

# [2021 한국자활연수원 현업적용도 평가]

## 결과 보고서

□ 2021. 11.

<b>I. 현업적용도 평가 추진 개요</b>	
1. 현업적용도 평가 주요 과업	4
2. 현업적용도 평가 추진 세부 전략	5
3. 현업적용도 평가 지표 체계	6
4. 현업적용도 평가 지표 - 교육과정 요인	7
5. 현업적용도 평가 지표 - 학습자 요인	8
6. 현업적용도 평가 지표 - 환경 요인	9
7. 현업적용도 설문조사 수행 방법	10
8. 현업적용도 인터뷰 수행 방법	11
<b>II. 현업적용도 평가 결과 종합</b>	
1. 현업적용도 평가 참여 인원	13
2. 현업적용도 설문조사 결과 종합	14
3. 현업적용 환경요인 종합	15
4. 교육 기수 별 설문조사 결과 - 교육과정 요인	16
5. 교육 기수 별 설문조사 결과 - 학습자 요인	17
6. 교육 기수 별 설문조사 결과 - 학습자 요인	18

<b>III. 교육과정별 현업적용도 평가 결과</b>	
1. 자활사업홍보역량강화과정 2기	19
2. 자활전문강사역량강화과정 2기	31
3. 종사자 상담역량 향상과정 2기	42
4. 참여자직무기술자격취득과정(바리스타) 3기	54
5. 광역자활센터종사자역량강화과정 3기	65
6. 긍정관계소통전문가과정 2기	77
7. 자활사업단 경영 심화과정(주민관계기술) 4기	89
8. 지역자활센터 운영전략 컨설팅과정 1기	102
9. 지역자활센터 운영전략 컨설팅과정 2기	115
10. 자활사업신규관리자과정 2기	128
<b>IV. 현업적용도 향상을 위한 제언</b>	
1. 현업적용도 향상을 위한 제언	141
2. 교육 활동 단계별 개선 필요점	142
3. 교육 활동 단계별 개선 필요점 - 교육 요구 분석	143
4. 교육 활동 단계별 개선 필요점 - 교육 과정 설계	144
5. 교육 활동 단계별 개선 필요점 - 교육 과정 개발	145
6. 교육 활동 단계별 개선 필요점 - 교육 과정 운영	146
7. 교육 활동 단계별 개선 필요점 - 현업 적용 지원	147
8. 교육 활동 단계별 개선 필요점 - 교육 효과 평가	148

# I. 현업적용도 평가 추진 개요

체계적이고 신뢰도 높은 현업적용도 평가를 위한 설문조사, 인터뷰 조사 및  
현업적용도 제고를 위한 교육과정 품질 제고 방안 도출

## 현업적용도 설문조사

- 설문조사: 웹설문 시스템
- 조사 대상 : 10개 교육 기수 수료생 총 242 명
- 조사 지표 체계: [교육과정요인], [학습자 요인] 및 [환경요인]으로 지표 체계 구성

