다(Buckley & Caple, 1995).

그리고, 교육훈련 강사의 역할을, 일대일 교육에서 대규모 교육까지 매우 다양한 교육훈련 기법을 동원해서 교육훈련을 하는 교육훈련 참여자(trainer), 교육훈련 강사들에게 교육프로그램을 설계, 개선, 유지, 전달하는 역할의 제공자(provider), 조직적 문제를 분석하고 대안을 제안하는 컨설턴트(consultant), 효과적으로 조직을 변화, 지원, 유지 시키거나 유효성문제를 해결하는 혁신자(innovator), 교육훈련에 대한 통제, 계획, 조직화 등의 활동을 하는 관리자(manager)로 분류하여 제시하였다(Goldstein, 1993).

한편 기업의 교육훈련에 있어서의 과거 교육훈련 강사는 주어진 기업의 목적에 맞게 교육훈련 프로그램을 설계하고 교육훈련 참여자들이 프로그램에 참여케 하는데 목적을 둔 수동적인 역할을 수행하였는데 반해, 1980년의 교육훈련 강사는 학습계획 활동의 설계와 이행을 통하여 교육훈련 참여자와 동반자적(partner) 관계를 유지하며, 경영교육, 팀 구축, 가치설정 등의 활동을 통하여 경영과정에 교육훈련의 내용을 실제로 적용하고 개선을 하는데 그 목적이 주어졌다(Noe et al., 1988).

2) 개인특성

가) 학습동기(Motivation)

특정 행동을 유발하게 되는 계기 또는 이유를 동기라고 하는데, 학습 동기는

특정한 과제를 학습하려는 추진력을 의미하며, 학습자가 학습동인(learningdrive)을 갖고 학습 목표를 달성하기 위해, 지속적으로 학습 활동을 하도록 만드는 요인이다(박소은, 2016).

선행연구에 의하면 동기를 특정 행동을 유발시키고 학습 목표를 지향하도록 하며 유발된 행동을 지속적으로 유지시키는데 영향을 미치는 조건이라 정의하였다(McCormick & Ilgen, 1980). 즉 학습 동기란 학습자가 직무성과를 높이기 위한 열망의 정도라 할 수 있다고 하고, 교육훈련을 통해 학습자가 학습한 내용이 직무로 전이되기 위해서는 새로운 업무 지식과 기술을 습득하고 업무에 적용할 수 있는 동기를 가지고 있어야 한다(Wexley & Latham, 1991; Noe, 1986).

또한, 학습자 능력, 학습 동기, 조직 환경이 교육훈련 전이성과에 미치는 영향에 대해 이들 요인 중 학습자의 능력보다 학습 동기와 조직 환경이 전이성과에 미치는 영향이 더 크다고 주장하였다(Robertson & Downs, 1979).

또, 다른 연구에서도 학습 동기가 교육훈련 전이성과에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다(Ryman & Biersner, 1975).

그밖에, Williams, Thayer & Pond, 1991; Mathieu, 1993; Baldwin & Magjuka(1991)은 자의 학습 동기와 교육훈련 전이성과 간의 관계에 대한 경험적 증거를 밝혔다(박소은, 2016).

나) 학습 기대(Expectation)

학습에서의 기대란 교육훈련 참가자가 교육훈련의 목표가 자신에게 도움이 되고 필요한 것인지에 대한 정도의 지각이라 설명할 수 있으며, 교육훈련을 통하여 학습자가 습득한 내용을 자신의 직무에 전이하였을 때의 달성되는 성과에 대한 기대라 할 수 있는데, 학습기대는 교육훈련 후 직무에 활용 시 나타나는 긍정적인 자신감이라 할 수 있다(신정하, 2006).

교육훈련 전이의 모형에서 교육훈련의 전이과정을 투입요인, 성과요인, 그리고 전이상태로 구분하여 설명하였는데 교육훈련의 투입요인 구성성분으로 교육훈련 참여자의 특성, 예를 들어 능력, 성격, 동기등을 소개 하였다(Baldwin & Ford, 1988). 이것은 교육훈련 효과에 영향을 미칠 수 있다는 이론적 근거를 설명

하고 있는 것이다(박소은, 2016).

또한 Baumgartel, H. J. , & Jeanpierre, F.(1972)교육훈련 전이에 영향을 미치는 교육훈련 참여자의 개인적 특성으로 인구통계학적 특성을 제시하고 있는데 기존의 선행연구결과에서 큰 유의적인 관계가 나타나지 않고 있다고 설명하고 있다(황보준, 2016)

개인적인 성격특성, 혹은 동기부여특성에 대해서Baumgartel, H., M. Reynolds R, Pathan R(1984)는 종종 교육훈련 전이성과와의 관계가 있는 것으로 나타나고 있다고 했으며, Baldwin & Ford(1988)는 성취욕구가 학습과 전이에 직접적 혹은 간접적인 영향을 준다는 것을 입증하였으며, Hicks & Klimoskim(1987)의 관리기술에 관한 교육훈련 프로그램 연구에서는 교육훈련 참여자들의 교육훈련 참여에 대한 선택재량권 정도에 대한 인식차이가 학습에 대한 동기부여는 물론 교육훈련에서의 학습 성취정도에 대해서도 영향을 주는 것으로 분석되었다(박소은, 2016).

다) 자기효능감

자기효능감(self-efficacy)은 Bandura(1977)에 의해 처음으로 개념이 발표되었다. 자기효능감은 목적을 달성하기 위해 행동적, 인지적, 정서적의 선택을 잘 할 수 있는 생성적 능력을 말하며, 과업수행을 위해 자신의 역량에 대한 신념, 믿음, 또는 판단이라고 정의하고 있다(조한주, 2015).

효능감(efficacy)이란 소유하고 있는 지식이나 기술, 능력이 특정 과업수행에 있어 성공적인 결과를 초래할 것이라는 신념 혹은 믿음으로 개인과 조직, 집단 등 여러 차원에 적용된다(Gist, 1987). 다른 연구자는 자기효능감이, 개인이 행동할 능력을 느낀다 해도 행동을 일으키기 위해서는 반드시 개인이 책임감을 느끼고 행동에 대한 내적인 동기화의 과정을 거치므로, 높은 책임감과 정서들이 구체적인 행동 단계들을 지지하는 도구적 의도를 만드는 것으로 정의하고 있다(Passyn & Sujana, 2006). 즉, 자신의 행동에 대한 것 준비시키는 개념으로 정의하고 있다(조한주, 2015).

과거 심리학 연구 중 인간의 특성을 설명하기 위해서는 개인적 변인과 환경적

변인을 복합적으로 이해하는 방향으로 나열하였으나, 최근 연구에서는 두 개의 변수를 동시에 설명하거나 예측하는 것은 많은 문제가 발생할 가능성이 높아져 개인적 변수의 중요성이 점차 부각되고 있으며, 그 중 인간의 특성 중 가장 중요하게 설명되어지는 이론 중의 하나가 자기 효능감이다(홍동표, 2013).

또한, 개인이 지닌 능력을 말하는 것이 아니라 그 능력을 어느 정도 발휘 할 수 있는가를 판단하는 것이라고 하였다(Vealey, 1986). 또 다른 연구자는 자신의 전체적인 수행능력에 대한 믿음으로 자기 효능감을 정의하면서, 문제 상황에 직면했을 때 요구되는 특별한 행동을 수행하는 자신의 능력에 대한 개인적 평가로 정의하였다(Wood, Mento & Locke, 1978).

Schunk는 목표에 대한 업무를 수행하는데 있어서 자신의 능력에 대한 판단으로 보았으며, 업무를 진행하는 과정에서 예측할 수 없는 변수가 생길 수 있는 상황에서 자신이 얼마나 더 행동을 잘 조직하고 수행할 수 있겠는가에 대한 판단은 실무적인 측면에서 정의하였고, 교육적인 측면에서 새로운 인지기술에 대한 학습을 통한 자신의 능력에 대한 믿음이라고 정의하였다(Schunk, 1982).

이렇듯 자기 효능감의 정의는 저자별로 약간의 차이는 있지만, 대부분 특정 업무를 수행하기 위한 가능성에 대한 믿음이나 자신감으로 인하여 직무를 수행할 수 있는 개인 스스로의 능력에 대한 믿음으로 통하여 업무를 성공적으로 수행할 수 있다는 자신의 능력에 대한 확신이나 기대로 정의하고 있다(조한주, 2015).

Bandura(1977)는 개인 스스로의 자기 효능감을 형성시키기 위해서는 사회적 학습이론(social learning theory)의 필요성을 제기하였고, 그 사회적 학습이론은 행동, 인지, 환경이라는 3대 요소로 개인이 속한 그룹에서나 혹은 개인과 개인이 지속적으로 영향을 주고받는 과정에서 학습이 이루어진다는 것으로 사회적 학습이론을 통하여 도출된 자기 효능감은 주어진 환경의 목표를 위하여 수행할 수 있다는 자기 자신의 능력에 믿음이 형성된다는 것이며 자기 효능감이 높은 사람들은, 그들의 삶과 관련되어서 미래지향적인 생각을 가진다고 할 수 있다(홍현경, 2012).

그리고 자신의 업무수행 능력에 대한 스스로의 믿음으로 정의되어지는 자기효능감은 자신의 직적접인 성공경험에 의하거나, 다른 사람의 성공경험에 대한 관

찰을 통한 대리학습에 의하거나, 또는 멘토 나 개인이 속한 조직 내에서의 시스템을 통한 격려로 인한 사회적 설득에 의하거나, 또는 자신의 정서 상태에 따라서 영향을 받기도 한다(Bandura, 1986).

3) 조직특성(조직문화, 교육지원)

교육전이를 다룬 대부분의 선행연구에서 교육훈련 후 작업환경은 교육훈련전이를 결정하는 매우 중요한 요인으로 다루어지고 있으며, 실제로 교육훈련에서 배웠던 내용을 현업에서 적용 및 활용할 때 조직적인 지원이없다면 교육훈련의 성과는 기대할 수 없을 것이다(Baldwin & Ford, 1988 richy, 1992 Rouiller & Goldstein, 1993 tracey et ai., 1995).

기존의 선행연구는 조직상황적 특성을 고찰하였고, 본 연구에서는 조직의 특성에서 조직의 분위기와 상사의 지원을 위주로 조직의 특성을 고찰하였다.

가) 조직문화

상사의 지원이란 교육훈련 참여자의 상사가 교육훈련에 대해 가치를 부여하고 훈련참가를 적극적으로 지원하며, 교육훈련 후 교육훈련 받은 내용을 직무에 적용하는 것에 대해 긍정적으로 지원하는 것을 말하는 것인데, 여기에서 상사지원의 하위 구성요인으로서는 학습한 것을 활용할 수 있도록 목표를 설정해주고, 지원을 해주며, 긍정적인 피드백을 주는 것을 포함하는 경우와 상사가 개인에게 교육훈련 후에 수행에 대한 기대를 명확히 제시해 주는 것, 새로운 지식과 기술을 적요할 수 있는 기회를 만들어 주는 것, 교육받은 것에 발생하는 문제점을 함께 논의하는 것, 새로운 능력을 성공적으로 잘 적용한 개인에게 피드백을 주는 상사의 일련의 관여 등을 포함하는 경우 가 있다.(Holton E. F. III, 1996)

교육훈련 참여자들이 교육훈련 내용을 직무에 적용하는 것에 대한 상사의 태도가 교육전이와 정적인 상관관계를 보이고 있음을 나타내고 있으며, 그들은 상사의 태도를 자기효능감과 함께 가장 중요한 교육전이 예언변인으로 지적하였다(Ford, Quinones, Sego & Sorra, 1992).

또한 상사의 지원이 토의 및 토론 유형으로 교육훈련 참여자에게 주어질 경우 교육전이와 유의미한 영향을 미치는 것으로 제시 된 반면, 교육훈련참여자들이 교육훈련 내용을 현업에서 사용하는 데에 대한 상사의 후원 적 역할의 중요성을 시사하는 실험연구를 실시하였으며, 실험결과 상사로부터 교육훈련 사전과 사후에 후원적인 협조를 받는 집단의 교육훈련 참여자들의 경우 그렇지 못한 집단보다 높은 후원적인 전이를 위한 격려 등을 인식하고 있음이 나타났다(Brinkerhoff & Montesino, 1995)

나) 조직의 분위기

조직분위기란 조직의 환경 또는 상황의 현저한 특징들에 대한 개인의 인식이 라고 규정할 수 있다고 하였으며, 이러한 조직분위기는 객관적이고, 관찰가능한 조직의 환경요소들과 조직구성원들의 인식과정들 간의 상호작용에 기초한다고 하는 것으로 조직구성원들이 조직의 정책, 보상시스템, 관리행동 등과 같은 조직의 현저한 특징에 주의를 기울일 때 그들은 그러한 특징들을 그들 개인의 가치관과 신념, 필요, 그리고 다른 개인적인 특성들에 기초하여 의미를 부여한다는 것이다(Schneider, 1990).

따라서 조직분위기란 조직의 상황의 주요한 특징들에 대해 개인들이 공유하는 의미부여의 패턴과도 같다고 분수 있으며, 특히 합병조직에 있어서 위와 같은 요인들은 교육훈련의 실무전이에 또 다른 변인으로서 작용 할 수 있기 때문이며, 교육훈련 전이에 영향을 미치는 조직문화특성으로서 지속적인 학습문화의 개념을 제안하였는데, 이미 몇몇 선행연구에서 지속적 학습 환경이 교육훈련에서 받은 내용을 현업에 적용하는데 중요한 요인임을 밝혀졌다(Tracey, Tannenbaum & Kavanagh, 1995). 또한 문화가 종업원들의 공유가치와 신념에 의해 정의 될 수 있다는 점에서, 위와 같은 특성을 갖는 조직의 문화를 지속적 학습문화라고 개념화하고 개념을 측정하기 위한 설문항목을 개발하였다(Tracey, Tannenbaum & Kavanagh, 1995). 정리하면 교육훈련 참여자가 지속적 학습문화를 인식할수록 교육훈련전이의 정도가 높게 나타났으며 이로서 학습문화의 중요성이 입증되었다(황보준, 1995).

4) 교육훈련에 관한 선행연구

교육훈련에 관한 국내의 연구 중 임효창·박경규(1999)는 교육훈련 프로그램의 내용이 직무와 관련성이 높을수록 교육 참가자가 교육내용을 현업에 전이하는 정도가 높다고 하였으며, 교육내용이 학습전이에 통계적으로 유의미한 것으로 보고하였다(정재삼·한영진, 2004). 그러므로 교육 내용의 업무연관성(contents of the training program)은 학습의 성공적인 전이를 결정하는 중요한 요인이라고 할 수 있다고 했으며, 국내 기업의 관리자들을 대상으로 한 조사에서도 종사원 즉 본인이 종사하고 있는 실제업무와 관련된 교육훈련을 받았을 때, 업무복귀 후 실무현장에서 교육훈련 적용성도가 높게 나타난 것으로 밝혀진 바 있다(김명희·이영환·전희준, 2010).

또한 국내 연구 중 이연택·곽대영(2006)은 교육내용이 전이성도에 긍정적인 영향을미치고 있다는 것은 교육과정에서 사용되는 교재의 내용과 각종 실무사례들이 교육 참가자들의 업무와 연관성이 높을수록 교육훈련 내용의 현업 적용정도가 커지게 된다는 변화가 빠른 여행업무의 특성을 고려하여 이러한 교육내용의 최신성이 계속 유지 될 수 있도록 하여야 한다고 대응방안을 제시하고 있다(이연택·곽대영, 2006).

교육 프로그램 특성 요인 중 교육방법이 전이에 영향을 미친다는 것은 결국 강사의 교수방법 즉, 강의능력이 과정 참가자들의 학습내용 현업전이에 긍정적인 영향을 미치게 됨을 의미하는 것으로 이는 곧 교육기관들에게 있어 의료 및 관광 분야의 실무경험은 물론 강의 능력까지 두루 갖춘 전문성이 있는 강사의 확보가 필요함을 뜻하며 양질의 강사확보를 위해서는 자질 있는 인력자원의 선발과 함께 강사들의 능력 향상을 위한 강사양성 프로그램의 운영이 필요하며 효과적인 교육 방법의 적용을 위해서는 과정 참여자들의 과정에 대한 평가 즉, 반응 평가(reaction evaluation)결과를 적극적으로 활용해야 할 필요성이 있다고 보고 있다(곽대영, 2012).

교육훈련의 궁극적인 목적이 교육훈련 참여자의 능력향상을 통한 업무성과의 제고라고 할 때, 교육훈련의 효과성 즉, 전이수준의 평가는 매우 중요하며, 교육훈

련 전이(transfer of training)란 교육훈련의 유효성 평가에서 사용되는 개념으로 교육훈련에 참여자가 훈련 과정을 통해 습득한 지식, 기술 등을 자신의 업무에 적용하여 유지하는 것을 의미한다(Baldwin & Ford, 1988).

제 3 절 교육의 전이에 관한 연구

1) 교육훈련 전이(transfer of training)의 개념

교육훈련의 목적은 교육프로그램의 참가자들이 조직의 업무 성과향상을 위해 필요한 새로운 지식, 기술, 능력 등을 학습하고 배워 실제 업무에서 사용하고 적용하도록 하는 것이며, 따라서 교육훈련 참가자가 교육훈련에서 학습한 지식, 기술 등을 자신의 업무에 적용하고 활용하는 것이 가장 바람직하며, 교육훈련 전이란 ‘교육훈련 참가자가 교육훈련을 통해 얻은 지식, 기술, 태도 등을 자신의 업무에 적용하고 특정기간에 걸쳐 지속적으로 유지하는 것(Baldwin & Ford, 1998), 교육훈련 참가자가 훈련에서 얻은 지식, 기술 및 태도를 실제 업무에 효과적으로 적용하는 정도(Tannenbaum & Yukl, 1992), 교육훈련 참가자가 교육 훈련과정 중에 얻은 지식, 기술, 태도를 현장업무에서 적용하는 것 등으로 정의된다(Robin & Robinson, 1989).

