

일반경비원 교육이 직무만족에 미치는 영향

- 시설경비원 신입 교육을 중심으로 -

The Effect of Education Program for Security Personnel on Job Satisfaction

이 영 석*

<목 차>

I. 서론	IV. 연구결과
II. 이론적 배경	V. 결론
III. 연구방법	

<요 약>

현재 일반경비산업은 인적자원에 대한 의존도가 높고, 고객과의 접촉 빈도가 높은 직업이어서 무엇보다도 종사자의 직무수행능력을 통한 만족도가 경영성과에 큰 영향을 미친다고 할 수 있다. 그러나 국내 일반경비산업에서 이와 같이 전문교육을 받은 고급인력이 중요시 되고 있음에도 불구하고 일반경비원의 교육과 직무만족에 대한 연구는 사실상 미비한 실정이다.

따라서, 본 연구는 현직에 있는 시설경비원을 대상으로 신입 교육이 직무만족에 미치는 영향을 규명하고자 탐색적 연구를 실시하였다.

일반경비원 신입 교육이 직무만족에 미치는 영향을 보면 다음과 같다.

첫째, 사회인구학적 특성에 따른 개인적 특성, 교육훈련특성, 업무환경, 직무만족의 차이를 검증한 결과 부분적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

둘째, 개인적 특성인 학습기대, 자기효능성 중에서 학습기대만이 직무만족에 통계적으로 유의미한 정(+)적 영향을 미친 것으로 나타났다.

셋째, 교육훈련특성인 강사의 자질, 교육시설, 교육내용 중에서 교육시설과 교육내용만이 직무만족에 통계적으로 유의미한 정(+)적 영향을 미친 것으로 나타났다.

넷째, 업무환경(상사의 지원, 지속적 학습문화)은 직무만족에 통계적으로 유의미한 정(+)적 영향을 미친 것으로 나타났다.

주제어 : 일반경비원, 시설경비원, 신입교육, 교육훈련, 직무만족

* 경북전문대학 경찰경호행정계열 교수

I. 서 론

그동안 급격한 산업화와 도시화로 인해 강력범죄가 증가함에 따라 국가치안능력이 한계에 다다랐으며, 점차 지능화되고 첨단화되는 범죄형태와 공권력의 사각지대를 최소화하기 위하여 우리나라의 일반경비산업은 급속히 성장하고 있다.

또한, 고도화된 강력범죄의 증가로 인해 개인 스스로 보호책을 강구해야 한다는 요구가 높아지고 있으며, 이에 따라 일반경비산업에 대한 인지도가 갈수록 높아지고, 일반경비업체의 경쟁력 강화와 전문화, 세분화가 이루지고 있으며, 일반경비원에 대한 관심도 높아지기 시작하면서 교육훈련 또한 중요시 하게 되었다.

그러나 많은 일반경비업체는 최근 계속되는 경기침체와 과도경쟁, 구조조정 등으로 조직 내 불신과 갈등이 확산되고 있으며, 이러한 영향은 내부 불균형을 초래하고 결국 국민의 안전 문제에도 영향을 미칠 것으로 판단된다.

이와 같은 치열한 경쟁무대에서 일반경비산업이 지속적으로 생존하고 발전하기 위해서는 고용환경의 급격한 변화에 적극적이고 능동적으로 대처하는 교육기법을 정착시켜야 한다. 조직의 성과는 교육을 통한 구성원의 행동성과와 밀접한 관련을 맺고 있다.

현재 일반경비산업의 고객들은 일반경비 종사자의 기능, 지식, 태도 등의 변화를 요구하고 있어 지속적으로 종사자를 전문성을 갖춘 인력으로 개발하지 않을 수 없는 실정이며, 궁극적으로 인재육성과 그 개발을 위한 교육훈련에 투자를 적극적으로 하여야 한다.

특히, 일반경비업은 인적자원에 대한 의존도가 높고, 고객과의 접촉 빈도가 높은 직업이어서 무엇보다도 종사자의 직무수행능력을 통한 만족도가 경영성과에 큰 영향을 미친다고 할 수 있다. 즉, 일반경비원이 직무 적용단계 전 교육을 직무에 적용함으로써 고객과의 접촉을 하게 되며, 이때 고객만족과 더불어 경비원이 직무에 대한 만족을 느끼게 된다고 볼 수 있다.

그러나 국내 일반경비산업에서 이와 같이 전문교육을 받은 고급인력을 필요로 하고, 중요시 되고 있음에도 불구하고 대체적으로 교육 참여자의 프로그램에 대한 만족 정도와 학업성취 수준 측정 분야의 연구는 이루어지고 있으나, 일반경비원의 교육과 직무만족의 연구는 사실상 미비한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 일반경비원 중 많은 비중을 차지하고 있는 시설경비원을 중심으로 신입 교육이 직무만족에 미치는 영향관계를 규명하고, 차이를 분석함으로써 일반경비 교육 정책에 필요한 기초자료를 제시하고자 하였다.

II. 이론적 배경

1. 선행연구

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 이론적 연구와 실증적 연구의 두 가지 연구방법을 활용하였다. 이론적 연구는 국내·외에서 연구된 관련분야의 단행본이나 논문 등을 포함한 자료를 수집·분석하여 기존의 이론을 정립하고, 특히 교육에 영향을 미치는 요인은 이도형(1995), 임효창(1998), 허운정(2005) 등의 이론을, 직무만족은 Jöreskog & Sörbom(1982) 등의 이론을 중심으로 문헌연구를 실시하였다.

교육훈련에 영향을 미치는 요인으로는 개인적 특성요인, 교육훈련 특성요인, 업무환경 요인 3가지를 들 수 있다. 이러한 요인들이 갖는 의미는 다음과 같다.

1) 개인적 특성

교육효과에 영향을 주는 요인으로서 성격, 동기, 능력, 기대, 작업태도, 자기 효능성 등 교육 참가자의 개인적 특성이 많이 제시되었으며, 특히 1990년대 들어 많은 실증연구에서 교육효과에 영향을 미치는 개인적 특성 중 자기효능성과 기대 및 동기부여 등이 교육효과와의 의미 있는 관계가 있다고 제시되고 있다.

본 연구에서는 교육 참가자의 개인적 특성을 학습기대와 자기효능성 측면에서 살펴보았다.

2) 교육훈련특성

일반적으로 교육훈련에 대한 효과는 교육내용, 교육설계, 교육시설, 강사의 자질에 따라 다르게 나타난다고 할 수 있으며, 궁극적으로 교육훈련의 목적은 교육훈련에 참여자들의 지식, 기술, 태도를 향상시킴으로써 개인 및 조직의 목표달성에 기여하는 것이다.

