

소상공인 일터학습이 경영성과에 미치는 영향 직무만족을 매개로

최정희¹, 배병윤², 현병환^{3*}

¹대전대학교 융합컨설팅학과 박사과정, ²연세대학교 경영학 박사, ³대전대학교 융합컨설팅학과 교수

The Influence of Small Enterprise Workplace Learning on Management Performance: The Mediating Effect of Job Satisfaction

Jeong-Hee Choi¹, Byung Yun Bae², Byung-Hwan Hyun^{3*}

¹Student, Division of Business Consulting, Daejeon University

²Doctor of Business Administration at Yonsei University

³Professor, Division of Business Consulting, Daejeon University

요약 본 연구는 기업사례 연구에서 유의하게 영향 미쳤던 일터학습을 배경으로 연구 진행하게 되었다. 진위에 따라 소상공인의 일터학습 참여기회가 왜? 필요한지 밝히려 했으며, 내용을 기반으로 소상공인들의 성장과 발전 가능성을 높이려 했다. 또한 이러한 일련의 과정을 통해 경영성과에 영향 미침을 확인하려 했다. 따라서 소상공인의 일터학습이 경영성과에 미치는 영향관계를 규명하려 했으며, 선행연구 고찰을 통해 연구가설을 설정했고, 실증분석을 실행했다. 203부의 설문을 SPSS 18.0 통계프로그램으로 실증분석을 실시했다. 결과 첫 번째, 일터학습이 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 부분적으로 미쳤다. 두 번째, 일터학습이 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 세 번째, 직무만족이 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 네 번째, 일터학습, 경영성과 간의 관계에서 직무만족이 부분매개효과를 나타냈다. 분석결과 일터학습의 하위요인 형식학습만 직무만족에 영향을 미치지 못했으며, 형식학습과 경영성과 간의 직무만족은 매개효과가 나타나지 않았다. 이유: 열악한 소상공인의 환경에서는 외부 또는 자체교육 등 형식학습의 참여기회를 간직하지 못했던 것이 원인으로 분석되었다. 즉, 경영학적, 경제학적, 사회학적 시각에 따른 열악한 소상공인의 환경을 그대로 드러내고 있었던 것이다. 따라서 소상공인도 일터학습에 참여할 수 있는 기회를 갖게 함으로써 자력에 따른 문제해결과 상생발전 능력을 키울 성장기틀을 마련하기 위함이며, 정책과 교육, 경영에도 이바지할 수 있는 제도장치 제안을 위함이다. 이와 같이 유의한 내용의 연구결과임에도 불구하고 한계점이 있을 수 있다. 향후 진행연구는 다양한 변수의 관계를 설명할 수 있는 표본을 중심으로 여러 분야에서 연구되어야 할 것이다. 또한 경영성과를 크게 향상시킬 수 있는 학문과 연결된 실무차원의 관계연구도 진행되어야 할 것이다.

주제어 : 일터학습, 형식학습, 무형식학습, 직무만족, 경영성과

Abstract This study is based on workplace learning, which has revealed its significant influence in the previous enterprise case studies. Why do small business owners have the opportunity to participate in workplace learning based on authenticity? It was intended to clarify whether it was necessary and to increase the growth and development potential of small business owners based on its contents. Moreover, this study is focused on identifying the influence of workplace learning on management performance through this series of processes. In order to investigate the influence of small enterprise workplace learning on management performance, research hypotheses were set based on a review of previous studies, and empirical analysis was carried out. A total of 203 questionnaires were empirically analyzed using SPSS 18.0 program. As a result, first, workplace learning had partially significant positive influence on job satisfaction. Second, workplace learning had significant positive influence on management performance. Third, job satisfaction had significant positive influence on management performance. Fourth, job satisfaction had partial mediating effect in the relationship between workplace learning and management performance. The analysis result showed that among sub-factors of workplace learning, only formal learning did not affect job satisfaction and that job satisfaction did not have mediating effect in the relationship between formal learning and management performance. According to analysis, this was because in poor small enterprise environments, opportunities to participate in formal learning like external training or in-house training were not kept. In other words, poor small enterprise environments were plainly revealed from the managerial, economic and social standpoint. Therefore, there is a need to establish the foundation of growth for them to solve problems and develop win-win development capabilities and an institutional system that can make a contribution to policy and education, and management, by helping small enterprises keep opportunities to participate in workplace learning. In spite of these significant study results, there can be a limitation. For improving this limitation, further research will need to target diverse fields focusing on samples, which can explain relations of many different variables. Also, working-level relation research connected to studies that can highly enhance management performance will be required.

Key Words : workplace learning, Formal Learning, Informal Learning, job satisfaction, Management Performance

*Corresponding Author : Byung-Hwan Hyun(hyunw@gmail.com)

Received September 14, 2020

Revised September 25, 2020

Accepted October 20, 2020

Published October 28, 2020

1. 서론

통계청과 중소벤처기업부가 함께 진행한 2018년 소상공인의 실태조사결과 “출처: 공공누리 한국표준산업분류”에 따르면 19개의 대분류 중 소상공인 주요사업체가 11개이며, 개인: 249만개_90.8%, 법인: 25만개_9.2% 합쳐서 274만개, 개인: 534만 명_84.5%, 법인: 98만 명_15.5%의 종사자 수 632만 명의 비중으로 나누고 있다.

중소벤처기업부 산하 통계청 소상공인 전국사업체조사 현황에 따르면, 소상공인 사업체 전체대비 수 및 종사자비중은 2006년부터 14년 동안 정체를 보이며, 경쟁격화로 자영업 창업과 퇴출이 동시에 일어나고 있다. 즉, 고용창출 및 흡수는 소상공인의 자력이 부족함을 나타내고 있다. 따라서 학습을 통해 경쟁력을 강화해야 하며, 서민경제의 안정화를 꾀해야 한다. 즉, 사전에 준비된 창업을 유인하여 시책을 유지하고, 경쟁력강화 및 추진력 확보를 위해 노력해야 한다.

이와 같이 소상공인 비중이 크게 자리하고 있음에도 불구하고 열악한 환경 속 문제의식으로 인해 학습기회를 놓치는 안타까운 현실을 맞이하고 있다. 현장업무에 필요한 지식과 기술의 축적은 그들의 성장과 경제력을 향상시킬 것이다. 따라서 학습효과가 미치고 있는 선행연구를 배경으로 고찰해 보고자 한다. 상호작용에 의한 학습은 일터현장에서 어떤 모습으로 영향을 미치게 되는지 인과관계를 살펴봐야 한다[1]. 관계적 경쟁력이 치열해지는 소상공인은 인재발굴의 중요함을 인지하고 있다. 특히, 경쟁에 맞설 수 있는 인재의 발굴은 시급한 상황이다[2]. 경제흐름에 따른 경영은 조직원의 경력 등을 내세워 혁신의 변화를 만들어 간다[3]. 뿐만 아니라 기업은 살아남기 위해 규모를 축소하거나, 구조조정을 과감하게 감행하기도 한다. 소상공인 또한 생존을 위해 전력을 다하고 있으며, 해결책을 위해 인재 발굴, 경력개발 등 노력을 기울이고 있다[4]. 경력개발을 위한 학습은 신기술, 신지식 습득은 물론 기존의 지식과 기술을 향상시켜 전체의 경쟁력을 강화시킨다[5]. 이와 같이 경력개발을 필요로 하는 현장에서는 학습과 교육이 필수라 하겠다[6]. 그러나 개인에 따른 맞춤형 학습을 고려해야 한다. 그 이유 중 하나는 연령, 직급에 따라 직장인은 자기 주도적 학습에 차이를 보였으며, 낮은 연령일수록 개인목표를 위해 성취욕을 보였다[7]. 따라서 학습을 위한 차별화 교육은 중요한 고려사항이다[8].