따라서, 교육훈련 전이는 최초에 교육훈련을 통해 학습한 내용이 어떤 기능을 하는 것 그 이상이라고 할 수 있으며, 전이에 대하여 설명하기 위해 일반화(generalization)와 유지(maintenance)라는 두 가지 전이 조건 개념을 사용하였으며, 전이가 발생하기 위해서 학습된 행동이 반드시 직무에 일반화되어야 하고, 일정 기간 이상 직무에서 지속되어야 한다는 것이다(Baldwin & Ford, 1988). 이들은 교육훈련의 학습 원리와 훈련내용이 실무와 관련이 있음을 밝히고, 이를 근거로 1992년 Goldstein은 연구모형을 만들고 검증한 결과 실무전이에 영향이 있었다고 보고하였는데, 이 연구를 토대로 교육훈련 프로그램 구성 요소인 교육훈련 내용, 교육 훈련 자에 의해 채택된 학습원리, 훈련절차, 교육 참여자의 성격, 학습동기는 교육훈련 실무전이 결정에 영향이 있음을 확인하였다(황보준, 2016).

국내연구에서는 교육훈련 설계요인의 분류와 관련하여 교육훈련 프로그램 구성요소로는 교육훈련 실시 자, 교육훈련 참가자, 교육훈련 내용 등을 제안하였는데, 이들 교육 훈련 프로그램 구성요소와 교육훈련 성과간의 직접적 관계는 이미 많은 학자들에 의하여 연구된바 있다(박정규, 1997).

2) 교육 훈련전이에 대한 선행 연구

교육 훈련과 관련된 여러 가지 선행연구들에서 교육 훈련의 전이는 결과 변수로서 많이 사용되어 왔으며, 낮은 교육 전이 효과를 어떻게 향상시킴으로 점차 늘어나는 교육 관련 비용을 줄 일수 있는가에 대한 연구가 중요시 되어 왔다 (Brinkerfigg & Montesino, 1995).

교육 훈련전이에 관한 선행 연구 중 교육 훈련전이에 영향을 주는 훈련 참가자의 성격과 동기 요인들을 조사하고, 이들 요인들과 교육 훈련전이간의 관계를 설명하는 모형을 제시하였는데, 이 모형에 의하면 교육훈련에 대한 개인의 기대, 자기 효능감 및 태도는 학습동기를 결정하고, 이러한 학습 동기는 학습 성과를 결정 하였고, 학습 성과는 전이동기와 상호 작용하여 전이성과를 결정하게 된다 (Noe, 1986).

교육훈련전이가 효과적으로 일어났느냐의 여부는 곧 교육훈련 프로그램이 기업의 경영 성과에 얼마나 기여하고 있는가를 판단해 볼 수 있는 중요한 기준이 되며, 교육대상자를 어떻게 하면 교육을 잘 시킬 것 인지도 중요하지만, 교육을 통해 어떻게 하면 교육훈련전이효과를 제공할 것인지가 역시 중요하다(황보준, 2016).

교육 훈련전이에 관한 국내연구로는 임효창·박경규(1999) 교육 훈련프로그램 구성요소가 교육 훈련전이에 미치는 영향에 대한 연구가 있는데, 이들은 교육 훈련 프로그램의 구성요소인 교육 훈련 실시 자, 참가자, 교육훈련내용 등과 교육훈련전이간의 관계를 규명하고, 이러한 관계에 대한 조직적 지원의 상황특성을 실증 분석하였는데, 분석결과 교육훈련내용과 전이간의 상관관계는 유의하게 나타났으며, 이러한 상관관계에 대해 참가자 성취욕구와 전이 및 참가자 자기 유능감과 전이간의 관계 두 가지가 유의하였다(임효창·박경규, 1999).

우리나라 관광산업 종사자들을 대상으로 교육훈련 구성요소와 전이간의 관계, 그리고 상사의 지원이 교육훈련 구성요소와 전이간의 관계에 미치는 영향에 대하여 조사, 분석하였는데, 분석결과 교육훈련 구성요소와 전이 간에는 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 교육훈련 구성요소와 전이간의 관계에 대한 상사지원의 조절효과는 교육훈련 실시자인 교수능력과 전이, 그리고 참가자의 성

취육구와 전이간의 관계에 있어 유의미한 영향을 미치는 것으로 조사되었다(김민주·임효창, 2000).

교육훈련 참가자들이 교육훈련과정에서 얻은 지식, 기술, 태도 등을 업무현장에 전이하는 과정에서 관리자의 지원과 지도가 교육 참가자들의 행동, 업무의 생산성, 효과 및 업무 만족에 미치는 영향을 조사하였는데, 조사결과 관리자의 지원과 지도를 받은 그룹에서 보다 오랜 기간 지속적으로 긍정적인 행동변화가 증가한 것으로 나타났다(Ali & Banu, 2002).

서비스 교육 훈련은 교육만족에 긍정적인 영향을 미치면서 동시에 종사원이 제공하는 서비스 품질에도 정(+)의 영향을 미친다는 연구결과를 제시함으로써, 교육훈련이 업무 성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 것을 검증하였고, 이러한 연구결과는 관광 및 환대산업을 대상으로 한 선행 연구에서도 확인해 볼 수 있다(권용주·신정하, 2006).

전이과정에서 학습조직 구성요인(시스템사고, 팀 학습, 공유비전, 사고모형)을 조절변수로 하여 그 효과를 조사하고, 교육훈련 프로그램 구성요인 (훈련교육자의 능력, 참여자의 특성, 교육내용)의 실무전이에 대한 영향력을 검증하였는데, 검증결과, 교육훈련 프로그램의 구성요인 중 훈련방법과 훈련내용은 실무전이에 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 피 훈련 자 가 사고모형에 긍정적이고 조직의 팀 학습이 잘 이루어지며 조직의 시스템 사고가 높을수록 교육훈련 프로그램의 구성 요인은 실무전이에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(고기순·김인호, 2002).

국내여행업체의 조직 환경특성 중 전이에 영향을 미치는 요인들을 분석하였으며 조직의 환경특성요인으로 직장상사의 지원, 동료들의 지원, 조직의 지원 등을 설정하여 전이영향 여부 및 그 정도를 분석한 결과, 동료들의 업무적용 기회제공, 직장상사의 업무적용평가 및 의견제공, 직장상사의 업무적용권장의 순으로 전이에 영향을 미치는 것으로 나타났다(곽대영, 2006).

교육 훈련참가자와 교육훈련 실무전이에 대한 연구에서 즉, 학습원리를 다른 기존의 연구들에서 교육훈련 설계에 대한 올바른 이해를 제공하지 못하고 있다고 주장하고, 지금까지 사용되어 온 원리들 중 다음과 같은 것들이 중요하다고 지적하였다(Campbell, 1988).

첫째, 교육 훈련참가자가 도입하는 교육훈련 방법과 매체가 적절할 것, 같은 내용을 어떤 방법으로 접근하여 교육내용을 전개하는가에 따라 실무전이는 달라진다는 것과, 둘째, 교육 참여자의 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 유도할 것, 교육 훈련자의 전문지식은 지식 활용측면에서 설명할 수 있을 때 교육 실무전이를 최대한 높일 수 있다고 하였고, 셋째, 교육 참여자의 동기유발을 위해 교육자가 정확하고 신뢰감 있게 적절한 시기에 맞추어 피드백을 해 주어야 한다고 했으며, 넷째, 교육 훈련자가 교육 참여자의 자기 효능감이나 교육훈련에 대한 기대감을 증가시킬 실무전이 효과를 높일 수 있다고 하였다(Campbell, 1988).

최근 들어서 관광 학 분야에서도 교육훈련전이에 대한 관심도가 매우 높아지고 이에 대한 연구가 활발하게 진행되고 있으며, 우리나라 호텔의 교육 훈련전이에 대한 내, 외부 교육간의 비교를 하여 연구하였는데, 비교 연구결과 교육훈련구성요소에 대한 만족도와 전이 간 상관관계는 모두 유의하였으나 외부교육이 더 큰 상관관계를 보였으며, 내부교육의 경우에는 교육내용을, 외부교육의 경우에는 강사의 능력 및 목표 합리성을 보다 잘 관리해야함을 알려 주고 있다(김민주·장연진, 2001).

또한 호텔 종업원의 인구통계학적 특성요인과 근무조건요인(기간, 부서, 고용형태)에 따라 교육훈련전이성과의 지각에 차이가 있는가를 조사하였으며, 연구결과 성별을 제외한 연령, 교육수준, 직급, 근속연수, 부서, 고용형태에 따라 교육 참여자의 교육훈련 전이성과에 대한 지각에는 차이가 있는 것으로 나타났다(이은수, 2003).

제 4 절 직무성과에 관한 연구

1) 직무 성과

직무성과는 조직의 역할 수행에서 실무자의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적인 개념이거나, 조직 구성원들이 실현시키고자 하는 직무에 대한 바람직한 상태나, 구성원 자신들의 목표를 달성한 정도라고 정의 할 수 있다(Millar,1988).

또한, 직무성과는 조직구성원간의 유기적인 관계로 인하여 산출 되는 목표의 성과물이다라고 말을 하는데, 일반적으로 직무성과는 조직성과로 이해되며 조직 관리에 있어서 유효성을 나타내는 자료로 생산성은 목표달성정도, 고객만족도, 애착도 등의 요소로 나타나며, 조직은 우수한 인적자원을 확보하여 동기를 부여하여 조직의 목표를 달성 시켜 성과를 향상 시킬 수 있다고 생각한다.(이다정, 2012)

이러한 조직의 성과를 달성하기 위해서 성과관리 제도가 만들어지며, 성과관리란 조직 구성원의 직무와 구성원이 속한 조직의 전체 사명으로 연결 시켜 조직의 목표를 지원한다(지효진, 2013). 직무성과는 생산성과 직접적으로 연결되며 조직구성원의 직무성공의 여부를 정의함으로써 조직구성원의 개인적인 성취 보다는 보다 더 포괄적인 개념을 담고 있다(지효진, 2013). 직무성과란 조직에 영향력을 미칠 수 있는 조직구성원 행동의 한 측면이라고 볼 수 있다.(김해련, 2012)

직무성과의 개념에 대하여 연구자들은 다양하게 주장하고 있으나, 대부분의 공통된 부분은 인적자산의 중요성과 인적자산을 기반으로 직무 유연성, 팀원들간의 관계 등을 포함하여 구성원들의 조직 몰입과 능력을 향상시킴으로써 조직의 성과를 창출해야 한다.(정권택, 2003;김은희, 2008)

가)직무만족

직무만족은 대부분 직무만족의 결정요인과 조직 환경, 리더십, 운영여건, 직무만족, 팀원 간의 관계를 연구한 것이며, 다음과 같이 연구자들에 따라 다양하게 정의 되고 있다(지효진, 2013). 직무만족은 조직 구성원이 자신의 직무자체 및

직무와 관련한 다양한 양상들에 대하여 느끼는 감정, 이런 감정은 자신의 직무에 대한 선호도 또는 호불호 정도로 대중적인 측정도구의 양상들을 보여준다(Best, M. F. and N. E. Thurston, 2004).

자신의 직무 또는 직무경험을 평가함으로써 얻을 수 있는 유쾌함이나 좋은 정서 상태라고 Locke(1976)은 정의하고 있으며, 자신의 직무에 대한 전반 이에 대한 연구가 활발하게 진행되고 있으며, 김민주·장연진(2001)은 우리나라 호텔의 교육 훈련전이에 대한 내,외부 교육간 의 비교를 하여 연구하적인 직무만족, 직무 성과 만족 그리고 동료관계에 대한 만족 등과 같은 요인들로 구분 할 수 있다.(이 미라, 2011)

일반적인 직무만족이란 조직구성원 개인의 직무에 대해서 임하는 전반적인 태도를 말하는데, 조직구성원은 직무만족이 높을수록 자신의 직무에 대하여 긍정적인 태도를 가지며, 반면에 직무에 만족을 느끼는 수준이 낮은 조직구성원은 직무에 대해서 부정적인 태도를 보이고 있다(지효진, 2013). 대부분 직무에 만족을 느끼는 사람은 직장외의 외부생활에 대하여 자기가 속한 조직을 긍정적으로 생각하고 조직내부와 조직외부 둘 다 원만하고 만족스러운 대인관계를 형성하고 본업에 충실하여 결근율과 이직률 등 직무성과의 부정적인 요인들이 감소하여 결국 직무성과를 향상 시키는 중요한 요소가 된다.(박순애, 2006)

일반적인 직무만족에 관한 연구들을 구성해 보면 개인의 특성과 직무의 특성으로 구분되는데 욕구, 가치, 개성 등의 개인적 특성보다는 직무자체, 임금, 승진, 감독, 동료와의 관계 등의 직무특성을 직무만족 요인으로 정리 할 수 있다(지효진, 2013).

나) 직무만족에 영향을 미치는 요인

이러한 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 박순애(2006)은 직무특성과 조직 환경요인 두 가지로 구분을 하였는데, 직무특성으로 직무의 조직 목표 달성도, 자신의 발전에의 유의미가 높을수록 그리고 직무가 일상적이고 반복성이 낮을수록 직무만족이 향상 된다고 하였고, 교육비와 지원, 교육훈련, 관리자와의 관계, 부서 내의 단결심 등의 요인을 조직 환경요인으로 구분하여 직무만족에 영향을

미치는 요인으로 구분하였다.(박순애, 2006)

성과 달성에 따라 보수가 지급되는 보수체계에서는 직무만족의 강도가 더 강하다고 하며, 경제적 수입과 신분상승이 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.(이용규·정석환, 2005)

또한, Locke(1976)는 직무만족의 영향요인을 직무성격요인과 인간관계요인으로 분류하고, 직무성격요인은 직무자체, 보상, 맥락으로, 인간관계 요인으로는 조직 내에서의 직장 상사와 동료와의 상호 관계 등으로 구분하여 제시하였다.(Locke, E .A, 1976)

2) 조직몰입

최근 많은 학자나 연구자들은 조직구성원의 직무에 대한 태도보다 조직에 대해 가지는 태도에 더 많은 관심을 보이고 있는데, 이는 직무만족이라는 지표보다 직원이 조직을 위해 얼마나 헌신, 희생하려는 의지의 정도인 조직몰입(organizational commitment)이 경영성과, 이직, 결근 등을 결정하는 원인변수로 작용한다는 점뿐만 아니라 조직몰입은 조직에 대한 심리적, 태도적 결과변수로 많이 나타나고 있기 때문이다(홍윤희, 2013). 구성원이 조직에 대해 얼마나 애착심과 심리적 일체감을 갖고 조직을 위해 헌신하려는 의사가 있는가를 보여주는 지표는 조직의 주요한 결과변수가 될 수 있기 때문인데, 조직구성원의 조직몰입의 정도가 조직 관리의 효율성의 정도를 나타내주는 가장 보편적인 개념일 뿐만 아니라, 조직구성원들의 행동을 예측할 수 있는 사전지표로 활용될 수 있기 때문이라는 견해도 있다(홍윤희, 2013). 몰입(commitment)이라는 용어는 사회학에서 주로 다루어져 왔는데, 사회학자들은 개인과 조직행위의 두 가지 측면을 분석하기 위하여 특정한 사람이나 집단의 행동 특성을 나타내는 기술적 개념으로 사용하였으며, 종교 및 정치적인 행동 등의 포괄적 현상을 분석할 때도 이 용어를 선택하여 사용했다(윤장열, 2009).

Seldon(1971)은 개인의 정체성을 조직에 연결시키거나 애착을 갖도록 하는 조직을 향한 태도나 경향으로 정의한다(Seldon, 1971). Lee(1971)는 ‘소속감이나 충성심의 정도를 나타내어, 조직일체감과 관련된 개인과 조직 간의 심리적인결속상태’

를 조직몰입이라고 하였다.(Lee, 1971)

Angel& Perry(1981)은 기업의 경영자나 관리자 및 조직 행위론자들로 부터 관심을 받기 시작한 조직몰입은 개인의 조직에 대한 성향을 나타내고 이해하는 개념이라고 하였고, 우리나라 학자의 경우 김광점(2008)은 조직구성원이 조직 및 조직의 목표와 자신을 동일시하고 조직의 일원으로서 남아 있고자 하는 상태를 조직몰입이라고 정의하였다(홍윤희, 2013).

Mowday et al.(1982)은 조직몰입을 오랜 기간에 걸친 조직에 대한 보다 안정적인 애착으로 간주하였으며, 오랜 기간에 걸쳐 전개되는 과정으로 규정될 때 가장 뚜렷한 특징을 갖게 된다고 주장하였다(홍윤희, 2013). 그리고 입사 후의 조직몰입 수준은 입사 당시 갖고 있는 조직몰입의 수준과 초기의 직장경험을 통하여 갖게 된다고 생각되는 책임감의 수준에 의하여 결정된다고 하였는가 하면, 몰입의 발전과정을 이해하기 위하여 첫째, 고용 전 단계, 둘째, 고용 초기 단계, 셋째, 고용 후 중·후기 단계로 구분하여 설명할 수 있어야한다고 하였는데, 특히 그들은 조직 내 조직몰입의 발전은 고용초기 단계에서 직무 경험들을 통하여 발전하게 되며, 이러한 과정을 통하여 형성하게 되는 조직에 대한 태도는 종업원들의 조직 내 정착에 영향을 미치게 된다고 주장하였다.(홍윤희, 2013)

기업에 입사를 하게 되면 모든 직원들은 업무수행에 바로 투입되지 않고 업무에 대한 직무 교육, 해당 기업에 대한 경영철학에 대한 교육, 구성원으로서 갖춰야하는 기본 소양교육 등을 받게 되며, Mowday et al의 주장처럼 입사 이후 어떠한 교육을 어떠한 자세로 받아들이느냐에 것은 조직몰입도의 발전에 초석을 다질 수 있는 매우 중요한 단계라도 할 수 있다.(홍윤희, 2013)

3) 직무성과에 관한 선행연구

선행연구에 의하면 교육 참여자들은 자신들이 받은 교육훈련들이 직무수행과의 관련성이 높다고 인식하거나 교육훈련에 대한 가치를 높게 평가할수록 교육훈련을 통해 배운 지식들을 실제 직무에서 적용하는 정도가 높은 것으로 나타났다고 주장하고 있다(Baumgartelet al, 1984).

