중앙자활센터
한국자활연수원

한국자활연수원

현업적용도평가 결과 보고서

❑ 작성일자: 2019. 11. 25

ROI INSTITUTE KOREA

설문조사 및 인터뷰 참여인원

평가 대상 6개 과정을 이수한 총 133명 중 74명이 설문조사에 참여하였으며(참여율: 55.64%),

인터뷰 참여인원은 총 25명으로 설문조사 참여인원의 33.78%가 참여하였습니다.

교육 과정명	수료 인원	설문조사 참여 인원	설문조사 참여율 (수료인원대비)	인터뷰 참여 인원	인터뷰 참여율 (설문조사 참여인원 대비)
맞춤형취업능력향상프로그램강사양성과정	21	13	61.90%	5	38.46%
자립지원재무상담사1급과정	18	17	94.44%	5	29.41%
정서적자활프로그램촉진자양성과정	17	9	52.94%	3	33.33%
자활사례관리실천기록과정	30	12	40.00%	5	41.67%
자활사업단심화과정_마케팅전략	26	13	50.00%	5	38.46%
참여자직무기술교육과정_청소	21	10	47.62%	2	20.00%
전체	**133명**	**74명**	**55.64%**	**25명**	**33.78%**

설문조사 분석 결과 – 종합

분류	평가 항목	평가 문항	평균
교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	• 본 교육의 내용은 내가 현재 수행하고 있는 직무와 관련이 있었다.	4.24
	• 교육요구 충족도	• 본 교육을 통해 내가 기대했던 교육의 요구가 충족되었다.	3.97
	• 교육과정의 난이도	• 본 교육의 난이도는 나의 직무경력 및 학습능력에 비추어 볼 때 적절한 수준이었다.	4.11
	• 교육내용의 현업 관련성	• 본 교육의 내용에는 나의 업무에서 필요로 하는 것들이 반영되어 있었다.	4.15
	• 교육방법의 현업 관련성	• 본 교육은 현업적용에 도움이 되는 방식(실습/사례연구/토론 등 참여형)으로 진행되었다.	3.99
	• 교육자료의 현업 관련성	• 본 교육에서 제공된 교재 및 학습 자료는 나의 업무수행에 도움이 되었다.	4.09
		교육과정 요인 평균	4.09
학습자 요인	• 교육내용의 활용 정도	• 나는 본 교육에서 배운 내용을 업무에서 실제로 활용하고 있다.	3.72
	• 직무역량 향상 정도	• 본 교육으로 인해 나의 지식과 기술이 향상되었다.	4.00
	• 업무수행 향상 정도	• 본 교육으로 인해 향상된 지식과 기술을 활용하여 나의 업무를 더 잘 수행할 수 있게 되었다.	3.96
		학습자 요인 평균	3.89
		현업적용도	3.89

Key Point

- [교육요구충족도] – 교육요구조사의 강화를 통한 교육생 요구의 심층 분석 및 교육과정 환류가 필요합니다.
- [교육내용의 활용 정도] - 교육요구조사의 강화를 통한 교육생 업무와 교육내용의 연계 강화가 필요합니다.

설문조사 분석 결과 – 과정별

평가 대상 6개 과정의 현업적용도 설문조사 결과는 평균 3.89/5.00이었으며,
[자립지원재무상담사1급과정] 의 현업적용도(4.27)가 상대적으로 가장 높았습니다.

분야	교육과정 요인	교육내용 현업활용도	직무역량 향상도	업무성과 향상도	현업적용도 결과
맞춤형취업능력향상프로그램강사양성과정	4.27	4.08	4.08	4.08	**4.08**
자립지원재무상담사1급과정	4.23	4.18	4.35	4.29	**4.27**
정서적자활프로그램촉진자양성과정	3.93	3.22	3.78	3.56	**3.52**
자활사례관리실천기록과정	4.03	3.58	3.83	4.00	**3.80**
자활사업단심화과정_마케팅전략	3.93	3.08	3.69	3.62	**3.46**
참여자직무기술교육과정_청소	4.07	3.90	4.10	4.00	**4.00**
평균	**4.09**	**3.72**	**4.00**	**3.96**	**3.89**

맞춤형취업능력향상프로그램강사양성과정

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 현업적용도 설문조사 결과

분류	평가 항목	평균
I. 교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	4.31
	• 교육요구 충족도	4.23
	• 교육과정의 난이도	4.25
	• **교육내용의 현업 관련성**	4.15
	• 교육방법의 현업 관련성	4.31
	• 교육자료의 현업 관련성	4.38
	교육과정 요인 평균	**4.27**
II. 학습자 요인	• 교육내용의 현업활용도	4.08
	• 직무역량 향상 정도	4.08
	• 업무수행 향상 정도	4.08
	학습자 요인 평균	**4.08**
	현업적용도	**4.08**

❖ 교육생 의견 – 현업적용에 도움 된 점

- 교수설계 및 강의 교안 작성
- ppt 작성 및 교수기법의 다양한 방법
- 교수계획서 작성 및 강의안 작성 방법
- 개인 1:1 맞춤형 교육으로 이력서 작성법, 자기소개서 작성법, 면접 예절 등에 도움을 받
- 강의스킬 방법과 학습자료

❖ 교육생 의견 – 현업적용을 위하여 개선할 점

- 현장맞춤형 교육 필요- 각 센터의 상황이 달라서 현장에 적용하는데 있어 차이가 있음
- 고용센터에서 진행하는 것이 바람직하다고 생각함
- 센터의 상황이 다양한데 비해 맞춤형취업능력향상 강사(담당자) 교육은 이 과정 뿐이라 개인적으로 활용도가 크지 않았음
- 더 다양한 강사
- 현재 맞춤형을 실행하고 있지 않음

자립지원재무상담사1급과정

❖ 현업적용도 설문조사 결과

분류	평가 항목	평균
I. 교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	4.59
	• 교육요구 충족도	4.18
	• 교육과정의 난이도	4.00
	• 교육내용의 현업 관련성	4.47
	• 교육방법의 현업 관련성	**3.88**
	• 교육자료의 현업 관련성	4.24
	교육과정 요인 평균	**4.23**
II. 학습자 요인	**• 교육내용의 현업활용도**	**4.18**
	• 직무역량 향상 정도	4.35
	• 업무수행 향상 정도	4.29
	학습자 요인 평균	**4.27**
	현업적용도	**4.27**

❖ 교육생 의견 – 현업적용에 도움 된 점

- 기초법, 주거급여 산정액, 채무조정
- 주거급여에 대한 이해와 주거안정을 위한 매입임대.전세 신청
- 재무 상담을 진행 시 필요한 현금흐름 및 재무구조 파악 등의 정보를 활용할 수 있어 업무에 상당한 영향
- 채무조정과 수급자 진단
- 현금흐름표를 통한 재무상황 분석

❖ 교육생 의견 – 현업적용을 위하여 개선할 점

- 기초법에 대한 더욱 쉬운 강의
- 수급자 자격진단 부족
- 지속적인 보수교육 필요
- 1급 자격취득자 대상으로 보수교육 및 강의안 등이 제시되었으면 좋겠음
- 실질적인 업무에서 이루어질 수 있는 내용(재무상담 등 실습)의 내용
- 교육내내 시험때문에 스트레스를 받아 정작 더 전문적인 내용이나 공부가 이루어지지 못하는 부분이 있고 현금흐름분석이나 수입지출조정 등은 실제 사례를 통한 교육이 선행되면 좋을 듯 합니다

정서적자활프로그램촉진자양성과정

❖ 현업적용도 설문조사 결과

분류	평가 항목	평균
I. 교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	4.00
	• **교육요구 충족도**	3.56
	• 교육과정의 난이도	4.11
	• 교육내용의 현업 관련성	4.00
	• 교육방법의 현업 관련성	3.89
	• 교육자료의 현업 관련성	4.00
	교육과정 요인 평균	3.93
II. 학습자 요인	• **교육내용의 현업활용도**	3.22
	• 직무역량 향상 정도	3.78
	• 업무수행 향상 정도	3.56
	학습자 요인 평균	3.52
	현업적용도	3.52

❖ 교육생 의견 – 현업적용에 도움 된 점

- 감정카드나 동물을 이용한 감정코칭
- 토의를 통한 다양한 의견 교류
- 강의 후 실습을 통한 체화
- 활용도 높은 진단 도구 제공
- 다양한 집단 상담 프로그램 예시

❖ 교육생 의견 – 현업적용을 위하여 개선할 점

- 프로그램 예시를 많이 제시해주면 좋겠다
- 실습위주의 교육 강화
- 이론 중심 교육의 지양

자활사례관리실천기록과정

❖ 현업적용도 설문조사 결과

분류	평가 항목	평균
I. 교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	4.08
	• 교육요구 충족도	4.00
	• 교육과정의 난이도	4.33
	• 교육내용의 현업 관련성	4.00
	• 교육방법의 현업 관련성	3.92
	• **교육자료의 현업 관련성**	3.83
	교육과정 요인 평균	4.03
II. 학습자 요인	• **교육내용의 현업활용도**	3.58
	• 직무역량 향상 정도	3.83
	• 업무수행 향상 정도	4.00
	학습자 요인 평균	3.80
	현업적용도	3.80

❖ 교육생 의견 – 현업적용에 도움 된 점

- 기록체계를 통한 데이터 수집 (대상자 문제별관리를 효과적으로 진행할수 있었다.)
- 실제 업무의 효율을 높이는데 도움이 되었음.
- 자활정보시스템양식에 맞는 작성
- IAP 및 ISP 작성
- 사례관리 양식의 분류에 대한 개념과 기록 범위를 정하는데 도움

❖ 교육생 의견 – 현업적용을 위하여 개선할 점

- 적용사례발표의 기회제공
- 사례관리 시 인테이크와 상담 시 기록의 방법을 구체적으로 확인하고 싶었다.
- 이론적 설명보다 구체적인 "예시" 교육이었으면 좋을 것 같다.
- 교육을 통해 1회성이 아닌 반복적인 적용을 통해 계속적인 트레이닝이 필요할듯하다.
- 기초교육에 들어가면 좋을 것 같습니다.