기업은 성과향상을 위해 체계적이며, 조직적인 교육을 실시한다. 교육훈련이란 성과향상을 위한 기술, 지식 습

득과정이다. 그러나 공식적으로 행해지는 학습은 일방적 형태의 학습으로 조직원이 원할 때 수행하기 어렵다. 즉, 개인 맞춤형이 아니므로 기술과 지식전달에 오류가 있으며, 개선 없이 진행될 경우 심각한 오류를 범할 수 있다. 현장학습은 공식적인 학습을 포함해서 다양한 학습이 병행되는데, 포괄적 의미로 일터학습을 개념화 하고 있다. 하지만, 질적 연구수준에 머무르고 있으며, 변수와 변수 또는 요인과 요인 관계를 설명하거나 모형을 제시하는 등에 양적연구는 많이 부족하다[9]. 대기업들은 자본력을 바탕으로 체계와 구조를 갖춘 형식학습이 가능하나, 비용과 지원의 한계가 있는 소상공인은 형식학습에 대단히 취약한 모습을 보이고 있다. 따라서 소상공인을 통한 일터학습 연구사례는 좀처럼 찾기가 어려운 실정이다.

기업을 배경으로 진행된 선행연구들은 무형식학습의 영향력이 크게 작용하고 있다[10]. 근래에 들어 일터학습이 사회경제에 미치는 비중은 상대적으로 크다. 따라서 일터학습을 통한 소상공인 연구는 대단히 중요하다. 학습은 소상공인의 역량을 향상시킬 뿐 아니라 목표를 통해 경영성과에도 크게 기여할 것이기 때문이다[11]. 여기서 표현하는 성과는 눈앞에 보이는 수치와 미래적 가치를 포함하고 있다.

직무에 대한 감정, 태도는 경영성과에 영향을 미친다[12]. 인적자원개발과 인적자원관리에서 직무만족과 관련된 일터학습은 그 이상에 의미가 있다. 그러나 대기업을 중심으로 일터학습은 연구되어 왔으며, 소상공인 사례의 연구는 찾기가 매우 힘든 상황이다. 그러기 때문에 선행연구를 통해 비교할 수 있는 연구사례는 기업연구가 배경이 될 수밖에 없었다. 따라서 핵심연구로 비교 가능한 선행연구는 유럽경영저널에 실린 중국의 남부기업 학습이 서비스품질에 미치는 즉, 성과에 미치는 관계를 예로 하여 연구하게 되었다. 그 연구는 중국 기업 내 학습이 서비스품질, 직무만족에 부분적 유의함을 나타냈으며, 직무만족은 매개역할로 부분적 유의함을 보였다[47]. 따라서 서비스품질에 영향을 미치고 있던 학습수준은 경영성과에도 영향을 미쳤을 것이다. 그리고 말레이시아 기업 연구, 미국 기업커머셜은행 연구는 직무만족에 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다[44, 26]. 이와 같이 선행연구의 사례를 통해 확인했듯이 일터학습은 소상공인에게 경력과 역량개발에 핵심요인이 될 것이며, 서비스품질과 성과를 향상시키는데 크게 기여하게 될 것이다[11]. 따라서 본 연구는 유의하게 영향을 미친 기업선행연구를 사례로 연구하게 되었다. 연구는 첫 번째, 일터학습이 직무만족에 미치는 영향을 실증 분석했다. 두 번째, 일터학

습이 경영성과에 미치는 영향을 실증 분석했다. 세 번째, 직무만족이 경영성과에 미치는 영향을 실증 분석했다. 세 번째, 직무만족이 소상공인에 대한 일터학습과 경영성과 사이를 매개하는지 실증 분석했다.

연구자의 목적은 이와 같이 기업에 유의한 영향을 미치고 있던 일터학습이 서로 다른 환경의 소상공인에게 어떤 영향관계로 나타날지 실증분석을 통해 확인하는 것이다. 가설에 따른 연구결과를 기반으로 소상공인에게 필요한 학습기회를 제공하려 했으며, 정부기관이나 지자체 등에 소상공인을 위한 제도적 장치의 시급성을 제안하기 위함이다. 따라서 소상공인을 보호하는 지원 법률 제 3조 국가 그리고 지방자치 단체의 책무를 근거로 제안한다. 국가는 책무에 따라 소상공인의 경영적 안정과 성장을 위해 종합하여 지원시책을 수립하거나 시행해야 한다. 이와 같이 법률적 근거로 정부기관과 지자체에 소상공인에 대한 교육적, 제도적, 정책차원으로 문제해결을 위해 접근하려 했다.

2. 이론적 배경

2.1 소상공인

소상공인을 위한 법 소상공인 보호와 지원을 위한 법률(소상공인법), “[시행 2019.8.20.][법률 제 16523호, 2019.8.20., 일부개정]”에 의하면, 제1조: (목적) 자유로운 소상공인의 기업 활동을 위하며, 경영안정에 따른 성장을 위함이다. 또한 경제적, 사회적, 지위향상은 물론 국민의 경제에 균형발전 이바지에 목적을 둔다. 제2조: (정의) 소상공인은 중소기업기본법에 따라 2조 2항으로 다음 요건을 갖춘 자로 한다. 첫 번째, 상시 근로자 수는 10명 미만 두 번째, 업종별에 따른 상시근로자는 대통령이 정한 기준으로 하며, 제3조: (국가, 지방자치단체 책무) ① 국가는 책무에 따라 소상공인의 경영적 안정과 성장을 위해 종합하여 지원시책을 수립하거나 시행해야 한다. ② 지방자치단체는 제1항에 따라 특성을 고려하여 소상공인을 위한 지원시책을 수립하거나 시행해야 한다.

2.2 일터학습

일터학습은 형식학습, 무형식학습, 우연학습 3가지 유형으로 구분하고 있다. 형식학습(계획, 의도적, 구조화, 목적성, 계획성, 일관성에 따른 학습이며, 철저한 강의실을 중심으로 한다. 무형식학습은 비 강의실에서 행해지며, 자기주도적인 의사에 따라 스스로가 통제하는 학습이

라 했다. 예로) 기관방문, 인쇄물, 교육방송, 컴퓨터 등을 통한 학습이다. 우연학습은 비 강의실에서 이루어지고 무형식학습에 하위요소로 구분할 수 있으며, 비계획적, 비의도적인 상태 그리고 타인의 행동, 타인의 실수를 통해 우연히 습득하는 학습을 의미한다[48]. 이런 순환과정으로 구분되며, 현장에서 나타나는 자연학습을 등한시했다는 문제제기로 부터 일터학습(workplace learning)이 주목 되었다[13]. 장소에 따라 일터학습은 형식학습-강의실교육, 그 외 학습은-무형식학습, 우연학습으로 구별했다[14]. “의도했느냐? 계획했느냐?” 특성에 따라 “우연적학습(incidental learning, 무형식적학습(informal learning), 형식적학습(formal learning)”으로 일터학습을 구별했다 [15]. HRD_전문가 WLP_역량 인식에 따른 비교연구 한국과 글로벌”에서 유연한 적응력과 평생학습 역할모델을 위해 역량강화가 필요하다[16]. 하지만, 대다수의 연구는 질적 연구수준에 머무르고 있으며, 변수와 변수 또는 요인과 요인 관계를 설명하거나 모형을 제시하는 등 양적연구는 많이 부족한 실정이다.

사회적 이슈는 소상공인의 경쟁력 강화를 위해 사전에 준비할 수 있는 중_장기적 대비 학습을 강조해왔다. 그러나 기업과 달리 무형식학습 형태만이 현장에서 이루어지고 있다[17]. 참고로 일터학습과 관련된 기관의 정책은 소상공인의 창업과 성장정책자금, 창업진흥원 예비창업을 위한 패키지, 초기창업을 위한패키지, 창업도약을 위한패키지, 등 소상공인 시장진흥공단에서 시행되고 있다. 그러나 컨설팅을 현장에서 수행하고 있는 관련자로서 더욱 체계적이며, 본질에 접근할 수 있는 학습 프로그램의 필요성을 느끼고 있다. 소상공인을 위해 시간과 비용의 구애를 받지 않고 투자개념으로 형식학습이 진행된다면, 그야말로 최상이겠지만, 생계형구조에 따른 소상공인들의 열악함을 염두 한다면, 이 또한 매우 어려운 상황연출이 될 것이다. 따라서 일터학습에 따른 맞춤형 학습을 계획하여 상권분석, 입지분석, 경쟁력강화, 기업가정신, SWOT분석, 4P분석, STP, 비즈니스모델분석 등 다각적인 포인트 교육이 적용되어야 할 것이다. 과정에 따라 특허와 기술, 회계, 세무 등 깊이를 다루는 교육도 함께 해야 할 것이다. 따라서 서민경제의 안전을 책임지고 있는 지자체 및 정부기관은 소상공인의 문제점 해결과 보완을 위해 일터학습의 보급발전에 힘써야 할 것이다.