본 연구에서는 교육 참여자의 교육훈련특성을 강사의 자질, 교육시설, 교육내용 측면에서 살펴보았다.

3) 업무환경

Noe(1986: 736-749)는 업무환경이 교육 참여자가 학습한 것을 직무에 실제로 활용하는 정도에 영향을 미친다는 주장을 하였으며, 학습이 일어났다 하더라도 업무환경, 즉 상사의 지원이나 조직풍토가 나쁘다면 직무상황에서 활용되지 못할 수 있다는 것이다. 또한,

Noe & Ford(1992: 345-384)는 지속적 학습문화를 종사자의 자기개발 노력에 대해 적절한 보상이 이루어지는 작업방식의 개선노력과 혁신을 강조하는 업무분위기라고 정의하였다. 이러한 지속적 학습문화가 학습효과에 영향을 준다는 결과를 국내에서 실증적 연구를 통하여 밝혀내기도 하였다(이도형, 1995; 김종인, 1997). 본 연구에서는 교육 참여자의 업무환경을 상사의 지원과 지속적 학습문화 측면에서 살펴보았다.

4) 직무만족

직무만족은 직무에 대한 태도로서 인지, 정서, 행위의 복합체이므로 실제로 관찰되는 것처럼 정확하지는 않고 구성원의 행위나 언어적 표현으로 추론되는 것으로, 복합적인 개념이다.

신유근(1985)은 직무만족은 개인이 자신의 업무경험을 즐겁고 긍정적으로 인식하는 상태에서, 개인의 욕구나 동기와 같은 심리적 요인과 업무와 관련된 환경요인 등 여러 측면과 관련된다고 하였다.

본 연구에서는 일반경비원 신입교육을 통하여 직무만족을 측정하고자 하였으며, Jöreskog & Sörbom(1982), 김창호·이영석·김명현 (2005)이 사용한 설문 문항을 재인용하여 사용하였다.

2. 연구모형

본 연구는 현직에 있는 시설경비원을 대상으로 신입 교육이 직무만족에 미치는 영향관계를 규명하고자 가설검증을 통하여 탐색적 연구를 실시하였다.

가설검증을 위한 분석모형은 이론적 선행연구의 논의에 기초하여 작성하였으며, 일반경비원 중 비중이 높은 시설경비원의 신입 교육이 직무만족에 미치는 영향에 대한 실증분석을 통하여 연구하고자 하였다. 이러한 요인들을 기초로 하여 본 연구에서는 <그림 2-1>과 같은 분석모형을 설정하였다.



<그림 2-1> 연구모형

3. 가설설정

- 가설1. 일반경비원의 사회인구학적 특성에 따라 개인적특성, 교육훈련특성, 업무환경, 직무만족에는 차이가 있을 것이다.
- 가설2. 개인적특성(학습기대, 자기효능성)이 높을수록 직무만족에 정(+)적 영향을 미칠 것이다.
- 가설3. 교육훈련특성(강사의 자질, 교육시설, 교육내용)의 평가가 높을수록 직무 만족에 정(+)적 영향을 미칠 것이다.
- 가설4. 업무환경(상사의 지원, 지속적 학습문화)에 평가가 높을수록 직무만족에 정(+)적 영향을 미칠 것이다.

III. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 일반경비원의 사회인구학적 특성에 따른 개인적특성, 교육훈련특성, 업무환경, 직무만족의 차이 분석과, 조사대상자의 개인적특성, 교육훈련특성, 업무환경 등이 직무만족에 미치는 영향정도를 규명하기 연구대상의 범위를 다음과 같이 설정하였다.

표본을 추출하기 위하여 2008년 8월 27일부터 9월 20일까지 25일간 서울, 경기지역 관할경찰청에 등록된 시설경비업체 10곳을 무선으로 선정하였으며, 그 중 설문조사에 협조의사를 밝힌 5개 업체를 직접 방문하여 60부씩 각각 배포하였다.

배포된 총 300부의 설문지 중 253부가 회수되었으며, 설문에 충실하게 응답한 241명을 유효표본으로 확정하여 본 연구의 대상으로 하였다.

2. 연구도구

본 연구를 진행하기 위해서 사용된 연구도구는 Jöreskog & Sörbom(1982), Baldwin & Magjuka(1991), Gist, Stevens & Bavetta(1991), Noe & Ford(1992), 탁진국·한덕웅(1993), 이도형(1995), Quinones(1995), Buckley & Caple(1995), Tracey, Tannenbaum & Kavanagh(1995), 김종인(1997), 임효창(1998), 김성완·김재훈(2003), 허윤정(2005), 신정하(2006) 등에 의해서 개발되고 인용된 설문지를 연구자가

본 연구에 적합하게 재구성하였다. 설문지는 본 연구의 모형을 구성하는 변인들로서 <표 1>에서 보는 바와 같이, 개인적 특성 13문항, 교육훈련특성 18문항, 업무환경 8문항, 직무만족도 7문항, 사회인구학적특성 8문항 총 54문항으로 구성하였으며, ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지 Likert형 5점 척도로 평가하였다.

<표 1> 연구도구의 구성

구분	내용	문항수	비고
개인적 특성	학습기대 자기효능성	13	5점 리커트 척도
교육훈련특성	강사의 자질 교육시설 교육내용	18	5점 리커트 척도
업무환경	상사의 지원 지속적 학습문화	8	5점 리커트 척도
직무만족도	-	7	5점 리커트 척도
사회인구학적 특성	성별	1	
	연령	1	
	학력	1	
	결혼여부	1	
	재직기간	1	
	월수입	1	
	직위	1	
	고용형태	1	
총 문항수		잘못된 계산식	

3. 설문지의 타당도 및 신뢰도

1) 개인적 특성 타당도와 신뢰도 분석

먼저 개인적 특성에 대한 설문지 총 13개의 문항의 타당도 검사와 신뢰도 검사를 위해 다음과 같은 통계기법을 사용하였다.

타당도 검사의 요인모델은 주성분 분석(Principal Components)을, 회전방식은 배리맥스(Varimax)를 사용하였다. 이때 요인은 문항 9개가 요인1로, 문항 3개가 요인 2로 추출되었다. <표 2>에 나타난 바와 같이 요인부하량 요인1(학습기대)은 0.652~0.764, 요인2(자기효능성)는 0.787~0.852로 나타났으며, 변인을 설명하는 누적분산율(Cumulative)은 60.242%로 나타났다.

한편 신뢰도 검증은 Cronbach's α 방법을 사용하였으며, 신뢰도는 하위변인별로 Cronbach's α 값 요인1(학습효과)은 0.901 요인2(자기효능성)는 0.802로 나타나 신뢰할 만한 설문지로 나타났다. 설문문항 13개중에 10번에 해당하는 문항은 요인부하량 0.5미만으로 나타나 제외시켰다.