자활사업단심화과정_마케팅전략

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 현업적용도 설문조사 결과

분류	평가 항목	평균
I. 교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	4.23
	• **교육요구 충족도**	3.69
	• 교육과정의 난이도	3.92
	• 교육내용의 현업 관련성	3.92
	• 교육방법의 현업 관련성	3.92
	• 교육자료의 현업 관련성	3.92
	교육과정 요인 평균	3.93
II. 학습자 요인	• **교육내용의 현업활용도**	3.08
	• 직무역량 향상 정도	3.69
	• 업무수행 향상 정도	3.62
	학습자 요인 평균	3.46
	현업적용도	3.46

❖ 교육생 의견 – 현업적용에 도움 된 점

- 타 센터와의 정보공유
- 사업단의 현재 위치를 알 수 있었으며, 앞으로의 방향을 설정하는데 큰 도움이되었음
- 사업단운영시 필요성과 효율성에 대해 알게되었습니다
- 고객의 구매 판단기준을 활용해 지출대비 수익을 낼 수 있는 방안을 검토하는데 도움이 됨.
- 경영자의 입장에서 생각해 볼 수 있는 계기가 됨.

❖ 교육생 의견 – 현업적용을 위하여 개선할 점

- 실습의 시간이 좀 더 길었으면 좋겠음
- 교육 진행 방식에 있어 요식업 및 제조업 위주의 활용도가 높아질 수 있는 반면, 기술 및 기계 활용이 높은 사업에
- 반복교육이 필요함.
- 주 구매대상이 자활사업내 참여자 및 직원으로 한정되어 있어 차후 구매대상으로 일반인으로 확대할 필요성 있음.
- 센터에서 맡은 업무가 너무 많아 집중도가 떨어짐. 몇 개월 사이에 교육내용을 다 잊어버림. 적용이 힘듦.

참여자직무기술교육과정_청소

❖ 현업적용도 설문조사 결과

분류	평가 항목	평균
I. 교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	4.00
	• 교육요구 충족도	4.00
	• 교육과정의 난이도	4.10
	• 교육내용의 현업 관련성	4.20
	• 교육방법의 현업 관련성	4.00
	• 교육자료의 현업 관련성	4.10
	교육과정 요인 평균	4.07
II. 학습자 요인	• 교육내용의 현업활용도	3.90
	• 직무역량 향상 정도	4.10
	• 업무수행 향상 정도	4.00
	학습자 요인 평균	4.00
	현업적용도	4.00

❖ 교육생 의견 – 현업적용에 도움 된 점

- 업무 현장 진입 전 필요사항 정비에 도움
- 적용 가능한 실질적 청소법 제공
- 강의 후 실습을 통한 체화
- 사무실 내부 인력 응대 기술 습득
- 청소 역량 향상

❖ 교육생 의견 – 현업적용을 위하여 개선할 점

- 교육 내용 추가 - 수납정리
- 지속적, 심층적 교육 제공 필요
- 교육 인원 및 일정 확대

현업적용도 향상을 위한 시사점

중앙자활센터 한국자활연수원

1 교육 요구 조사 활동의 강화

- 표준화된 교육 요구 조사 실행 매뉴얼 및 도구의 활용
- 교육 요구 조사 결과의 설계 활동 환류 강화

2 학습자 역량 수준에 맞는 교육

- 교육 내용 및 난이도에 부합하는 직무 수행자 중심의 교육생 모집 및 선발
- 학습자 요구 역량 및 역량 수준의 사전 조사 및 교육 내용에의 환류 강화

3 교육방법의 현업 관련성 제고

- 실제 현업 사례 중심의 사례 전파 교육 강화
- 현업 문제 해결을 위한 실습 중심의 참여형 학습 활동 강화

4 교육자료의 현업 관련성 제고

- 업무 매뉴얼로 활용 가능한 교육자료의 설계
- 현업 사례의 업무 활용도 제고를 위한 업무 사례집 제공

5 교육내용의 현업 활용도 제고

- 학습목표-교육내용-교육방법 연계성 강화를 통한 현업 중심 교육 설계
- 교육과 업무 성과와의 연계성 강화 및 실무 수행 능력 강화

6 교육 기획자 HRD 역량 강화

- 연수원 교육 기획 담당자의 교육 [기획-설계-개발-운영-평가]의 HRD 주요 활동 별 역량 제고를 통한 교육과정 품질 제고

중앙자활센터
한국자활연수원

맞춤형취업능력향상프로그램강사양성과정

현업적용도 설문조사 결과 보고서

❑ 작성일자: 2019. 11. 25

ROI INSTITUTE KOREA

현업적용도 설문조사 수행 개요

❖ 교육과정 개요

구분	내용
교육 과정명	맞춤형취업능력향상프로그램 강사양성과정
교육 대상자	맞춤형 취업능력향상 교육프로그램 운영담당자
수료 인원	21명
교육 기간	2019. 6. 17 ~ 2019. 6. 19
평가 기간	2019. 10. 14 ~ 2019. 11. 01

❖ 참여 인원 및 조사 결과

구분	내용	
평가 참여 인원	13명 / 21명	
응답률	61.90%	
평가 결과	교육내용 활용도	4.08 / 5.00
	직무역량 향상도	4.08 / 5.00
	업무성과 향상도	4.08 / 5.00
	현업적용도	**4.08 / 5.00**

지표별 분석 결과 I – 공통 지표

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 교육과정 요인 및 학습자 요인

분류	평가 항목	평가 문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	평균
교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	• 본 교육은 내가 현재 수행하고 있는 직무와 관련이 있었다.	0	1	3	0	9	4.31
	• 교육요구 충족도	• 본 교육을 통해 내가 기대했던 교육요구가 충족되었다.	0	0	2	6	5	4.23
	• 교육과정의 난이도	• 본 교육의 내용은 내가 이해하기에 적절한 수준이었다.	0	0	1	7	4	4.25
	• 교육내용의 현업 관련성	• 본 교육의 내용에는 내가 하는 업무에서 필요로 하는 것들이 반영되어 있었다.	0	0	2	7	4	4.15
	• 교육방법의 현업 관련성	• 본 교육은 현업적용에 도움이 되는 방식(실습/사례연구/토론 등 참여형)으로 진행되었다.	0	0	2	5	6	4.31
	• 교육자료의 현업 관련성	• 본 교육에서 제공된 교재 및 학습 자료는 나의 업무 수행에 도움이 되었다.	0	0	2	4	7	4.38
							교육과정 요인 평균	4.27
학습자 요인	• 교육내용의 활용 정도	• 나는 본 교육에서 배운 내용을 업무에서 실제로 활용하고 있다.	0	1	4	1	7	4.08
	• 직무역량 향상 정도	• 본 교육으로 인해 나의 지식과 기술이 향상되었다.	0	1	2	5	5	4.08
	• 업무성과 향상 정도	• 본 교육으로 인해 향상된 지식과 기술을 활용하여 나의 업무를 더 잘 수행할 수 있게 되었다.	0	0	4	4	5	4.08
							학습자 요인 평균	4.08
							현업적용도	4.08

지표별 분석 결과 II – 과정별 지표

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 필수 학습 요소 활용도

분류	필수학습요소	전혀 활용하지 않는다	활용하지 않는다	보통이다	활용한다	매우 많이 활용한다	평균
다음에 제시된 본 교육의 내용을 본인의 업무수행에 얼마나 활용하고 있습니까?	1. 교육설계 이론을 바탕으로 한 교수계획서 작성	0	2	4	4	3	3.62
	2. 다양한 교육 방법을 적용한 강의 교안 작성	0	1	3	6	2	3.75
	3. 참여형 교육을 위한 스팟 및 강의스킬	0	2	3	2	5	3.83
						필수학습요소 활용도 평균	3.73

❖ 직무역량 향상도

분류	직무역량	전혀 향상되지 않았다	향상되지 않았다	보통이다	향상되었다	매우 향상되었다	평균
다음에 제시된 지식 또는 기술은 본 교육으로 인해 얼마나 향상이 되었습니까?	1. 교육 목표 및 교육생 특성에 따라 차별화된 교수계획서를 작성할 수 있다.	0	0	5	7	1	3.69
	2. 교육 목표에 부합하여 다양한 교육 방법을 활용하는 강의안을 작성할 수 있다.	0	0	7	4	2	3.62
	3. 참여형 교육 방법(토론, 게임, 사례연구 등)을 활용하여 효과적으로 강의할 수 있다.	0	0	7	4	2	3.62
						직무역량 향상도 평균	3.64

기타 의견 I – 현업적용에 도움된 점

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 이번 교육에서 학습한 내용을 업무에 적용하는데 도움이 된 점이 있었다면 무엇입니까?