2.3 직무만족

직무수행을 통해 얻어지는 개인의 즐거움 즉, 감정 상태를 의미한다. 개인의 직무에서 나타나는 심리상태, 업

무수행에 따라 긍정 또는 부정현상을 직무만족이라 한다 [18]. 행동적(behavioral), 인지적(cognitive), 정서적(affective) 요소에 따르며, 일관성(consistency) 또는 정도(intensity)로 구분되고 감정의 높낮이로 만족도를 나타낸다[19]. 즐거움을 담아 목표를 실천하며, 과정을 통해 조직의 성과를 달성한다. 업무 성과에 영향을 미치는 직무만족은 경영에서는 중요하게 다뤄지고 있다[20]. 변수와 관련한 요인이 직무만족에 영향미침을 발견하거나, 경영에 미치는 영향을 규명한다면, 목표를 위한 지침서가 될 것이다. 진행연구의 직무만족은 수행자의 만족이 긍정적인 태도에 영향을 미친다는 인간관계이론에 기초하고 있다[21].

2.4 경영성과

경영성과에 관한 정의는 기업의 대표활동을 의미한다. 경영활동을 측정결과에 따라 경영성과로 평가한다[22]. 경영성과는 다양한 분야로부터 연구되어 왔으며, 두 가지 재무적 또는 비재무적 관계로 구분했다[23]. 일반의미로 살펴보면, 투입요건과 산출요건으로 구별할 수 있으며, 경영학적 측정에 따라 매출액, 순이익, 투자수익률, 시장 점유율, 등 수치적 수익성을 나타낼 수 있다[29]. 매출에 따른 성장을 표현할 경우 이익의 목표와 매출액이 항목으로 구분되기도 한다. 즉, 경영수준을 가치적으로 보여주는 양적 재무평가가 대표적인 측정방법이기도 하다 [49]. 기존 측정방법은 잠재적 경영성과를 가치평가하기엔 무리가 있다. 재무적 이외의 방법으로 미래적 기업 가치를 관리해야한다. 기존방식은 과거매출을 계산하는 단기적 성과를 의미하며, 과거 지향적이다. 따라서 경쟁력을 대비한 미래가치를 제공하기는 어렵다[52]. 기업의 규모와 환경은 복잡한 구조로 변하고 있으며, 단순한 재무적 평가만으론 오류를 범할 수 있다. 따라서 미래적 평가 가치를 예측할 수 있는 비재무적 성과의 인지가 요구된다[53]. 종합적인 차원에서의 연구목적으로 경영성과 BSC(balanced score card:이하 BSC)지표를 개발했다. BSC는 비재무적, 재무적 지표로 구분하였다[54]. 직원의 만족은 고객만족을 위한 행동으로 이어지며, 비재무성과는 곧 재무성과로 이어진다[55]. 진행연구는 경영성과의 검증에 대해 재무적, 비재무성과를 단일화로 유의성 검증을 실행하였다.

3. 연구방법

3.1 연구가설

3.1.1 일터학습과 직무만족간의 관계

현장 내 일터학습은 포괄적의미의 학습이며, 근무자 역량결정에 주요요인으로 작용한다. 일터학습이 직무만족에 미치는 영향은 매우 긍정기대효과를 보이고 있다. 하지만, 소상공인을 배경으로 한 선행연구는 전무한 상태로 드러났다. 이렇듯 일터학습의 단절은 소상공인의 역량과 경력개발에 문제를 나타낸다. 이런 문제의식은 경력정체(career plateau)로 표현되기도 한다. IT 산업을 통한 기업연구 영업사원 학습과 직무만족은 무형식학습이 영향을 미쳤다[24]. 미국 중소기업, 커머셜은행 연구는 직무만족에 일터학습이 영향을 미치는 것으로 나타났다 [25, 26]. 이처럼 유의한 영향을 미쳤던 기업연구를 사례로 진행연구는 소상공인을 통해 일터학습이 직무만족에 영향 미침을 관계적으로 규명하고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설1: 일터학습은 직무만족에 유의한 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

1-1 형식학습은 직무만족에 유의한 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

1-2 무형식학습은 직무만족에 유의한 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3.1.2 직무만족과 경영성과의 관계

조직원이 미치는 행동과 태도는 기업성과를 좌우한다. 조직의 형태변수연구에서 직무만족, 조직몰입은 중요한 변수로 다뤄진다[27]. 관리자의 리더십과 내부마케팅의 관계적 관리는 구성원에게 만족도를 높였으며, 경영성과에 영향을 미쳤다. 즉, 구성원의 만족은 고객의 심리적 긍정효과에 영향을 미쳐 경영성과를 높이는 결과를 나타냈다. 이와 같이 긍정적인 효과가 지속적으로 유지된다면, 기업의 안정화 구조로 다가서는 데 크게 기여할 것으로 보인다[28]. 스웨덴기업의 직무만족과 경영성과 연구에서 역시 직무만족은 경영성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다[30] 국내에서 연구된 소상공인 품질관리 연구는 업무에 대한 학습수준이 높을수록 고객에게 양질의 서비스를 제공하는 효과가 나타났다. 이러한 행동은 고객에게 동기부여를 제공하게 함으로써 매출에 기여하는 효과를 만들었다[31]. 조직구성원의 직무만족 정도에 따라 서비스품질에 영향을 미쳤고, 고객니즈 등에 영향을 미쳤

다. 그리고 경영성과에도 영향을 미치는 결과가 나왔다 [32, 33]. 비재무적 결과지표는 구성원의 만족, 고객의 만족에 따라 차이를 보이고 있다[34]. 단기간에 나타나는 성과를 재무적 성과라 하고, 장기적으로 드러나는 성과를 비재무적 성과라 한다. 두 성과를 복합적으로 운영하게 되면, 경영성과를 높이는 결과를 만들 수 있으며, 기업의 안정화를 찾는데 크게 기여할 것이다[50]. 이처럼 유의한 영향을 미쳤던 기업연구를 사례로 진행연구는 소상공인을 통해 직무만족이 경영성과에 영향 미침을 관계적으로 규명하고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설2: 직무만족은 경영성과에 유의한 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3.1.3 일터학습과 경영성과 간의 관계

진행연구를 위해 선행연구사례를 역학 조사한 결과 이런 순환과정을 뒷받침할 수 있는 핵심 사례연구를 찾기가 매우 곤란했다. 그런 연유로 유사연구 사례를 담아 연구를 진행 하고자 했다. 현장교육에 따른 구성원의 직무만족과, 경영성과 연구는 직무만족이 경영성과에 유의한 영향을 미쳤다. 구성원의 직무만족과 기업의 경영성과를 높이기 위해서는 현장에서 이루어지는 올바른 교육이 책정되어야 한다[51]. 일터학습과 경영성과를 위한 중소기업연구에서는 무형식학습만이 경영성과에 영향을 미쳤다. 그러므로 무형식학습의 활성화가 요구되며, 인적자원개발관계자로 부터 학습내용을 강화할 필요성을 제안해야 한다고 했다[45]. 기업성과를 위한 혁신은 구성원의 지식과 기술 유무로 결정될 수 있으며, 혁신적신제품개발 등이 이에 속한다[46]. 이처럼 유사한 영향을 미쳤던 기업연구를 사례로 진행연구는 소상공인을 통해 일터학습이 경영성과에 영향 미침을 관계적으로 규명하고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설3: 일터학습은 경영성과에 유의한 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3-1 형식학습은 경영성과에 유의한 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3-2 무형식학습은 경영성과에 유의한 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3.1.4 직무만족의 매개효과

진행연구의 부분적 목적은 직무만족이 매개역할을 하는지 실증분석을 통해 검증하는 것이다. 선행연구사례를 통해 연구자가 역학조사 한 결과로 일터학습과 경영성과를 매개하는 설명력 있는 사례연구를 찾기란 쉽지 않았다. 일터학습, 경영성과 연구에서 특정변수로 인해 매개 현상이 나타날 경우, 경영성과 관리를 위해 그 변수를 주시해야 할 것이다. 따라서 매개변수를 검증하는 것은 매우 중요하다 하겠다. 변수와 관련한 요인이 직무만족에 영향미침을 발견하거나, 경영에 미치는 영향을 규명한다면, 목표를 위한 지침서가 될 것이다. 진행연구의 직무만족은 수행자의 만족이 긍정적인 태도에 영향을 미친다는 인간관계이론에 기초하고 있다[21]. 연구사례 요양보호사의 서비스품질 연구는 직무만족이 매개효과를 나타냈다[35]. 이처럼 유의한 관계를 설명할 수 있는 인간관계이론과 기업 연구사례를 배경으로 연구하게 되었다. 따라서 소상공인을 통한 일터학습, 경영성과 간에 영향관계를 설명할 수 있는 관계규명을 위해 다음과 같이 직무만족 가설을 설정하였다.