국내 선행연구중 이도형(1995)의 연구 중에서도 교육 참여자들의 성취도가

학습전이 즉 교육훈련전이에 유의미한 영향을 미친다고 제시하고 있으며 동기적인 전이차원인 직무에 대한 몰입은 교육 참여자들의 성취도에 의해 영향을 받을 것으로 예상하고 있다(지효진, 2013). 또한 학습자들은 자신들이 받은 교육훈련이 직무수행과의 관련성이 높다고 인식하거나 교육훈련에 대한 가치를 높게 평가할수록 교육훈련을 통해 습득한 지식을 실제 직무에 적용하는 정도가 높다는 연구결과(Baumgartel, 1984)에 비추어 보면 교육훈련에 대한 만족도가 높은 학습자일수록 직무성도가 강한 것을 알 수 있다고 주장하였다(하영자, 2004).

고선화·김영택(2009)는 서비스 교육 훈련은 교육만족에 긍정적인 영향을 미치면서 동시에 종업원이 제공하는 고객들을 향한 서비스 품질에도 정(+)의 영향을 미친다는 연구결과를 제시함으로써 교육훈련이 업무 성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 것을 검증 하였다(고선화·김영택, 2009).

교육훈련 전이는 직무 성과에 긍정적으로 영향을 미친다는 연구 결과가 제시되고 있는데 Colquitt, Lepine & Noe(2000)의 메타 분석 결과 교육훈련 전이는 직무 성과에 0.59의 영향력을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 다른 요인들과 비교해 보았을 때 매우 높은 수준의 영향력을 보이고 있음을 증명하고 있다(Colquitt, Lepine & Noe, 2000).

또한, 교육훈련 프로그램에 대한 교육훈련 학습자의 만족도가 직무에 대한 전이와 유의미한 관계가 있음을 나타내고 있으며, Miller(1990)의 연구에서는 교육훈련과정이 끝나는 시점에서 그리고 교육훈련이 종료 된 후 최소한 6개월 동안 직원들의 태도와 행동에 긍정적 방향의 영향을 미칠 것이라는 가설의 검증을 통하여 교육훈련의 유효성을 측정할 수 있다고 주장하였다(Daley, 1983). 즉 직무성과란 바로 교육훈련 학습자인 직원의 태도 및 행동의 긍정적 변화라고 할 수 있으며, 이처럼 직무성과는 직원이 가진 단점들을 극복하고 이를 통하여 개인적 업적의 향상뿐만 아니라 동시에 이루어지는 조직의 생산성을 높이는 것이라고 할 수 있다(유소연, 2014).

제 3 장 연구 방법

제 1 절 연구 모형 및 연구 가설

1) 연구 모형

본 연구는 항공 정비사의 교육훈련이 교육훈련과 교육전이, 교육전이와 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향과 함께, 이들 관계 사이에서 직무만족이 조직몰입에 영향을 미치는지 파악하는데 있다. 이 연구의 목적을 달성하기 위하여 이론적 배경에서 언급했던 것과 같이 교육특성과 교육전이에 관한 연구를 위해 Baldwin & Ford(1988), Goldstein(1992), Mathieu(1992), Alliger(1997), 임효창(1998), May & Kahnweiler(2000), Goldstein & Ford(2002)등의 연구에서 도출된 교육훈련 특성의 중요변수를 중심으로 연구모형을 삼았으며, 개인특성과 교육전이에 관한 연구를 위해 Baldwin & Ford(1988), Baumgartel & Jeanpierre(1972), Baldwin & Ford(1988), Bandura(1977), Schunk(1982), Vealey(1986), Wood, Mento & Locke(1987), 홍현경(2012)등의 연구에서 도출된 연구를 바탕으로 개인특성의 연구모형을 삼았다.

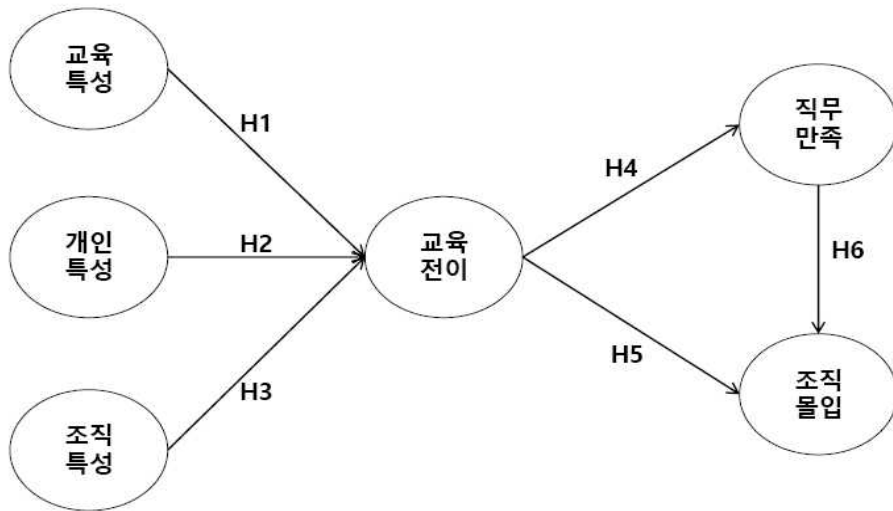
또한 조직특성과 교육전이에 관한 연구를 위해 Baldwin & Ford(1988), Sego & Sorra(1992), Rouiller & Goldstein(1993), Tannenbaum & Kavanaugh(1995), Mathieu & Vance(1995), Holton III(1996), Xiao(1996)의 연구에서 도출된 조직 특성의 중요변수를 중심으로 연구모형을 삼았다.

그리고, 교육훈련 전이와 직무만족의 영향관계의 모형을 수립하기 위하여 Locke(1976), 김민주·장연진(2001), Best & Thurston(2004)의 연구를 바탕으로 하였으며, 교육훈련 프로그램이 조직몰입에 미치는 영향관계에 대한 연구의 모형을 수립하기 위해서는 Seldon(1971), Lee(1971), Angel & Perry(1981), Mowday(1982), 김광점(2008) 등의 연구를 바탕으로 하였다. 또한, 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 대하여 황보준(2016)의 연구를 바탕으로 연구 모형을 만들었다.

따라서, 본 연구에서는 그 동안 고찰 한 선행연구들의 연구결과를 토대로

〈그림 3-1〉과 같은 연구모형을 설정하였다.

[그림3-1] 연구모형



2) 연구 가설

본 연구의 목적에 적합한 실증 분석을 위하여, 선행 연구들을 토대로 상기와 같은 연구 모형을 도출하고, 항공정비사를 위한 교육훈련이 교육훈련 전이와 교육훈련전이가 직무성과와 조직몰입에 미치는 영향연구에 세부 가설을 교육특성(교육내용, 교육방법, 교육훈련강사), 개인특성(학습동기, 학습기대, 자기효능감), 조직특성(조직문화, 교육지원)등으로 구성하였다.

교육내용을 구성하는 교육특성이 교육전이에 영향을 주는 주요 변수로 선행연구를 통하여, 동일한 교육특성으로 교육을 진행하더라도 강사의 능력과 전문화된 교육내용에 적합한 환경, 효율적인 수업운영방식에 따라 그 효과가 달라지며, 교육성과에 유의미한 영향을 미치고 있음을 확인하였다(오세은, 2011).

이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 아래와 같은 연구가설을 설정하였

다.

H1. 교육특성은 교육전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 교육내용은 교육전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 교육방법은 교육전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 교육강가는 교육전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.

또한 개인적인 성격이나, 동기부여에 대해서는 교육전이의 관계가 있는 것으로 나타나고 있다(Baumgartel 1984). Baldwin & Ford(1988)는 성취욕구가 학습과 전이에 직접적 혹은 간접적인 영향을 준다는 것을 입증하였으며, 교육훈련 참여자들의 교육훈련 참여에 대한 인식이 학습에 대한 동기부여는 물론 교육훈련에서의 교육전이에 대한 영향을 주는 것으로 분석되었다(Hicks & Klimoski, 1987).

개인적 특성은 교육훈련에 대한 자기 효능감을 포함하는 자아개념과 보상기대, 보상가치를 포함하는 기대, 가치이며, 환경적 특성은 난이도의 적절성과 개인적 의미를 포함하는 교육내용과 교육과제의 제시방법, 학습자의 참여, 교육자의 열정을 포함한 교육 진행방법과 교육자 관계로 제시하였다(김진호, 2005)

이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 아래와 같은 연구가설을 설정하였다.

H2. 개인특성은 교육전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-1. 학습동기는 교육전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-2. 학습기대는 교육전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-3. 자기효능감은 교육전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.

교육훈련에서 배웠던 내용을 현업에서 적용 및 활용할 때 조직적인 지원이 없다면 교육훈련의 성과는 기대할 수 없을 것이다(Rouiller & Goldstein, 1993). 조직특성이 교육훈련 전이에 미치는 영향에 대한 연구를 보면, 상사 및 동료의 지원과 조직의 지속적 학습분위기 등이 교육전이에 영향을 미친 요인임을 알 수 있다(Holton, 1996).

이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 아래와 같은 연구가설을 설정하였다.

H3. 조직특성은 교육전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-1. 조직문화는 교육전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-2. 교육지원은 교육전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.

교육전이에 관한 국내학자의 연구로는 임효창·박경규(1999) 교육전이가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 대한 연구가 있다. 이들은 교육전이의 구성요소가 교육훈련 참여자의 직무만족과, 조직몰입의 관계를 규명하고, 이러한 관계에 직무성과의 실증적인 분석하였다. 분석결과 교육훈련 참가자의 전이간의 상관관계는 유의하게 나타났으며, 이러한 상관관계에 대해 참가자 직무만족과 조직몰입 사이의 관계 두 가지가 유의하였다(임효창·박경규, 1999).

교육훈련 참여자들의 교육전이에서 직무만족으로 업무의 생산성, 효과 및 업무만족에 미치는 영향을 조사되었고, 연구 결과 교육전이감이 높은 사람은 직무교육만족에 긍정적인 영향을 미치면서 동시에 조직몰입에도 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과를 제시함으로써, 교육훈련 후 전이감이 업무성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 것을 검증하였으며, 이러한 연구결과는 관광 및 환대산업을 대상으로 한 선행 연구에서도 확인해 볼 수 있다 (권용주·신정하, 2006).

직무만족(job satisfaction)에 대한 연구는 Hoppock(1935)의 연구를 중심으로 시작되었는데, 그는 직무만족이란 근로자가 자신의 직무로부터 진심으로 만족을 느끼게 되는 심리적, 생리적, 환경적 상황의 결합이라고 정의하였으며, Smith(1969)는 종업원이 직무에 대하여 긍정적인 감정의 지향을 표현하는 정도라고 하였으며, Alderfer(1972)는 한 개인이 직무에 대하여 가지는 일련의태도이며, 직무는 직무수행 결과로 충족되는 유쾌하고 긍정적정서 상태로서, 인간의 생리, 안전, 사회, 존경, 자아실현 등 제반 욕구차원에서 직무만족이 설명되어진다고 하였다(조한주, 2016). 몰입(commitment)이란 일반적으로 개인의 태도와 행동의 지의 결합으로서 개인이 가지는 특정한 상대에 대한 가치관의 일치를 통하여 심리적인 애착 또는소속의 욕구를 유발시켜 특정한 대상에 대한 정체성을 소유하거나 특정한 대상에 공헌하는 것을 의미한다(Relly & Chatman, 1976).

이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 아래와 같은 연구가설을 설정하였다.

H4. 교육전이는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

몰입(commitment)이란 일반적으로 개인의 태도와 행동의지의 결합으로서 개인이 가지는 특정한 상대에 대한 가치관의 일치를 통하여 심리적인 애착 또는 소속의 욕구를 유발시켜 특정한 대상에 대한 정체성을 소유하거나 특정한 대상에 공헌하는 것을 의미한다(Relly & Chatman, 1976).

조직몰입의 정의를 조직의 목표와 가치, 조직의 목표 가치관에 관련된 조직의 역할, 그리고 조직 그 자체에 대한 열렬한 감정적인 애착으로 정의하였으며, 그는 경영자의 조직몰입 태도에 대해 조직경험을 주요 요인으로 보고 조직의 중요성이 조직내의 근속년수, 특히 경력단계에서 어떻게 변화하는가를 연구하면서 조직몰입을 조직의 목표와 가치관을 받아들이는 동일시, 업무역할에 대한 심리적 몰입, 그리고 조직에 애착을 갖는 충성심으로 구분하였다(Buchanan, 1974).

조직몰입의 구성요인을 조직몰입의 원인과 몰입양상에 따라 근속몰입과 가치몰입으로 구분하였으며, 근속몰입은 조직 잔류의사에한 개념으로 조직에 남아있으려는 욕망이며, 가치몰입은 구성원이 조직에 대하여 자부심을 느끼고 조직의 목표를 따르고 조직을 위해서 헌신하고 노력하려는 의사를 가진 상태를 의미한다(Angle & Perry, 1981).

따라서 본 연구에서는 이를 검증하기 위하여 아래와 같은 가설을 설정하였다.

H5. 교육훈련전이는 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

조직몰입을 3가지의 구성요소로 특징을 지웠다. 우선 정서적 몰입은 조직에 대해 감정으로 느끼는 심리 애착감이라 하였고, 조직몰입은 조직에 머무름으로써 얻게 되는 이익과 조직을 떠남으로써 얻게 되는 손실을 고려하는 경제인 측면의 몰입으로, 규범 몰입은 조직의 목표달성을 하여행동하도록 압력을 가하는 규범체 계로 보았고, 교육전이와 직무만족에 대한 선행연구는 긍정적인 결과를 제시하고

있다(Allen & Meyer, 1994). 교육훈련이 교육만족에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과를 제시함으로써, 교육훈련이 직무만족에 긍정적으로 영향을 미칠 수 있다는 것을 제시하였다(고선화·김영택, 2009). 또 교육훈련 참여자가 교육훈련에 대해 만족과 기쁨이 조직에 몰입하고, 또한 직무 만족에 의해 조직에 몰입을 한다고 하였다(박성익, 김연경, 2006)

따라서 본 연구에서는 이를 검증하기 위하여 아래와 같은 가설을 설정하였다.

H6. 직무만족은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

제 2 절 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

본 연구의 이론적 모형 과 가설이 적용되는 각 변수들의 측정 항목에 대한 조작적 정의는, 기존 연구를 바탕으로 아래와 같이 제시하였다.

1) 교육특성의 구성요소

교육특성을 구성하는 주요 요인으로 생각되는 있는 교육 내용, 교육 환경, 교육 강사에 관한 측정하기 위하여 선행 연구들에서 사용된 측정항목을 항공기의 정기교육에 맞게 보완하여 사용하였다.

교육내용은 교육훈련 참가자에게 무엇을 학습시킬 것인가를 말하는 것 인데, 본 연구에서는 항공기 기종교육과 정기교육의 내용이 연구 주제와 맞도록 교육훈련 내용이 업무 연관성으로 측정하였다. 업무 연관성이란 교육훈련 내용이 실제로 회사의 직무와 연관성이 있으며, 직무를 수행하는데 직접적으로 도움이 되는 것을 말하며, 본 연구에서는 Alliger(1997)가 개발한 설문항을 사용을 하였으며, 총 17문항을 바탕으로 리커트 5점 척도로 측정하였다. 사용된 문항은 업무와의 현장에서 발생한 내용의 포함과 필요사항의 반영 하였고, 교육훈련 장소의 환경이나, 교육훈련에 필요로 하는 교재, 자료, 실습장비를 적절하게 선정 하였으며, 교육훈련 강사들의 교육훈련을 위해 준비사항, 전달력, 전문지식, 강의 기술, 열의와 적극성, 경험을 측정 하였다.

2) 개인특성

항공 정비사들이 개인적인 특성을 측정하기 위하여 기종교육 및 정기교육을 받는 학습동기와 학습기대 그리고 자기 효능감등 모두 18문항을 측정하였다.

학습의 동기로는 항공 정비사가 기종교육이나 정기교육의 교육훈련에 참여를 할 때, 항공 정비사로서 중요한 교육훈련인지 꼭 교육훈련에 참여를 해야 하는지, 참여를 한다면 항공지식이나 항공기술에 대하여 어느 정도 향상이 되었는지, 향상시킬 기회가 되는지 측정 하였다.

학습의 기대로는 항공 정비사가 기종교육이나 정기교육의 교육훈련에 참여 후, 업무에 복귀하여 직무를 수행 할 때 도움이 되었는지, 교육훈련 참여자가 목표 설정을 이루었는지, 교육훈련이 회사 생활에 어떤 유리한 조건이나 승진에 도움이 되는지를 측정 하였고, 항공 정비사 개인적으로 성장이나 경력에 도움이 되는지를 측정 하였다.

자기 효능감으로는 항공 정비사가 기종교육이나 정기교육의 교육훈련에 참여 할 때, 스스로의 항공정비에 대한 스스로의 지식수준, 동료들과 비교를 했을 때의 지식수준, 교육훈련 참여를 제대로 할 수 있을지, 또한 교육훈련 참여 후에 직무에 잘 적용 할수 있을지를 측정 하였다.