- 교육자료 편집기능
- 초반 강사의 소개를 할 때 스킬 활용 및 중요성을 알게 되었음.
- 교수설계 및 강의 교안 작성에 대하여 도움이 많이 되었으며, ppt 작성 및 교수기법의 다양한 방법에 대한 교육이 도움이 되었습니다.
- 교육내용
- 수업계획서 작성을 통해서, 2019년에는 3~ 4시간 강의를 9건 진행했습니다. 더 오랜 시간의 강의도 계획서에 의해 강의 하니, 너무 좋았습니다. 참 좋은 교육이었습니다.
- 교수계획서 및 강의안 작성
- 개인 1:1 맞춤형 교육으로 이력서 작성법, 자기소개서 작성법, 면접 예절등에 도움을 받음.
- 강의스킬 방법과 학습자료

기타 의견 II – 현업적용을 위해 개선할 점

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 교육 내용의 업무 적용도를 높이기 위하여 개선되어야 할 점이 있다면 무엇입니까?

- 아직은... 발견을 못했습니다. 제게는 매우 유익하고 좋은 교육이었습니다.
- 현장맞춤형으로 진행이 되는 것이 중요하다고 봅니다. 각 센터의 상황이 달라서 현장에 적용하는데 있어 차이가 있습니다.
- 일단 고용센터에서 진행하는 것이 바람직하다 판단되고. 고용센터 교육이 된다는 전제하에 참여자들 스스로 받고 싶은 교육을 신청해서 받는 방법으로 하는것이 효과적이라고 생각됨.
- 더많은 강사를 접하는 부분도 좋을듯합니다. 각자의 장점을 더 본받고 싶어서요.
- 현재 맞춤형을 실행하고 있지 않아서...
- 자활의 특성을 고려해 본다면 맞춤형 취업향상에 대한 집단교육은 쉽지가 않다. 그러다 보니 각 센터 마다 차이가 있다보니 집단교육과 1:1맞춤교육으로 진행되는 센터가 있고, 내부강사 보다 외부강사를 선호하는 센터도 있어 교육을 업무에 적용하기는 쉽지 않다.
- 센터의 상황이 다양한데 비해 맞춤형취업능력향상 강사(담당자) 교육은 이 과정 뿐이라 개인적으로 활용도가 크지 않았음.
  우리 센터는 대상자가 5인 미만이라, 따로 교육을 계획하지 않고, 센터의 교육으로 대체하고 있음.
  맞춤형 취업능력향상 프로그램의 정책이 향후 어떻게 진행될지, 자활에서 계속 진행하는지 등이 가장 궁금하고, 걱정됨.

인터뷰 결과

구분	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육 내용	• 취업 준비자 응대 가능한 내용 (이력서 작성 외) • 교육 준비 시 교안 작성법 활용 가능 • 대상자에 따라 적용 어려운 부분 존재	• 이력서나 자소서 작성법을 적용해서 참여자들 구직 활동을 도와드리고 있다. 가장 좋았던 것은 이미지 메이킹 수업인데 참여자 분들이 어떤 색깔의 옷을 입어야 하는 지 등에 대해 고민, 문의가 많은 편인데 이 때 도움 드릴 수 있었다. • 전체적으로 도움이 되었지만, 이력서 작성이 실제 업무에서 적용해서 알려줄 수 있어 가장 도움이 되었다. • 교육안 짜는 방법에 대해 배운 것이 가장 도움이 되었다. 지금까지는 생각나는 대로 바로 교육을 시작, 진행했었는데 이제는 구체적인 계획을 세우기도 하고 교육 후에 다시 리뷰해보며 개선점을 찾아내기도 한다. • 저의 역량 개발에는 도움이 되었지만 센터 특성상 대상자가 50~60대이다보니 일반적으로 취업하는 분들이 아니어서 크게 도움이 되지 않았던 부분이고, 내용적으로 문제가 있어서라기 보다는 지역 센터의 특성의 문제이기에 개선점을 제안하기는 어려울 것 같다. (인터뷰를 중도에 거부하신 분 중 대상자와 주로 1:1로 상담, 교육하는데 이번 과정은 전체적으로 다수를 대상으로 하는 교육법을 알려주는 내용이라 적용하기 어렵다는 분도 계셨음)
교육 방법	• 토의를 통한 다양한 의견 교류 • 실 작성 및 시연을 통한 역량 강화 • 실습 기반의 과정 운영 재고	• 처음에는 익숙치 않아서 어려웠지만 조별로 토의하고 시연하면서 각자 가지고 있는 노하우를 공유하고 피드백할 수 있었고 결과적으로 사고의 폭을 넓힐 수 있었던 것 같다. • 실습 위주로 작성해보는 방식들이 직접 해보다보니 응용도 하고, 무엇이 잘못되고 잘 되었는 지 알 수 있어 도움이 되었다. • 하루 정도 시간을 줘서 ppt 자료를 다 만들게 하고 시연을 했는데 이런 실습, 시연 과정이 가장 도움이 되었다. • 교육 전반적인 내용이 모두 실습과 병행되면 더 도움이 되지 않을까 싶다. 강사 분들이 '교육은 이래야 한다 저래야 한다' 이렇게 이야기해주시는 부분은 사실 다른 교육에서도 들을 수 있는 부분이다. 전체적으로 내가 강의안을 짜고, PPT를 만들고 시연을 하는 시간으로 이루어지면 확실히 도움은 될 것 같다.

인터뷰 결과

구분	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육 성과	• 강의 준비 및 진행 스킬 향상	• 교육안을 체계적으로 수립하는 역량이 개발 되었다. 또 교육 중에 시연한 것을 동영상으로 촬영해주셨는데 이 것을 돌려 보면서 강의 스킬이나 자세적인 부분도 스스로 반성하고 개선해나가고 있다. • 업무 성과라고 할 수 있을 지는 모르겠지만 올해 교육 이후에도 외부 강의를 10건 정도 더 나갔고 강의도 잘 진행되었던 것 같다.
기타 의견	• 실습 시 강사 피드백 강화 • 참여 대상자의 특성을 고려한 교육 설계 및 안내 요청 • 여유있는 교육 시간 확보 필요	• 교육을 받을 때 강의 시연 후 강사분께서 평가해주는 부분이 있었는데 전반적으로 좋게 좋게만 이야기 해주셨다. 역량 개발을 하는 입장에서는 전문가들이 솔직한 피드백을 해주시는 것이 더 도움이 될 것 같다. • 방식적으로는 고민을 조금 더 보아야겠지만 현업적용을 위해서는 지역별 특성, 대상자를 조금 고려해서 교육 설계 , 안내를 해주시면 좋지 않을까 생각이 든다. • 전반적으로 알아야 할 내용들을 쭉 한번 훑은 느낌이다. 방대한 내용을 다루기에는 교육 시간이 조금 타이트하지 않았나 싶다. 가능하다면 시간 여유를 가지고 내용도 심도있게 다루면 더 도움이 될 거 같다.

중앙자활센터
한국자활연수원

자립지원재무상담사1급과정

현업적용도 설문조사 결과 보고서

❑ 작성일자: 2019. 11. 25

ROI INSTITUTE KOREA

현업적용도 설문조사 수행 개요

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 교육과정 개요

구분	내용
교육 과정명	자립지원재무상담사1급과정
교육 대상자	자립지원 재무상담사 2급자격 소지자
수료 인원	18명
교육 기간	2019. 7. 08 ~ 2019. 7. 13
평가 기간	2019. 10. 14 ~ 2019. 11. 01

❖ 참여 인원 및 조사 결과

구분	내용	
평가 참여 인원	17명 / 18명	
응답률	94.44%	
평가 결과	교육내용 활용도	4.18 / 5.00
	직무역량 향상도	4.35 / 5.00
	업무성과 향상도	4.29 / 5.00
	현업적용도	**4.27 / 5.00**

지표별 분석 결과 I – 공통 지표

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 교육과정 요인 및 학습자 요인

분류	평가 항목	평가 문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	평균
교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	• 본 교육은 내가 현재 수행하고 있는 직무와 관련이 있었다.	0	0	0	7	10	4.59
	• 교육요구 충족도	• 본 교육을 통해 내가 기대했던 교육요구가 충족되었다.	0	0	2	10	5	4.18
	• 교육과정의 난이도	• 본 교육의 내용은 내가 이해하기에 적절한 수준이었다.	0	0	3	11	3	4.00
	• 교육내용의 현업 관련성	• 본 교육의 내용에는 내가 하는 업무에서 필요로 하는 것들이 반영되어 있었다.	0	0	1	7	9	4.47
	• 교육방법의 현업 관련성	• 본 교육은 현업적용에 도움이 되는 방식(실습/사례연구/토론 등 참여형)으로 진행되었다.	0	2	3	7	5	3.88
	• 교육자료의 현업 관련성	• 본 교육에서 제공된 교재 및 학습 자료는 나의 업무 수행에 도움이 되었다.	0	1	1	8	7	4.24
							교육과정 요인 평균	4.23
학습자 요인	• 교육내용의 활용 정도	• 나는 본 교육에서 배운 내용을 업무에서 실제로 활용하고 있다.	0	0	3	8	6	4.18
	• 직무역량 향상 정도	• 본 교육으로 인해 나의 지식과 기술이 향상되었다.	0	0	1	9	7	4.35
	• 업무성과 향상 정도	• 본 교육으로 인해 향상된 지식과 기술을 활용하여 나의 업무를 더 잘 수행할 수 있게 되었다.	0	0	1	10	6	4.29
							학습자 요인 평균	4.27
							현업적용도	4.27