가설4: 직무만족은 일터학습과 경영성과 간의 매개 역할에 따른 유의한 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

4-1 직무만족은 형식학습과 경영성과 간의 매개 역할에 따른 유의한 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

4-2 직무만족은 무형식학습과 경영성과 간의 매개 역할에 따른 유의한 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3.2 연구모형



Fig. 1. Research Model

진행연구는 독립변수_일터학습, 매개변수_직무만족, 종속변수_경영성과로 변수를 확립했다. 변수설정엔 연관된 선행연구의 이론을 근거로 했으며, 사례연구를 통해 세심한 고찰 그리고 결과에 따른 기반으로 연구방향을 수립하였다. 따라서 연구목적에 따라 7개의 가설로 Fig. 1의 연구모형을 제시했다.

4. 실증분석

4.1 연구도구

4.1.1 일터학습

검증된 도구를 이용하여 상황에 맞게 일터학습을 측정하였다[36]. 일터학습을 3가지 하위요인으로 구분하였고 있으나, 진행연구는 2가지 하위요인으로 연구했던 선행 사례를 참고로 형식학습 6, 무형식학습 8, 총 14개의 문항으로 측정하였다. 문항마다 7점 척도를 적용 ‘전혀 그렇지 않다’는 1점, ‘매우 그렇다’ 7점에 이르기까지 측정하여 구성했다. 점수가 높음은 일터학습의 높은 정도를 나타낸다.

a question	Ingredient		Cronbach's α	
	factor extraction	communality		
Management Performance	1. Net profit growth was high over the past year.	.899	.839	.968
	2. Sales growth was high over the past year.	.852	.833	
	3. The growth rate of management has been high for a year.	.911	.876	
	4. The consumer retention rate was high over the previous year.	.853	.817	
	5. The retention rate of regular customers was high during the previous year.	.799	.775	
	6. Over the past year, the number of new consumers was high.	.831	.751	
Integrable Learning	7. Accompanying employees who helped with their work when they entered the company.	.825	.749	.890
	8. Securing and easily obtaining information required for ongoing operations.	.679	.617	
	9. Work in parallel with information providers necessary for switching tasks.	.851	.799	
	10. Discuss the urgent issue together.	.794	.706	
	11. Manager responsibilities to help active staff.	.701	.532	
	12. Opportunity to learn other tasks.	.891	.835	
Job Satisfaction	13. Get useful information from the meeting.	.606	.553	.916
	1. I enjoyed the work.	.839	.767	
	2. I like business operations.	.829	.867	
	3. I felt little bored when I was doing my job.	.753	.658	
	4. Work hard on the business establishment.	.722	.676	
Formal Learning	5. I am quite satisfied with the work of the business establishment.	.857	.832	.910
	1. Support for work-related education expenses.	.812	.706	
	3. Participate in work-related seminars and workshops.	.807	.537	
	4. Support for training expenses required for the performance of duties.	.891	.866	
	5. Support training fees to participate in programs of your choice.	.876	.844	
	6. Active support for education and training necessary for the workplace.	.856	.822	
Eigenvalue	4.927	4.264	3.267	3.797
Cumulative variance (%)	21.420	39.961	56.773	73.283
KMO		.891		
Bartlett		4048.310(0.000)		

Fig. 2. A Question

4.1.2 직무만족

직무수행을 통해 얻어지는 개인의 즐거움과 감정 상태로 정의하였다. 진행연구는 소상공인 연구를 위해 보완과 수정을 거듭했으며, 검증된 도구를 이용하여 상황에 맞게 직무만족을 측정하였다[37]. 총 5개의 문항으로 측정하였다. 문항마다 7점 척도를 적용 ‘전혀 그렇지 않다’는 1점, ‘매우 그렇다’ 7점에 이르기까지 측정하여 구성했다. 점수가 높음은 일터학습의 높은 정도를 나타낸다. 직무만족(예) 업무를 수행 중 즐거움을 느낀다., {업무수행 중 지루함을 느끼지 않는다.} 등으로 측정했다.

4.1.3 경영성과

진행연구는 소상공인 연구를 위해 보완과 수정을 거듭했으며, 검증된 도구를 이용하여 상황에 맞게 경영성과를 측정하였다[38, 40]. 총 6개의 문항으로 측정하였다. 문항마다 7점 척도를 적용 ‘전혀 그렇지 않다’는 1점, ‘매우 그렇다’ 7점에 이르기까지 측정하여 구성했다. 점수가 높음은 경영성과의 높은 정도를 나타낸다. 경영성과(예) “우리 사업장은 전년 1년 동안 순이익 증가율이 높았다.”와 {“작년 1년 동안 신규 소비자 창출은 높은 편이다.”} 등으로 측정했다.

4.2 신뢰도 분석

진행연구는 크론바흐 알파계수(Cronbach's α)를 산출하여 변수의 신뢰도를 측정하였다. 크론바흐 알파계수의 값은 0~1까지 허용되며, 값이 크면 신뢰도는 높다고 한다. 신뢰도가 높은 정도는 통상 0.7이상으로 표현한다 [41]. 연구에 따른 변수의 신뢰도 값은 형식학습 .910, 무형식학습 .873, 직무만족 .916, 경영성과 .953로 높은 신뢰도의 변수 값이 나타났다.

Table 1. Reliability Analysis

Variables	Question	Cronbach's α
Informal Learning	8	.873
Formal Learning	6	.910
Job Satisfaction	5	.916
Management Performance	6	.953

4.3 표본의 구성 및 특성

본연구의 수집 자료는 사업자로 등록된 소상공인 또는 근무지에 준한 근무자를 대상으로 설문 진행하였다. 2018.9.20. 부터 2018.10.27. 까지 207부를 수거하여, 미비한 응답 4부를 뺀 203부로 실증분석을 진행했다. 진행연구는 표본 203부를 근거로 인구통계학적 분석을 실시했다. 진행연구에 이용된 203명의 응답자에 일반적 특성은 표2와 같다. 성별 37.9% 여성, 62.1% 남성이 많았다. 결혼 미혼 13.8%, 기혼 86.2%가 많았다. 나이 26.4% 21~30세 제일 적었고, 20세 이하 전혀 없음, 39.9% 41~50세 제일 많았으며, 38.4% 50세 15.3% 31~4 이상 이었다. 근무자는 26.4% 21~30세 제일 적었고, 40.4% 10인 이하 제일 많았으며, 15.3% 6인, 16.7% 4인, 18.7% 2인 이었다. 학력 박사 5.9% 제일 적었으며, 대졸 37.9% 제일 많았고, 전문대졸 14.8%, 석사 32.0%, 고졸

9.4%이다. 근무년수, 2년 미만 10.3% 제일 적고, 10~20년 미만 23.6%로 제일 많으며, 20.7% 2~5년, 23.6% 5~10년, 미만 이었다.