3) 조직에 대한 특성

회사에서 교육 훈련 프로그램에 참여하는 항공정비사들은 회사를 어떻게 생각하는지를 회사의 분위기 즉 조직문화와 회사의 교육지원에 관한 사항을 8개의 문항으로 측정 하였다.

교육훈련 프로그램에 참가 하였던 항공정비사들이 항공안전법에 의해 교육을 참여하 것을 알고 있는지 확인을 해 보았고, 회사에서 교육을 위해 계획이나, 체계적으로 운영을 하는지, 특히 관리자들도 항공정비사들이 교육훈련에 참여하는 것에 대하여 어떻게 생각을 하는지를 측정 하였다.

아울러, 교육훈련에 대한 회사의 지원도 측정을 하였다. 교육 후에 직무에 제대로 적용하여 지원을 해 주는지, 또한 새로운 기술이나 지식을 지속적으로 교육 훈련을 실시하는지, 교육훈련 프로그램을 참여 할 수 있도록 예산이나 직원이 있는지를 측정 하였다.

4) 교육전이에 대한 특성

항공 정비사들이 기종교육 및 정기교육의 교육훈련 프로그램에 참여 후에 교육훈련에 대한 전이감이 어느 정도 있었는지를 6개의 설문 항목으로 측정을 하였다. 교육훈련 참여 후에 실제로 직무에 많이 사용을 하였는지, 교육훈련 으로 스스로

판단할 때 업무능력이 향상 되었는지, 또는 다른 사람들로 하여금 업무능력이 향상 되었다는 이야기를 들었는지, 정비훈련에서 습득한 지식을 업무에서 적용이 잘 되거나 업무에서 문제가 발생했을 때 해결을 하는데 도움이 되었는지, 또는 정비훈련 프로그램에서 기술 향상과 능력을 개발함으로써 직무 수행 중에 실수가 줄어들었는지 등등 6개의 문항을 측정했다.

5) 직무성과에 대한 특성

항공정비사들이 기종교육 및 정기교육의 교육훈련 프로그램에 참여 후에 직무에 대한 직무만족도와 조직에 대한 조직 몰입도를 10개의 설문 항목으로 측정을 하였다. 직무만족에서 전반적으로 만족을 한다면 현재의 일에 대하여 성취감이 있고 보람을 느낀다. 또는 항공정비사의 업무에 도움이 되었다 또는 능력을 발휘할 수 있는지를 측정 하였고, 조직몰입에 있어서는 우리 회사에 대해 소속감을 가지고 있다든지, 우리 회사에 근무하는 것이 자랑스럽다든지, 항공정비사를 선택한 것이 잘 한 일이라든지, 다른 회사보다 좋은 회사에 근무하고 있는지 또는 회사에 대한 애착이 있는지를 측정 하였다.

기존 연구를 바탕으로 각 변수들의 측정 항목에 대한 조작적 정의를 위와 같이 제시하였고, <표 3-1>와 같이 모두 59개의 설문 항목을 만들었다.

〈표 3-1〉 측정도구 구성

요인		설문
교육 특성	교육 내용	기종교육(정기교육)의 내용은 실제 나의 직무와 관련되어 있었다.
		기종교육(정기교육)의 내용에는 항공정비에 필요한 내용으로 구성되어 있었다.
		기종교육(정기교육)의 내용이 실제 업무 내용과 일치하는 면이 많았다.
		실제 정비를 하면서 발생하는 구체적 내용과 사례가 포함되어 있었다.
		기종교육(정기교육)에서 다루어진 내용의 난이도는 적절하였다.
		기종교육(정기교육)은 현장업무에 필요한 것들로 교육과정에 잘 반영되었다.

	교육 방법	기종교육(정기교육)의 방법은 정비에 맞는 강의 방법으로 이루어졌다.
		기종교육(정기교육)에 활용된 교재나 자료는 정비에 맞게 잘 구성되어 있었다.
		기종교육(정기교육)을 받은 장소는 교육을 받기에 적절한 환경이었다.
		기종교육(정기교육)에 필요한 교재나 학습도구 등이 교육내용에 맞게 적절히 제공되었다.
		기종교육(정기교육)에 활용된 기자재나 실습장비 등은 적절하였다.
	교육 강사	강사는 교육 내용에 대해 충분히 준비하였다.
		강사는 교육 내용을 효과적으로 전달하였다.
		강사는 교과 내용에 대해 지식이 뛰어났다.
		강사의 강의기술은 뛰어났다.
		강사는 강의에 열의(적극성)를 가지고 교육에 임했다.
		강사는 현장경험을 토대로 한 내용을 가르쳤다.
개인 특성	학습 동기	나는 기종교육(정기교육)을 이수하는 것이 매우 중요하다고 생각한다.
		나는 기종교육(정기교육)에서 가능한 한 많은 것을 배우고 싶다.
		나는 기종교육(정기교육)에서 대부분의 사람들보다 많은 것을 배우려고 한다.
		나는 기종교육(정기교육)을 통해 정비사로서 필요한 지식과 기술을 향상시키고 싶다.
		기종교육(정기교육)이 나의 능력향상을 위한 좋은 기회라고 생각한다.
		기종교육(정기교육)을 통해 남들보다 업무에 뛰어난 사람이 되고 싶다.
	학습 기대	나는 기종교육(정기교육)에서 습득한 내용이 실제 현업 수행에 도움이 된다고 생각했다.
		기종교육(정기교육)의 목표를 달성하는 것이 당장 나에게 도움이 될 것이라고 생각했다.
		나는 기종교육(정기교육)이 향후 회사생활에 유리하게 작용할 것으로 판단하여 참여했다.
		나는 기종교육(정기교육)을 통해 차후 승진의 기회에 유리하게 작용할 것이라고 생각했다.
		기종교육(정기교육)을 잘 받는 것이 개인적으로 성장하는 데 도움을 줄거라 생각했다.
	자기 효능 감	나는 기종교육(정기교육)에 참가하기 위한 기본적인 제반지식을 가지고 있다고 생각한다.
		나는 기종교육(정기교육)에서 동료들에 비해 뒤처지지 않을 것이다.
		나는 경험과 업적으로 비추어 볼 때, 기종교육(정기교육)을 훌륭히 해낼 자신이 있다.
		나는 기종교육(정기교육)에서의 목표를 달성할 수 있다고 생각한다.
		나는 기종교육(정기교육)의 내용들을 충분히 습득할 수 있다고 생각한다.

		나는 기종교육(정기교육)에서 배운 것을 직무에 적용하는 것에 대해 자신이 있다.
조직 특성	조직 문화	우리회사는 업무규칙으로 교육에 반드시 참가하도록 규정하고 있다.
		우리회사의 교육훈련은 조직의 목표 달성을 위하여 계획이 수립되어 있다.
		우리회사의 교육훈련은 직무에 따라 체계적으로 수립, 운영되고 있다.
		우리회사의 관리자는 정비사들이 교육훈련 받은 것을 중요하게 생각한다.
	교육 지원	우리회사는 교육훈련에서 배운 것을 직무에 적용하도록 충분히 지원하고 있다.
		우리회사는 새로운 지식이나 기술을 얻을 수 있게 끊임없이 교육훈련을 실시한다.
		우리회사는 교육훈련의 계획과 운영에 대한 전담부서 또는 직원이 있다.
		우리회사는 교육훈련을 운영하는데 필요한 적당한 예산을 지원한다.
학습전이		나는 기종교육(정기교육)에서 배운 내용들을 현장에서 많이 사용한다.
		나는 기종교육(정기교육)에서 배운 내용 덕분에 업무수행능력이 향상되었다.
		기종교육(정기교육) 이후 상사나 동료로부터 일의 능력이 향상되었다는 얘기를 듣는다.
		기종교육(정기교육)을 통해 배운 지식을 업무에 적용하고자 노력한다.
		기종교육(정기교육)에서 배운 내용들로 업무에서 발생하는 문제를 해결하는데 도움이 되었다.
		나는 기종교육(정기교육) 후 기술향상, 능력개발을 활용함으로써 실수가 줄어들었다.
직무만족		내가 현재 하고 있는 직무에 대해 대체적으로 만족한다.
		나는 현재 일의 성취감에 대해 만족한다.
		나는 지금 내가 수행하고 있는 업무에서 보람을 느끼고 있다.
		나의 업무를 통해 여러 가지를 배우고 되고, 자기계발에 도움이 되었다고 느낀다.
		나는 현재 업무에서 나의 능력을 잘 발휘 할 수 있다고 생각한다.
조직몰입		나는 우리 회사에 대하여 소속감을 가지고 있다.
		우리 회사는 나에게 개인적으로 큰 의미를 갖는다.
		다른 회사 보다 우리 회사를 선택한 것은 매우 잘한 일이다.
		나에게 있어 우리 회사는 다른 어느 직장보다 가장 좋다고 생각한다.
		나는 우리 회사에 대해서 강한 애착(애사심)을 느낀다.

제 3 절 조사 설계 및 분석 방법

1) 조사 설계

본 연구는 항공정비사의 교육훈련이 교육전이에 미치는 영향, 교육전이 후 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 미치는 것이고, 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 것으로 설계되었다.

본 연구의 조사대상은 서울 김포공항, 인천공항, 부산 김해공항에 근무하는 대한항공, 아시아나항공, LCCA(저비용 항공사)의 운항정비(Line Maintenance)와 정시점검(System, Zonal, Structures Maintenance Program)를 하는 확인 정비사를 대상으로 하였다.

설문지는 2017년 8월 1일부터 2017년 9월 30일까지 60일간에 걸쳐 설문조사가 이루어졌다. 항공정비사가 있는 사무실과 휴게실에 찾아가, 조사대상자에게 설문지를 배포하고, 그 자리에서 설문지를 받았다. 총 500부의 설문지를 배포하여 471부의 설문지가 회수 되었고, 이 중 유효한 설문지 449부의 설문지가 최종 통계 분석에 사용 되었다.

2) 분석 방법

수집된 자료는 연구목적에 따라 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, 빈도분석, 신뢰도분석, 상관분석, 구조방정식 모형 분석을 위하여 SPSS 18.0 Program과 SEM 분석 Package인 AMOS 18.0 Program을 사용하였다.

제 4 장 연구결과

제 1 절 표본의 특성

본 연구는 앞에서 언급한 바와 같이 회수된 449부의 설문지를 특성을 빈도분석을 통해 살펴 보았다. 먼저 남녀의 성별을 살펴보면 남성이 446명(99.3%), 여성이 3명(0.7%)이며, 연령은 20대가 21명(4.7%), 30대가 59명(13.1%), 40대가 174명(38.8%), 50대가 122명(27.2%), 60대 이상이 69명(15.4%)로 나타났다. 이들의 직급은 보조기술사 22명(4.9%), 기술사(사원) 51명(11.4%), 선임기술사(대리) 78명(17.4%), 기술감독(과장) 146명(32.5%), 선임기술감독(차장) 64명(14.3%), 수석기술감독(부장) 88명(19.6%)로 나타났으며, 경력 년수는 5년 미만의 경력자가 44명(9.8%), 5년 이상에서 10년 미만의 경력자가 41명(9.1%), 10년 이상에서 20년 미만의 경력자가 158명(35.2%), 20년 이상에서 30년 미만의 경력자가 113명(25.2%), 30년 이상의 경력자가 93명(20.3%)로 나타났다. 이들의 고용형태를 보면 인턴직원이 15명(3.3%) 정규직이 336명(74.8%), 촉탁직원이 69명(15.4%)로 나타났다. 부서별로 보면 정비관리부서 18명(4.0%), 정비기술부서 5명(1.1%), 정비통제부서 7명(1.6%), 정비품질부서 17명(3.8%), 운항정비서 386명(86.0%), 기체점검부서 14명(3.1%), 기타부서 2명(0.4%)으로 참여를 하였다.

위의 내용을 정리하면 <표 4-1>과 같이 표시할 수 있다.

<표 4-1> 인구통계학적 특성

		빈도	%
성별	남성	446	99.3
	여성	3	0.7
연령	20대	21	4.7
	30대	59	13.1
	40대	174	38.8
	50대	122	27.2
	60대이상	69	15.4

고용형태	인턴직원	15	3.3
	정규직원	336	74.8
	촉탁직원	96	21.4
경력	5년미만	44	9.8
	10년미만	41	9.1
	20년미만	158	35.2
	30년미만	113	25.2
	30년이상	91	20.3
직급	보조기술사	22	4.9
	기술사	51	11.4
	선임기술사	78	17.4
	기술감독	146	32.5
	선임기술감독	64	14.3
	수석기술감독	88	19.6
부서	정비관리	18	4.0
	정비기술	5	1.1
	정비통제	7	1.6
	정비품질	17	3.8
	운항정비	386	86.0
	기체점검	14	3.1
	기타	2	0.4
교육구분	기종교육	224	49.9
	정기교육	225	50.1
합계		449	100.0

제 2 절 확인적 분석요인

본 연구에서는 설정된 이론적 모델을 검증하기 위해, 각각 요인에 대한 측정모델을 검증하기 위한 확인적 요인분석을 시행하였다. 확인적 요인분석은 측정모델에 대한 적합도를 살펴보는 것으로 측정모델은 개념과 측정항목 사이의 관계를 측정하는 것으로, 본 연구에서 설정한 모형의 영향관계를 살펴보기 전에 측정변수가 이론변수를 지지하고, 요인구조가 타당한지를 분석하기 위하여 실시하였다.

본 연구에서 설정한 이론적 모델에 대한 확인적 요인분석 결과 χ^2 값은 557.466(df=237, p=.000)로 나타났으며, 다른 적합도 지수는 GFI = 0.906, NFI = 0.940, CFI = 0.965로 나타났다.

다음으로 연구 개념별로 집중타당성을 살펴보기 위하여 평균분산추출 값(AVE: average variance extracted), 합성신뢰도(CCR: composite construct reliability)를 산출하였다. 평균분산추출 값(AVE)은 0.5이상, 합성신뢰도(CCR)는 0.7이상이 바람직한 것으로 알려져 있는데, 본 연구를 위한 측정도구의 연구 개념별 AVE는 0.573이상, 합성신뢰도는 0.768이상으로 나타나 측정변수들의 집중타당성이 확보되었음을 알 수 있다(Hair et al., 2009).

각 측정항목에 대한 표준화 적재량, Estimate, C.R. 값과 AVE, CCR 값은 <표 4-2>와 같이 나타내고 있다.

<표 4-2> 확인적요인분석

요인		표준화	Estimate	C.R.	CR	AVE
교육 특성	교육내용	0.908	1		0.794	0.636
	교육방법	0.742	0.84	18.13***		
	강사	0.731	0.889	17.766***		
개인 특성	학습동기	0.732	1		0.768	0.573
	학습기대	0.876	0.88	13.93***		
	자기효능감	0.644	0.901	17.615***		

조직 특성	조직문화	0.798	1		0.774	0.778
	교육지원	0.959	1.301	21.933***		
학습 전이	t1	0.804	1		0.926	0.729
	t2	0.904	1.182	23.311***		
	t3	0.875	1.056	22.184***		
	t4	0.819	1.032	20.161***		
	t5	0.843	0.998	20.993***		
	t6	0.875	1.067	22.198***		
직무 만족	s1	0.869	1		0.873	0.688
	s2	0.855	0.943	23.965***		
	s3	0.844	0.942	23.401***		
	s4	0.793	0.871	21.027***		
	s5	0.784	0.824	20.632***		
조직 몰입	c1	0.898	1		0.913	0.758
	c2	0.879	0.85	27.767***		
	c3	0.861	0.901	26.545***		
	c4	0.828	0.789	24.421***		
	c5	0.886	0.878	28.291***		

다음으로, 측정항목들의 판별타당성을 조사하였다. 판별타당성은 측정도구들이 서로 다른 요인을 측정하기 위해 사용되는 것을 검증하기 위한 것으로, 판별타당성의 검증은 주로 분산추출검증(variance extracted test)을 통해 확인하는 것이 일반적이다(Hatcher, 1994).

분산 추출검증은 각 요인의 분산추출 값(AVE)이 각 요인간의 상관관계 값의 제곱보다 클 경우 판별타당성을 입증 받을 수 있다(Hatcher, 1994). 분산추출검증은 <표4-3>에서 나타난 것과 같이 AVE의 최소 값은 0.573로 상관계수 제곱 값의 최대치인 0.479보다 크게 나타나, 이번 연구에 사용된 항목들이 판별타당성을 확보가 되었다고 할 수 있다.

<표 4-3> 각 요인의 AVE 값과 상관관계 제곱 값

항목	1	2	3	4	5	6
교육특성	(0.636) ¹⁾	<u>0.479</u> ³⁾	<u>0.383</u>	<u>0.310</u>	<u>0.323</u>	<u>0.348</u>

개인특성	0.692 ²⁾	(0.573)	<u>0.353</u>	<u>0.408</u>	<u>0.294</u>	<u>0.454</u>
조직특성	0.619	0.594	(0.778)	<u>0.289</u>	<u>0.402</u>	<u>0.482</u>
교육전이	0.557	0.639	0.538	(0.729)	<u>0.389</u>	<u>0.311</u>
직무만족	0.568	0.542	0.634	0.624	(0.688)	<u>0.375</u>
조직몰입	0.59	0.674	0.694	0.558	0.612	(0.758)
1) (AVE) 값 2) R 3) R ²						

제 3 절 연구 가설의 검증

본 연구에서 설정한 이론모형을 검증하기 위하여 구조방정식 모형 분석을 실시하였다. 구조방정식 모형 분석에서 얻어지는 경로계수를 통해 설정된 가설을 검증하기 위해서는 변수들 간의 관계에 대한 모형의 적합도 평가가 선행되어야 한다(Hair, Black, Babin & Anderson, 2009).