지표별 분석 결과 II – 과정별 지표

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 필수 학습 요소 활용도

분류	필수학습요소	전혀 활용하지 않는다	활용하지 않는다	보통이다	활용한다	매우 많이 활용한다	평균
다음에 제시된 본 교육의 내용을 본인의 업무수행에 얼마나 활용하고 있습니까?	1. 수급자 자격진단	0	3	0	10	4	3.88
	2. 주거복지제도 및 상담 실무	0	1	3	9	4	3.94
	3. 현금흐름분석, 수입지출조정 제안	0	0	8	5	4	3.76
	4. 채무조정제도 이해	0	0	2	8	7	4.29
						필수학습요소 활용도 평균	3.97

❖ 직무역량 향상도

분류	직무역량	전혀 향상되지 않았다	향상되지 않았다	보통이다	향상되었다	매우 향상되었다	평균
다음에 제시된 지식 또는 기술은 본 교육으로 인해 얼마나 향상이 되었습니까?	1. 나는 참여자의 수급자 자격을 진단하며 상담할 수 있다.	0	1	3	8	5	4.00
	2. 나는 참여자에게 적합한 주거복지제도에 대해 상담할 수 있다.	0	0	3	9	5	4.12
	3. 나는 참여자 가구의 현금흐름표를 분석하여 수입지출 조정 제안을 할 수 있다.	0	0	5	8	4	3.94
	4. 나는 회생, 파산제도의 차이와 특징을 설명할 수 있다.	0	0	0	12	5	4.29
	5. 나는 채무조정이 필요한 참여자를 전문기관에 연계할 수 있다.	0	0	1	7	9	4.47
						직무역량 향상도 평균	4.16

기타 의견 I – 현업적용에 도움된 점

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 이번 교육에서 학습한 내용을 업무에 적용하는데 도움이 된 점이 있었다면 무엇입니까?

- 기초법, 주거급여 산정액, 채무조정
- 자활참여자들이 가장 고민하고 있는 채무문제에 대해 좀더 적극적으로 접근할 수 있게 되었다.
- 주거급여 산출 및 적용
- 맞춤형 취업능력향상프로그램 교육시 많이 활용되고 있으며 재무건정성이 취약하신분들이 많아 해당기관 안내드리는 정도.
- 주거급여에 대한 이해와 주거안정을 위한 매입임대.전세 신청에 도움이 되었다.
- 재무 상담을 진행 시 필요한 현금흐름 및 재무구조 파악 등의 정보를 활용할 수 있어 업무에 상당한 영향을 미치고 있음.
- 채무조정과 수급자 진단
- 현금흐름표를 통한 재무상황 분석

기타 의견 II – 현업적용을 위해 개선할 점

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 교육 내용의 업무 적용도를 높이기 위하여 개선되어야 할 점이 있다면 무엇입니까?

- 기초법에 대한 더욱 쉬운 강의
- 지속적인 보수교육 필요
- 1급 자격취득자 대상으로 보수교육 및 강의안 등이 제시되었으면 좋겠음
- 수급자 진단은 사실 모든 자료를 공개하는 상황이 아님으로 간단 진단용 툴이 있었으면 좋겠다. 현재는 복지부 홈페이지를 활용하고 있으나 인터넷연결이 안되는 곳에서는 불가하다.
- 보수교육이 꼭 필요하다.
- 교육 내에서 실질적인 업무에 이루어질 수 있는 내용(재무상담 등 실습의 내용을 있었으면 함.)들이 포함되었으면 함.
- 교육내내 시험때문에 스트레스를 받아 정작 더 전문적인 내용이나 공부가 이루어지지 못하는 부분이 있고 현금흐름분석이나 수입지출조정등은 실제 사례를 통한 교육이 선행되면 좋을 듯 합니다
- 수급자 자격진단 부족

인터뷰 결과

구분	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육 내용	• 참여자 상담에 도움이 되는 정보 • 수급자격 정확한 기준 제시 필요	• 주거복지 문제, 주거비 개선 부분이 도움이 되었다. 일하시는 분들이 소득에 따라 주거비 지원을 받느냐 못 받느냐가 달려있기 때문에 궁금해하시는 부분이 많다. • 재무 관련 부분, 국기법 관련해서 참여 주민들이 물어보시는 사항들이 많아 정보 제공하고 상담하는 데 도움이 되었다. • 수급자격 진단 부분에서 지침이 수시로 변경 되다 보니 변경된 사항들에 강사님도 헷갈리시는 게 있는 것 같고, 덩달아 우리도 혼란이 있었다. • 김희성 실장이 교육하신 것 중에 딱 부러지지 않은 것이 있었는데 명확성을 조금 더 주어야 할 것 같다는 생각을 했다. (예: 수급자 판정 기준) 개개별 특성을 많이 타는 내용이긴 하지만 원리, 원칙적인 부분에서의 명확함은 전달해주어야 할 필요가 있는 것 같다.
교육 방법	• 다량의 상담 지식 전달을 위한 강의 • 토의를 통한 다양한 의견 교류 • 사례연구 전 명확한 이론 정립 필요	• 알려주어야 할 내용이 많다 보니 주로 강의 중심적으로 이루어져서 아쉬움이 있었다. • 강의가 주였고 간혹 토론이 있긴 했다.강의해주신 내용들은 상담하는 데 필요한 지식이었기 때문에 도움이 되었다. • 같은 케이스를 두고 다양한 선생님과 이야기 나누는 방식이 좋았다. 혼자 생각하는 것에 갇혀 있는 것이 아니라 다양한 생각들을 들어볼 수 있어서 좋았다. • 김희성 실장 교육에서 기준과 원칙을 가지고 사례가 맞는 지 아닌 지를 판단할 수 있어야 하는 데 바로 사례로 학습을 하니 정립된 내용이 없어서 혼란이 있었다. 바뀌는 정책들에 따라 정확한 원칙을 강의로 정리해주고 사례 연구를 했으면 좋겠다.

인터뷰 결과

구분	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육 성과	• 상담 역량 향상 • 전문성 및 자신감 향상	• 업무 성향상 맡은 케이스가 많아서 많이 숙련 되어야 하는 업무인데, 내방자들이 말씀하실 때 무엇을 원하시는 건지 바로 파악할 수 있었다. • 상담을 하면서 몰랐던 부분이 많았는데 지식이나 정보적인 측면에서 전문성이 높아졌고 이로 인해 재무 상담에 대한 자신감도 조금 향상된 것 같다.
기타 의견	• 교육 내용 추가 보완 • 교육 운영 방식의 개선 (시험 대체 방안 고안) • 방대한 내용 대비 촉박한 일정 개선	• 이번에는 채무 포트폴리오 작성하고, 재무 조정하는 쪽으로만 많이 다뤄졌었는데 채무조정제도에 대해서 조금 더 심도 있게 다뤄지면 좋을 것 같다. / 사례관리와 상담기법에 대한 내용이 조금 더 구체적으로 다루어지면 좋을 것 같다. • 5일 교육하고 다음날 시험을 보다보니 교육 내용에 대한 충분한 학습이 안되는 상황이다. 수업하고 본인이 적용해보고 정리할 시간을 준 후 현업 적용 사례를 제출하게 한다던지, 개별 학습 후 시험장소를 나중에 따로 다른 데를 지정해서 본다던지 해서 시험 보고 끝나는 것이 아닌 정말 체화하고 도움이 되는 교육으로 만들어주면 좋겠다. / 시험을 보니 압박감이 있어서 자연스럽게 교육 내용에 집중하고 즐기지 못하는 것 같다. • 교육장이 멀고 한 번에 모든 것을 다 하려고 하다보니 배우는 양에 비해 시간이 부족했다. 기초, 심화로 구분해서라도 한 가지라도 조금 더 촘촘하게 교육을 들을 수 있으면 좋을 것 같다. / 내용이 많아서 일정 내에 교육을 이수하기 힘들긴 한데 개인 시간을 따로 빼는 것도 쉽지 않을 것 같아 대안은 없는 듯하다.