<표 2> 개인적 특성 요인분석과 신뢰도 분석

설문문항	요인	
	1(학습기대)	2(자기효능성)
V1	0.731	0.045
V2	0.743	0.122
V3	0.722	0.251
V4	0.764	0.217
V5	0.710	0.238
V6	0.725	0.282
V7	0.699	0.247
V8	0.750	0.149
V9	0.652	0.213
V11	0.251	0.787
V12	0.143	0.852
V13	0.217	0.816
고유값	4.827	2.402
분산율	40.22	20.22
누적분산율(%)	40.22	60.242
Cronbach's α	.901	.802

요인추출 방법: 주성분 분석.

회전 방법: Kaiser 정규화가 있는 베리맥스.

2) 교육훈련특성 타당도와 신뢰도 분석

교육훈련특성에 대한 설문지 총 18개의 문항의 타당도 검사와 신뢰도 검사를 위해 다음과 같은 통계기법을 사용하였다.

타당도 검사의 요인모델은 주성분 분석(Principal Components)을, 회전방식은 베리맥스(Varimax)를 사용하였다. 이때 문항 9개가 요인1로, 문항 5개가 요인2로, 문항 4개가 요인3으로 추출되었다. <표 3>에 나타난 바와 같이 요인부하량 요인1(교육내용)은 0.581~0.764, 요인2(강사의 자질)는 0.641~0.808, 요인3(교육시설)은 0.528~0.808로 나타났으며, 변인을 설명하는 누적분산율(Cumulative)은 59.240%로 나타났다.

한편 신뢰도 검증은 Cronbach's α 방법을 사용하였으며, 신뢰도는 하위변인별로 Cronbach's α 값 요인1(교육내용)은 0.844, 요인2(강사의 자질)는 0.797, 요인3(교육시설)은 0.897로 나타나 신뢰할 만한 설문지임이 입증되었다.

<표 3> 교육훈련특성 요인분석과 신뢰도 분석

설문문항	요인		
	1(교육내용)	2(강사의자질)	3(교육시설)
V24	.581	.293	.265
V25	.616	.417	.122
V26	.668	.295	.216
V27	.664	.356	.143
V28	.638	.322	.223
V29	.764	.137	.170
V30	.679	.182	.191
V31	.643	.111	.359
V32	.627	.222	.342
V14	.200	.753	.210
V15	.177	.808	.121
V16	.313	.655	.201
V17	.323	.641	.211
V18	.244	.697	.202
V20	.382	.370	.528
V21	.363	.228	.621
V22	.261	.170	.808
V23	.171	.207	.761
고유값	4.572	3.497	2.594
분산율	25.401	19.429	14.410
누적분산율(%)	25.401	44.830	59.240
Cronbach's α	.844	.797	.897

요인추출 방법: 주성분 분석.

회전 방법: Kaiser 정규화가 있는 베리맥스.

3) 업무환경 타당도와 신뢰도 분석

교육훈련특성에 대한 설문내용 총 8개의 문항의 타당도 검사와 신뢰도 검사를 위해 다음과 같은 통계기법을 사용하였다.

타당도 검사의 요인모델은 주성분 분석(Principal Components)을 실시한 결과, 문항 8개가 1개의 요인으로 추출되었다. 따라서 1개의 요인만 추출되었으므로 해당해법을 직교회전 할 수 없었다.

<표 4>에 나타난 바와 같이 요인부하량이 0.708~0.807로 나타났으며, 변인을 설명하는 누적분산율(Cumulative)은 58.259%로 나타났다. 한편 신뢰도 검증은 Cronbach's α 방법을 사용하여 실시하였으며, 본 연구에서 나타난 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=0.896$ 으로 나타나 신뢰할 만한 설문지로 나타났다.

이후 전문가 집단에 의해서 1개의 요인으로 묶인 것을 전문가 집단에 의해 내용타당도 검증과 선행논문을 토대로 해 볼 경우 1개의 요인을 세부적으로 볼 때 2개의 요인으로 나누는 것이 타당하다는 결론을 내렸다. 이에 V33~V36까지 요인1(상사의 지원), V37~V40까지 요인2(지속적 학습문화)로 구분하였다. 구분된 각각의 신뢰도 측정을 위한 Cronbach's α 값은 요인1(상사의 지원)은 0.799, 요인2(지속적 학습문화)는 0.830으로 높은 신뢰도를 보이고 있음을 알 수 있었다.

<표 4> 업무환경 요인분석과 신뢰도 분석

설문문항	요인 1
V33	0.758
V34	0.807
V35	0.793
V36	0.797
V37	0.779
V38	0.739
V39	0.720
V40	0.708
고유값	4.661
분산율	58.259
누적분산율(%)	58.259
Cronbach's α	.896

요인추출 방법: 주성분 분석.

4) 직무만족도의 타당도와 신뢰도 분석

직무만족도에 대한 설문내용 총 7개의 문항의 타당도 검사와 신뢰도 검사를 위해 다음과 같은 통계기법을 사용하였다. 타당도 검사의 요인모델은 주성분 분석(Principal Components)을 실시한 결과, 문항 7개가 1개의 요인으로 추출되었다. 따라서 1개의 요인만 추출 되었으므로 해당해법을 직교회전 할 수 없었다.

<표 5>에 나타난 바와 같이 요인부하량이 0.633~0.807로 나타났으며, 변인을 설명하는 누적분산율(Cumulative)은 51.412%로 나타났다. 한편 직무만족도에 대한 신뢰도 검증은 Cronbach's α 방법을 사용하여 실시하였으며, 본 연구에서 나타난 신뢰도는 V41~V47

까지 Cronbach's α 값이 최소 0.803~0.831로 총 7개 문항의 Cronbach's α 값은 0.840으로 나타나 신뢰할 만한 설문지로 나타났다.

<표5> 직무만족도 요인분석과 신뢰도 분석

설문문항	요인 1(직무만족도)
V41	0.802
V42	0.762
V43	0.751
V44	0.706
V45	0.683
V46	0.668
V47	0.633
고유값	3.599
분산율	51.412
누적분산율(%)	51.412
Cronbach's α	.840

요인추출 방법: 주성분 분석.