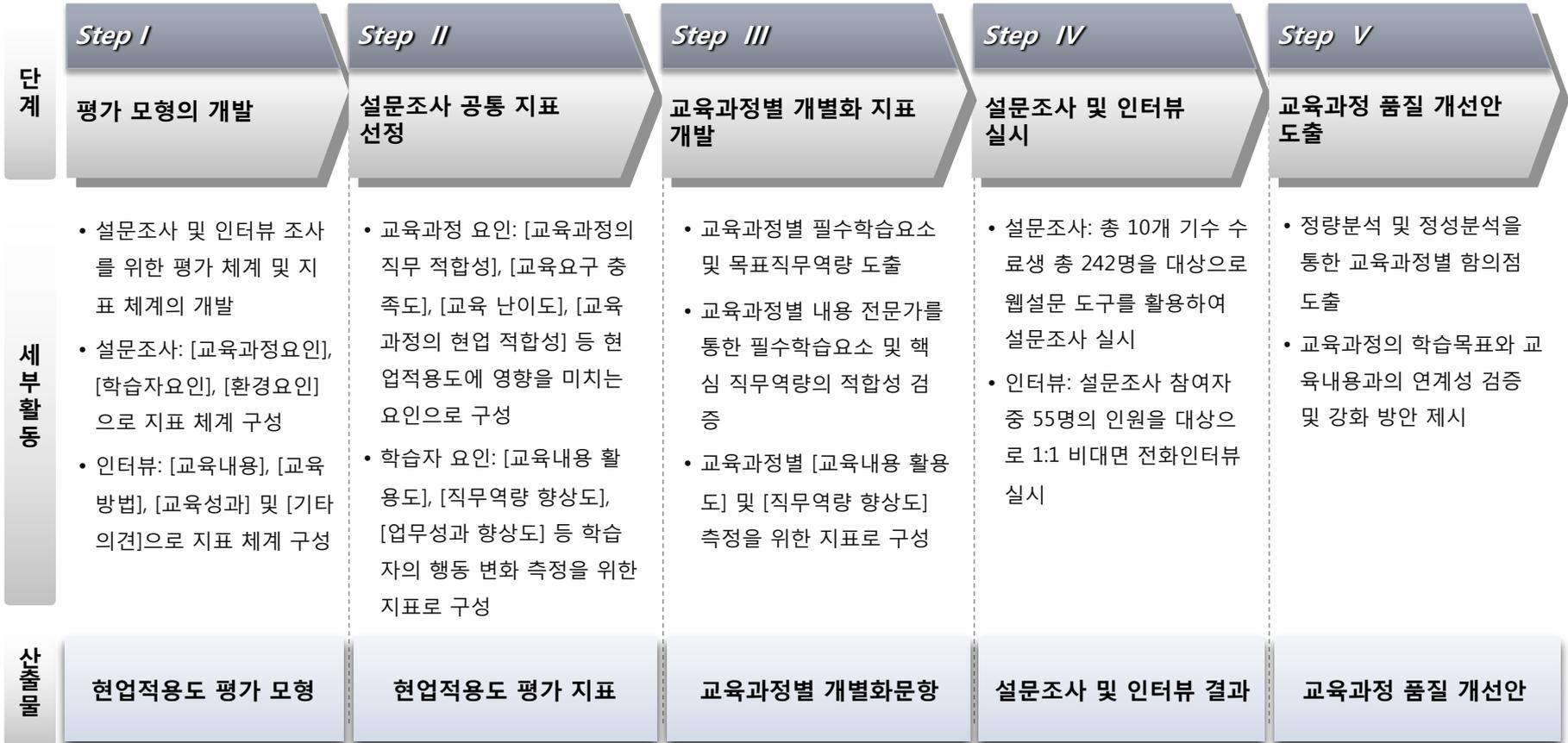
## 현업적용도 인터뷰 조사

- 자료 수집: 교육 내용, 교육 방법, 교육 성과 및 기타 의견에 대한 심층 조사 실시 (설문조사 참여자 중 55명 선정)
- 현업적용도 개선을 위한 시사점 분석을 통한 과정별 현업적용도 제고 방법 도출