중앙자활센터
한국자활연수원

정서적자활프로그램촉진자양성과정

현업적용도 설문조사 결과 보고서

❑ 작성일자: 2019. 11. 25

ROI INSTITUTE KOREA

현업적용도 설문조사 수행 개요

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 교육과정 개요

구분	내용
교육 과정명	정서적자활프로그램촉진자양성과정
교육 대상자	정서적자활 프로그램을 이해하고 현업에 적용하길 희망하는 종사자
수료 인원	17명
교육 기간	2019. 7. 02 ~ 2019. 7. 05
평가 기간	2019. 10. 14 ~ 2019. 11. 01

❖ 참여 인원 및 조사 결과

구분		내용
평가 참여 인원		9명 / 17명
응답률		52.94%
평가 결과	교육내용 활용도	3.22 / 5.00
	직무역량 향상도	3.78 / 5.00
	업무성과 향상도	3.56 / 5.00
	현업적용도	**3.52 / 5.00**

지표별 분석 결과 I – 공통 지표

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 교육과정 요인 및 학습자 요인

분류	평가 항목	평가 문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	평균
교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	• 본 교육은 내가 현재 수행하고 있는 직무와 관련이 있었다.	0	0	1	7	1	4.00
	• 교육요구 충족도	• 본 교육을 통해 내가 기대했던 교육요구가 충족되었다.	0	0	4	5	0	3.56
	• 교육과정의 난이도	• 본 교육의 내용은 내가 이해하기에 적절한 수준이었다.	0	0	1	6	2	4.11
	• 교육내용의 현업 관련성	• 본 교육의 내용에는 내가 하는 업무에서 필요로 하는 것들이 반영되어 있었다.	0	0	1	7	1	4.00
	• 교육방법의 현업 관련성	• 본 교육은 현업적용에 도움이 되는 방식(실습/사례연구/토론 등 참여형)으로 진행되었다.	0	0	2	6	1	3.89
	• 교육자료의 현업 관련성	• 본 교육에서 제공된 교재 및 학습 자료는 나의 업무 수행에 도움이 되었다.	0	0	2	5	2	4.00
							교육과정 요인 평균	3.93
학습자 요인	• 교육내용의 활용 정도	• 나는 본 교육에서 배운 내용을 업무에서 실제로 활용하고 있다.	0	2	4	2	1	3.22
	• 직무역량 향상 정도	• 본 교육으로 인해 나의 지식과 기술이 향상되었다.	0	0	2	7	0	3.78
	• 업무성과 향상 정도	• 본 교육으로 인해 향상된 지식과 기술을 활용하여 나의 업무를 더 잘 수행할 수 있게 되었다.	0	0	4	5	0	3.56
							학습자 요인 평균	3.52
							현업적용도	3.52

지표별 분석 결과 II – 과정별 지표

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 필수 학습 요소 활용도

분류	필수학습요소	전혀 활용하지 않는다	활용하지 않는다	보통이다	활용한다	매우 많이 활용한다	평균
다음에 제시된 본 교육의 내용을 본인의 업무수행에 얼마나 활용하고 있습니까?	1. 정서적 자활의 중요성 및 필요성	0	0	2	7	0	3.78
	2. 정서적 자활 프로그램의 운영 매뉴얼 및 유의사항	0	0	6	3	0	3.33
	3. 집단상담의 원리 및 지도자의 역할	2	1	3	3	0	2.78
						필수학습요소 활용도 평균	3.30

❖ 직무역량 향상도

분류	직무역량	전혀 향상되지 않았다	향상되지 않았다	보통이다	향상되었다	매우 향상되었다	평균
다음에 제시된 지식 또는 기술은 본 교육으로 인해 얼마나 향상이 되었습니까?	1. 나는 정서적 자활의 중요성과 필요성을 설명할 수 있다.	0	0	2	7	0	3.78
	2. 나는 정서적 자활 프로그램 매뉴얼과 단계별 도구 활용방법을 설명할 수 있다.	0	0	4	5	0	3.56
	3. 나는 집단상단상담 도구(감정카드, 문장완성검사, 간이MBTI 등)를 활용하고 있다.	0	0	6	2	1	3.44
						직무역량 향상도 평균	3.59

기타 의견 – 현업적용에 도움된 점

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 이번 교육에서 학습한 내용을 업무에 적용하는데 도움이 된 점이 있었다면 무엇입니까?

- 감정카드나 동물을 이용한 감정코칭

인터뷰 결과

구분	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육 내용	• 활용도 높은 진단 도구 제공 • 다양한 집단 상담 프로그램 예시 • 광대한 내용과 이론적 부분에 대한 아쉬움	• MBTI 카드 프로그램 부분이 도움이 되었다. 참여자분들이 이해력이 살짝 떨어지는 분들이 있는데 도구를 활용해서 하는 것이다보니 쉽게 이해하시고 참여하실 수 있어서 좋았다. • 집단 상담 프로그램 진행할 때 기존에는 가이드라인을 정해놓고 하는 것이 아니었고 프로그램도 한정적이었는데 많은 집단 프로그램 예시도 들어주고, 관련해서 다른 분들의 의견을 들어볼 수 있어서 도움이 되었다. • 짧은 시간에 너무 많은 내용을 다루어서 사실 모든 내용이 다 기억이 나질 않는다. • 전반적으로 이론적인 내용이 많았다. 외부 인력들에게 받는 한계가 있는 것 같다. 집단 상담 프로그램이 필요한 모집단을 조사, 확보해서 연수원을 오게한 후 1~3일은 교육을 하고 4-5일차에 직접 전혀 모르는 자활 참여자들 대상으로 프로그램을 직접 실습을 해보면 현업적용에 더 좋을 것 같다는 생각을 했다.
교육 방법	• 토의를 통한 다양한 의견 교류 • 강의 후 실습을 통한 체화 • 이론 강의가 더 축소될 필요	• 조별 토의가 좋았다. 현장의 이야기를 나누면서 다른 선생님들을 통해 가지고 있는 고정관념을 깰 수 있었고 새로운 아이디어도 얻었다. • 방식에 대해서 설명해주고 실제 실습해서 방식을 몸소 체화할 수 있는 부분이 도움이 되었다. • 일부는 강의와 실습이 잘 병행되었지만 전반적으로 볼 때는 아직 이론 전달식 강의가 많았던 것 같다. 학습 내용 단위 별로 강의하고 실습하는 두 가지가 같이 있는 구조면 더 적용하는 데 좋을 것 같다. • 조금 더 실습 위주의 교육이 되면 좋겠다.

인터뷰 결과

구분	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육 성과	• **프로그램 활용도 향상** • **참여자 상담 자세의 변화**	• MBTI 교육 후에 도구를 활용해서 참여자들을 검사하고 관리하는 역량이 생긴 것 같다. • 실무자로 진행할때 짜놨던 프로그램을 매년 돌려왔는 데, 교육 후 활용 프로그램의 종류도 많아지고 활용 수준도 높아진 것 같다. • 참여자들의 심리적인 부분을 조금 더 세밀하게 들여다봐야겠다 깨달음을 얻었고 이로 인해 상담의 자세가 달라진 것 같다.
기타 의견	• **프로그램 예시 자료 추가 제공 요청** • **교육 시간 및 장소의 아쉬움**	• 프로그램 예시를 많이 제시해주면 좋겠다. 강사님께서 설명을 잘 해주시긴 하지만 실제 시연 동영상이나 시연 일지 같은 것들을 주시면 적용하기에 도움이 될 것 같다. • 연수원이 찾아가기 너무 어렵다. 가까운 곳까지는 아니더라도 ktx 닿는 곳에 교육 시설을 마련해주면 좋을 것 같다. • 강사님이 설명은 잘 해주셨지만 다뤄진 내용에 비해 일정이 빡빡했던 것 같다. 시간적 여유가 조금 더 있으면 좋을 것 같다.

중앙자활센터
한국자활연수원

자활사례관리실천기록과정

현업적용도 설문조사 결과 보고서

❑ 작성일자: 2019. 11. 25

ROI INSTITUTE KOREA

현업적용도 설문조사 수행 개요

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 교육과정 개요

구분	내용
교육 과정명	자활사례관리실천기록과정
교육 대상자	각 지역자활센터 근무경력 1년 이상의 사례관리 담당자
수료 인원	30명
교육 기간	2019. 7. 29 ~ 2019. 7. 31
평가 기간	2019. 11. 04 ~ 2019. 11. 15

❖ 참여 인원 및 조사 결과

구분	내용	
평가 참여 인원	12명 / 30명	
응답률	40.00%	
평가 결과	교육내용 활용도	3.58 / 5.00
	직무역량 향상도	3.83 / 5.00
	업무성과 향상도	4.00 / 5.00
	현업적용도	**3.80 / 5.00**

지표별 분석 결과 I – 공통 지표

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 교육과정 요인 및 학습자 요인

분류	평가 항목	평가 문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	평균
교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	• 본 교육은 내가 현재 수행하고 있는 직무와 관련이 있었다.	1	0	1	5	5	4.08
	• 교육요구 충족도	• 본 교육을 통해 내가 기대했던 교육요구가 충족되었다.	0	1	1	7	3	4.00
	• 교육과정의 난이도	• 본 교육의 내용은 내가 이해하기에 적절한 수준이었다.	0	0	0	8	4	4.33
	• 교육내용의 현업 관련성	• 본 교육의 내용에는 내가 하는 업무에서 필요로 하는 것들이 반영되어 있었다.	0	0	3	6	3	4.00
	• 교육방법의 현업 관련성	• 본 교육은 현업적용에 도움이 되는 방식(실습/사례연구/토론 등 참여형)으로 진행되었다.	0	0	3	7	2	3.92
	• 교육자료의 현업 관련성	• 본 교육에서 제공된 교재 및 학습 자료는 나의 업무 수행에 도움이 되었다.	0	0	3	8	1	3.83
							교육과정 요인 평균	4.03
학습자 요인	• 교육내용의 활용 정도	• 나는 본 교육에서 배운 내용을 업무에서 실제로 활용하고 있다.	0	0	7	3	2	3.58
	• 직무역량 향상 정도	• 본 교육으로 인해 나의 지식과 기술이 향상되었다.	0	0	3	8	1	3.83
	• 업무성과 향상 정도	• 본 교육으로 인해 향상된 지식과 기술을 활용하여 나의 업무를 더 잘 수행할 수 있게 되었다.	0	0	2	8	2	4.00
							학습자 요인 평균	3.80
							현업적용도	3.80