4. 조사절차 및 자료처리

본 연구에서는 시설경비원의 신입 교육이 직무만족에 미치는 영향에 관한 설문지를 조사 대상에게 배부한 다음, 자기평가기입법(self-administration method)으로 설문내용에 대하여 응답하도록 하고, 사전에 설문에 응할 수 있는지에 대한 관리자의 협조를 받은 다음 실시하였다. 설문지는 직접 방문 및 우편으로 배포하여 수거하였으며, 신뢰성이 떨어진다고 판단되는 자료와 이중기입, 무기입 자료 등은 자료에서 제외시키고, 유효 표본만을 부호화(coding)하였다. 부호화한 자료는 컴퓨터에 개별 입력시킨 후, 코딩과 입력이 끝난 자료는 SPSS Win 12.0 Version 통계프로그램을 이용하여 전산 처리하여 본 연구의 목적에 따라 분석하였다. 최초 배부한 설문지 수는 300부였으며, 회수한 설문지는 253부, 연구자료 적합한 설문지는 총 241부였다. 구체적인 자료처리 내용과 분석기법은 다음과 같다.

- 1) 연구대상자의 사회인구통계학적 특성 알아보기 위해 단순빈도(Frequency Analysis) 분포와 백분율을 계산하였다.
- 2) 사회인구학적 특성에 따른 개인적 특성, 교육훈련특성, 업무환경, 학습효과, 직무만족도에 차이가 있는지 여부를 분석하기 위해 일원변량분석(One-way ANOVA)과 t검

정을 실시하였다. 일원변량분석 이후 Post hoc test(Scheffe)를 실시하였다.

- 3) 개인적 특성(학습기대, 자기효능성)이 직무만족도에, 교육훈련특성(강사의 자질, 교육시설, 교육내용)이 직무만족도에, 업무환경(상사의 지원, 지속적 학습문화)이 직무만족도에, 업무환경(상사의 지원, 지속적 학습문화) 직무만족도에 영향을 미치는지 알아보기 위해 중다선형회귀분석(Multiple Linear Regression)을 실시하였다.

IV. 연구 결과

1. 사회인구학적 특성에 따른 요인 기술통계 및 차이분석

1) 연령에 따른 요인 기술통계 및 차이분석

<표 6>에서 보는 바와 같이, 연령에 따른 각 요인의 기술통계와 집단간의 차이를 분석(One-way ANOVA), Post hoc test(Scheffe) 결과를 살펴보면 다음과 같다.

자기효능성의 경우, 각 집단의 평균을 보면 30~34세 4.27, 24세 이하 3.90, 25~29세 3.89, 40세 이상 3.68, 35~39세 3.44 순으로 나타났다. 집단간의 차이를 분석(One-way ANOVA) 결과, 자기효능성은 F값이 3.633으로 유의수준 $p < 0.01$ 에서 유의미한 평균차이를 보이고 있었고, Post hoc test(Scheffe) 결과, 30~34세와 35~39세 집단에서 0.822 평균차이로 유의수준 $p < 0.05$ 에서 유의미한 차이를 나타냈다.

강사 자질의 경우, 각 집단의 평균을 보면 30~34세 3.96, 25~29세 3.70, 24세 이하 3.67, 40세 이상 3.37, 35~39세 3.42 순으로 나타났다. 집단간의 차이를 분석(One-way ANOVA) 결과, 강사의 자질은 F값이 3.483으로 유의수준 $p < 0.01$ 에서 유의미한 평균차이를 보였으나, Post hoc test(Scheffe) 결과에서는 집단간 유의미한 차이는 보이지 않았다.

교육시설의 경우, 각 집단의 평균을 보면 30~34세 3.80, 25~29세 3.68, 24세 이하 3.66, 40세 이상 3.23, 35~39세 3.04 순으로 나타났다. 집단간의 차이를 분석(One-way ANOVA) 결과, 교육시설은 F값이 6.396으로 유의수준 $p < 0.001$ 에서 유의미한 평균차이를 보이고 있었고, Post hoc test(Scheffe) 결과, 24세 이하와 35~36 집단에서 평균차이 0.623, 24세 이하와 40세 이상 집단에서 평균차이 0.439, 25~29세와 35~39세 집단에서 평균차이 0.643, 25~29세와 40세 이상 집단에서 평균차이 0.460으로 유의수준 $p < 0.05$ 에서 유의미한 차이를 나타냈다.

교육내용의 경우, 각 집단의 평균을 보면 25~29세 3.57, 30~34세 3.56, 24세 이하 3.47, 40세 이상 3.18, 35~39세 3.09 순으로 나타났다. 집단간의 차이를 분석

(One-way ANOVA) 결과, 교육시설은 F값이 4.440으로 유의수준 $p < 0.01$ 에서 유의미한 평균차이를 보이고 있었고, Post hoc test(Scheffe) 결과, 25~29세와 40세 이상 집단에서 0.395 평균차이로 유의수준 $p < 0.5$ 에서 유의미한 차이를 보였다.

<표 6> 연령에 따른 각 요인의 기술통계, F값 및 사후비교 결과

		N	M	SD	F	Scheffe	Sig.
학습 기대	24세 이하(a)	76	3.55	0.670	0.987		
	25~29세(b)	92	3.62	0.720			
	30~34세(c)	15	3.67	0.722			
	35~39세(d)	18	3.35	0.448			
	40세 이상(e)	40	3.46	0.567			
	합계	241	3.56	0.664			
자기 효능성	24세 이하(a)	76	3.90	0.742	3.633	c>d(0.822)	0.026***
	25~29세(b)	92	3.89	0.694			
	30~34세(c)	15	4.27	0.552			
	35~39세(d)	18	3.44	0.676			
	40세 이상(e)	40	3.68	0.702			
	합계	241	3.85	0.717			
강사의 자질	24세 이하(a)	76	3.67	0.676	3.483		
	25~29세(b)	92	3.70	0.673			
	30~34세(c)	15	3.96	0.610			
	35~39세(d)	18	3.42	0.508			
	40세 이상(e)	40	3.37	0.505			
	합계	241	3.63	0.647			
교육 시설	24세 이하(a)	76	3.66	0.732	6.369	a>d(0.623) a>e(0.439) b>d(0.643) b>e(0.460)	0.023*** 0.038*** 0.014*** 0.019***
	25~29세(b)	92	3.68	0.743			
	30~34세(c)	15	3.80	0.721			
	35~39세(d)	18	3.04	0.602			
	40세 이상(e)	40	3.23	0.542			
	합계	241	3.56	0.730			
교육 내용	24세 이하(a)	76	3.47	0.688	4.440	b>e(0.395)	0.027***
	25~29세(b)	92	3.57	0.610			
	30~34세(c)	15	3.56	0.598			
	35~39세(d)	18	3.09	0.477			
	40세 이상(e)	40	3.18	0.593			
	합계	241	3.44	0.642			
상사의 지원	24세 이하(a)	76	3.56	0.695	4.753	a>e(0.519) b>e(0.546)	0.019*** 0.008***
	25~29세(b)	92	3.59	0.832			
	30~34세(c)	15	3.70	0.696			
	35~39세(d)	18	3.22	0.766			
	40세 이상(e)	40	3.04	0.755			
	합계	241	3.47	0.789			
지속적 학습 문화	24세 이하(a)	76	3.68	0.784	14.292	a>d(0.848) a>e(0.937) b>d(0.950) b>e(1.040)	0.002*** 0.000*** 0.016*** 0.001***
	25~29세(b)	92	3.58	0.782			
	30~34세(c)	15	3.78	0.767			
	35~39세(d)	18	2.83	0.659			
	40세 이상(e)	40	2.74	0.765			
	합계	241	3.43	0.852			
직무 만족	24세 이하(a)	76	3.33	0.743	3.823		
	25~29세(b)	92	3.31	0.716			
	30~34세(c)	15	3.42	0.624			
	35~39세(d)	18	2.93	0.683			
	40세 이상(e)	40	2.91	0.604			
	합계	241	3.23	0.716			