## 교육과정 품질 개선 방안 제시

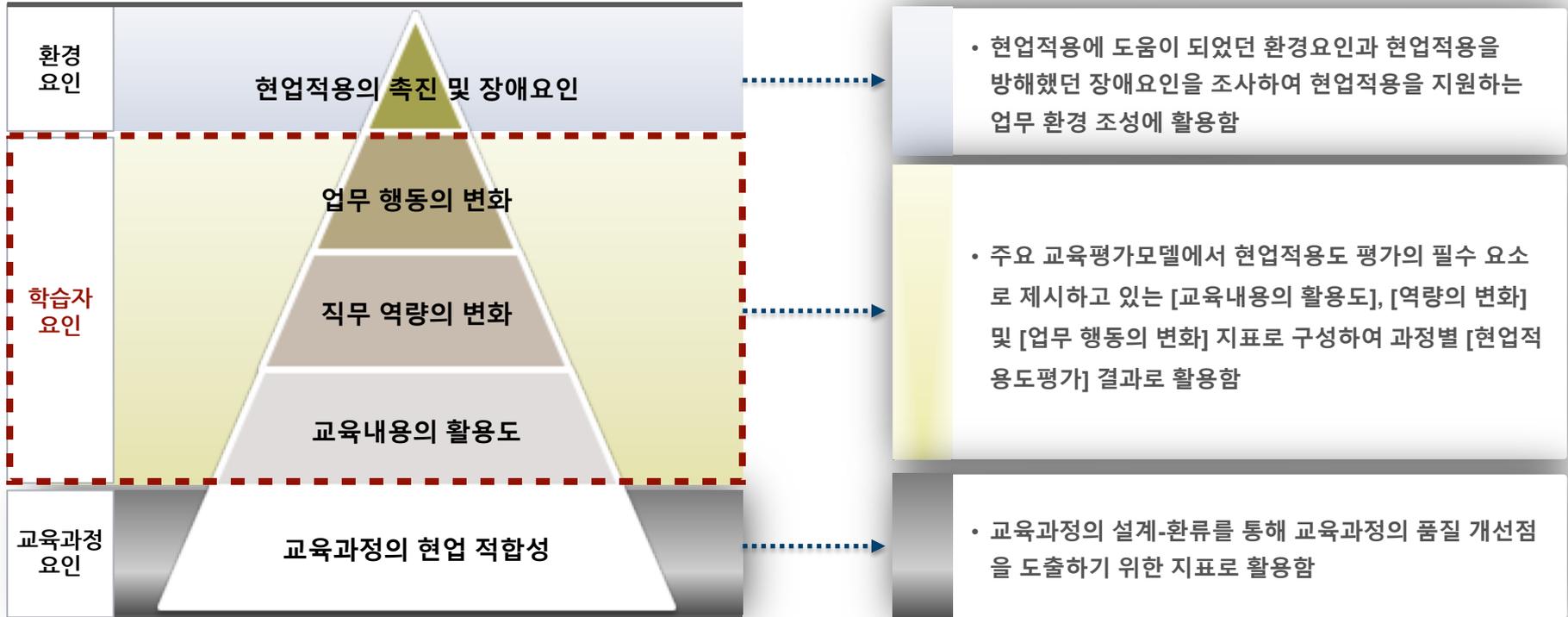
- 정량분석 및 정성분석을 통한 교육과정 별 함의점 도출
- 교육과정의 학습목표와 교육내용과의 연계성 검증 및 강화 방안 제시

현업적용도평가 과업은 1) 평가 모형의 개발, 2) 설문조사 공통 지표 선정, 3) 교육과정별 개별화 지표 개발, 4) 설문조사 및 인터뷰 실시, 5) 교육과정 품질 개선안 도출의 5단계에 따라 추진함



Kirkpatrick 및 Phillips 등 주요 평가모델에서 제시하고 있는 현업적용도 평가 요소를 반영하여, 교육 후 학습자의 행동의 변화를 측정하기 위한 [학습자 행동 요인] 중심으로 현업적용도 평가지표를 구성함

## ❖ 현업적용도평가 지표의 구성



# 현업적용도 평가 지표 - I. 교육과정 요인

[교육과정 요인]은 현업적용도에 영향을 미치는 [교육과정의 직무 관련성], [교육 요구 충족도], [교육 난이도] 및 [교육 내용, 방법, 자료의 현업 관련성] 지표로 구성하여 교육과정의 품질 향상을 위한 환류 자료로 활용함

분류	평가 항목	평가 지표	평가 방식
교육과정 요인	교육과정의 직무 관련성	• 본 교육은 내가 현재 수행하고 있는 직무와 관련이 있다.	5점척도
	교육 요구 충족도	• 본 교육을 통해 내가 기대했던 교육요구가 충족되었다.	5점척도
	교육 내용 난이도	• 본 교육의 난이도는 나의 직무경력 및 학습능력에 비추어 볼 때 적절한 수준이었다.	5점척도
		• [보통이다] 이하로 답변한 경우 그 이유를 다음의 보기에서 선택하세요. 1) 너무 쉬웠다 2) 쉬운 편이었다 3) 어려운 편이었다 4) 너무 어려웠다	선택형
	교육 내용의 현업 관련성	• 본 교육의 내용에는 나의 업무에서 필요로 하는 것들이 반영되어 있었다.	5점척도
	교육 방법의 현업 관련성	• 본 교육은 현업적용에 도움이 되는 방법(실습, 실험, 토론 등)으로 진행되었다.	5점척도
	교육 자료의 현업 관련성	• 본 교육에서 제공된 교재 및 학습 자료는 업무수행에 도움이 되었다.	5점척도
기타 의견	현업적용에 도움이 되었던 점	• 본 교육에서 학습한 내용을 업무에 적용하는데 도움이 된 점이 있었다면 무엇입니까?	주관식
	현업적용 향상을 위해 개선할 점	• 교육 내용의 업무 적용도를 높이기 위하여 개선되어야 할 점이 있다면 무엇입니까?	주관식