지표별 분석 결과 II – 과정별 지표

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 필수 학습 요소 활용도

분류	필수학습요소	전혀 활용하지 않는다	활용하지 않는다	보통이다	활용한다	매우 많이 활용한다	평균
다음에 제시된 본 교육의 내용을 본인의 업무수행에 얼마나 활용하고 있습니까?	1. 자활사례관리 기록 체계 및 기록 형식	0	2	4	3	3	3.58
	2. 자활사례관리 초기/사정/개입/종결 단계에서의 기록	0	2	4	6	0	3.33
	3. 사례관리 절차에 맞는 기록 보관 방법	0	1	4	6	1	3.58
						필수학습요소 활용도 평균	3.50

❖ 직무역량 향상도

분류	직무역량	전혀 향상되지 않았다	향상되지 않았다	보통이다	향상되었다	매우 향상되었다	평균
다음에 제시된 지식 또는 기술은 본 교육으로 인해 얼마나 향상이 되었습니까?	1. 나는 자활사례관리 기록 체계 및 주요 내용을 설명할 수 있다.	0	0	4	7	1	3.75
	2. 나는 자활사례관리 단계별 수행한 업무에 관한 정확한 문서 기록을 할 수 있다.	0	0	5	7	0	3.58
	3. 나는 사례관리 절차에 맞게 기록한 내용을 효과적으로 보관할 수 있다.	0	0	6	4	2	3.67
						직무역량 향상도 평균	3.67

기타 의견 I – 현업적용에 도움된 점

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 이번 교육에서 학습한 내용을 업무에 적용하는데 도움이 된 점이 있었다면 무엇입니까?

- 습관데로 하던 절차를 배운 학습데로 적용해보려고 노력하게된다는 점이 감사합니다.
- 기록체계를 통한 데이터 수집 (대상자 문제별관리를 효과적으로 진행 할수 있었다)
- 실제 업무의 효율을 높이는데 도움이 되었습니다. 특히 서류보관 및 활용방법에 도움이 되었습니다. 개인별, 과정별 어떻게 서류를 수집해야할지 이해하게되었습니다
- 자활정보시스템양식에 맞는 작성
- 사례관리 양식의 분류에 대한 개념과 기록 범위를 정하는데 도움이 되었다.
- 집중사례대상자의 경우 과정기록지작성과 한글파일로만 상담일지를 보관하였는데 출력하여 개별파일을 만들어서 보관하는 것이 좋다고 말씀해 주셔서 현업에석적용을 해보니 도움이 많이 되었다.
- IAP 및 ISP 작성
- 사례관련하여 문서기록을 한번 더 확인할 수 있어 도움이 되었다.

기타 의견 II – 현업적용을 위해 개선할 점

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 교육 내용의 업무 적용도를 높이기 위하여 개선되어야 할 점이 있다면 무엇입니까?

- 자활에 참여하는 분들의 특성이 점점 더 지적으로 낮고 나이가 많으신 분들이 오시기 때문에 거기에 적합한 교육이 필요함을 느낍니다.
- 교육을 통해 1회성이 아닌 반복적인 적용을 통해 계속적인 트레이닝이 필요할듯하다.
- 적용사례발표의 기회제공
- 어렵습니다. 사업단 담당을 하고 있는 지금 사업단을 운영하지만서도 사례관리 또한 사업보다 못지않게, 어쩌면 더 중요하다고 생각하는 터라 교육을 들었지만 실제로 적용하기가 쉽지 않았습니다. 쉽지 않은 이유는 우선 센터에서 사업단 담당자들에게는 사례관리에 대하여 크게 강조 되고 있지 않다는 점과, 사업단 운영을 하다보면 체계적인 기록을 하며 사례관리를 한다는 것이 어렵기 때문입니다. 사례관리 전담자 들은 유용하게 사용할 수 있을 것 같습니다.
- 기초교육에 들어가면 좋을것 같습니다.
- 사례관리시 인테이크와 상담시 기록의 방법를 구체적으로 확인하고 싶었다.
- 자활정보시스템상으로 입력하는 개인정보에 대해 수정되거나 보완되어야 할 부분이 많은 것 같다. 예를 들면 직업이력 같은 경우 그 전 근무지명까지는 괜찮지만 급여부분처럼 예민한 부분까지 질문을 하기가 참 곤란하다.
- 이론적 설명보다 구체적인 "예시" 교육이었으면 좋을 것 같다.

인터뷰 결과

구분	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육 내용	• 신입 담당자에게 도움이 되는 내용 • 현업과 밀접한 작성법 교육 • 전산 시스템 문제로 인한 이론과 적용의 갭 발생 • 대상자 별 접근법에 대한 교육 필요	• 개인적으로는 내용은 좋지만 교육 후에 특별히 적용한 부분은 없다. 이미 익숙하게 하고 있는 부분이었고 알고 있는 내용을 다시 한번 배운 느낌이었다. 해당 업무를 처음 하는 사람들을 위한, 혹은 기초를 다지고 싶은 사람들을 위한 과정으로 좋은 교육이었다. • IAP,ISP 작성 방법이 지금 업무에서 실제로 하고 있다 보니 가장 도움이 되었다. • 서식, 작성 지침 등에 대한 내용이 이전보다 조금 더 계획성 있게 자료를 준비할 수 있게 도와주었다. • 순서에 맞는 기록지를 사용하고, 가계도나 생태도를 사용해서 상담하는 내용은 신선하고 도움이 되긴 했지만 전산에 입력할 수 있는 시스템이 안되어있기 때문에 수기로 별도로 하기 어려운 부분이 있었다. • 참여자들이 지적 장애가 있는 분들이나 노인분이 많이 오시다보니 이 분들을 대상으로 기록 작성을 하는게 어렵다. 교육 중에도 추가 질문을 하긴했는데 대상자 별 기록 작성 방식에 대해서 알려주시면 좋을 것 같다.
교육 방법	• 사례 연구 및 토의를 통한 상호 학습 • 대상자 입장에서의 작성 실습 • 실습 비중이 조금 더 높아질 필요	• 영화를 함께 보고 사례 관리 측면에서 내용을 함께 논의한 것이 여러 생각들을 들어보고 사고를 확장할 수 있어서 기억에 남는다. • 토론 방식이 각 지역에서 어떻게 업무를 수행하고 있는 지 현장의 목소리를 들을 수 있었고, 현업 이야기이다 보니 적용할 수 있는 부분도 많이 있었다. • 내가 아닌 대상자 입장에서 직접 ISP를 써보거나 대상자 욕구를 어떻게 끄집어 내야할 지 실습해 본 부분들이 도움이 되었다. • 실습이 있긴 했지만 기대했던 것보다는 비중이 적었던 것 같다. 지금은 변화해야겠다는 의욕을 불러일으킨 정도이다. • 전반적으로 사례, 실습 기반의 교육으로 개선되어야 할 것 같다. 예를 들면 함께 초기 상담지를 간략하게 작성해보고 갑자기 나타난 상황에서 나라면 사례 관리자로써 이를 어떻게 처리할 지를 각자 서식을 만들어 작성해보고, 함께 논의하는 과정으로 교육이 이루어지면 매우 도움이 될 것 같다.

인터뷰 결과

구분	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육 성과	• 업무에 대한 태도 변화 • 사례 기록 역량 향상 • 업무 효율성 향상	• 사례 관리에 대한 편견, 나만의 잘못된 방식(정리는 한번에 해야지)의 생각을 고칠 수 있었던 것 같다. • 전에는 기록을 의무적으로 했다면 기록의 중요성을 느끼고 실행하고 있다. • 교육 전에는 대상자들의 장,단점들을 이해하고 기록하기 어려웠는데 교육 후에는 기록하는 것이 조금 수월해진 것 같다. • 이전에는 과정 기록지를 일부 중요한 클라이언트만 입력 했는데 지금은 모든 참여자들에 대해 과정기록지를 남기고 있다. 실무적으로는 힘이 들어도 상담일지를 일일이 열어보는 것보다 과정기록지 하나를 열었을 때 전체적인 상담흐름을 바로 파악할 수 있어 효과적으로 업무를 수행할 수 있었다.
기타 의견	• 교육 대상자나 난이도 조정 • 교육 내용 보완 • 추가 교육 니즈 (힐링 교육)	• 기초 과정인 것 같다. 대상자를 명시하던지 기초, 심화로 난이도를 구분할 필요가 있을 것 같다. • 이 업무를 하다보면 상담 대상이 너무 다양하다보니 대상자 특성 별로 어떻게 접근하고 대처해야할지가 어렵다. 대상자 별 대처, 관리 방법에 대해서 알려주면 많은 도움이 될 것 같다. • 강사 분께서 예시를 많이 들어주시긴 했지만, 더 많은 사례와 예시를 들어주시면 좋겠다. 실제로 자활 근로 사업 안에 들어오면 생각보다도 낙후된 분들이 많다. 다양한 상황에 대한 예시가 필요하다. • 자립이나 계획 세우기 이전에 테스트 할 수 있는 자료 (자존감 척도, 성격 검사 등) 를 추가/제공되었으면 좋겠다. • 실무자 힐링을 위한 교육은 별로 없는 것 같다. 실무자 역량 강화에 기술적인 강화만 필요한 것인지, 역량 강화를 위해 불필요한 것을 덜어내는 교육도 필요한 것은 아닐 지 생각해보았으면 좋겠다.