상사의 지원의 경우, 각 집단의 평균을 보면 30~34세 3.70, 25~29세 3.59, 24세 이하 3.56, 35~39세 3.22, 40세 이상 3.04 순으로 나타났다. 집단간의 차이를 분석(One-way ANOVA) 결과, 교육시설은 F값이 4.753으로 유의수준 $p < 0.01$ 에서 유의미한 평균차이를 보이고 있었고, Post hoc test(Scheffe) 결과, 24세 이하와 40세 이상 집단에서 평균차이 0.519로 유의수준 $p < 0.5$ 에서 유의미한 차이를 보였으며, 25~29세와 40세 이상 집단에서 평균차이 0.546으로 유의수준 $p < 0.01$ 에서 유의미한 차이를 나타냈다.

지속적 학습문화의 경우, 각 집단의 평균을 보면 30~34세 3.78, 24세 이하 3.68, 25~29세 3.58, 35~39세 2.283, 40세 이상 2.74 순으로 나타났다. 집단간의 차이를 분석(One-way ANOVA) 결과, 지속적 학습문화는 F값이 14.292로 유의수준 $p < 0.001$ 에서 유의미한 평균차이를 보이고 있었고, Post hoc test (Scheffe) 결과, 24세 이하와 35~39세 집단에서 평균차이 0.848로 유의수준 $p < 0.01$ 에서 유의미한 차이를 나타냈다. 또한 24세 이하와 40세 이상 집단에서 평균차이, 0.937로 유의수준 $p < 0.001$ 에서 유의미한 차이를 보였고, 25~29세와 35~39세 집단에서 평균차이 0.950으로 나타나 유의수준 $p < 0.05$ 에서 유의미한 차이를 보였고, 25~29세와 40세 이상 집단에서 평균차이 1.040으로 유의수준 $p < 0.01$ 에서 유의미한 차이를 나타냈다.

직무만족의 경우, 각 집단의 평균을 보면 30~34세 3.42, 24세 이하 3.33, 25~29세 3.31, 35~39세 2.93, 40세 이상 2.91 순으로 나타났다. 집단간의 차이를 분석(One-way ANOVA) 결과, 학습기대는 F값이 3,823으로 유의수준 $p < 0.01$ 에서 유의미한 평균차이를 보이고 있지만, Post hoc test(Scheffe) 결과에서는 집단간 유의미한 차이는 보이지 않았다.

2) 고용형태에 따른 요인 기술통계 및 차이분석

<표 7>에서 보는 바와 같이, 고용형태에 따른 각 요인에 대한 기술통계와 집단간의 차이를 분석(One-way ANOVA), Post hoc test(Scheffe) 결과를 살펴보면 다음과 같다.

학습기대의 경우, 정규직 평균 3.61, 계약직 3.38, 파트타임 3.31 순으로 나타났다. 집단간의 차이를 분석(One-way ANOVA) 결과, 학습기대는 F값이 3,501로 유의미한 평균차이를 보이고 있었지만, Post hoc test(Scheffe) 결과에서도 집단간 유의미한 차이는 보이지 않았다.

자기효능성의 경우, 정규직 평균 3.90, 계약직 3.88, 파트타임 3.48 순으로 나타났다. 집단간의 차이를 분석(One-way ANOVA) 결과, 자기효능성은 F값이 4.770으로 유의수준 $p < 0.01$ 에서 유의미한 평균차이를 보이고 있었고, Post hoc test(Scheffe) 결과, 정규직과 파트타임 집단에서 평균차이 0.427로 유의수준 $p < 0.5$ 에서 유의미한 차이를 보였다.

강사자질의 경우, 정규직 평균 3.70, 계약직 3.37, 파트타임 3.36 순으로 나타났다. 집단 간의 차이를 분석(One-way ANOVA) 결과, 강사의 자질은 F값이 5.337로 유의수준 $p < 0.01$ 에서 유의미한 평균차이를 보이고 있었고, Post hoc test(Scheffe) 결과, 정규직과 파트타임 집단에서 평균차이 0.336으로 유의수준 $p < 0.5$ 에서 유의미한 차이를 보였다.

<표 7> 고용형태에 따른 각 요인의 기술통계, F값 및 사후비교 결과

		N	M	SD	F	Scheffe	Sig.
학습기대	정규직	192	3.61	0.688	3.501		
	계약직	19	3.38	0.488			
	파트타임	30	3.31	0.529			
	합계	241	3.56	0.664			
자기 효능성	정규직	192	3.90	0.711	4.750	a>c(0.427)	0.010***
	계약직	19	3.88	0.524			
	파트타임	30	3.48	0.772			
	합계	241	3.85	0.717			
강사의 자질	정규직	192	3.70	0.652	5.337	a>c(0.336)	0.028***
	계약직	19	3.37	0.571			
	파트타임	30	3.36	0.562			
	합계	241	3.63	0.647			
교육시설	정규직	192	3.70	0.709	18.921	a>b(0.749) a>c(0.613)	0.000*** 0.000***
	계약직	19	2.95	0.569			
	파트타임	30	3.08	0.535			
	합계	241	3.56	0.730			
교육내용	정규직	192	3.55	0.617	17.446	a>b(0.664) a>c(0.497)	0.000*** 0.000***
	계약직	19	2.89	0.542			
	파트타임	30	3.06	0.531			
	합계	241	3.44	0.642			
상사의 지원	정규직	192	3.55	0.782	5.505	a>c(0.428)	0.020***
	계약직	19	3.17	0.682			
	파트타임	30	3.13	0.776			
	합계	241	3.47	0.789			
지속적 학습문화	정규직	192	3.60	0.791	22.216	a>b(0.747) a>c(0.891)	0.001*** 0.000***
	계약직	19	2.86	0.826			
	파트타임	30	2.71	0.716			
	합계	241	3.43	0.852			
직무만족	정규직	192	3.33	0.697	10.247	a>b(0.526) a>c(0.483)	0.007*** 0.002***
	계약직	19	2.80	0.570			
	파트타임	30	2.85	0.712			
	합계	241	3.23	0.716			

교육시설의 경우, 정규직 평균 3.70, 파트타임 3.08, 계약직 2.95 순으로 나타났다. 집단간의 차이를 분석(One-way ANOVA) 결과, 교육시설은 F값이 18.921로 유의수준 $p < 0.001$ 에서 유의미한 평균차이를 보이고 있었고, Post hoc test (Scheffe) 결과, 정규직과 계약직 집단에서 평균차이 0.749, 정규직과 파트타임 집단에서 평균차이 0.613으로 각각 유의수준 $p < 0.001$ 에서 유의미한 차이를 보였다.