구조방정식을 시행하는 데 있어 지속적으로 연구가 이루어지고 있는 분야의 경우 NFI, NNFI, CFI 등의 지수가 0.9의 기준 값으로 모형을 판단하고 있으나, 비교적 연구가 많이 진행되지 않은 분야의 경우 적합도의 대부분이 0.8~0.9의 값을 보이고 있으며 이러한 적합도 지수는 일반적으로 받아들여지고 있는 추세라 할 수 있다(이은용, 2008). RMR은 .05이하이면 양호하다고 보고 .05~.08사이면 적당하다고 보며 .10이하이면 수용가능하다고 본다(배병렬, 2006; Diamantopoulos & Siguaw, 2000; Hair et al, 2009; Yang, 2005).

[그림 4-1]은 본 연구의 측정변수인 교육특성, 개인특성, 조직특성, 교육전이, 직무만족, 조직몰입 간의 관계에 대한 가설을 검증한 경로모형을 나타내고 있다. 이론 모형에 대한 적합도 분석 결과 χ^2 에 대한 p값은 0.000으로 통계적으로 유의하게 나타났으며 적합도 지수를 살펴보면 GFI= 0.859, AGFI= 0.0.831, RMR=0.046, NFI=0.864, CFI=0.921로 분석되어 적합도 지수를 기준으로 만족할 만한 모형으로 평가될 수 있으며 구성개념들의 영향관계를 설명하는 데 좋은 모형으로 볼 수 있다.

이를 바탕으로 각 요인에 대한 경로계수를 살펴보면 다음과 같이 나타내 볼 수 있다.

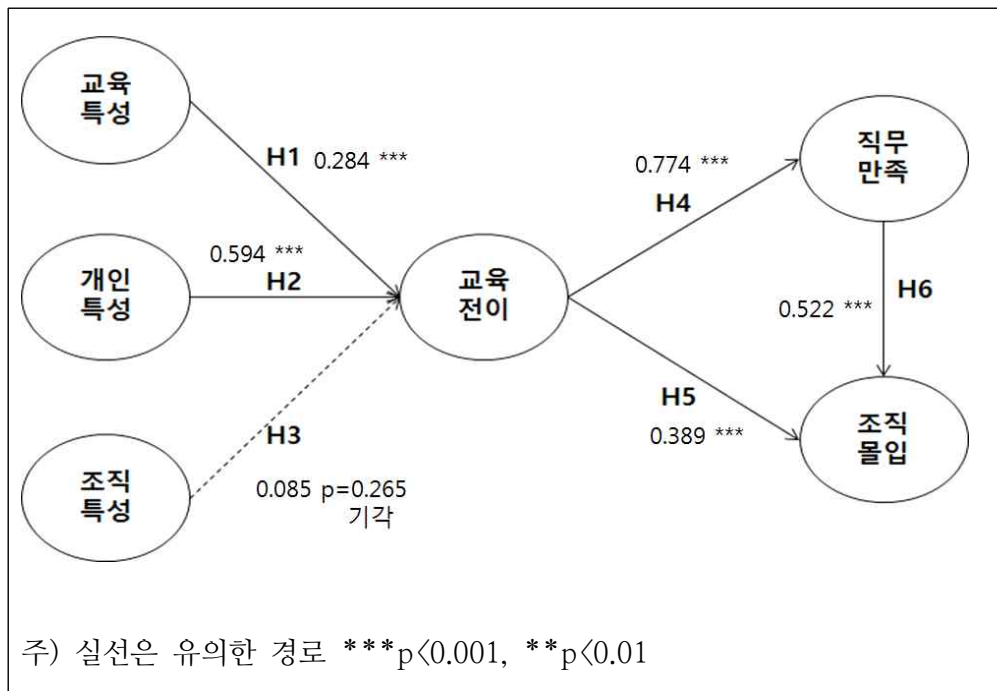
1) 연구 모형의 검증

[그림 4-1]은 본 연구의 측정변수인 교육특성과 개인특성, 교육전이, 직무만족 및 조직몰입 간의 영향관계에 대한 가설을 검증한 경로모형으로서, 적합도 지수를 기준으로 만족할 만한 모형으로 평가될 수 있으며 구성개념들의 영향관계를 설명하는데 좋은 모형으로 볼 수 있다.

이론 모형에 대한 적합도 분석 결과 χ^2 에 대한 p값은 0.000으로 통계적으로 유의하게 나타났으며 적합도 지수를 살펴보면 GFI= 0.885 RMR=0.051, NFI=0.929, CFI=0.954, 으로 분석되어 전반적으로 만족할 만한 모델이라고 나타나고 있어, 연구에서 제시된 관계모형이 현실에서 얻어진 분석 자료와 만족할 만한 수준에서 일치한다고 할 수 있겠다.

이를 바탕으로 각 요인에 대한 경로계수를 살펴보면 <그림 4-1>, <표 4-4>과 같다.

[그림4-1] 연구모형검증



<표 4-4> 각 요인에 대한 경로계수

측정 변수		경로계수	S.E.	C.R.	p	결과
H1	교육특성 → 교육전이	0.284	0.081	5.098	***	채택

H2	개인특성 → 교육전이	0.594	0.19	6.408	***	채택
H3	조직특성 → 교육전이	0.085	0.103	1.116	0.265	기각
H4	교육전이 → 직무만족	0.744	0.053	15.492	***	채택
H5	교육전이 → 조직몰입	0.389	0.065	7.787	***	채택
H6	조직몰입 → 직무만족	0.522	0.061	10.218	***	채택

***p<0.001

2) 가설 검증 결과

본 연구에서는 교육특성, 개인특성과 조직특성이 교육전이 및 교육성과에 어떠한 영향을 미치는지 고찰하고자 하였다.

가) 교육/개인/조직특성과 교육전이와의 관계

- H1. 교육특성은 교육전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2. 개인특성은 교육전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H3. 조직특성은 교육전이에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

먼저, 교육특성이 교육전이에 미치는 영향에 대한 경로계수는 0.284, C.R. 5.098(P=0.000)로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 연구가설 H1은 채택되었다. 따라서 교육특성은 교육전이에 정(+)의 영향을 준다고 할 수 있다. 또한, 교육특성이 교육전이에 미치는 영향에 대한 경로계수는 0.594, C.R. 6.408(P=0.005)로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 연구가설 H2는 채택되었다.

그러나, 조직특성이 교육전이에 미치는 영향에 대한 경로계수는 0.085, C.R. 1.116(P=0.265)로 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 나타나 연구가설 H3는

기각되었다.

측정 변수		표준화 적재량	S.E.	C.R.	p	결과
H1	교육특성 → 교육전이	0.284	0.081	5.098	***	채택
H2	개인특성 → 교육전이	0.594	0.19	6.408	***	채택
H3	조직특성 → 교육전이	0.085	0.103	1.116	0.265	기각

나) 교육전이와 조직성과와의 관계

교육전이가 직무만족에 미치는 영향에 대한 채택여부를 살펴보면 다음과 같다.

H4. 교육전이는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H5. 교육전이는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

교육전이가 직무만족에 미치는 영향에 대한 경로계수는 0.744, C.R. 15.492($p < 0.001$)로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 연구가설 H4는 채택되었으며, 교육전이가 조직몰입에 미치는 영향에 대한 경로계수는 0.389, C.R. 7.787($p < 0.001$)로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 연구가설 H5 역시 채택되었다.

측정 변수		표준화 적재량	S.E.	C.R.	p	결과
H4	교육전이 → 직무만족	0.744	0.053	15.492	***	채택
H5	교육전이 → 조직몰입	0.389	0.065	7.787	***	채택

다) 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향

직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 대한 채택여부를 살펴보면 다음과

같다.

H6. 직무만족이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 대한 경로계수는 0.522, C.R. 10.218($p < 0.001$)로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 연구가설 H6는 채택되었다.

측정 변수		표준화 적재량	S.E.	C.R.	p	결과
H6	조직몰입 → 직무만족	0.522	0.061	10.218	***	채택

3) 교육유형에 따른 다중집단분석 검증 결과

가) 교육유형에 따른 집단 간 평균 비교

교육유형(정기교육 및 기종교육)에 따른 각 집단의 대해 t-검정을 실시한 결과, 두 집단 간 유의한 차이가 나타났다($p < 0.05$).

교육특성 변수인 교육내용, 교육방법, 강사 항목에서 정기교육이수자들이 보다 높은 값을 나타내면서 유의한 평균차이가 있는 것으로 확인되었다. 또한, 조직특성 변수인 조직문화와 교육지원 역시 평균차이가 나타났다.

한편, 개인특성의 변수 중 학습동기, 학습기대는 유의한 차이가 나타났으나, 자기효능감은 교육유형에 따른 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-5>교육유형에 따른 집단 간 평균 비교

구분	교육유형	평균	표준편차	t-value	유의확률
교육내용	기종교육(N=224)	3.282	0.717	-5.942	***
	정기교육(N=225)	3.642	0.558		
교육방법	기종교육(N=224)	3.262	0.715	-4.751	***
	정기교육(N=225)	3.562	0.621		
강사	기종교육(N=224)	3.501	0.743	-3.742	***
	정기교육(N=225)	3.757	0.708		
학습기대	기종교육(N=224)	2.138	1.041	-7.853	***
	정기교육(N=225)	3.023	1.330		
학습동기	기종교육(N=224)	3.499	0.676	-6.983	***
	정기교육(N=225)	3.916	0.586		
자기효능감	기종교육(N=224)	3.547	0.763	-1.484	.138
	정기교육(N=225)	3.650	0.703		
조직문화	기종교육(N=224)	3.085	0.754	-2.661	.008
	정기교육(N=225)	3.284	0.833		

교육지원	기종교육(N=224)	2.599	0.781	-4.754	***
	정기교육(N=225)	2.979	0.906		
교육전이	기종교육(N=224)	2.586	0.927	-7.055	***
	정기교육(N=225)	3.188	0.880		
직무만족	기종교육(N=224)	2.774	0.915	-6.187	***
	정기교육(N=225)	3.289	0.847		
조직몰입	기종교육(N=224)	2.420	1.000	-5.352	***
	정기교육(N=225)	2.932	1.026		

나) 교육유형에 따른 집단 간 조절효과

추가적으로, 본 연구에서는 집단 간 비교를 통해 교육유형(정기교육 및 기종교육)에 따른 잠재요인 간 관계에서 다중집단분석을 실시하였다.

정기교육을 받은 집단(n=225)과 기종교육을 받은 집단(n=224)의 경로계수가 동일하다는 제약모형을 설정하고 이를 비제약모형과 비교하여 집단 간 조절효과를 분석한 결과 비제약모형의 적합도는 $\chi^2=984.628(df=486)$, CMIN/df=2.026, GFI=0.846, CFI=0.942, RMR=0.056으로 나타났다.

교육특성/개인특성/조직특성과 교육전이, 직무만족 및 몰입에 미치는 영향관계에서 정기교육과 기종교육에 따른 조절효과를 검증한 결과, 교육특성과 교육전이의 경로에서 비제약모형과 제약모형의 $\Delta\chi^2(1)$ 가 3.84보다 크게 나타나 교육유형에 따른 차이를 확인할 수 있다.

모형에서 기각된 조직특성에서 기종교육은 $p=0.171$, 정기교육은 $p=0.585$ 로 유의영향을 미치지 못한 것으로 나타났고, 모형에서 채택된 교육특성과 교육전이에서 교육특성의 기종교육은 $P<0.001$ 이지만, 정기교육이 교육전이에 미치는 영향에 대한 $p=0.121$ 로 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 나타나, 항공정비사들은 정기교육이 교육전이에 전혀 도움이 되지 않는다고 생각 하고 있다.

<표 4-6>교육유형에 따른 조절효과 검증결과

가설		정기교육 (n=225)		기종교육 (n=224)		비제약 모델 χ^2 (df=902)	제약 모델 χ^2 (df=903)	$\Delta \chi^2$ (df=1)
		β	P	β	P			
H1.	교육특성→ 교육전이	0.134	0.121	0.385	***	984.628	989.336	4.71
H2.	개인특성→ 교육전이	0.700	***	0.438	***	984.628	985.44	0.81
H3.	조직특성→ 교육전이	0.061	0.585	0.185	0.171	984.628	985.313	0.68
H4.	교육전이→ 직무만족	0.743	***	0.699	***	984.628	984.719	0.09
H5.	교육전이→ 조직몰입	0.321	***	0.454	***	984.628	985.412	0.78
H6.	직무만족 →조직몰입	0.576	***	0.464	***	984.628	987.623	3.00
***P<0.001, *P<0.05								

교육특성과 교육전이의 경로에서 비제약모형과 제약모형의 $\Delta \chi^2(1)$ 가 3.84보다 크게 나타나 교육유형에 따른 차이를 확인할 수 있다. 교육특성을 기종교육과 정기교육의 그룹별로 나누어 조절효과를 검증하였을 때 기종교육 교육훈련에 참가한 그룹은 교육전이에 주는 영향이 없는 것으로 나타나, 정기교육 교육훈련에 참가한 그룹에 비해 교육전이가 보다 더 중요한 요소라고 보고 있음을 알 수 있고, 이는 항공사의 항공정비사는 기종교육 교육훈련에는 적극적으로 참가를 하고 싶어하는 반면, 정기교육 교육훈련에 참가하는 것에 대하여 부정적인 반응을 보이고 있다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과 요약

현재 항공운송산업의 급격한 발전으로, 이에 따르는 항공정비사들의 수준 높은 인력이 요구 되고 있다. 이에 항공사의 정비훈련부서에서는 교육훈련을 꾸준히 실시하고 있다.

본 연구는 교육훈련이 항공정비사들에게 교육전이의 어떤 영향을 미치는가를 살펴보고, 개인특성(학습동기, 학습기대, 자기효능감)이 교육전이에 어떤 영향을 미치는가를 살펴보고, 조직특성(조직문화, 교육지원)이 교육전이에 어떤 영향을 미치는가를 살펴보았다. 또한, 교육전이가 항공정비사의 직무성과(직무만족, 조직몰입)에 어떤 영향을 미치는지 살펴보고, 직무만족이 조직몰입에 어떤 영향을 미치는지를 확인해 보기 위한 목적으로 수행되었다.

첫째, 교육내용의 첫 번째 변수인 교육특성이 교육전이에 유의한 것으로 나타났다. 세 번째 변수인 조직특성은 교육전이에 유의하지 못한 것으로 나타났다. 이는 항공사는 항공정비사에게 교육훈련을 시키기 위하여 많은 투자를 한다. 기종교육의 경우 2개월 이상 교육훈련을 시키기에 이에 따르는 막대한 비용이 들지만, 정작 교육훈련에 참여를 하는 항공정비사에게는 교육전이에 영향을 미치지 못한다는 것이다. 이는 항공정비 교육훈련이 항공정비사가 원하는 교육훈련에 참가하지 못하거나, 교육훈련 자체를 개인보다는 보다는 회사가 더 필요하기에 교육을 시킨다고 보고 있다. 또 한가지 항공정비사가 교육훈련에 참가한다 하더라도 교육훈련 후 회사생활에 유리하거나 회사에서 승진과 같은 혜택은 전혀 기대하지 않고, 개인의 성장이나 경력에 도움이 되기에 때문이라고 생각 된다.

교육특성에서 교육훈련 방법과 교육훈련 강사에 관해서도 항공정비 교육훈련 과정에서 사용되는 교재의 내용과 정비에 필요한 사례들이 교육훈련 참가자들의 업무와 연관성이 높을수록, 현업에 돌아가서 항공정비에 적용정도가 커지게 됨을 의미한다. 따라서 항공사의 교육훈련부서는 교육훈련과정에서 사용되는 교재의 내용과 실무사례들을 교육훈련 참여자들의 업무에 필요하고 연관성이 있는 것으

로 구성하도록 하고, 동시에 항공과학의 발전과 이에 따르는 항공정비기술이 진보되는 특성을 고려하며, 이러한 교육훈련내용의 최신성이 계속 유지될 수 있도록 하여야 한다.

또한, 항공사의 교육훈련부서에서 실무경험과 강의능력까지 갖춘 전문성이 있는 강사의 확보가 필요하다는 뜻인데, 항공사의 항공정비 교육훈련 부서에서는 충분한 실무경험과 강사로서의 능력을 갖춘 인력을 확보 하여야 하며, 또한 전문 강사로 양성하려는 노력이 필요하다고 생각된다.

교육내용의 두번째 변수인 개인특성이 교육훈련 전이도 큰 영향을 미친 것으로 나타나고 있다. 자기효능감은 교육내용과 훈련전이 사이에서 관계를 조절하는 것으로 조사되었다.

항공사에서 경영자 또는 정비인사 담당자는 항공정비사를 채용 할 때 자기효능감이 높은 지원자를 우선적으로 채용을 하고, 회사에서 항공정비를 하는 항공정비사들의 경우에는 자기 효능감을 높일 수 있도록 인사관리를 하고, 항공정비훈련을 지속적으로 실시함으로써 항공정비사들의 자기효능감을 향상시켜야 할 것이다. 또한 항공정비 교육훈련 시 항공정비 교육훈련강사는 항공정비 교육훈련 참가자들에게 자기 효능감을 높이기 위하여 격려와 배려를 하여야 한다고 판단한다.

교육환경은 항공정비 교육훈련의 학과장, 교육에 활용된 장비, 교재, 학습도구, 기자재 등등은 본 논문의 2장 이론적 배경, 제1절 항공정비, 4)항공기 정비의 교육훈련, 다)정비교육훈련의 시설에 대한 내용을 준수하여 정비 교육훈련 참여자들은 대체적으로 만족을 하였다.

둘째, 교육전이가 직무성과에 유의한 영향을 갖는 것으로 조사되었다. 이 연구를 통하여 항공정비 교육훈련 후 항공정비사들은 항공기의 정비를 함에 있어서 정비능력이 향상됨에 따라 항공기에서 항공정비 능력에 대한 좋은 이야기를 듣게 되고, 이로 인하여 항공정비에 대한 능력이 향상되며, 문제를 해결하는 능력의 향상으로 회사에서 동료 정비사들 보다 높은 수준의 정비능력의 성과를 이루게 된다는 것을 알게 되었다.