Table 2. The Description of Sample

Item / Value	Percent(%)	Frequency	
Gender	Male	62.1	126
	Female	37.9	77
Marriage	Married	86.2	175
	Single	13.8	28
Age	50 over	38.4	78
	41~50 years old	39.9	8113
	31~40 years old	15.3	31
	21~30 years old	6.4	13
	under 20	-	-
Number of workers	Under 10 people	40.4	82
	Under 4 people	8.9	18
	Under 6 people	15.3	31
	Under 8 people	16.7	37
	Under 2 people	18.7	38
Education	Ph.D.	5.9	12
	College graduate	14.8	65
	University graduat	37.9	77
	Master's graduation	32.0	30
	Below high school	9.4	19
Working years	10~20 Years or Less	23.6	48
	5~10 Years or Less	22.2	45
	2~5 Years or Less	20.7	42
	2 Years or Less	10.3	21
Total	100.0	203	

4.4 통계분석 방법

진행연구 분석을 위해 203부를 사용했으며, 통계를 위해 SPSS(Ver. 18.0) 프로그램을 적용했다. 첫 번째, 측정도구를 사용해 요인분석(Factor Analysis)을 실시했으며, 이어 신뢰도분석(Reliability Analysis)에 따른 타당성과 신뢰성 검증을 실행하였다. 요인분석에 필요한 Kaiser규칙을 적용했으며, 주성분요인분석을 위해 회전방식의 Varimax를 실행하였다. 그리고 신뢰성 Cronbach's α계수의 산출에 필요한 내적일관성법을 적용하였다. 두 번째, 변수와 요인관계를 알아보기 위한 상관관계분석을 실행하였다. 세 번째, 진행연구에 따른 가설검증을 위해 단순, 다중회귀분석을 실행하였다. 매개분석은 통계프로그램 SPSS 18에 따른 분석법으로 회귀 3 단계분석을 실행하였다.

Table 3. Reliability Analysis and Exploratory Factors Analysis Results

Question	Factorial discretion				Commonality	Variance(%)	Cronbach's α	
	1	2	3	4				
Management Performance	6	.911	.127	.110	.134	.876	.487	.953
		.899	.079	.123	.100	.839	.673	
		.882	.115	.172	.119	.835	.595	
		.853	.147	.218	.144	.817	.424	
		.831	.150	.115	.156	.751	.324	
		.799	.182	.300	.121	.776	.386	
Informal Learning	7	.137	.851	.188	.146	.799	2.276	.895
		.120	.825	.139	.186	.749	2.896	
		.154	.794	.143	.176	.706	2.215	
		0.034	.701	.195	.020	.532	1.923	
		.231	.679	.113	.301	.617	2.548	
		.160	.606	.283	.283	.553	1.488	
Job Satisfaction	5	.158	.211	.889	.091	.867	1.230	.916
		.195	.188	.857	.155	.831	.841	
		.157	.209	.829	.111	.767	1.452	
		.213	.181	.753	.114	.658	1.027	
		.203	.326	.722	.081	.676	.894	
Formal Learning	5	.127	.184	.111	.891	.856	10.898	.910
		.123	.206	.135	.876	.844	7.612	
		.056	.249	.173	.856	.82	3.387	
		.148	.101	.068	.818	.706	41.243	
		.288	.286	.062	.607	.537	13.529	
Eigenvalues	4.927	4.264	3.867	3.797				
Cumulative Variance(%)	21.420	39.961	56.773	73.283				
KMO Bartlett				.891		4048.310(0.000)		

4.5 연구결과

4.5.1 기술통계

진행연구는 변수와 변인 간의 수준을 파악하기 위해 기술통계에 따른 분석으로 평균, 표준편차를 측정하였다. 일터학습이 평균 M=4.9369로 제일 낮았고, 직무만족이 M=5.5202로 제일 높았다. 전반적인 변수의 평균값은 4.5 이상을 나타냈다. 측정된 변수들의 상관성이 설명력을 나타내고 있으며, 서로 관에 상관관계를 보였다. 상관계수의 표준편차는 1.63948에서 1.09134의 값을 보였다. 따라서 모든 변수 간 상관관계가 유의한 것으로 확인되었다.

Table 4. Statistical results

Variables	N	Standard Deviation	Ave.	Ave.
WL	FL	203	1.63948	4.9369
	IL	203	1.141995.5208	5.5208
JS	203	1.09134	5.5202	
MP	203	1.34577	5.0903	

4.5.2 상관분석

진행연구는 변수와의 관계에 인과성을 확인하기 위함이며, 기타 변수의 개입이 없는 상관관계 즉, Pearson 분석을 시행하였다.

경영성과는 무형식학습($r = .379^{***}$, $p < 0.001$), 직무만족($r = .435$, $p < 0.001$), 형식학습($r = .356^{***}$, $p < 0.001$)과 유의성 검정(+)의 상관관계가 있었으며, 직무만족은 무형식학습($r = .529$, $p < 0.001$), 형식학습($r = .336$, $p < 0.001$)과 유의성 검정(+)의 상관관계로 나타났다. 형식학습($r = .503$, $p < .001$)은 무형식학습과 유의한 정(+)의 상관관계를 보였다.

Table 5. Correlation Analysis Results

	IL	FL	JS	MP
IL	1			
FL	.503***	1		
JS	.529***	.336***	1	
MP	.379***	.356***	.435***	1

4.5.3 연구모형 및 가설 검증

4.5.3.1 일터학습_직무만족_경영성과 검증

Table 6. Workplace Learning, Job Satisfaction Verification

Hypothesis H1	Path	β	t	p	Adoption Status
Workplace Learning	1.Formal Learning-> Job Satisfaction	0.094	1.358	0.176	Rejected
	2..Infomal Learning-> Job Satisfaction	0.482	6.976** *	0.000	Accepted
F		40.210			
R, R ²		.536, 0.287			
Modified R square		0.280			

가설1: 일터학습은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 다중회귀 분석결과 직무만족에 미치는 형식학습 t값 1.358($p < 0.05$), 무형식의 t값 6.976***($p < 0.001$)으로 나타났으며, 무형식학습은 채택, 형식학습은 기각되었다. 회귀모형에 따른 F값은 40.210로 무형식학습 유의(P=0.000)수준을 보였으며, R²(R-square)값은 0.287, 무형식학습이 직무만족을 설명하는 설명력은 53.6%로 나타나 직무만족에 유의함을 보였다.

가설2: 직무만족은 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 단순회귀 분석결과 경영성과에 미치는 직무만족 t값 6.852($p < 0.001$)으로 나타났으며, 직무만족은 채택되었다. 회귀모형에 따른 F값은 46.948로 직무만족

유의(P=0.000)수준을 보였으며, R²(R-square)값은 0.189, 직무만족이 경영성과를 설명하는 설명력은 43.5%로 나타나 경영성과에 유의함을 보였다.

Table 7. Job Satisfaction, Management Performance Verification

Hypothesis H2	Path	β	t	p	Adoption Status
Job Satisfaction -> Management Performance		0.435	6.852***	.000	Accepted
	F	46.948			
R, R ²		.435 .189			
Modified R square		.185			

가설3: 일터학습은 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 다중회귀 분석결과 경영성과에 미치는 형식학습 t값 2.992**($p < 0.01$), 무형식의 t값 3.610***($p < 0.001$)으로 나타났으며, 형식학습과 무형식학습은 모두 채택되었다. 회귀모형에 따른 F값은 22.003로 무형식학습 유의(P=0.000)수준을 보였으며, R²(R-square)값은 0.180, 일터학습이 경영성과를 설명하는 설명력은 42.5%로 나타나 경영성과에 유의함을 보였다.

Table 8. Workplace Learning, Management Performance Verification

Hypothesis H3	Path	β	t	p	Adoption Status
workplace Learning	1.Formal Learning-> Job Satisfaction	0.222	2.992	0.003	Accepted
	2..Infomal Learning-> Job Satisfaction	0.267	3.610***	0.000	Accepted
F		22.003			
R, R ²		.425, 0.180			
Modified R square		0.172			

4.5.3.2 직무만족의 매개효과 검증

가설4: 직무만족은 일터학습과 경영성과 간의 매개 역할에 따른 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 매개역할의 검증절차를 위해 다중회귀분석을 3단계로 실행하였다 [42]. 회귀모형에 따른 유의성 검증은, Durbin-Watson 통계량의 2 근사치에 따른 값을 보였으며, 잔 차 또한 독립성을 설명하는데 문제없었다. 그리고 0.1 미만으로 허용 한계 치수와 기준 치수와의 차이가 적었으며, 독립 변수들 끼리의 밀접한 관련성 다중공선성 문제 또한 발견되지 않았다[43].