교육내용의 경우, 정규직 평균 3.55, 파트타임 3.06, 계약직 2.89 순으로 나타났다. 집단간의 차이를 분석(One-way ANOVA) 결과, 교육내용은 F값이 17.446으로 유의수준 $p < 0.001$ 에서 유의미한 평균차이를 보이고 있었고, Post hoc test Scheffe 결과, 정규직과 계약직 집단에서 평균차이 0.664, 정규직과 파트타임 집단에서 평균차이 0.497로 각각 유의수준 $p < 0.001$ 에서 유의미한 차이를 보였다.

상사지원의 경우, 정규직 평균 3.55, 계약직 3.17, 파트타임 3.13 순으로 나타났다. 집단간의 차이를 분석(One-way ANOVA) 결과, 상사의 지원은 F값이 5.505로 유의수준 $p < 0.01$ 에서 유의미한 평균차이를 보이고 있었고, Post hoc test (Scheffe) 결과, 정규직과 파트타임 집단에서 평균차이 0.428로 유의수준 $p < 0.5$ 에서 유의미한 차이를 보였다.

지속적학습문화의 경우, 정규직 평균 3.60, 계약직 2.86, 파트타임 2.71 순으로 나타났다. 집단간의 차이를 분석(One-way ANOVA) 결과, 지속적학습문화는 F값이 22.216으로 유의수준 $p < 0.001$ 에서 유의미한 평균차이를 보이고 있었고, Post hoc test(Scheffe) 결과, 정규직과 계약직 집단에서 평균차이 0.747로 유의수준 $p < 0.01$ 에서 유의미한 차이를 보였으며, 정규직과 파트타임 집단에서 평균차이 0.891로 유의수준 $p < 0.001$ 에서 유의미한 차이를 보였다.

직무만족의 경우, 정규직 평균 3.33, 파트타임 2.85, 계약직 2.80 순으로 나타났다. 집단간의 차이를 분석(One-way ANOVA) 결과, 직무만족도는 F값이 10.247로 유의수준 $p < 0.001$ 에서 유의미한 평균차이를 보이고 있었고, Post hoc test (Scheffe) 결과, 정규직과 계약직 집단에서 평균차이 0.526, 정규직과 파트타임 집단에서 평균차이 0.483으로 각각 유의수준 $p < 0.01$ 에서 유의미한 차이를 보였다.

3) 직위에 따른 요인 기술통계 및 차이분석

<표 8>에서 보는 바와 같이, 조사대상자의 직위에 따른 각 과목별 활용성에 대한 평균과 집단간 차이분석을 위한 t-검정 결과를 살펴보면 다음과 같다.

학습기대의 경우 종사자 평균 3.65, 관리자 3.41로 종사자가 높은 점수를 나타내고 있다. 조사대상자의 직위에 따른 학습기대의 평균 차이는 통계적으로 $p < 0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

자기효능성의 경우, 종사자 평균 3.99, 관리자 3.62로 종사자가 높은 점수를 나타내고 있다. 조사대상자의 직위에 따른 자기효능성의 평균 차이는 통계적으로 $p < 0.001$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

강사자질의 경우, 종사자 평균 3.76, 관리자 3.41로 종사자가 높은 점수를 나타내고 있다. 조사대상자의 직위에 따른 강사자질 평균 차이는 통계적으로 $p < 0.001$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

교육시설의 경우, 종사자 평균 3.66, 관리자 3.40으로 종사자가 높은 점수를 나타내고 있다. 조사대상자의 직위에 따른 교육시설 평균 차이는 통계적으로 $p < 0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

교육내용의 경우, 종사자 평균 3.50, 관리자 3.34로 종사자가 높은 점수를 나타내고 있다. 조사대상자의 직위에 따른 교육내용 평균 차이는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

<표 8> 직위에 따른 차이분석

	직위	N	M	SD	df	t	Sig.
학습기대	관리자	92	3.41	0.649	239	-2.711	0.007***
	종사자	149	3.65	0.659			
자기효능성	관리자	92	3.62	0.761	170.536	-3.948	0.000***
	종사자	149	3.99	0.651			
강사의자질	관리자	92	3.41	0.622	239	-4.237	0.000***
	종사자	149	3.76	0.628			
교육시설	관리자	92	3.40	0.760	239	-2.740	0.007***
	종사자	149	3.66	0.694			
교육내용	관리자	92	3.34	0.565	239	-1.823	0.070***
	종사자	149	3.50	0.680			
상사의지원	관리자	92	3.35	0.780	239	-1.941	0.053***
	종사자	149	3.55	0.787			
지속적학습문화	관리자	92	3.33	0.770	239	-1.484	0.139***
	종사자	149	3.49	0.895			
직무만족	관리자	92	3.12	0.714	239	-1.790	0.075***
	종사자	149	3.29	0.713			

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

상사지원의 경우, 종사자 평균 3.55, 관리자 3.35로 종사자가 높은 점수를 나타내고 있다. 조사대상자의 직위에 따른 상사의 지원 평균 차이는 통계적으로 유의하지 않은 것으로

나타났다.