[학습자 요인]은 교육 후 학습자의 행동의 변화를 측정하기 위한 [교육 내용의 활용도], [직무 역량의 변화] 및 [업무 행동의 변화] 지표로 구성하여 교육의 결과로서 향상된 행동의 변화를 측정함

분류	평가 항목	평가 지표	평가 방식
학습자 요인	*교육 내용의 활용도	• 나는 본 교육에서 배운 내용을 업무에서 실제로 활용하고 있다.	5점 척도
	교육과정별 개별화 지표 (예시)	• 아래에 제시되어 있는 교육 내용은 현업에서 어느 정도로 활용되고 있습니까?	각 내용별 5점 척도
		1. 지역자활센터의 목표 점검 및 수행환경 분석 2. 지역자활센터의 성과 향상을 위한 5가지 전략요소와 전술계획 3. 지역자활센터 구성원들과의 전략 공유 및 실행	
	*직무 역량의 변화	• 본 교육으로 인해 나의 직무 관련 지식과 기술이 향상되었다.	5점 척도
	교육과정별 개별화 지표 (예시)	• 본 교육으로 인해 아래의 직무역량은 어느 정도 향상되었습니까 ?	각 역량별 5점 척도
1. 우리 센터는 내/외부 환경과 참여자 특성 등 업무수행 환경을 분석하여 비전을 설정할 수 있다. 2. 우리 센터는 자활사업단 운영 및 자활기업 지원 현황을 분석하여 개선계획을 도출할 수 있다. 3. 우리 센터는 사례관리 실행체계와 현황을 분석하여 개선계획을 도출할 수 있다. 4. 우리 센터는 종사자의 업무수행 역량(지식,기술,태도)을 점검하고 개선계획을 도출할 수 있다.			
*업무 행동의 변화	• 본 교육으로 인해 향상된 지식 및 기술로 인해 나의 업무를 더 잘 수행할 수 있게 되었다.	5점 척도	

\*[교육 내용의 활용도], [직무 역량의 변화] 및 [업무 행동의 변화] 지표의 평균을 과정별 현업적용도평가 결과로 계산함

[환경 요인]은 교육 후 현업적용을 촉진 또는 방해하는 업무 현장의 환경적 요인을 조사하여 현업적용을 촉진하는 업무 환경 개선을 위한 환류 자료로 활용함

분 류	평가 항목	평가 방식
현업적용 환경요인	1. 관리자의 지원 및 피드백	각 항목별 5점 척도
	2. 동료의 협력 및 지원	
	3. 교육 내용에 대한 충분한 이해와 자신감	
	4. 현업적용을 위한 충분한 시간과 기회 보장	

조사 방법	조사 도구	조사 시기
<ul style="list-style-type: none"> <li>교육 수료생 전원을 대상으로 자가 평가 설문 조사 방식으로 조사하였음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>웹 설문 (Survey Monkey 활용)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021년 09월 08일 ~ 2021년 11월 04일</li> </ul>

## ❖ 설문조사 진행 단계

진행 단계		단계 별 세부 활동	일 정
1 단계	교육 과정별 평가 진행	수료생 전원 대상 웹설문 도구의 주소를 이메일로 전송하여 설문조사 실시	2021. 09. 08 ~ 2021. 11. 04
2 단계	평가 참여 독려	설문조사 미참여자를 대상으로 4회에 걸쳐 참여 독려 전화 및 안내 이메일 발송	과정 당 총 4회 독려
3 단계	과정별 평가 결과 분석	설문조사 종료 후 과정별 평가 결과 보고서 작성	2021. 11. 22 ~ 2021. 11. 29.
4 단계	최종 평가 결과 보고	설문조사 및 인터뷰 결과를 종합하여 교육과정의 현업적용도 개선을 위한 개선점 도출 및 보고	2021. 11. 30.