항공정비 교육훈련을 통해 향상된 정비능력들을 항공정비사들이 그들의 직무를 더 원활하고 효과적으로 수행하며, 실수가 적어짐으로써 자신들의 정비에 확

신과 긍지를 더욱 갖게 된다. 이는 교육전이가 높을수록 현장업무에서의 직무성과에 많은 영향을 주는 것으로 판단된다. 따라서 항공정비 교육훈련 시 비 자발적 성격의 교육훈련 보다는 자발적인 참여를 할 수 있는 방안으로 회사 내의 정비사 사이에 항공정비에 대한 조언을 하고, 논의하며, 새로운 지식과 기술을 활용할 수 있는 기회를 줄 수 있는 분위기를 만들기 위한 노력이 필요하다.

셋째, 직무만족은 조직몰입에 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 따라서 항공정비사들을 위한 항공정비 교육훈련부서는 항공정비 교육훈련 과정 개설시 정비훈련 교육훈련 전 항공정비사의 능력 평가를 하고, 교육훈련 참가자 능력에 따른 교육훈련과 시간배정 등, 체계적인 항공정비 교육훈련 과정 즉 커리큘럼을 만드는데 노력을 기울여야 할 것 이다.

마지막으로, 교육특성은 유의하였으나, 조절변수 기종교육과 정기교육에서 관계를 보면 기종교육은 유의하였으나, 정기교육은 유의하지 못했다. 확인정비사가 되기 위한 기종교육은 선호부서에 근무, 해외주재 등등의 항공정비사로서 일반직원들이 누릴 수 없는 혜택이 있어서 교육전이가 높았으나, 오로지 확인정비사의 자격을 유지하기 위한 정기교육은 부정적인 생각을 하고 있었다.

제 2 절 연구 시사점

본 연구는 교육특성의 기종교육과 정기교육이 항공정비사들에게 교육전이의 어떤 영향을 미치는가를 살펴보고, 교육전이가 항공정비사의 직무성과와 조직몰입에 어떤 영향을 미치는지 살펴보고, 직무만족이 조직몰입에 어떤 영향을 미치는지를 확인해 보기 위한 목적으로 수행되었다

본 연구 결과를 통해 다음과 같은 시사점을 제시하고 한다

첫째, 교육내용의 첫 번째 변수인 교육특성에서 기종교육은 항공정비사들에게 정비능력, 자신의 경력 등에 유리한 조건이 되어 교육훈련에 참가를 원하고 있으나, 정기교육은 단순히 기종교육의 자격을 유지하는 방법으로만 생각된다고 판단되어 정기교육에 부정적인 생각을 하고 있다. 또한 변호사, 의사, 약사, 항공정비사와 같은 국가의 자격 중, 정기적으로 재교육을 받아야 그 자격이 유지되는 것은 없으며, 유일하게 항공정비사만 정기교육을 받아야 만하는 것은 모순이므로, 심도 있게 정기교육을 생각을 하여야 한다.

둘째, 항공사가 항공정비사에게 교육훈련을 시키기 위해 여러 가지로 투자를 함에도 불구하고, 조직특성이 교육전이에 유의하지 않았다. 이는 항공정비사가 원하는 교육훈련에 참가지 못하고 있거나, 교육훈련 자체를 개인보다는 보다는 회사가 더 필요하기에 교육훈련을 시킨다고 보고 있다. 즉, 항공정비사가 교육훈련에 참가하는 대부분의 교육훈련은 법에서 정해진 법정교육이기에 조직특성은 교육전이에 영향을 미치지 못함을 밝혔고, 또한 교육훈련에 참가한다 하더라도 교육훈련 후 회사생활에 유리하거나 회사에서 승진과 같은 혜택은 전혀 기대하지 않고, 개인의 성장이나 개인의 경력에 도움이 되기에 때문이라는 것을 밝혀낸 것도 의의가 크다.

셋째, 교육훈련 과정에서 항공정비 교육훈련강사의 수준, 정비경력, 강의능력과 교육훈련 시 사용되는 교재의 내용과 업무에 필요한 사례들이 교육훈련 참가자들의 업무와의 연관성이 깊을수록, 교육훈련 내용의 현업에 적용되는 정도가 커지게 됨을 의미한다. 따라서 항공사의 교육훈련부서는 교육과정에서 사용되는 교재 및 실무사례들을 교육훈련 참여자들의 업무에 필요하고 연관성이 높은 것으로 교육방법으로 구성하도록 노력하고, 동시에 항공기술의 발전과 이에 따르는

항공정비의 진보되는 특성을 고려하며, 이러한 교육훈련내용의 최신성이 계속 유지될 수 있도록 하여야 한다.

넷째, 우리나라 항공사의 기종교육 시간과 항공기 제작회사의 기종교육 시간을 비교 해 볼 때 우리나라 항공사의 기종교육의 시간이 월등히 길다. 예를 들어 A320 항공기를 보유한 아시아나항공과 에어부산의 기종교육의 시간은 학과교육 시간이 217시간이며, 현장실습시간이 120시간이며, A320 기종교육의 총 시간이 339시간이다. 반면, A320 항공기를 제작한 AIRBUS사의 기종교육시간은 학과시간이 152.75시간이며, 현장실습시간은 88.75시간이며, A320 제작한 AIRBUS사의 기종교육시간은 241.50시간으로 아시아나항공과 에어부산의 기종교육의 시간이 AIRBUS사의 기종교육시간 보다 무려 97.5시간이나 길다. 이 같은 현황은 BOEING 비행기를 가진 항공사도 마찬가지이다. 기종교육시간과 기종교육의 질이 비례하는 것은 아니니, 기종교육을 관리하는 각 항공사의 항공정비 훈련을 담당하는 부서와 그 감독기관은 기종교육의 시간을 고려를 하여야 할 사항이다.

다섯째, 우리나라 항공사와 항공기 제작회사의 기종교육에 대한 시각의 차이가 있다. 즉, 우리나라 항공사의 기종교육에 관한 것은 항공과 관련된 법규 또는 규정에 의해 진행되지만, 항공기 제작회사는 그 기종에 대하여 정비를 하였던 유경험자들에게 기종교육을 실시하기 때문에 기종교육을 받는 피교육자의 이해도 빠르고, 교육의 효과도 높기 때문에 불필요한 내용은 생략하여, 교육시간도 위에 언급한 바와 같이 짧다. 따라서 기종교육을 관리하는 각 항공사의 항공정비 훈련을 담당하는 부서와 그 감독기관은 기종교육에 참가하는 항공정비사의 기종에 대한 경력을 심도있게 고려를 하여야 할 사항이다.

여섯째, 항공기의 정비사의 연령을 보면, 20대 초반에서 70대 초반까지 정비사의 나이차가 많고, 항공기 정비의 경력도 갓 시작한 항공정비사부터 40년 된 정비사까지 경력의 햇수도 다양하다. 항공정비 경력이 오래된 항공정비사는 경력의 햇수와 비례를 하여 다수의 항공기 기종교육을 이수 한다. 그런데, 항공기의 기종이 다르다고 해서 몰라보게 다른 항공기종은 아니고, 거의 비슷한 System이다. 다시 말하면, 항공기 정비 경험이 많은 항공정비사가 피교육자의 신분으로 항공기 기종의 기본부터 경험이 짧은 항공정비사와 같이 교육훈련을 받고 있다. 경험이 짧은 항공정비사는 열등하고, 경험이 긴 항공정비사는 우등하다는 이야기

는 아니지만, 경력이 긴 항공정비사와 짧은 항공정비사가 같은 조건에서 교육을 한다면 항공정비 경력이 긴 항공정비사로서는 상대적으로 비효율적이며, 회사의 입장으로도 인적시간을 낭비이다. 이러한 방법을 개선하기 위해 제도적, 법적인 보안을 하여야 할 것 이다.

일곱째, 항공기의 정비능력은 하루아침에 이루어지는 것은 아니다. 학교에서 또는 항공관련 교육기관에서 교육을 받는다고 항공정비사가 되는 것은 아니고, 항공정비사는 항공기에서 직접적이고, 많은 경험을 통해서 항공정비의 혼이 깃든 정비의 능력이 축적된다. 항공기에서 많은 정비경험을 한 정비사가 교육훈련에 참여를 하여야만, 교육에 대한 이해와 양질의 항공정비사를 배출 할 수 있다. 따라서 위에서 언급한 것처럼 기종교육도 교육훈련을 받고자 하는 기종에서 다양한 정비의 경험을 축적하고, 기종교육에 참여를 하여야 한다.

마지막으로, 과거 우리나라는 두개의 FSC 항공사에 의해서 항공운송산업을 독점적으로 주도 하였다. 이러한 결과로 양질의 항공정비사는 두 회사에게 의존 할 수밖에 없었다. 최근 우리나라는 갑작스러운 항공사의 증가로 항공기 대비 적 정한 항공정비사가 절대적으로 부족하여, 항공사는 경험이 있는 항공정비사를 확보하는데 큰 어려움이 있다. 따라서, 항공사에 적합한 항공정비 교육훈련의 프로그램을 개발하여, 항공정비사의 단기적인 수급은 물론, 장기적으로 항공정비사를 수급방안을 마련하여야 할 것이다.

제 3 절 연구 한계점 및 향후 과제

1) 연구 한계점

본 연구에서는 항공정비사들이 받은 교육훈련 프로그램(교육내용, 교육환경, 교육강사)에 대한 주요 변수들을 밝혔고, 이러한 변수가 교육훈련 후에 나타나는 교육전이 와 직무성과에 어떠한 영향을 지니고 있는지 또, 서로 유기적인 관계를 실증적으로 밝히고자 하였다. 그리고 조절변수인 자기 효능감이 교육특성과 교육전이 사이에서 제대로 조절효과를 나타내는지 밝히고자 하였다.

그러나 본 연구는 다음과 같은 한계점을 지니고 있다.

첫째, 본 연구는 항공운송산업이 발전함에 각 항공사들은 항공정비사들의 교육훈련과 교육전이, 교육훈련과 직무성과에 깊은 관심을 가지고 있지만, 다른 직군의 연구들에 비해 항공정비사와 항공정비 교육훈련에 대한 선행연구들이 매우 부족한 실정이다.

따라서 항공정비사와 항공정비 교육훈련 관련 다양하고 많은 선행 연구를 찾기 힘들었으므로, 이론적 토대를 확고하게 하는데 한계가 존재한다고 할 수 있다. 특히 항공사의 업무 중 항공정비사의 의존도가 높은 업무이기에 항공정비사들과 항공정비사들의 항공정비 업무에 대한 직접적인 영향을 미치는 항공정비 교육훈련에 대하여 더 많은 관심을 필요로 한다.

둘째, 본 연구의 한계점으로서 연구모형의 설정범위에 있어서 교육훈련 프로그램의 특성 중 교육특성, 개인특성, 조직특성으로 교육전이의 영향요인이 제한되어 있다는 점을 들 수 있다. 그러므로 차후에는 이를 보완하고 다른 방법으로 다양한 요인을 교육내용의 특성으로 하여 깊이 있는 연구가 필요하다.

셋째, 교육훈련 참여자들이 참여했던 항공기의 기종이 각각 다르고, 그 기종에 따라 승진, 근무부서, 해외주재 등등의 혜택이 항공정비사의 입장에 따라 각기 다르므로 항공정비 교육훈련의 목적과 실무전이와의 관계, 개인의 교육훈련 선택의 유·무와 실무전이와 차이의 분석은 본 연구에서 제외된 것이 한계점이다.

넷째, 본 연구의 대상은 항공기에서 직접 정비를 하는 항공정비사를 대상으로 하였다. 따라서 항공정비사들의 인구통계학적 요인과 근무요인(근무기간, 근무부

서, 설문지 응답자의 고용형태)에 따라 교육전이의 성과가 어떻게 나타나는지와 근무기간과 직급에 따라 교육훈련 전이성과가 어떻게 다른지에 대한 차이분석과 연구가 부족하였다.

2) 향후 과제

항공정비의 집단들은 연령별, 지역별, 경력별, 고용형태 등등, 여러 가지로 다양하다. 연령을 보면 20대 초반에서 70까지의 연령이 분포되어 있고, 지역으로는 수도권에 있는 공항과 지방공항, 그리고 해외공항이며, 경력으로는 항공정비경력 3년미만 부터 35년까지 다양하고, 고용형태는 인턴직, 정규직, 비정규직들이 어울려서 같은 조건에서 직무를 수행을 하기에 이 다양한 집단들 별로 개인특성, 교육전이, 직무만족, 조직몰입도가 각각 다르다.

본 연구는 항공정비사의 교육훈련이 직무성과에 대한 연구가 초기적인 연구라는 점에서 의의를 지니고 있으며, 동시에 차후에 지속적으로 보완하고 관심을 가져야 할 과제가 있다.

첫째, 본 연구에서는 정비교육훈련이 교육전이 및 직무성과에 대한 지역, 연령, 정비경력, 고용형태에 따라 각각의 입장에 따라 판이한 설문응답이 나타났으며, 이와 따른 차이를 가지고 연구한다면 연구의 한계를 극복하고, 보다 의미가 있는 항공정비 교육훈련에 관한 연구의 결과가 도출 될 것으로 기대한다.

둘째, 본 연구는 항공기에서 직접 정비를 하는 항공정비사들 위주로 실시하였다. 현재 근무하고 있는 항공정비사의 인구통계학적 요인과 근무조건요인(기간, 부서, 고용형태, 지역)에 따른 연구가 필요하다.

마지막으로 항공정비사의 직무가 다양하기에 직무에 맞는 자격증도 다양하다. 본 연구는 항공기에서 직접적으로 정비를 하는 항공정비사를 대상으로 하였다. 항공정비사는 정비를 기획하는 부서의 항공정비사나 Shop에서 부품정비를 하는 항공정비사도 많다. 이들 정비사의 직무성과도 연구의 대상이건만, 아직은 하지 못한 것이 본 연구의 한계성이라고 판단되며, 차후에 이와 같은 연구가 계속되기를 기대한다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 고기순·김인호. (2002). 교육훈련의 실무전이에 관한연구. 『인사관리연구』 26(3), 한국인사관리학회, pp.11.
- 고선희·김영택. (2009). 서비스 교육훈련이 직원의 교육성과와 서비스품질에 미치는 영향. 『서비스경영학회지』, 10(2):133-152.
- 고인희. (2016). “항공사 승무원의 번영감이 업무성과에 미치는 영향: 상사-부하 간 교환관계의 조절효과”. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문
- 곽대영. (2006). 국내 여행업의 교육훈련전이에 관한 연구: 조직 환경특성의 조절효과를 중심으로. 『대한관광경영학회』, 21(3):59-79.
- 곽대영. (2012). 의료관광 코디네이터 교육훈련의 전이에 관한 연구. 『관광연구저널』, 26(1):267-283.
- 권용주·신정하. (2006). 호텔 종사원 교육훈련의 학습특성과 전이특성이 전이 성과에 미치는 영향. 『한국호텔관광학회』, 8(2):27-43.
- 권은형. (2013). 기내 특화서비스에 대한 외국인의 인식이 항공사 선택속성 및 브랜드 충성도에 미치는 영향에 대한 연구: A-항공사 외국인 승객을 대상으로. 한국항공대학교 항공경영대학원. 석사학위논문
- 김광점 외. (2008). 「조직행동론」, 시그마프레스,
- 김기영·고미애. (2013). 호텔 종사원의 교육훈련이 조직몰입과 직무성과에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 27(4):347-359.
- 김대권. (1999). 『관광인적관리』. 서울: 백산출판사.
- 김명희·이영환·전희주. (2010). 공공서비스기관 교육훈련이 학습의 전이수준과 직무 만족에 미치는 영향에 관한 실증연구: 조직직원과 감정노동 조절 효과를 중심으로. 『대한경영학회지』, 23(5):2523-2541.
- 김민주·임효창. (2000). 관광산업의 교육훈련 전이에 관한 연구: 상사 지원의 조절효과 검증에 중심으로. 한국호텔외식관광경영학회 호텔경영학연구, 9(2), 327-344.

- 김민주·장연진. (2001). 우리나라 호텔의 교육훈련 전이에 대한 내, 외부 교육 간 비교연구. 『문화 관광연구』, 3(1):21-42.
- 김병희. (2010). “우리나라에서 항공기정비사업(MRO)의 경쟁력실태연구: A-항공발전방향을 중심으로”. 한국항공대학교 항공경영대학원 석사논문
- 김영화·최현정. (2009). 외식업체 직원의 교육훈련이 서비스 회복, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. 『관광학 연구』, 33(5):317-342.
- 김영희. (2009). “항공사 정비종사자의 직무완성도와 만족도에 대한 영향관계 실증연구”. 한국항공대학교 항공경영대학원 석사논문
- 김유창. (2016). “항공정비사 자격제도 발전 방향 연구: 실기 교육 및 시험 제도를 중심으로”. 공주대학교 보건과학대학원 석사학위논문
- 김종인·박성준. (2001). 업무환경이 교육훈련의 전이에 미치는 영향. 인사조직 연구. 한국인사조직학회. 23-42(20쪽)
- 김진영. (2001). 현직 비서 교육훈련의 전이 영향 요인에 관한 연구. 『한국 여성 교양학회』, 13:71-91.
- 김해련. (2012). “성과급의 유형이 개인의 임금만족, 공정성지각, 직무성과 그리고 협력적 분위기에 미치는 영향에 관한 연구: 성형외과 및 안과 의사중심으로”. 숭실대학교대학원, 경영학과 석사학위 논문, pp23-25.
- 김형래. (2009). 航空社 客室乗務員の 福利厚生 制度에 관한 實證 研究: A 항공사를 중심으로. 한국항공대학교 항공경영대학원. 석사학위논문
- 나운서·김홍범. (2010). 항공사 객실승무원의 교육훈련 프로그램개발, 『한국항공 경영학회 춘계학술대회』, 101-116.
- 남명관. (2015). “항공종사자(항공정비사)교육과정운영 평가지표 개발”. 한국항공대학교 항공경영대학원 박사논문
- 박동수. (2007), “항공기 부품관리의 전략적 협력방안에 관한 연구”, 한국항공 대학교 석사논문, pp.19-20.
- 박소연·박혜윤. (2007). 항공사 객실승무원 관련학과 교육훈련 실무전이 연구. 『한국항공경영학회지』, 5(1).