1단계에서 독립변수인 무형식학습($\beta = .482$, $p < .001$)이 매개변수인 직무만족에 유의성 검정을 보였고, 2단계에서 독립변수 무형식학습($\beta = .267$, $p < .001$)이 종속변

수인 경영성과 간에 회귀식의 유의성 검정 효과를 보였으며, 마지막 3단계에서 무형식학습 독립변수, 직무만족을 매개변수, 종속변수를 경영성과 회귀분석에 따른 β 값으로 두 변수를 비교하면, 무형식학습과 경영성과를 매개화하는 회귀분석 $\beta=0.375 > 0.207$ 로 큰 값에 따라 매개효과가 나타났다. 그러나 형식학습은 직무만족에 유의성 검정효과를 나타내지 않았다. 따라서 무형식학습만이 매개효과를 보였으며, 형식학습은 기각되었다.

Table 9. Mediating Effect of Job Satisfaction

	Stage 1 WL->JS		Stage 2 WL->MP		Stage 3 WL(Me)MP	
	β	t	β	t	β	t
FL	.094	1.358(x)	.222	2.992**	1st \	\
IL	.482	6.976***	.267	3.610***	2st_ \	\
F	40.210		22.003		1st_ .375	5.807***
R ²	.287		.180		2st_ .207	2.806**
					IL 144	0.212
					F 33.720.	28.215

*P<.05, **P<.01, ***P<.001

매개효과 유의성 검증은 Baron과 Kenny의 방법론을 기준으로 진행했으며, 그 결과는 무형식학습 만이 경영성과 간에 부분매개효과로 나타났다[42]. 연구결과 7개의 가설은 Fig. 2의 결과를 나타낸 모형으로 나타났다.

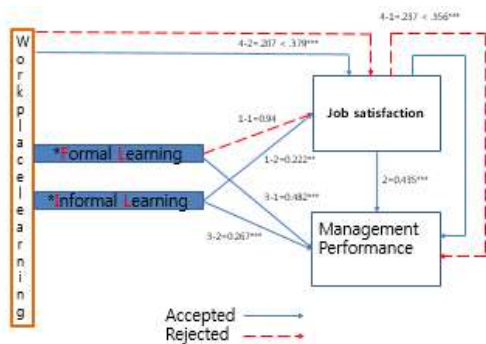


Fig. 3. Research Model

4.5.3.3 가설검증 요약

진행연구에 따른 연구모형을 근거로 가설을 검증한 결과는 다음과 같다. 일터학습, 경영성과, 직무만족 간의 인과관계분석을 위해 수립된 가설 중 하위요인 무형식학습은 직무만족, 경영성과에 모두 유의한 정(+의 영향을 미쳤으며, 직무만족 또한 경영성과에 유의한 정(+의 영향을 미쳤으므로 채택되었다. 매개효과를 분석하기 위해 수

립된 직무만족의 가설도 유의한 영향관계를 미쳤으며, 채택되었다. 그러나 일터학습의 하위요인 형식학습은 경영성과에 유의한 정(+의 영향을 미쳤을 뿐, 직무만족에는 유의한 정(+의 영향을 미치지 못하였다. 따라서 기각되었다.

Table 10. Hypothesis Results

Hypothesis	Results(Spss 18.0)
FL -> JS	Rejected
IL -> JS	Accepted
JS -> MP	Accepted
FL -> MP	Accepted
IL -> MP	Accepted
FL -> JS ->MP	Non-Accepted Mediating Effect
IL -> JS-> MP	Accepted Mediating Effect

5. 결론 및 제언

소상공인에 대한 일터학습과 경영성과의 관계연구는 다음 같은 결론이 내려졌다. 첫 번째, 일터학습은 직무만족에 유의성 검정(+ 효과)가 나타났다. 즉, 일터학습의 변인 중 무형식학습은 유의한 정(+의 영향을 미쳐 채택되었으며, 형식학습은 정(+의 영향을 미치지 못해 기각되었다. 두 번째, 소상공인의 직무만족은 경영성과에 유의성 검정(+ 효과)가 나타나 채택되었다. 세 번째, 소상공인의 일터학습은 경영성과에 유의성 검정(+ 효과)가 나타났으며, 형식학습과 무형식학습은 모두 채택되었다. 네 번째, 소상공인의 직무만족은 무형식학습과 경영성과간의 관계를 매개하여 유의한 정(+의 관계를 나타냈으며, 형식학습은 매개효과가 나타나지 않는 것으로 결과가 드러났다.

연구가설수립에 따른 선행연구와 비교검증결과 일터학습이 직무만족에 미치는 연구는 다음과 같다. 말레이시아 국가의 중소기업을 대상으로 한 연구[44], 미국 내에 있는 중소기업을 대상으로 한 연구[25], 미국에 있는 상업적 은행을 대상으로 한 연구[26]에서 일터학습의 하위요인이 직무만족에 영향을 미쳤던 연구와는 달리 연구자의 검증결과는 무형식학습만이 영향을 미쳤다[44, 25, 26]. 그 이유가 무엇인지 살펴볼 필요성이 요구된다. 일터학습이 경영성과에 미치는 영향연구는 다음과 같다. 선행연구 고찰을 통해 역학 조사한 결과 동일한 변인을 사

용해 소상공인을 대상으로 경영성과의 검증을 시도한 사례는 찾기가 매우 어려웠다. 그러므로 비교 불가했지만, 중소기업연구 무형식학습만이 경영성과에 영향을 미쳤던 연구와 달리 진행연구는 형식학습과 무형식학습이 영향을 미쳤다[45]. 이 또한 기업과 소상공인의 특성을 이해하며, 내용차원으로 면밀히 들여 볼 필요성이 요구된다. 직무만족이 경영성과에 미치는 영향연구는 다음과 같다. 관리자의 역할로 직무만족이 경영성과에 영향을 미쳤다[28]. 스웨덴기업의 직무만족은 경영성과에 영향을 미쳤다[30]. 진행연구는 선행연구와 동일한 유의성 검증이 나타났다. 일터학습과 경영성과간의 직무만족의 매개효과 연구는 다음과 같다. 변수와 관련한 요인이 직무만족에 영향 미치고 있음을 발견하거나, 경영에 미치는 영향을 증명할 수 있다면, 목표를 달성하는 지침서가 될 것이다. 진행연구의 직무만족은 수행자의 만족이 긍정적 태도에 영향을 미친다는 인간관계이론에 기초하고 있다[21]. 일터학습에 따른 경영성과 연구에서 특정변수로 인해 매개 현상이 나타날 경우, 경영성과 관리를 위해 그 변수를 주시해야 할 것이며, 매개변수를 검증하는 것은 매우 중요하다. 진행연구결과 직무만족의 부분적 매개효과가 나타났다. 즉, 무형식학습과 경영성과간의 매개효과가 나타났으며, 형식학습과 경영성과간의 매개효과가 나타나지 않은 것으로 검증되었다. 연구결과에 따른 시사점은 다음과 같다.

첫 번째, 무형식학습의 활용성을 높여야 한다. 무형식 학습을 활용한 긍정시너지효과를 제도화로 강화할 경우 소상공인에게 경쟁우위의 전략적 위치를 제공할 수 있음을 시사한다.

두 번째, 소상공인의 열악한 환경을 이해하고 개선을 위해 노력해야 한다. 영향력을 미칠 것이라는 가설이 각각된 연유를 귀추 해야 할 것이다. 특히, 형식학습이 직무만족에 각각된 이유를 살펴보면, 소상공인은 기업과 달리 형식학습 참여기회를 갖지 못한 것으로 확인되었다. 즉, 열악한 환경 등 다양한 이유로 형식학습의 기회가 부재되어 직무만족에 영향미침이 없었던 것으로 분석결과가 확인되었다. 대기업과 달리 소상공인들은 소규모 운영에 따른 비용의 한계, 정부로부터 미비한 교육정책, 생계에 따른 바쁜 일정 등 여러 다양한 이유로 학습의 기회를 잃었던 것이다. 따라서 지자체와 정부기관에 매우 열악한 소상공인의 환경을 거듭 시사해 본다. 또한 일터학습이 직무만족에는 영향을 미치지 못했음에도 경영성과에 영향을 미치고 있음은 생계형사업을 의미하는 것이다. 즉, 자력에 의한 경험과 노력 등으로 매출을 달성하려는 의

지를 보여주는 결과라 할 수 있겠다.