현업적용도의 정성적 분석을 위하여, 설문조사 참가자를 대상으로

1) 교육 내용, 2) 교육 방법, 3) 교육 성과 및 4) 기타 의견 등에 관한 심층적인 인터뷰를 진행

구분	주요 내용	조사 방법
교육 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육 내용 중 현업적용에 가장 도움이 되었던 내용은 무엇입니까?</li> <li>교육 내용 중 효과적인 현업적용을 위해서 가장 우선적으로 개선해야 할 내용은 무엇입니까?</li> </ul>	1:1 인터뷰 (설문조사 참여자 중 총 55명 대상)
교육 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육 방법 중 현업적용에 가장 도움이 되었던 점은 무엇입니까?</li> <li>교육 방법 중 효과적인 현업적용을 위해서 가장 우선적으로 개선해야 할 점은 무엇입니까?</li> </ul>	
교육 성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육은 본인의 직무역량 개발에 구체적으로 어떻게 도움을 주었습니까?</li> <li>교육은 본인의 업무성과 향상에 구체적으로 어떻게 도움을 주었습니까?</li> </ul>	
기타 의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>향후 교육에서 강조되어야 할 부분이나 반드시 포함되어야 할 내용이 있다면 무엇입니까?</li> <li>기타 교육과정 운영에 있어 유의해야 할 점 및 당부사항이 있다면 무엇입니까?</li> </ul>	

## II. 현업적용도 평가 결과 종합

10개 교육 기수 수료생 총 242 명 중 72.73%인 176 명이 설문조사에 참여하였으며,  
설문조사 참여자의 31.25%인 55명이 인터뷰에 참여하였음

연번	교육 과정	기수	수료 인원	설문조사 참여 인원	설문조사 참여율	인터뷰 참여 인원	인터뷰 참여율
1	자활사업홍보역량강화과정	2기	35 명	26 명	74.29%	7 명	26.92%
2	자활전문강사역량강화과정	2기	15 명	15 명	100.00%	5 명	33.33%
3	종사자 상담역량 향상과정	2기	25 명	17 명	68.00%	5 명	29.41%
4	참여자직무기술자격취득과정(바리스타)	3기	11 명	6 명	54.55%	3 명	50.00%
5	광역자활센터종사자역량강화과정	3기	13 명	11 명	84.62%	5 명	45.45%
6	긍정관계소통전문가과정	2기	25 명	17 명	68.00%	5 명	29.41%
7	자활사업단 경영 심화과정(주민관계기술)	4기	30 명	22 명	73.33%	6 명	27.27%
8	지역자활센터 운영전략 컨설팅과정	1기	36 명	26 명	72.22%	7 명	26.92%
9	지역자활센터 운영전략 컨설팅과정	2기	35 명	26 명	74.29%	7 명	26.92%
10	자활사업신규관리자과정	2기	17 명	10 명	58.82%	5 명	50.00%
<b>총 10개 기수</b>			<b>242명</b>	<b>176명</b>	<b>72.73%</b>	<b>55명</b>	<b>31.25%</b>

10개 교육 기수에 대한 [교육과정 요인]의 평균은 [4.10]으로 높은 편이었으며,  
현업적용도 평균은 [3.90]으로 높지 않은 편이었음

## ❖ 지표별 설문조사 결과

분류	평가 항목	평균
교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	4.21
	• 교육요구 충족도	4.02
	• 교육과정의 난이도	4.09
	• 교육내용의 현업 관련성	4.13
	• 교육방법의 현업 관련성	4.06
	• 교육자료의 현업 관련성	4.10
	교육과정 요인 평균	<b>4.10</b>
학습자 요인	• 교육내용 활용도	3.81
	• 직무역량 향상도	3.97
	• 업무 행동의 변화	3.93
	학습자 요인 평균	<b>3.90</b>
현업적용도		<b>3.90</b>