중앙자활센터
한국자활연수원

자활사업단심화과정_마케팅전략

현업적용도 설문조사 결과 보고서

❑ 작성일자: 2019. 11. 25

ROI INSTITUTE KOREA

현업적용도 설문조사 수행 개요

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 교육과정 개요

구분	내용
교육 과정명	자활사업단심화과정_마케팅전략
교육 대상자	지역자활센터 사업단 담당자
수료 인원	26명
교육 기간	2019. 8. 19 ~ 2019. 8. 21
평가 기간	2019. 11. 04 ~ 2019. 11. 15

❖ 참여 인원 및 조사 결과

구분	내용	
평가 참여 인원	13명 / 26명	
응답률	50.00%	
평가 결과	교육내용 활용도	3.08 / 5.00
	직무역량 향상도	3.69 / 5.00
	업무성과 향상도	3.62 / 5.00
	현업적용도	**3.46 / 5.00**

지표별 분석 결과 I – 공통 지표

❖ 교육과정 요인 및 학습자 요인

분류	평가 항목	평가 문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	평균
교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	• 본 교육은 내가 현재 수행하고 있는 직무와 관련이 있었다.	0	0	0	10	3	4.23
	• 교육요구 충족도	• 본 교육을 통해 내가 기대했던 교육요구가 충족되었다.	0	0	5	7	1	3.69
	• 교육과정의 난이도	• 본 교육의 내용은 내가 이해하기에 적절한 수준이었다.	0	0	3	8	2	3.92
	• 교육내용의 현업 관련성	• 본 교육의 내용에는 내가 하는 업무에서 필요로 하는 것들이 반영되어 있었다.	0	0	2	10	1	3.92
	• 교육방법의 현업 관련성	• 본 교육은 현업적용에 도움이 되는 방식(실습/사례연구/토론 등 참여형)으로 진행되었다.	0	0	2	10	1	3.92
	• 교육자료의 현업 관련성	• 본 교육에서 제공된 교재 및 학습 자료는 나의 업무 수행에 도움이 되었다.	0	0	3	8	2	3.92
							교육과정 요인 평균	3.93
학습자 요인	• 교육내용의 활용 정도	• 나는 본 교육에서 배운 내용을 업무에서 실제로 활용하고 있다.	0	4	4	5	0	3.08
	• 직무역량 향상 정도	• 본 교육으로 인해 나의 지식과 기술이 향상되었다.	0	0	4	9	0	3.69
	• 업무성과 향상 정도	• 본 교육으로 인해 향상된 지식과 기술을 활용하여 나의 업무를 더 잘 수행할 수 있게 되었다.	0	0	5	8	0	3.62
							학습자 요인 평균	3.46
							현업적용도	3.46

지표별 분석 결과 II – 과정별 지표

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 필수 학습 요소 활용도

분류	필수학습요소	전혀 활용하지 않는다	활용하지 않는다	보통이다	활용한다	매우 많이 활용한다	평균
다음에 제시된 본 교육의 내용을 본인의 업무수행에 얼마나 활용하고 있습니까?	1. 자활사업 환경 및 고객 분석 도구	0	1	7	4	0	3.25
	2. 자활사업단의 마케팅 현황 분석 도구	0	3	7	2	1	3.08
	3. 자활사업단의 손익 분석 및 개선과제 도출	0	3	7	2	1	3.08
	4. 참여주민과의 추진과제 공유 및 실천 계획 수립	0	2	7	4	0	3.15
						필수학습요소 활용도 평균	3.14

❖ 직무역량 향상도

분류	직무역량	전혀 향상되지 않았다	향상되지 않았다	보통이다	향상되었다	매우 향상되었다	평균
다음에 제시된 지식 또는 기술은 본 교육으로 인해 얼마나 향상이 되었습니까?	1. 나는 자활사업단의 환경 및 고객 분석 도구의 활용방법을 설명할 수 있다.	0	2	7	4	0	3.15
	2. 나는 사업단의 마케팅 현황 분석 도구 활용방법을 설명할 있다.	0	2	7	4	0	3.15
	3. 나는 사업단의 손익 분석을 통해 개선과제를 도출할 수 있다.	0	3	4	6	0	3.23
	4. 나는 사업단 손익 개선과제를 참여주민과 함께 공유하여 실천 계획을 작성할 수 있다.	0	4	3	6	0	3.15
	1. 나는 자활사업단의 환경 및 고객 분석 도구의 활용방법을 설명할 수 있다.	0	2	7	4	0	3.15
						직무역량 향상도 평균	3.17

기타 의견 I – 현업적용에 도움된 점

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 이번 교육에서 학습한 내용을 업무에 적용하는데 도움이 된 점이 있었다면 무엇입니까?

- 타 센터와의 정보공유
- 사업단의 현재 위치를 알수 있었으며, 앞으로의 방향을 설정하는데 큰 도움이되었음
- 원가분석
- 원가계산 산출
- 사업단운영시 필요성과 효율성에 대해 알게되었습니다
- 현 자활 환경에 맞추어 교육이 진행 되어, 교육을 현업에 적용하는데 도움을 주었다.
- 아직은 적용할 사업단이 없어 활용하지 못하고 있음.
- 고객의 구매 판단기준을 활용해 지출대비 수익을 낼 수 있는 방안을 검토하는데 도움이 됨.
- 경영자의 입장에서 생각해 볼 수 있는 계기가 됨.

기타 의견 II – 현업적용을 위해 개선할 점

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 교육 내용의 업무 적용도를 높이기 위하여 개선되어야 할 점이 있다면 무엇입니까?

- 개선이라기 보다는 건의사항일지도.. 교육에대한 더욱 깊은 심화과정이 개설되었으면 함
- 실습의 시간이 좀 더 길었으면 좋겟음
- 교육 진행 방식에 있어 요식업 및 제조업 위주의 활용도가 높아질 수 있는 반면, 기술 및 기계 활용이 높은 사업에
- 반복교육이 필요함.
- 주 구매대상이 자활사업내 참여자 및 직원으로 한정되어 있어 차후 구매대상으로 일반인으로 확대할 필요성 있음.
- 센터에서 맡은 업무가 너무 많아 집중도가 떨어짐. 몇개월 사이에 교육 내용을 다 잊어버림. 적용이 힘듦.

인터뷰 결과

구분	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육 내용	• 모든 사업단에 현장 적용이 용이한 원가 계산법 • 사업영역 별 심화 교육 니즈 • 현업 적용을 위한 매뉴얼 제공 필요	• 현재 커피 사업을 하고 있는데 원가 계산, 손익 분기 관련 배운 내용들은 현장에서 바로 적용할 수 있었다. • 교육 참여한 센터들이 대부분 커피, 편의점 등 전문적인 사업을 하는 곳이었던 반면, 우리는 서비스 쪽이어서 모든 내용을 받아들일 수는 없었다. 원가 계산이나 손익분익점 계산 부분 내용만 실질적으로 필요한 부분이었다. • 대부분 판매를 주 목적으로 하는 것들에 맞춰져 있는데 실제로 현장으로 들어가서 서비스로 해야하는 청소와 같은 분야는 교육에서 안 다루어지더라도 디테일하게 매뉴얼 형식으로 보완되었으면 좋겠다. • 전국에 자활센터를 대상으로 하다보니 내용이 너무 포괄적으로 느껴졌다. 서비스 영역별로 나눠서 심화 교육을 하면 더 좋을 것 같다. • 엑셀파일도 항목별로 데이터만 입력하면 바로 활용할 수 있게 쓸수 있게 해주셨지만 현업에 돌아와 혼자 하려니 기억이 나지 않거나 잘 안되는 부분들이 많다. 매뉴얼 같은게 있으면 교육 후에 리뷰해보면서 더 잘 적용해볼 수 있지 않을까 생각한다.
교육 방법	• 다양한 실 예시 기반의 강의 • 실습을 통한 이해도 향상 • 실습 시간 및 사후 관리 보완	• 강의할 때 대표님이 이해하기 쉽게 예시를 들어 잘 설명해주셔서 '아 이렇게 적용하면 되겠다'라고 생각해볼 수 있었다.. • 강사님이 경험이 많아서인지 이론 교육을 하는 중에도 실례를 계속 접목해서 설명해주셔서 좋았다. • 컴퓨터실에 가서 직접 만드는 실습을 해봄으로써 쉽게 익힐 수 있었고 본인 사업단을 가지고 해본 것이라 현업 적용도도 높았다. • 직접 원가 계산을 실습해보긴 했는데 개인적으로는 이론을 다 듣고 나서 실습을 하려니 시간이 짧았다는 생각이 들었다. 조금 더 시간을 여유롭게 잡고 실습하는 부분을 하루 정도로 늘려주면 좋을 것 같다. • 실습이 좋긴 했지만 실습에서는 따라하느라 디테일한 부분들을 다 기록해두지 않아 돌아와 적용하는 데에는 어려움이 있었다.