세 번째, 매개역할의 가치로 직무만족활용법을 시사해 본다. 특정변수로 인해 매개현상이 나타날 경우, 관리적 경영성과를 위해 그 변수를 주시해야 할 것이며, 매개변수를 검증하는 것은 매우 중요하다. 이와 같이 진행연구 결과를 통해 세 가지 시사점을 도출할 수 있었다. 따라서 지자체 또는 정부기관에 세 가지 시사점 등을 이유로 일터학습 참여기회를 제공하고자 했으며, 또한 제도적, 교육적, 정책적 보완을 제안하려 했다. 일터학습을 통해 양질의 교육학습이 지원되거나 시행될 경우 성장발전 및 역량강화는 상당할 것으로 보여지며, 파급효과 또한 대단할 것으로 예측된다.

진행연구는 선행연구 고찰을 통해 가설설정을 했으며, 검증한 결과를 기반으로 결론을 정리했다. 즉, 검증결과와 연구자의 주장을 근거하여 다음과 같이 연구의 기여도, 연구의 가치를 정리했다. 기여도는 다음과 같다.

첫 번째, 대상을 소상공인으로 하여 일터학습을 변수와 변수 또는 요인관계에 따른 양적연구 즉, 모형을 제시하여 실증분석을 했다.

두 번째, 기업에서 유의하게 영향을 미쳤던 일터학습 사례연구를 소상공인을 대상으로 하여 연구하였다.

세 번째, 지자체 또는 정부기관에 소상공인에게 요구되는 일터학습의 필요성을 제안하려 했다.

네 번째, 일터학습을 활용한 서민경제발전과 안정화를 위해 기여 하고자 했다.

연구 가치는 다음과 같다.

첫 번째, 정부기관 및 지자체로부터 양질의 형식학습 기회를 제공받아야 한다. 경제적 우위를 보이는 기업과 달리 열세에 놓인 소상공인은 일터학습에 취약함을 보였다. 따라서 지자체와 정부기관으로부터 양질의 형식학습 교육을 제공받아야 한다. 이로 인해 소상공인의 단절된 경력과 역량을 강화할 수 있을 것이며, 경제우위 확보는 물론 차원이 다른 연구의 가치를 이해하게 될 것이다.

두 번째, 일터학습에 관한 지속적인 연구가 요구된다. 기업에서 연구되었던 일터학습연구가 소상공인을 위한 연구에서도 유의한 영향을 미쳤으며, 잠정적 연구가치가 있음을 확인하였다.

세 번째, 직무만족의 잠재적 연구 9가치는 매우 높다. 조직 구성원의 형태적 변수연구를 통해 직무만족은 중요한 변수로 인정되었다. 따라서 소상공인에 대한 매개효과 연구에서도 기여점이 높았으며, 계속 연구될 가치가 있음을 확인할 수 있었다.

이처럼 유의성의 연구결과를 보였음에도 연구의 한계

점은 있을 수 있다.

첫 번째, 선행연구사례와의 방법적 차이에 따라 한계가 있을 수 있음을 인정 안할 수 없다.

두 번째, 지역의 한계, 설문대상자의 한계 등 연구방법에 따른 한계가 있을 수 있음을 인정 안할 수 없다.

세 번째, 정답이 없는 기입방식으로 불성실응답에 따른 한계가 있을 수 있음을 인정 안할 수 없다.

네 번째, 변수 간 면밀한 영향관계를 반영 못해 인과관계도출에 한계가 있을 수 있음을 인정 안할 수 없다. 끝으로 이와 같은 한계점 극복을 위해 다양한 분야, 다양한 표본으로 연구가 연계되어야 할 것이며, 변수 간 인과관계를 면밀하게 살펴보기나 해석할 필요성이 요구된다. 특히 연구의 완성도를 높이지 못한 일터학습, 직무만족, 경영성과의 하위요인은 인과관계의 높은 수준으로 추가하여 면밀하게 연구할 필요성이 요구된다.

REFERENCES

- [1] D. Boud & H. Middleton. (2003). Learning from others at work: communities of practice and informal learning. *Journal of workplace learning*, 15(5), 194-202.
- [2] A. Hausman. (2005). Innovativeness among small businesses: Theory and propositions for future research. *Industrial Marketing Management*, 34(8), 773-782.
- [3] S. E. Sullivan. (1999). The changing nature of careers: A review and research agenda. *Journal of management*, 25(3), 457-484.
- [4] J. S. KO. (2014). The Influence of Protean Career Attitude on Job Satisfaction and Organizational Commitment: Focused on the Moderating Effect of Career Barrier and the Mediating Effect of Career Commitment. *Korean Business Education Review* 29, 86-108.
- [5] J. W. Gilley & S. Egg land. (1989). *Principles of human resource development*. Reading, Massachutas, Madison-Wesley Publishing Co.
- [6] Y. S. Hyun, H. D. Kim & Y. J. Yoon. (2013). Exploring the characteristics of individual learning in successful teams. *The Korean Journal of Human Resource Development Quarterly* 15(4,) 49-69.
- [7] C. S. Lee, E. K. Ryu & H. Y. Jang. (2018). A Study on the Variables Affecting Self-Directed Learning of Workers: Focusing on Hope and Growth Mindset. *Journal of Digital Convergence* 16(9), 29-37
- [8] R. L. Daft. (2008). *The Leadership Experience: South-Western Cengage Learning*.
- [9] N. Clarke. (2005). Workplace learning environment and its relationship with learning outcomes in healthcare organizations. *Human Resource Development International*, 8(2), 185-205.
- [10] N. Day. (1998). Informal learning. *Workforce*, 77(6), 30-34
- [11] Y. M. Park. (2009). An Empirical Study on the Relations Between Organizational Psychological Types and Social Capital. *Korean Public Administration Review*, 43(1), 121-144.
- [12] H. S. Lee. (2013). *The Effeds of Environmaental Factors on the Job Satisfaction and Job P erformance of Pulic Social Workers: Focused on the Mediating and Moderating Effects of Perceived Organizational Support.*, Doctoral dissertation, Cheongju University.
- [13] S. Billett. (2001). *Learning in the workplace: Strategies for effective practice*. Allen & Unwin, PO Box 8500, St Leonards, 1590 NSW, Australia.
- [14] M. C. Lohman. (2005). A survey of factors influencing the engagement of two professional groups in informal workplace learning activities. *Human Resource Development Quarterly*, 16(4), 501-527.
- [15] V. J. Marsick & K. Watkins. (2015). *Informal and incidental learning in the workplace (Routledge revivals)*, Routledge.
- [16] Y. K. Kim & M. W. Ki. (2012). Comparative Study on the Perceptions of Global and Korean HRD Professionals in Workplace Learning and Performance(WLP) Competencies. *Journal of Digital Convergence* 10(6), 99-109.
- [17] Y. H. Seo & C. Lee. (2009). The Relationship among Perceived CEO Leadership, CEO Trust, Self-efficacy, Job Satisfaction and Organizational Commitment of Employees in Excellent Small and Medium-sized Enterprises. *Journal of Agricultural Education and Human Resource Development*, 41(4), 173-198.
- [18] E. A. Locke. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Handbook of industrial and organizational psychology.
- [19] H. J. Reitz. (1977). *Behavior in organizations*. Homewood, Ill.: Richard D. Irwin.
- [20] S. B. Cho, S. Y. Kim & S. H. Jeong. (2009). The Effect of Hotel & Restaurant Employee's Job Characteristics on the Group Cohesiveness, Job Satisfaction, and Job Commitment. *Korean Journal of Hospitality & Tourism* 18(4), 201-215.
- [21] Y. J. Moon. (2007). The Study on the Factors Affecting Social Workers' Organizational Commitment. *Academy Of Korean Social Welfare Administration* 9(1), 53-81.
- [22] J. G. Choi. (2011). Hotel General Managers' Strategic Management Process in Korea and Japan. *Korean Journal of Business Administration*, 24(6), 3333-3350.
- [23] J. H. Cha. (2014). *The Effects of Healthcare*