- 박소연·이영희. (2008). 항공사 객실승무원 교육훈련 전이에 대한 조직특성 조절 효과연구, 『한국항공경영학회지』, 6(1).
- 박소은. (2016). “항공사 객실승무원 상위클래스 교육훈련 특성과 전이성과에 관한 연구: 조직의 학습 지원 조절효과를 중심으로”. 경희대학교 대학원 호텔경영학과 석사논문
- 박수진. (2006). “항공사 객실승무원의 교육훈련과 자기개발에 대한 인식이 자긍심, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향”. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문
- 박수진. (2016). “항공사 객실 승무원에 대한 내부마케팅이 심리적 자본, 감정노동, 직무만족에 미치는 영향”. 경희대학교 대학원 조리외식경영학과 박사논문
- 박순애. (2006). 공무원의 직무동기와 조직행태: 직무몰입과 탈진에 미치는 영향 요인을 중심으로. 한국행정연구, 제15권, 제1호, pp. 203-236.
- 박진혁. (2012). “항공정비사 자격과 국제자격의 변환에 관한 비교연구”. 한국항공대학교 대학원 석사학위논문
- 박헌재. (2011). “기업의 사회적 책임활동이 직무만족과 서비스성과에 미치는 영향”. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사논문
- 백지영. (2014). “항공사 기내 서비스스케이프가 고객의 감정적, 신체적 반응과 고객만족에 미치는 영향”. 경희사이버대학교 호텔관광대학원 석사논문
- 송기남. (2013). “호텔종사원의 교육훈련 전이가 조직유효성에 미치는 영향”. 한성대학교 경영대학원 석사논문
- 안경희. (2012). “공무원의 직무만족 영향요인에 관한 연구: 정부부처의 권력 크기를 조절변수로”. 서울대학교 행정대학원 석사학위논문
- 양미. (2004). “항공사 공항공무자의 직무특성에 따른 직무만족연구: 인천공항 근무자 중심으로”. 경기대학교 관광전문대학원 석사논문
- 오선희. (2010). “교육훈련 참가자특성과 교육훈련 프로그램 특성이 실무전이에 미치는 영향”. 영남대학교 석사학위 논문
- 오지경. (2015). 항공사 객실 승무원의 근무환경이 조직충성도에 미치는 영

- 향: 자기결정성과 심리적 웰빙의 매개 효과를 중심으로. 경기대학교 서비스경영 전문대학원. 박사학위논문
- 유소연. (2014). “항공서비스 종사자를 위한 교육훈련이 교육전이 및 직무 성과에 미치는 영향연구: 자기 효능감 조절효과를 중심으로”. 경희대학교 관광대학원 석사논문
- 윤지환·차석빈·허윤정. (2006). 패밀리레스토랑 교육 훈련 프로그램 구성요소와 교육전이에 대한 직원의 인식분석. 『관광연구저널』, 20(1):227-236.
- 이다정. (2012). “K공사 구성원의 조직공정성 인식이 직무성과에 미치는 영향”. 고려대학교 교육대학원 석사학위 논문
- 이도형. (1995). “조직 내 교육훈련의 학습 및 전이효과”. 성균관대 대학원 박사학위논문.
- 이미라. (2011), 자활사업 참여자의 사회적 자본이 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구: 직무만족의 매개효과를 중심으로. 사회복지연구, 제42권, 제4호, pp.413-443.
- 이상미. (2016). “저비용 항공사 서비스 교육훈련이 승무원의 고객지향성에 미치는 영향: 자기효능감과 직무열의의 매개효과를 중심으로”. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문
- 이세한. (2013). “직무환경요인이 사회복지전담공무원의 직무만족과 직무성과에 미치는 영향: 조직지원 인식의 매개 및 조절효과를 중심으로”. 청주대학교 대학원 사회복지학과 박사학위 논문, pp.21.
- 이연택·곽대영. (2006). 관광인력개발을 위한 교육훈련의 전이효과에 관한 연구: 국내 CRS 사용자 교육훈련을 중심으로. 『한국호텔경영학회』, 15(4): 145-161.
- 이용규·정석환. (2005). 공무원의 근로가치관이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대한 실증적분석. 행정논총, 제43권, 제1호, pp.71-93.
- 이은수. (2003). 호텔 교육훈련 전이성과에 대한 종업원의 지각차이분석. 『기업교육연구』, :107-123.
- 이재혁. (2015). “항공사 객실 승무원의 개인성격이 직무만족과 경력몰입에

- 미치는 영향”. 한국항공대학교 대학원 석사논문
- 이정현. (2010). “감성지능이 조직충성도와 서비스 실패회복능력에 미치는 영향: 항공사 승무원 중심으로”. 경기대학교 서비스경영전문대학원 박사논문
- 이태석. (2008). “우리나라 항공기 정비사업 경쟁력 강화방안 연구”. 한국항공대학교 석사논문
- 임효창·박경규. (1999). 교육훈련프로그램 구성 요소가 교육훈련전이에 미치는 영향. 『한국 인사관리학회』, 23 (2): pp.107-138.
- 장운정. (2002). “기업 내 교육훈련전이의 영향요인에 관한 연구”. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문
- 정병진. (2010). “MVNO 도입 정책의 특징과 쟁점 분석을 통한 서비스 경쟁 모형 연구” MNO 사업자와 MVNO 사업자간 경쟁 모형 중심으로”. 서강대학교 언론대학원 석사학위논문
- 정영애. (2006). 기업교육훈련 전이 영향요인에 관한 연구. 『인력개발연구』, 8(2):89-110.
- 정재삼·한영진. (2004). 고객만족 교육프로그램의 학습 전이 영향에 대한 요인 분석. 『기업교육연구』, 6(2):127-148.
- 정하걸. (2008). “國際航空安全確保政策에 대한 研究: ICAO와 美國·유럽·IATA의 航空安全 프로그램을 中心으로”. 韓國航空大學校 航空産業經營大學院 석사학위논문
- 조한주. (2005). “서비스리더십이 종업원만족과 서비스지향성에 미치는 영향에 관한 연구: 항공사 승무원을 중심으로”. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문
- 조한주. (2015). “항공사 객실승무원의 회복탄력성 요인이 직무성과 및 조직유효성에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과 중심으로”. 경기대학교 서비스경영전문대학원 박사논문
- 지효진. (2013). “항공사 직무환경이 직무만족과 직무성과 및 삶의 질에 미치는 영향: 국내 A항공사 중심으로”. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문

- 천희정. (2015). “항공사 승무원의 피부문제점 및 피부관리 이용실태에 관한 연구”. 중앙대학교 의약식품대학원 석사학위논문
- 최은. (2004). “항공사 승무원의 직무스트레스 요인과 직무만족에 관한 연구: A항공사를 중심으로”. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문
- 홍동표. (2013). “호텔 조리사의 직무만족, 자기 효능감, 고객지향성, 서비스 지향성 및 직무성과간의 영향관계”. 우송대학교 박사학위논문
- 홍윤희. (2013). “LCC항공사 승무원에 대한 교육훈련 및 멘토링이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향”. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문
- 홍현경. (2012). “자기 효능감이 직무 착근도, 혁신행동과 조직시민행동에 미치는 영향: 서울시내 특1급 호텔 근무형태에 따른 조절효과 중심으로”. 세종대학교 박사학위논문
- 황보준. (2016). “실무자교육특성이 교육만족과 교육몰입을 통한 교육전이에 관한 연구: 프랜차이즈 실무교육 중심으로”. 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문
- 황혜진·김홍범. (2009). 항공사 승무원들이 지각하는 가치에 의거한 교육 훈련과 자아존중, 직무존중 직무몰입에 미치는 영향. 『관광·레저연구』, 21(4):317-336.

에어부산 정비규정(2017.08.02 개정)

에어부산 정비교육훈련프로그램(2016.6.0 개정)

항공안전법(2017.8.9 개정, 2017.11.10 시행)

항공안전법 시행규칙(2017.11.10. 개정, 2017.11.10 시행)

<http://www.airtransport.or.kr>

<http://www.airportal.go.kr>

<http://www.molit.go.kr>

2. 국외문헌

- Alliger, G. M., Tannenbaum, S. I., Bennett, W., Trave, H., & Schotland, A. (1997). A meta-analysis of the relations among training criteria, *Personnel Psychology*, 50:341-358.
- Angel, H. L., & Perry, J. L., "An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness", *Administrative Science Quarterly*, Vol (26), 1982, pp. 1~14.
- Baldwin, T. T., & Ford, J. K. (1988). "Transfer of training: A review and transfer from behavior modeling: A test of stimulus variability. Presented at the 47th Annual meeting of the Academy of Management, New Orleans. LA.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy ; Toward a Unifying Theory of Behavioral Change, *Psychological review*, 84 : 191-215.
- Bandura A. (1977), "Self -efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change," *Psychological Review*, 84, 256-273.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency, *American psychologist*, 37 (2), 122-147.
- Bandura, A. (1986). *Social foundation of thought and action; A social cognitive theory*, Englewood Cliffs, NJ; Prentice-hall, 재인용.
- Bandura, A. (1989). Regulation of cognitive process through perceived self-efficacy, *Development psychology*, 729-735.
- Bartlett, C. J. (1982). *Teaching Scale Developed for Division of Behavior and Social Science*, College Park Univ. of Maryland.
- Bates, R, Kauffeld, s., & Holton, E. F. III. (2007). Examining the factor structure and predictive ability of the German-version of the Learning Transfer System Inventory. *Journal of European Industrial Training*, 31(3) :195-211.
- Baumgartel, H. J. , & Jeanpierre, F. (1972) Applying new knowledge in the back-home setting: A study of Indian managers' adaptive

- efforts. *Journal of Applied Behavioral Science*, 8, 6: 674–69.
- Baumgartel, H. & Retnolds, M. & Pathan, R. (1984). How Personality and Organizational–Climate Variables Moderate the Effectiveness of Management Development Programs : A Review and Some Recent Research Findings. *Management and Labour Studies*, 9, 1–16.
- Best, M.F. and N.E. Thurston (2004). Measuring Nurse Job Satisfaction. *The Journal of nursing administration*, 34(6), pp. 283–290.
- Brinkerhoff, R.O. and M.U. Montesino, 1995, “Partnerships for training Transfer: Lessons from a Corporate Study”, *Human Resource Development Quarterly* 6 (3), pp 263–274.
- Buckley, R. and J. Capla, 1995, “The training and Development Audit Evolves: is Your training and Development and Development Budget Wasted?”. *Journal of Europe an Industrial Training* 20(5), pp 68–79.
- Campbell, J. P., (1988). *Training Design for Performance Improvement*, in Campbell, J. P., Campbell, R. J., and Associates, *Productivity in Organizations*, Jossey–Base, 177–216.
- Delery, J. E. (1998). Issues of fit in strategic human resource management: Implications for research. *Human Resource Management Review*, 8: 289–309.
- Daley D. (1983), "Performance Appraisal As a Guide for Training and Development : A Research Note on the Iowa Performance Evaluation System." *Public Personnel Management Journal*, Vol. 12, pp. 169~180.
- Desimone, R. L. , Werner, J. M. , & Harris, D. M. (2002). Human Resource Development Duncan, C. P. (1958). Transfer after training with single versus multiple tasks. *Journal of Experimental Psychology*, 55, 63–72.

- Ford, J. K., Quinones. M., A./ Sego, D. J./ Sorra, J. S.(1992). Factors affecting the opportunity to perform trained tasks On the, Personnel Psychology,vol. 45, pp.511–527.
- Gilley, J. W., Eggland, S. A., & Maycunich, A.(2002). Principles of human resources development. Cambridge, Mass, Press Publishing.
- Goldstein, I.L., (1993), Training in Organizations.: Needs Assessment Development and Evaluation(3rd ed), Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing.
- Goldstein, I. L. & Ford, J. (2002). Training in Organization(4rd ed.). Belmont, CA,Wadsworth.
- Hicks, W. D., & Klimoskim R, J. (1987) Entry into training programs and itseffects on training outcomes: A field experiment. Academy of Management, 30: 542–552.
- Holton, E. F. III(1996). The flawed four level evaluation model . Human Resource Development Quarterly,7: 5 – 21.
- Lee,S,M., “An Empirical Analysis of Organizational Identification”, Academy of Management Journal, Vol.. 14 (2), 1971, p.214.
- Liebermann, S., & Hoffmann, S. (2008). The impact of practical relevance on training transfer: Evidence from a service quality training program for German bank clerks, International Journal of Training and Development, 12(2):74–86.
- Locke, E .A(1976), The Nature and Causes of Job Satisfaction, In Dunette, M.D. (ed). Handbook of Industrial and Organizational Psychology, pp. 127–1349. Chicago: Rand McNally.
- Mathieu, J. E., Tannenbaum, S. I., & Salas, E. (1992). Influences of Individual and situational characteristics on measures of training effectiveness. Academy of Management Journal, 35, pp.828–847.
- May, G. L., & Kahnweiler, W. M. (2000). The effect of mastery practice

- design on learning and transfer in behavior modeling training. *Personnel Psychology*, 53(2):354–373.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steer, R. M., (1982), "Employee organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover", New York: Academic Press.
- Noe, R. A. 1986, "Trainees' Attributes and Attitudes: Neglected Influences on Training Effectiveness", *The Academy of Management Review* 11(4), pp736–749.
- Passyn, K. and M. Sujan (2006), "self account ability emotions and fear appeals: optivating behavior ", *Journal of Consumer Research*, 32(4), 583–589.
- Pfeffer, J. (1994). *Competitive Advantage Through People*. Harvard Business School Press.
- Randall. J. S. (1978). You and Effective Training. *Training and Development Journal*, 32, 10–19.
- Robinson, D. G. and J. C. Robinson, 1989, *Training for Impact*, Jossey–Bass Inc.
- Rouiller, J. z., Goldstein, I. L.(1993). The relationship between Organizational transfer climate and positive transfer of Training. *Human Resource Development Quarterly*, 4, pp. 377–390.
- Salas E, Cannon–Bowers J. A.(2001). The science of training : A decade of progress. *Annual Review of psychology*, 52: 471–499.
- Seldon, J. M., "Investment and Involvement as Mechanism Producing Commitment to The organization", *Administratively*, Vol. 16, 1971, p.143.
- Schneider, B. (1990). *Organizational Climate and Culture*, San Francisco, CA: Jossey–Bass.
- Schunk, D. H. (1982). Verbal self-regulation as a facilitator of children's achievement and self-efficacy, *Human Learning*,

1,265–277.

- Schunk, D. H. (1989). Social cognitive theory and self-regulated learning, Self-regulated learning and academic achievement. Springer New York, 1989. 83–110.
- Tannebaum, S., and G. Yuki, 1992, "Training and Development in Work Organization", Annual Review of Psychology 43, pp 399–411.
- Telsuk, R. E., Farr, J. I., Mathieu, J.E. & Vance, R. J. (1995). Generalization of Employee Involvement Training to the Job setting: Individual and Situational Effects, Personal Psychology, 48(3), 607–632.
- Tracey, J. B. Tannenbaum, S. I.,/Kavanaugh, M. J. (1995). Applying Trained skills on the Job: The importance of the work Environment, Journal of Applied Psychology, 80, pp. 239–252.
- Vealey, R. S. (1986). Conceptualization of sport-confidence and competitive orientation: Preliminary investigation and instrument development, Journal of Sport Psychology, 8, 221–246.
- Wexley, K. N., & Baldwin, T. T. (1988). "Post-Training Strategies for Facilitating positive Transfer: An Empirical Exploration." Academy of Management journal 29:503–520,
- Wood, R., Mento, E. & Locke, A. (1987). Task complexity as a moderator of goal effect: a meta-analysis, Journal of applied psychology, 72 (3); 416–425.
- Xiao, J. (1996). The Relationship between Organization Factors and The Transfer of Training in the Electronics Industry in Shenzhen, China, Human Resource Development Quarterly, 7(1), 55–72.

설 문 지

“항공기 정비사의 기종교육이 직무성과에 미치는 영향에 대한 연구”

선배,후배 정비사님 안녕하세요?

저는 현재 에어부산 정비기술팀에서 정비훈련 담당으로 있으며, 한성대학교 지식서비스 & 컨설팅 대학원에서 석사과정을 공부하고 있습니다.

이번에 “항공기 정비사의 항공정비 교육훈련이 직무성과에 미치는 영향에 대한 연구”라는 주제로 논문을 작성하고자 하오니, 많은 도움을 부탁드립니다.

선배,후배 정비사님께서 답하여 주신 의견은, 통계법 제 13조에 의거하여 학문적 목적 이외에는 절대로 사용할 수 없으며, 내용은 비밀이 보장되고, 응답 자료는 무기명으로 처리되며 특정 업체나 응답자의 개인적인 내용이 별도로 평가되지 않음을 밝혀 드립니다.

또한, 본 설문내용은 정답이나 오답이 없기 때문에 느끼신 대로 편하게 답하여 주신다면, 본 연구와 학문적 발전에 커다란 도움이 될 것이며, 우리가 근무하고 있는 항공산업 및 회사의 경영발전과 항공기 정비분야의 발전에 많은 기여를 하게 될 것입니다.