지속적학습문화의 경우, 종사자 평균 3.49(, 관리자 3.33로 종사자가 높은 점수를 나타내고 있다. 조사대상자의 직위에 따른 지속적학습문화 평균 차이는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 직무만족의 경우, 종사자 평균 3.529, 관리자 3.12로 종사자가 높은 점수를 나타내고 있다. 조사대상자의 직위에 따른 직무만족 평균 차이는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

2. 개인적 특성과 직무만족 중다선형회귀 분석

<표 9> 개인적 특성과 직무만족 중다선형회귀분석 결과

	기울기(B)	표준오차	표준화된 B값(Bets)	t	유의확률
(상수)	1.229	0.215		10.876	0.000***
학습기대	0.562	0.060	0.522	9.451	0.000***
설명력(결정계수, R ²) 0.272					
F비 89.313***					

종속변수: 직무만족 *** p<0.001

<표-9>는 개인적 특성인 학습기대와 자기효능성이 직무만족도에 영향을 미치는지 분석하기 위해 중다선형선형회귀분석(Multiple Linear Regression)을 실시한 결과표이다. 중다선형회귀분석식은 다음과 같다.

$$y=Bx+B'x'+B''x''+A$$

본 회귀선은 전체의 27.2%를 설명(R²)하고 있으며, 분산분석 모델 검정(F비)을 보면 알 수 있듯이 유의미한 것(p<0.001)으로 나타났다. 직무만족에 영향을 미치는 실질적인 개인적 특성을 보면 학습기대가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이러한 영향의 정도를 정리하면 다음과 같다.

$$\underline{\text{학습효과}}=0.347 \times \text{학습기대}+1.229$$

즉 결과를 종합해 볼 때 학습기대만이 유의미한 정(+)적 영향을 미치고 있고, 자기효능성은 유의미한 영향을 미치지 않고 있음을 알 수 있다.

3. 교육훈련특성과 직무만족도 중다선형회귀 분석

<표 10> 교육훈련특성과 직무만족 중다선형회귀분석 결과

	기울기(B)	표준오차	표준화된 B값(Bets)	t	유의확률
(상수)	0.540	0.200		2.702	0.007**
교육내용	0.562	0.071	0.503	7.927	0.000***
교육시설	0.213	0.062	0.217	3.416	0.043*
설명력(결정계수, R ²)	0.442				
F비	94.090***				
종속변수: 직무만족	* p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001				

<표 10>은 교육훈련특성인 교육내용, 강사의 자질, 교육시설이 직무만족에 영향을 미치는지 분석하기 위해 중다선형선형회귀분석(Multiple Linear Regression)을 실시한 결과표이다. 중다선형회귀분석식은 다음과 같다.

$$y=Bx+B'x'+B''x''+A$$

본 회귀선은 전체의 42.2%를 설명(R²)하고 있으며, 분산분석 모델 검정(F비)을 보면 알 수 있듯이 유의미한 것(p<0.001)으로 나타났다. 직무만족에 영향을 미치는 실질적인 교육훈련특성을 보면 교육내용, 교육시설이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이러한 영향의 정도를 정리하면 다음과 같다.

$$\underline{\text{직무만족}=0.562 \times \text{교육내용} + 0.213 \times \text{교육시설} + 0.540}$$

위 결과를 종합해 볼 때 직무만족에 가장 큰 정(+)적 영향을 미치는 것은 교육내용이며 다음은 교육시설이라는 것을 알 수 있다.

4. 업무환경과 직무만족 중다선형회귀 분석

<표 11> 업무환경과 직무만족 중다선형회귀 분석 결과

	기울기(B)	표준오차	표준화된 B값(Bets)	t	유의확률
(상수)	1.875	0.155		5.661	0.000***
지속적학습문화	0.403	0.049	0.479	8.144	0.000***
상사의지원	0.280	0.053	0.308	5.240	0.000***
설명력(결정계수, R ²)	0.514				
F비	125.926***				
종속변수: 학습효과	*** p<0.001				

<표 11>은 업무환경인 지속적 학습문화, 상사의 지원이 직무만족에 영향을 미치는지 분석하기 위해 중다선형선형회귀분석(Multiple Linear Regression)을 실시한 결과표이다. 중다선형회귀분석식은 다음과 같다.

$$y=Bx+B'x'+B''x''+A$$

본 회귀선은 전체의 51.4%를 설명(R²)하고 있으며, 분산분석 모델 검정(F비)을 보면 알 수 있듯이 유의미한 것(p<0.001)으로 나타났다. 직무만족에 영향을 미치는 실질적인 업무환경을 보면 지속적 학습문화, 상사의 지원이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 영향의 정도를 정리하면 다음과 같다.

$$\text{직무만족} = 0.403 \times \text{지속적 학습문화} + 0.280 \times \text{상사의 지원} + 1.875$$

위 결과를 종합해 볼 때 직무만족에 가장 큰 정(+)적 영향을 미치는 업무환경은 지속적 학습문화이며, 다음으로 상사의 지원임을 알 수 있다.

V. 결 론

본 연구는 시설경비원 신입 교육이 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위해서 서울, 경기 지역 소재 경찰청에 등록된 시설경비업체 중 5개 업체를 모집단으로 설정하고, 표본 241명을 대상으로 하였다. 분석을 위한 통계 프로그램은 SPSS Win 12.0 Version 통계프로그램으로, 일원변량분석(One-way ANOVA), t검정, 사후다중비교(Post hoc test)의 하나인 Scheffe, 중다선형회귀분석(Multiple Linear Regression) 등을 이용해서 나온 결과를 토대로 다음과 같은 결론은 도출하였다.

첫 번째로, 사회인구학적 특성에 따른 개인적 특성, 교육훈련특성, 업무환경, 직무만족도의 차이를 분석한 결과 연령에 따라 자기효능성, 강사의 자질, 교육시설, 교육내용, 상사의 지원, 지속적 학습문화, 직무만족 등에서 집단간 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈다. 특히, 시설경비원에 있어서 30~34세와 25~29세, 24세 이하 에서 대체적으로 유의수준이 높게 나타났으며, 상대적으로 35~39세, 40세 이상에서 유의수준이 낮게 나타났다. 즉, 시설경비에서는 연령이 다소 낮은 편일수록 신입 교육에 대한 바람직한 결과를 기대하는 정도가 높으며, 강사의 수준, 교육장 시설과 교육내용, 상급자의 지지, 조직 내 학습문화와 본인의 직무에 대한 만족정도를 높게 평가하는 것으로 설명할 수 있다.

또한, 고용형태에 따라 학습기대, 자기효능성, 강사의 자질, 교육시설, 교육내용, 상사의 지원, 지속적 학습문화, 직무만족도 등 전 분야에서 집단간 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈다. 본 연구자의 예측대로 정규직 근무자일수록 학습에 대한 기대, 교육에 대한 바람직한 결과의 기대 정도가 높으며, 신입 교육 강사의 수준, 교육장 시설과 교육내용, 상급자의 지지, 조직 내 학습문화와 본인의 직무에 대한 만족정도를 높게 평가하는 요인으로 설명할 수 있다. 그러나 계약직 및 파트타임 근무자에서는 전 분야에서 다소 낮거나 근소한 차이가 나타났다. 이는 계약직 및 파트타임 근무자들이 느끼는 일반경비시장의 고용불안에서 기인된 것으로 해석할 수 있다.