- Accreditation System on Managerial Performances in Hospital Organizations –Focused on Roles of Mediating Organization Competencies–*, Doctoral dissertation Konyang University
- [24] J. H. Kim. (2017). Effects of Informal Learning and Positive Psychological Capital on Job Satisfaction and Customer orientation. *Journal of Digital Convergence* 15(12), 195–202.
- [25] R. W. Rowden. (2002). The relationship between workplace learning and job satisfaction in US small to midsize businesses. *Human Resource Development Quarterly*, 13(4), 407–425.
- [26] R. W. Rowden & C. T. Conine Jr. (2005). The impact of workplace learning on job satisfaction in small US commercial banks. *Journal of workplace Learning*, 17(4), 215–230.
- [27] G. Kim & G. M. Han. (2012). The Impact of the Police Organization's Social Capital on the Police Officer's Job Performance. *The Korean Journal of Local Government Studies*, 15(4), 127–151.
- [28] J. H. Choi, W. J. Park & B. Y. Bae. (2020). Impact of Transformational Leadership and Internal Marketing on Management Performance with the Mediation of Job Satisfaction and Customer Orientation: Focus on Clothing Store Managers. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship* 15(3), 2020.6, 89–101.
- [29] M. G. Seo. (2012). *Franchisor's CoreCompetency and Market Orientation Theirs Relationship with Environmental Uncertainty, Competitive Advantage, and Business Performance*. Doctoral dissertation Sejong University.
- [30] C. Fomell. (1992). "A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience," *Journal of Marketing*, 56 (January), 6–21. Michael D. Johnson, Eugene W. Anderson, Jaesung Cha, and Barbara Everett Bryant (1996). "The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings," *Journal of Marketing*, 60, 7–18.
- [31] J. H. Choi & B. H. Hyun. (2020). A Study on the Relationship between Workplace Learning and Service Quality of Small-Enterprise: Mediating Effect of Job Satisfaction. *Journal of Digital Convergence* 18(4), 23–35.
- [32] J. H. Moon. (2000). *The Effects of the Service-Profit Chain on the Financial Performance in the Hospitality Industry*. Doctoral dissertation Sejong University
- [33] R. D. Banker, S. Y. Lee, G. Potter. & D. Srinivasan. (2000). An empirical analysis of continuing improvements following the implementation of a performance-based compensation plan. *Journal of Accounting and Economics*, 30(3), 315–350.
- [34] E. S. Yoo. (2015). *The Effects of Market Orientation and Entrepreneurship on Corporate Performance: Focusing on Market Orientation Scale Comparisons and the Moderating Effect of Environmental Characteristics*. Doctoral dissertation Suncheon National University.
- [35] J. M. Lee, C. B. Cho & J. H. Kim. (2019). Effects of Positive Psychological Capitals on Service Quality and Mediating Effect of Job Satisfaction in Professional Care Workers. *Journal of the Korean Gerontological Society* 39(3), 531–548.
- [36] R. W. Rowden. (1995). The role of human resource development in successful small to mid-sized manufacturing businesses: A comparative case study. *Human Resource Development Quarterly*, 6(4), 355–373.
- [37] J. P. Curry, D. S. Wakefield, J. L. Price & C. W. Mueller. (1986). On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 29(4), 847–858.
- [38] M. Zairi, S. R. Letza & J. S. Oakland. (1994). *Does TQM impact on bottom-line results?*. The TQM Magazine.
- [39] U. J. Jo. (2004). A Study on Influence of Physical Environment on Service Quality Perception and Evaluation: Focus on Hotel Restaurant Factor of Physical Environment. *Culinary Science & Hospitality Research*, 10(1), 203–213.
- [40] C. H. Choi. (2008). *A Study on the Accounting System for Private Universities with a focus on practical application of exceptional rules*. Doctoral dissertation Wonkwang University.
- [41] J. F. Hair Jr, W. C. Black, B. J. Babin, R. E. Anderson & R. L. Tatham. (2010). SEM: An introduction. *Multivariate data analysis: A global perspective*, 629–686.
- [42] R. M. Baron & D. A. Kenny. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173.
- [43] J. W. Cha. (2016). *Authentic Leadership Influencing Hotel Employee Performance Via Organizational Engagement, Job Satisfaction, Creativity*. (Doctoral dissertation, Doctoral dissertation, Sejong University, Seoul).
- [44] R. W. Rowden & S. Ahmad. (2000). The relationship between workplace learning and job satisfaction in small to mid-sized businesses in Malaysia. *Human resource development international*, 3(3), 307–322.
- [45] H. C. Kim, J. R. Yun. & C. H. Song. (2016). A Study on the Effects of Workplace Learning on the Transfer of Training and Performance. *Korean Management Consulting Review*, 16(1), 1–15.
- [46] E. G. Harris, J. C. Mowen & T. J. Brown. (2005). Re-examining salesperson goal orientations: personality influencers, customer orientation, and work satisfaction. *Journal of the Academy of*

Marketing Science, 33(1), 19-35.

- [47] J. Shen & C. Tang. (2018). How does training improve customer service quality? The roles of transfer of training and job satisfaction. *European management journal*, 36(6), 708-716.
- [48] V. J. Marsick & K. E. Watkins. (1990). *Informal and incidental learning in the workplace: International perspectives on adult and continuing education*. London: Routledge.
- [49] M. K. Kim. (2010). *A Study on the Management Performance Evaluation Model of Construction Firms*. Doctoral dissertation Kyung-Hee University.
- [50] H. S. Joo. (2002). The effect of inside service quality on convention employees' job satisfaction and participants' satisfaction. *Journal of Tourism and Leisure Research*, 14(1), 165-182.
- [51] P. H. Jung. (2020). *Study of the Impact of On-The-Job Training at Workplace on Employee Job Satisfaction and Business Performance Centering on the Training at On The Job site*. M.A. degree Chung-Ang University.
- [52] M. H. Sohn, T. W. Yu, J. G. Kim, H. S. Rhim & H. S. Lee. (2003). A Comparative Analysis of the Weights of Balanced Scorecard Performance Measures According to Corporate Life Cycle. *Journal of the Korean Operations Research and Management Science* 28(1), 79-96.
- [53] S. G. Park. (2009). *The Effects of Similarity of Organizational Culture and Organizational Conflict on the Business Performance*. Doctoral dissertation Mokpo National University.
- [54] R. S. Kaplan & D. P. Norton. (2005). *The balanced scorecard: measures that drive performance*. Harvard business review, 83(7), 172.
- [55] R. D. Banker, C. Konstans & . Mashruwala. (2000). *A contextual study of links between employee satisfaction, employee turnover, customer satisfaction and financial performance*. The University of Texas at Dallas, Dallas, TX, November.

최 정 희(Jeong-Hee Choi)

[정회원]



- 2018년 2월 : 연세대학교 정경대학원 창업학(석사)
- 2019년 2월 : 대전대학교 융합컨설팅학과_기술경영학(석사)
- 2020년 현재 : 대전대학교 기술경영학 전공 (박사과정)
- 2020년 현재 : 열린사이버대학교 창업경영컨설팅학과 특임교수, 과학기술인
- 2020년 현재 : 아놀드파마 대표
- 관심분야 : 기술경영, 창업전문관리, 기술사업화, 컨설팅분야
- E-Mail : cjh250444@daum.net

배 병 윤(Byung-Yun Bae)

[정회원]



- 2017년 2월 : 연세대학교 일반대학원 경영학(창업전공) 박사
- 2017년 3월 ~ 2019년 2월 : 연세대학교 정경·창업대학원 객원교수
- 2016년 2월 ~ 현재 : 중소벤처기업부 비즈니스지원단 창업 및 경영전략 상담위원
- 2019년 2월 ~ 현재 : 연세대학교 미래캠퍼스 정경대학 경영학부 강사
- 관심분야 : 기업가정신, 창업, 기술경영, 기술사업화
- E-Mail: yonseibby@gmail.com

현 병 환(Byung-Hwan Hyun)

[정회원]



- 2015년 3월 ~ 현재 : 대전대학교 융합컨설팅학과 기술경영전공교수
- 2004년 1월 ~ 2013년 12월 : 국가생명생명공학정책연구센터
- 2019년 1월 ~ 현재 : 기술혁신학회 회장/혁신클러스터학회 회장/기술경영경제학회 부회장
- 미래부/ 농림수산식품부/ 복지부/식약청/ 지경부정책자문평가위원
- 관심분야 : 기술사업화, 연구전략기획, 기술경영
- E-Mail : hyunw@gmail.com