## ❖ 주요 시사점

### • [교육 요구 조사 활동의 강화]

교육 요구 조사 활동의 강화를 통한 교육생 요구의 교육 과정 설계 환류 및 교육 난이도 설계 강화 필요

### • [교육 방법 및 자료의 현업 관련성 강화]

실습, 토론 등 참여형 교육 방법의 강화 및 현업에서 업무 매 뉴얼로 활용할 수 있는 수준의 교육 자료 설계 강화 및 필요

### • [교육 내용과 현업과의 연계성 강화]

교육 내용과 업무와의 연계성 강화를 통한 교육 내용 활용도, 직무 역량의 향상도 및 업무 행동의 변화 제고 필요

현업적용도 결과에 영향을 미치는 환경요인을 측정하기 위한 네 가지 환경요인 지표를 구성하였으며, 10개 교육 기수의 [현업적용 환경요인] 평균은 [3.90]으로 높지 않은 편이었음

평가 항목	현업적용 환경 요인	평균
다음에 제시된 업무 환경은 귀하의 현업 적용에 어느 정도 도움이 되었습니까?	• 관리자의 지원 및 피드백	3.95
	• 동료의 협력 및 지원	3.95
	• 교육내용에 대한 충분한 이해와 자신감	4.00
	• 현업 적용을 위한 충분한 시간과 기회 보장	3.70
<b>현업적용 환경요인 평균</b>		<b>3.90</b>

## ☑ Key Point

- 현업적용 환경요인의 평균은 [3.90]으로 높지 않은 편이었으며, [현업 적용을 위한 충분한 시간과 기회 보장] 요인의 영향도가 상대적으로 가장 낮았음



- [현업적용을 위한 충분한 시간과 기회 보장] 업무 현장에서의 현업 적용을 위한 충분한 시간 및 기회 보장을 통한 교육 내용의 현업 활용도 제고 필요

10개 교육 기수에 대한 [교육과정 요인]의 평균은 [4.10]으로 높은 편이었으며,  
[자활전문강사역량강화과정]의 교육과정 요인 평균(4.61)이 가장 높았음

연번	교육 과정	기수	직무 관련성	교육 요구 충족도	교육 난이도	교육내용 현업 관련성	교육방법 현업 관련성	교육자료 현업 관련성	교육과정 요인 평균
1	자활사업홍보역량강화과정	2기	4.46	4.46	4.50	4.54	4.50	4.58	4.51
2	자활전문강사역량강화과정	2기	4.73	4.47	4.73	4.60	4.47	4.67	4.61
3	종사자 상담역량 향상과정	2기	4.24	4.00	3.88	4.19	4.00	4.06	4.06
4	참여자직무기술자격취득과정(바리스타)	3기	4.17	4.17	4.50	4.50	4.33	4.50	4.36
5	광역자활센터종사자역량강화과정	3기	4.45	4.09	4.09	4.27	4.18	4.09	4.20
6	긍정관계소통전문가과정	2기	4.00	3.82	4.00	3.82	3.76	3.76	3.86
7	자활사업단 경영 심화과정(주민관계기술)	4기	4.14	3.73	3.64	3.82	3.59	3.68	3.77
8	지역자활센터 운영전략 컨설팅과정	1기	4.19	4.12	4.00	4.08	4.16	4.00	4.09
9	지역자활센터 운영전략 컨설팅과정	2기	4.31	4.23	4.15	4.12	4.15	4.19	4.19
10	자활사업신규관리자과정	2기	3.40	3.10	3.40	3.40	3.50	3.50	3.38
총 10개 기수			4.21	4.02	4.09	4.13	4.06	4.10	4.10

## Key Point

- [교육요구충족도] 지표의 점수가 상대적으로 낮았음 → [교육 요구 조사 활동의 강화]를 통해 교육 설계 단계에서 교육생 요구를 환류하는 활동의 강화 필요

10개 교육 기수에 대한 [학습자 요인]의 평균은 [3.90]으로 높지 않은 편이었으며,  
[자활전문강사역량강화과정]의 학습자 요인 평균(4.56)이 가장 높았음

연번	교육 과정	기수	교육내용 활용도	직무역량 향상도	업무 행동의 변화	학습자 요인 평균
1	자활사업홍보역량강화과정	2기	4.42	4.50	4.42	4.45
2	자활전문강사역량강화과정	2기	4.47	4.60	4.60	4.56
3	종사자 상담역량 향상과정	2기	3.69	4.00	3.75	3.81
4	참여자직무기술자격취득과정(바리스타)	3기	4.17	4.33	4.33	4.28
5	광역자활센터종사자역량강화과정	3기	3.64	3.91	4.09	3.88
6	긍정관계소통전문가과정	2기	3.41	3.53	3.65	3.53
7	자활사업단 경영 심화과정(주민관계기술)	4기	3.23	3.64	3.59	3.49
8	지역자활센터 운영전략 컨설팅과정	1기	3.64	3.80	3.56	3.67
9	지역자활센터 운영전략 컨설팅과정	2기	3.92	4.15	4.04	4.04
10	자활사업신규관리자과정	2기	3.50	3.20	3.30	3.33
총 10개 기수			3.81	3.97	3.93	3.90