인터뷰 결과

구분	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육 성과	• **비용 계산 관련 업무에 대한 관심도 및 이해도 향상** • **실무자 역할에 대한 재인식**	• 견적과 관련한 용어, 지식이 많아졌고 견적 산출 과정 등에 대한 이해도도 높아졌다. • 이전에 몰라서 관심없던 부분을 어떻게 하는 지 알려주고 따라 해보기도 했어서 원가 산정을 해보고 싶다는 의욕을 높여주었다. • 편의점을 담당하고 있는데 배운 것 적용하여 연평균 매출도 계산해보고 잘 나갔던 물품 위주로 발주하는 작업도 하고 있다. • 사업을 맡고 문제가 없으면 분석이나 개선의 노력없이 그냥 그렇게 굴러가게 두는 실무자들이 꽤 많은 상황이다. 실장으로써 이번 교육을 통해 실무자들이 해야 할 역할과 지원사항에 대해 다시 생각해보게 되었다.
기타 의견	• **교육 대상자 별 심화 교육 니즈** • **참여자도 함께 교육 진행 필요** • **교육장 불편사항 개선 (위치, 시설)**	• 서비스 영역별, 직급별(실장, 실무자)로 조금 더 심화되고 전문화된 교육 내용이 있었으면 좋겠다. • 이 교육이 종사자들을 대상으로만 진행되는데 참여자들도 함께 할 수 있으면 좋겠다. 현장에서는 종사자가 아닌 참여자 선생님들이 해야할 부분이 많은데 참여자가 무관심하게 넘어가는 부분이 많다. 예를 들면 참여자들이 견적을 매겼을 때 어떻게 매겼느냐에 따라 매출에 얼마나 도움이 되는 지와 같은 것에 전혀 공감을 못 느끼고 있는 상황이다. 참여자 전부는 아니더라도 반장 정도까지만이라도 포함시켜서 교육을 들으면 좋겠다. • 사전에 공지도 잘해주시고, 시설도 많이 좋아져서 특별히 당부할 것은 없지만 다만 가능하다면 1인실 사용을 할 수 있으면 좋겠다. • 부산에서 교육에 참여하기에 너무 어려움이 있다. 다른 교육 장소, 위치를 한번 고려해주면 좋겠다. • 아침은 간단하게 먹고 싶은데 사용할 수 있는 전자레인지가 숙소 1층에만 있어서 불편했다. 각 층에 배치해두면 좋겠다.

중앙자활센터
한국자활연수원

참여자직무기술교육과정_청소

현업적용도 설문조사 결과 보고서

❑ 작성일자: 2019. 11. 25

ROI INSTITUTE KOREA

현업적용도 설문조사 수행 개요

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 교육과정 개요

구분	내용
교육 과정명	참여자직무기술교육과정_청소
교육 대상자	지역자활센터 청소사업단 참여자 및 실무자
수료 인원	21명
교육 기간	2019. 8. 21 ~ 2019. 8. 22
평가 기간	2019. 11. 04 ~ 2019. 11. 15

❖ 참여 인원 및 조사 결과

구분	내용	
평가 참여 인원	10명 / 21명	
응답률	47.62%	
평가 결과	교육내용 활용도	3.90 / 5.00
	직무역량 향상도	4.10 / 5.00
	업무성과 향상도	4.00 / 5.00
	현업적용도	**4.00 / 5.00**

지표별 분석 결과 I – 공통 지표

❖ 교육과정 요인 및 학습자 요인

분류	평가 항목	평가 문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	평균
교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	• 본 교육은 내가 현재 수행하고 있는 직무와 관련이 있었다.	0	1	1	5	3	4.00
	• 교육요구 충족도	• 본 교육을 통해 내가 기대했던 교육요구가 충족되었다.	0	0	3	4	3	4.00
	• 교육과정의 난이도	• 본 교육의 내용은 내가 이해하기에 적절한 수준이었다.	0	0	3	3	4	4.10
	• 교육내용의 현업 관련성	• 본 교육의 내용에는 내가 하는 업무에서 필요로 하는 것들이 반영되어 있었다.	0	0	2	4	4	4.20
	• 교육방법의 현업 관련성	• 본 교육은 현업적용에 도움이 되는 방식(실습/사례연구/토론 등 참여형)으로 진행되었다.	0	0	3	3	3	4.00
	• 교육자료의 현업 관련성	• 본 교육에서 제공된 교재 및 학습 자료는 나의 업무 수행에 도움이 되었다.	0	0	2	5	3	4.10
							교육과정 요인 평균	4.07
학습자 요인	• 교육내용의 활용 정도	• 나는 본 교육에서 배운 내용을 업무에서 실제로 활용하고 있다.	0	0	4	3	3	3.90
	• 직무역량 향상 정도	• 본 교육으로 인해 나의 지식과 기술이 향상되었다.	0	0	2	5	3	4.10
	• 업무성과 향상 정도	• 본 교육으로 인해 향상된 지식과 기술을 활용하여 나의 업무를 더 잘 수행할 수 있게 되었다.	0	1	2	3	4	4.00
							학습자 요인 평균	4.00
							현업적용도	4.00

지표별 분석 결과 II – 과정별 지표

중앙자활센터 한국자활연수원

❖ 필수 학습 요소 활용도

분류	필수학습요소	전혀 활용하지 않는다	활용하지 않는다	보통이다	활용한다	매우 많이 활용한다	평균
다음에 제시된 본 교육의 내용을 본인의 업무수행에 얼마나 활용하고 있습니까?	1. 청소환경 및 상황별 청소도구 사용법	0	0	4	3	3	3.90
	2. 청소 운영 매뉴얼의 이해 및 활용	0	0	2	5	3	4.10
	3. 사무실 등 청소도구의 준비 및 작업동선	0	1	2	4	3	3.90
						필수학습요소 활용도 평균	3.97

❖ 직무역량 향상도

분류	직무역량	전혀 향상되지 않았다	향상되지 않았다	보통이다	향상되었다	매우 향상되었다	평균
다음에 제시된 지식 또는 기술은 본 교육으로 인해 얼마나 향상이 되었습니까?	1. 나는 청소 환경에 맞는 도구(장비)를 활용할 수 있다.	0	0	4	3	3	3.90
	2. 나는 청소 운영 매뉴얼을 활용할 수 있다.	0	1	3	3	3	3.80
	3. 나는 표준화된 청소 프로세스 운영으로 청소 작업시간을 단축할 수 있다.	0	0	2	4	4	4.20
						직무역량 향상도 평균	3.97

인터뷰 결과

구분	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육 내용	• 업무 현장 진입 전 필요사항 정비 • 적용 가능한 실질적 청소법 제공	• 교육 범위를 사무실 청소로 타겟을 잡고 진행한 것이라 좋았다. 공동구역 청소를 하다가 사무실 청소라는 시장에 진입해야하는 상황이었는데 무턱대고 청소 시장을 들어갈 수는 없다. 교육에서 실습을 통해 동선이나 장비 사용, 주의해야 할 점을 경험해볼 수 있어서 좋았다. • 현재 학교에 들어와서 일을 하고 있는데, 에어컨 청소 등 그 때 배운 내용을 잘 활용하고 있다.
교육 방법	• 강의 후 실습을 통한 체화	• 강의와 실습이 병행되는 것이 좋았다. 일을 하더라도 일의 처리 순서 같은 것은 가르쳐주지 않으면 하던 대로만 하고 금새 잊어버리게 되는데 정리를 한번 싹 해주시고 실습을 해보니까 너무 좋았다.

인터뷰 결과

구분	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육 성과	• 사무실 내부 인력 응대 기술 습득 • 청소 역량 향상	• 교육 전과 비교해보면, 사무실 청소는 업무 시간에 들어가다보니 업무하시는 분들을 마주하게 되는 데 이 때 그분들을 대응하는 부분에 변화가 많이 생겼다. • 사무실 청소를 더 잘 할 수 있게 된 것 같다.
기타 의견	• 교육 내용 추가 니즈 (수납정리) • 지속적, 심층적 교육 제공 필요 • 교육 인원 및 일정 확대	• 수납정리에 대한 내용도 다루어지면 좋을 것 같다. 수납정리 2급 자격이 있긴 한데 이 내용이 현장에서도 가장 도움이 되고 개인적으로 잘 활용하고 있다. • 청소 전문가가 되는 데 있어 교육이 반드시 필요하다. 한 두번 수박 겉핥기 식으로 알려주고 끝날 것이 아니라 지속적으로 실습 및 심화 과정을 만들어서 제공해주면 좋겠다. • 교육 인원과 일정을 늘려주시면 다양한 변형된 상황에서 실습도 많이 해보고 더 도움이 될 것 같다.

ROI INSTITUTE KOREA

For More Information,
| www.roiinstitute.kr
| Tel. 02-2187-7115
| Email. roiin@roiin.kr