본 설문지의 문항을 빠짐없이 응답해 주시기 바라며, 바쁘신 시간 내어 설문에 응해 주셔서 감사드립니다.

2017. 8.

연 구 자 : 한성대학교 지식서비스 & 컨설팅 대학원 석사과정 김상일
지도교수 : 한성대학교 지식서비스 & 컨설팅 대학원 교 수 서민교
E-mail : asikim@gmail.com

항공기 정비사의 기종교육이란?

항공기 정비자격을 갖춘 정비사에게 특정 항공기에 대한 정비자격을 부여하기 위해 필요한 교육훈련을 실시하여, 전문 인력 양성함을 말함. 이 교육 후 한정 자격을 취득 함.

귀하가 근무하시는 회사 및 현재까지 기종교육을 받은 횟수.

① 교육장소 ① 대한항공 ② 아시아나 항공 ③ LCCA

② 기종교육을 받은 횟수 ① 1회 ② 2회 ③ 3회 ④ 4회이상

A. 이수하신 기종교육에 관련된 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하거나, 유사한 곳에 V표해주십시오.

교육 내용	전혀 아니다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 기종교육의 내용은 실제 나의 직무와 관련되어 있었다.	①	②	③	④	⑤
2. 기종교육의 내용에는 항공정비에 필요한 내용으로 구성되어 있었다.	①	②	③	④	⑤
3. 기종교육의 내용이 실제 업무 내용과 일치하는 면이 많았다.	①	②	③	④	⑤
4. 실제 정비를 하면서 발생하는 구체적 내용과 사례가 포함되어 있었다.	①	②	③	④	⑤
5. 기종교육에서 다루어진 내용의 난이도는 적절하였다.	①	②	③	④	⑤
6. 기종교육은 현장업무에 필요한 것들로 교육과정에 잘 반영되었다.	①	②	③	④	⑤

교육 방법	전혀 아니다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 기종교육의 방법은 정비에 맞는 강의 방법으로 이루어 졌다.	①	②	③	④	⑤
2. 기종교육에 활용된 교재나 자료는 정비에 맞게 잘 구성되어 있었다.	①	②	③	④	⑤
3. 기종교육을 받은 장소는 교육을 받기에 적절한 환경이었다.	①	②	③	④	⑤
4. 기종교육에 필요한 교재나 학습도구 등이 교육내용에 맞게 적절히 제공되었다.	①	②	③	④	⑤
5. 기종교육에 활용된 기자재나 실습장비 등은 적절하였다.	①	②	③	④	⑤

교육 강 사	전혀 아니다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 강사는 교육 내용에 대해 충분히 준비하였다.	①	②	③	④	⑤
2. 강사는 교육 내용을 효과적으로 전달하였다.	①	②	③	④	⑤
3. 강사는 교과 내용에 대해 전문지식이 뛰어났다.	①	②	③	④	⑤
4. 강사의 강의기술은 뛰어났다.	①	②	③	④	⑤
5. 강사는 강의에 열의(적극성)를 가지고 교육에 임했다.	①	②	③	④	⑤
6. 강사는 현장경험을 토대로 한 내용을 가르쳤다.	①	②	③	④	⑤

다음페이지 계속

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

학 습 동 기	전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 기중교육을 이수하는 것이 매우 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 기중교육에서 가능한 한 많은 것을 배우고 싶다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 기중교육에서 대부분의 사람들보다 많은 것을 배우려고 한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 기중교육을 통해 정비사로서 필요한 지식과 기술을 향상시키고 싶다.	①	②	③	④	⑤
5. 기중교육이 나의 능력향상을 위한 좋은 기회라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6. 기중교육을 통해 남들보다 업무에 뛰어난 사람이 되고 싶다.	①	②	③	④	⑤

학 습 기 대	전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 기중교육에서 습득한 내용이 실제 현업 수행에 도움이 된다고 생각했다.	①	②	③	④	⑤
2. 기중교육의 목표를 달성하는 것이 당장 나에게 도움이 될 것이라고 생각했다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 기중교육이 향후 회사생활에 유리하게 작용할 것으로 판단하여 참여했다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 기중교육을 통해 차후 승진의 기회에 유리하게 작용할 것이라고 생각했다.	①	②	③	④	⑤
5. 기중교육을 잘 받는 것이 개인적으로 성장하는 데 도움을 줄거라 생각했다.	①	②	③	④	⑤
6. 기중교육에서 배운 내용이 나의 경력개발에 도움이 될 것이라고 생각했다.	①	②	③	④	⑤

자 기 효 능 감	전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 기중교육에 참가하기 위한 기본적인 제반지식을 가지고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 기중교육에서 동료들에 비해 뒤처지지 않을 것이다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 경험과 업적으로 비추어 볼 때, 기중교육을 훌륭히 해낼 자신이 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 기중교육에서의 목표를 반드시 달성할 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 기중교육의 내용들을 충분히 습득할 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 기중교육에서 배운 내용을 직무에 적용하는 것에 대해 자신이 있다.	①	②	③	④	⑤

C. 귀하의 회사와 관련된 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하거나, 유사한 곳에 V표해주시시오.

조 직 문 화	전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1 우리회사는 업무규칙으로 교육에 반드시 참가하도록 규정하고 있다.	①	②	③	④	⑤
2 우리회사의 교육훈련은 조직의 목표 달성을 위하여 계획이 수립되어 있다.	①	②	③	④	⑤
3 우리회사의 교육훈련은 직무에 따라 체계적으로 수립, 운영되고 있다.	①	②	③	④	⑤
4 우리회사의 관리자는 정비사들이 교육훈련 받은 것을 중요하게 생각한다.	①	②	③	④	⑤

교 육 지 원	전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1 우리회사는 교육훈련에서 배운 것을 직무에 적용하도록 충분히 지원하고 있다.	①	②	③	④	⑤
2 우리회사는 새로운 기술이나 지식을 얻을 수 있게 지속적으로 교육훈련을 실시한다.	①	②	③	④	⑤
3 우리회사는 교육훈련의 계획과 운영에 대한 전담부서 또는 직원이 있다.	①	②	③	④	⑤
4 우리회사는 교육훈련을 운영하는 데 필요한 적당한 예산을 지원한다.	①	②	③	④	⑤

다음페이지 계속

D. 다음은 교육효과와 관련한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하거나, 유사한 곳에 V표해주시시오.

교 육 전 이	전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 기중교육에서 배운 내용들을 현장 업무에서 많이 사용한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 기중교육에서 배운 내용 덕분에 업무수행능력이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
3. 기중교육 이후 상사나 동료로부터 업무능력이 향상되었다는 얘기를 듣는다.	①	②	③	④	⑤
4. 기중교육을 통해 배운 지식을 업무에 적용하고자 노력한다.	①	②	③	④	⑤
5. 기중교육에서 배운 내용들로 업무에서 발생하는 문제를 해결하는데 도움이 되었다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 기중교육 후 기술향상, 능력개발을 활용함으로써 실수가 줄어들었다.	①	②	③	④	⑤

E. 다음은 직무성과와 관련한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하거나, 유사한 곳에 V표해주시시오.

직 무 만 족	전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 내가 현재 하고있는 직무에 대해 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 현재 일의 성취감에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 지금 내가 수행하고 있는 업무에서 보람을 느끼고 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 나의 업무를 통해 여러 가지를 배우고 되고, 자기계발에 도움이 되었다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 현재 업무에서 나의 능력을 잘 발휘 할 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

조 직 물 입	전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 우리 회사에 대하여 소속감을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 우리 회사는 나에게 개인적으로 큰 의미를 갖는다.	①	②	③	④	⑤
3. 다른 회사 보다 우리 회사를 선택한 것은 매우 잘한 일이다.	①	②	③	④	⑤
4. 나에게 있어 우리 회사는 다른 어느 직장보다 가장 좋다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 우리 회사에 대해서 강한 애착(애사심)을 느낀다.	①	②	③	④	⑤

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

- 성 별 ① 남성 ② 여성
- 연 령 ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대
 ⑤ 60대 이상
- 고용형태 ① 인턴직원 ② 정규직원 ③ 촉탁직원
- 정비경력 ① 5년 미만 ② 10년 미만 ③ 20년 미만 ④ 30년 미만
 ⑤ 30년 이상
- 직 급 ① 보조기술사 ② 기술사 ③ 선임기술사 ④ 기술감독
 ⑤ 선임기술감독 ⑥ 수석기술감독
- 근무부서 ① 정비관리 ② 정비기술 ③ 정비통제 ④ 정비품질
 ⑤ 운항정비 ⑥ 기계점검 ⑦ 기타

설문지

“항공기 정비사의 정기교육이 직무성과에 미치는 영향에 대한 연구”

선배,후배 정비사님 안녕하십니까?

저는 현재 에어부산 정비기술팀에서 정비훈련 담당으로 있으며, 한성대학교 지식서비스 & 컨설팅 대학원에서 석사과정을 공부하고 있습니다.

이번에 “항공기 정비사의 항공정비 교육훈련이 직무성과에 미치는 영향에 대한 연구”라는 주제로 논문을 작성하고자 하오니, 많은 도움을 부탁드립니다.

선배,후배 정비사님께서 답하여 주신 의견은, 통계법 제 13조에 의거하여 학문적 목적 이외에는 절대로 사용할 수 없으며, 내용은 비밀이 보장되고, 응답 자료는 무기명으로 처리되며 특정 업체나 응답자의 개인적인 내용이 별도로 평가되지 않음을 밝혀 드립니다.

또한, 본 설문내용은 정답이나 오답이 없기 때문에 느끼신 대로 편하게 답하여 주신다면, 본 연구와 학문적 발전에 커다란 도움이 될 것이며, 우리가 근무하고 있는 항공산업 및 회사의 경영발전과 항공기 정비분야의 발전에 많은 기여를 하게 될 것입니다.

본 설문지의 문항을 빠짐없이 응답해 주시기 바라며, 바쁘신 시간 내어 설문에 응해 주셔서 감사드립니다.

2017. 8.

연구자 : 한성대학교 지식서비스 & 컨설팅 대학원 석사과정 김상일
지도교수 : 한성대학교 지식서비스 & 컨설팅 대학원 교수 서민교
E-mail : asikim@gmail.com

정기교육이란?

항공정비종사자 및 정비관계자의 정비수행능력을 향상시키기 위한 교육훈련을 함으로써 담당 직무를 효과적으로 수행하기 위하여 필요한 지식, 기능 및 태도를 갖춘 전문 인력을 양성함을 말하며, **정기교육**이란 기종보수교육, Auto Land, Anti-Icing, ETOPS, RVSM 등과 같이 정비관련 업무자가 요구되는 자격요건을 유지하는데, 필요한 정보와 기술을 제공하기 위하여 주기적으로 실시하는 훈련을 말한다.

귀하가 근무하시는 회사 및 현재까지 기종교육을 받은 횟수.

① 교육장소 ① 대한항공 ② 아시아나 항공 ③ LCCA

② 기종교육을 받은 횟수 ① 1회 ② 2회 ③ 3회 ④ 4회이상

A. 이수하신 정기교육에 관련된 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하거나, 유사한 곳에 V표해주시시오.

교 육 내 용	전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 정기교육의 내용은 실제 나의 직무와 관련되어 있었다.	①	②	③	④	⑤
2. 정기교육의 내용에는 항공정비에 필요한 내용으로 구성되어 있었다.	①	②	③	④	⑤
3. 정기교육의 내용이 실제 업무 내용과 일치하는 면이 많았다.	①	②	③	④	⑤
4. 실제 정비를 하면서 발생하는 구체적 내용과 사례가 포함되어 있었다.	①	②	③	④	⑤
5. 정기교육에서 다루어진 내용의 난이도는 적절하였다.	①	②	③	④	⑤
6. 정기교육은 현장업무에 필요한 것들로 교육과정에 잘 반영되었다.	①	②	③	④	⑤

교 육 방 법	전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 정기교육의 방법은 정비에 맞는 강의 방법으로 이루어 졌다.	①	②	③	④	⑤
2. 정기교육에 활용된 교재나 자료는 정비에 맞게 잘 구성되어 있었다.	①	②	③	④	⑤
3. 정기교육을 받은 장소는 교육을 받기에 적절한 환경이었다.	①	②	③	④	⑤
4. 정기교육에 필요한 교재나 학습도구 등이 교육내용에 맞게 적절히 제공되었다.	①	②	③	④	⑤
5. 정기교육에 활용된 기자재나 실습장비 등은 적절하였다.	①	②	③	④	⑤

교 육 강 사	전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 강사는 교육 내용에 대해 충분히 준비하였다.	①	②	③	④	⑤
2. 강사는 교육 내용을 효과적으로 전달하였다.	①	②	③	④	⑤
3. 강사는 교과 내용에 대해 전문지식이 뛰어났다.	①	②	③	④	⑤
4. 강사의 강의기술은 뛰어났다.	①	②	③	④	⑤
5. 강사는 강의에 열의(적극성)를 가지고 교육에 임했다.	①	②	③	④	⑤
6. 강사는 현장경험을 토대로 한 내용을 가르쳤다.	①	②	③	④	⑤

다음페이지 계속

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

학 습 동 기	전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 정기교육을 이수하는 것이 매우 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 정기교육에서 가능한 한 많은 것을 배우고 싶다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 정기교육에서 대부분의 사람들보다 많은 것을 배우려고 한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 정기교육을 통해 정비사로서 필요한 지식과 기술을 향상시키고 싶다.	①	②	③	④	⑤
5. 정기교육이 나의 능력향상을 위한 좋은 기회라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6. 정기교육을 통해 남들보다 업무에 뛰어난 사람이 되고 싶다.	①	②	③	④	⑤

학 습 기 대	전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 정기교육에서 습득한 내용이 실제 현업 수행에 도움이 된다고 생각했다.	①	②	③	④	⑤
2. 정기교육의 목표를 달성하는 것이 당장 나에게 도움이 될 것이라고 생각했다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 정기교육이 향후 회사생활에 유리하게 작용할 것으로 판단하여 참여했다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 정기교육을 통해 차후 승진의 기회에 유리하게 작용할 것이라고 생각했다.	①	②	③	④	⑤
5. 정기교육을 잘 받는 것이 개인적으로 성장하는 데 도움을 줄 거라 생각했다.	①	②	③	④	⑤
6. 정기교육에서 배운 내용이 나의 경력개발에 도움이 될 것이라고 생각했다.	①	②	③	④	⑤

자 기 효 능 감	전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 정기교육에 참가하기 위한 기본적인 제반지식을 가지고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 정기교육에서 동료들에 비해 뒤처지지 않을 것이다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 경험과 업적으로 비추어 볼 때, 정기교육을 훌륭히 해낼 자신이 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 정기교육에서의 목표를 반드시 달성할 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 정기교육의 내용들을 충분히 습득할 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 정기교육에서 배운 내용을 직무에 적용하는 것에 대해 자신이 있다.	①	②	③	④	⑤

C. 귀하의 회사와 관련된 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하거나, 유사한 곳에 V표해주시시오.

조 직 문 화	전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 우리회사는 업무규칙으로 교육에 반드시 참가하도록 규정하고 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 우리회사의 교육훈련은 조직의 목표 달성을 위하여 계획이 수립되어 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 우리회사의 교육훈련은 직무에 따라 체계적으로 수립, 운영되고 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 우리회사의 관리자는 정비사들이 교육훈련 받은 것을 중요하게 생각한다.	①	②	③	④	⑤

교 육 지 원	전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 우리회사는 교육훈련에서 배운 것을 직무에 적용하도록 충분히 지원하고 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 우리회사는 새로운 기술이나 지식을 얻을 수 있게 지속적으로 교육훈련을 실시한다.	①	②	③	④	⑤
3. 우리회사는 교육훈련의 계획과 운영에 대한 전담부서 또는 직원이 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 우리회사는 교육훈련을 운영하는 데 필요한 적당한 예산을 지원한다.	①	②	③	④	⑤

다음페이지 계속

ABSTRACT

A Study on the Effects of Airline Mechanic Training on Job Performance

Kim, Sang-Il

Major in Convergence Consulting

Dept. of Knowledge Service &
Consulting

The Graduate School of Knowledge
Service Consulting

Hansung University

As a result of the development of aircraft, there has been an air transportation business using airplanes. The air transportation industry has rapidly increased and developed, and air transportation business is a part of important life for people living in the global village. As a result, the number of airlines engaged in aviation-related industries is also increasing in proportion to the development of the aviation industry.

In this regard, many papers related to civil aviation have been published due to active research on articles on aviation engineering, articles on aviation industry, and aviation services. However, despite the fact that aviation maintenance in the aviation industry is an important field, there are not many researches related to aviation maintenance, research on aviation mechanics is weak, and there are no articles on aviation maintenance education and training of aviation mechanics.

Therefore, it is necessary to study the education of aviation mechanics, such as whether the aviation maintenance education and training is proper, the performance of aviation maintenance education and training is performed properly, and so on.

This study is an empirical study to investigate the effects of aviation mechanic training and training on educational transition, job transition, organizational commitment, and job satisfaction.

First, in this paper, the concept of aviation maintenance is reviewed in the aviation safety law, maintenance regulations and maintenance training programs of aviation companies, and prior studies related to education are reviewed. As a result, we made a model with educational contents as independent variables, educational transition as a parameter, and job performance as dependent variables. The hypothesis is that the characteristics of education among the contents of education will affect the transfer of education, and the hypothesis that individual characteristics will affect the transfer of education, And the effect of job completeness.

Through this verification process, the aviation maintenance education and training will confirm the effect of the education transfer of the aviation mechanics and the commitment of the job satisfaction organization, and propose a study of the aviation maintenance education training program of aviation mechanics to airlines and aviation related organizations.

【Keywords】 Aircraft, Airline, Airline Mechanic, Airline Training, Airline Worker