직위에 따라 학습기대, 자기효능성, 강사의 자질, 교육시설 등에서 집단간 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈다. 특히, 종사자(팀장급 이하)의 집단에서 신입 교육을 통한 학습기대와 교육에 대한 바람직한 결과의 기대 정도가 높게 나타났으며, 교육 강사의 수준, 교육장 시설에 대한 만족 정도를 높게 평가하는 것으로 설명할 수 있다.

두 번째로, 개인적 특성인 학습기대, 자기효능성 중에서 학습기대만이 직무만족에 통계적으로 유의미한 정(+)적 영향을 미쳤다. 즉, 시설경비원에 있어서 직무성과 향상을 위한 교

육 참여자의 열망과 교육목표가 자신에게 얼마나 도움 될 것인지에 대한 기대가 높을수록 직무에 대한 만족도가 높아지는 경향을 나타내고 있다.

세 번째로, 교육훈련특성인 강사의 자질, 교육시설, 교육내용 중에서 교육시설과 교육내용만이 직무만족에 통계적으로 유의미한 정(+)적 영향을 미쳤다. 즉, 시설경비원에 있어서 교재, 학습자원, 시청각자료 등 신입 교육 프로그램이 적절히 제공되고, 교육내용 중 업무 관련내용 정도와 직무 적용 및 응용방법, 교육훈련 학습에 대한 피드백, 교육방법의 다양성이 적절히 제공될수록 직무에 대한 만족도가 높아지는 경향을 나타내고 있다.

네 번째로, 업무환경(상사의 지원, 지속적 학습문화)은 직무만족에 통계적으로 유의미한 정(+)적 영향을 미쳤다. 즉, 시설경비원에 있어서 교육 받은 내용을 현업에서 적절히 적용할 수 있도록 상사의 기회제공 및 적용방법에 대한 지도와 조직 구성원들이 일상 업무의 수행에서 교육이 무엇보다 중요하다는 인식을 공유하는 조직풍토가 제공될수록 직무에 대한 만족도가 높아지는 경향을 나타내고 있다.

마지막으로 이 연구의 분석결과를 토대로 일반경비원의 직무만족을 높이기 위하여 신입 교육에서 있어서 개인적특성, 교육훈련특성, 업무환경의 중요성을 인식하고 이러한 요인을 향상시키고자 노력해야 할 것이다.

그리고, 일반경비산업의 발전과 일반경비원의 직무만족도를 높이기 위해서는 업무영역이 뚜렷하게 구분되어 있는 시설경비, 기계경비, 호송경비, 신변보호, 특수경비 각 업종별로 실제 현장에서 필요한 업무능력을 교육시킬 수 있도록 신입 교육의 제도개선이 필요하다.

참 고 문 헌

- 김성완·김재훈(2003). “기업교육훈련에서의 학습 및 전이모형개발을 위한 탐색적 연구”. 『기업교육연구』, 5(1): pp.83-105.
- 김종인(1997). “업무환경이 교육훈련의 전이에 미치는 영향”. 『인사관리 추계논문집』, pp.87-108
- 김창호·이영석·김평수(2005). “민간경비 관리자의 리더십 유형이 경비원의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향” 『한국경호경비학회』, 10호
- 신유근(1985). 『조직행위론』. 서울: 다산출판사.
- 신정하(2006). 『호텔중사원 교육훈련이 전이성취에 관한 연구』- 조직의 학습지원과 전이 지원 조절효과를 중심으로. 박사학위논문, 경희대학교대학원.
- 이도형(1995). 『조직내 교육훈련의 학습 및 전이효과』. 박사학위논문, 성균관대학교대학원.
- 임효창(1998). 『기업내 교육훈련의 전이 결정요인에 관한 연구』- 사무직군을 중심으로. 박사학위논문, 서강대학교대학원.
- 탁진국·한덕웅(1993). “자기효능성 및 대처 양식에 따른 부적응 효과의 인과적 모형 검증”. 성균관대학교 학생생활연구소. 『학생지도연구』, 10: 36-56
- 허윤정(2005). 『외식업체 교육훈련 프로그램이 교육훈련 전이에 미치는 영향』. 박사학위 논문, 경원대학교대학원.
- Baldwin, T. T., Magjuka, R. J. & Loher, B. T.(1991), The Perils of Participation: Effects of Choice of Training on Trainee Motivation and Learning, *Personnel Psychology*, 44: 51-66.
- Buckley, R & Caple. J.(1995). *The Theory and Practice of Training*, San Diego, Calif: University Associates, 225.
- Gist, M. E., Stevens, C. K., & Bavetta, A. G.(1991). Effects of Self-Efficacy and Post-Training Intervention on the Acquisition and Maintenance of Complex Interpersonal Skills, *Personnel Psychology*, 44, 837-861
- Jöreskog, Karl G & Dag Sörbom.(1982). "Recent Developments in Structural equation Modeling," *Journal of Marketing Research*.
- Noe, R. A. & Ford, J. K.(1992).Emerging Issues and New Directions for Training Research, *Research in Personnel and Human Resource Management*, 10: 345-384
- Quinones, M. A.(1995). Pretraining Context Effects: Training Assignment Feedback. *Journal of Applied Psychology*, 80(2): 226-238.
- Tannenbaum, S. I., Mathieu, J. E., Salas, E. & Cannon-Bowers, J. A.(1991). Meeting Trainees' Expectations: The Influence of Training Fulfillment on the Development of Commitment, Self-Efficacy, and Motivation, *Journal*

of Applied Psychology, 76: 759-769.

Tracey, J. B., S. I. Tannenbaum & M. J. Kavanagh.(1995). Applying Trained Skills on the Job: The Importance of the Work Environment, Journal of Applied Psychology, 80: 239-252.

ABSTRACT

The Effect of Education Program for Security Personnel on Job Satisfaction

Lee, Young-Seok

The effect of satisfaction through job performance competency on management performance is enormous, for private security industry depends upon human resources generally till quite recently and often makes contact with clients. Although high-quality personnel who were taught professional education are held in high repute in private security industry, the studies of job satisfaction and recruit education for private security guards are insufficient.

Consequently, this investigation analyzes the effect of recruit education program on job satisfaction searchingly for incumbent facility guards.

The effect of recruit education program for facility personnel on job satisfaction is as follows.

First of all, the differences of personal characteristics, training characteristics, work environment, job satisfaction are inspected in accordance with sociodemographic characteristics. After then, there is a remarkable contrast.

Secondly, the former from among of learning expectation and self efficacy as personal characteristics has a positive effect on job satisfaction statistically.

Thirdly, educational facility and contents as training characteristics have a positive effect on job satisfaction statistically.

Finally, work environment including supervisor's support and maintenance has a positive effect on job satisfaction statistically.

Key Words : Security Personnel, Facility Guard, Recruit Education, Training, Job Satisfaction