## Key Point

- [교육 내용과 현업과의 연계성 강화를 통한 교육 내용의 현업 활용도 제고가 필요함 → 심층적인 [교육 요구 조사 활동]을 통해 교육생 현업 수행의 요구와 문제에 대한 체계적인 조사 및 교육 설계에의 환류 강화가 필요함

10개 교육 기수에 대한 교육[환경요인]의 평균은 [3.90]으로 높지 않은 편이었으며,  
[자활전문강사역량강화과정]의 환경요인 평균(4.50)이 가장 높았음

연번	교육 과정	기수	관리자의 지원 및 피드백	동료의 협력 및 지원	교육내용에 대한 충분한 이해 자신감	현업적용을 위한 시간/기회 보장	환경요인 평균
1	자활사업홍보역량강화과정	2기	4.48	4.40	4.60	4.36	4.46
2	자활전문강사역량강화과정	2기	4.67	4.47	4.60	4.27	4.50
3	중사자 상담역량 향상과정	2기	3.81	3.88	4.06	3.50	3.81
4	참여자직무기술자격취득과정(바리스타)	3기	4.67	4.17	4.50	4.50	4.46
5	광역자활센터중사자역량강화과정	3기	3.82	3.82	3.82	3.36	3.71
6	긍정관계소통전문가과정	2기	3.41	3.35	3.71	3.35	3.46
7	자활사업단 경영 심화과정(주민관계기술)	4기	3.55	3.73	3.59	3.45	3.58
8	지역자활센터 운영전략 컨설팅과정	1기	3.83	4.13	3.79	3.58	3.83
9	지역자활센터 운영전략 컨설팅과정	2기	4.12	4.31	4.00	3.92	4.09
10	자활사업신규관리자과정	2기	3.10	3.20	3.30	2.70	3.08
총 10개 기수			3.95	3.95	4.00	3.70	3.90

## ☑ Key Point

- [현업 적용을 위한 충분한 시간 및 기회 보장] 요인의 점수가 가장 낮았으며, 업무 현장에서 교육생들의 현업 적용 활동을 지원 해 주기 위한 관리자 및 동료의 지원, 협력 및 충분한 시간 및 기회 보장 등 체계적인 지원 활동의 강화가 필요함

## III. 교육과정별 현업적용도 평가 결과

### - 자활사업홍보역량강화과정 2기

## ❖ 교육과정 개요

구분	내용
교육 과정명	자활사업홍보역량강화과정 2기
교육 대상자	광역 및 지역자활센터 내 홍보 업무 담당자 시장형 사업단 팀장
수료 인원	35명
교육 기간	2021. 06. 29 ~ 2021. 07. 01
평가 기간	2021. 09. 08 ~ 2021. 09. 24

## ❖ 참여 인원 및 조사 결과

구분	내용	
설문조사 참여 인원	26명 / 35명 (74.29%)	
인터뷰 참여 인원	7명 / 26명 (26.92%)	
평가 결과	교육과정 요인	4.51 / 5.00
	학습자 요인	4.45 / 5.00
	환경요인	4.46 / 5.00
	현업적용도	<b>4.45 / 5.00</b>

[자활사업홍보역량강화과정]에 대한 [교육과정 요인]의 평균은 [4.51]로서 높은 편이었으며, [학습자 요인]은 [4.45], [현업적용 환경요인]은 [4.46]으로 높은 편이었음

### ❖ 교육과정 요인 및 학습자 요인

분류	평가 항목	평균
교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	4.46
	• 교육요구 충족도	4.46
	• 교육과정의 난이도	4.50
	• 교육내용의 현업 관련성	4.54
	• 교육방법의 현업 관련성	4.50
	• 교육자료의 현업 관련성	4.58
	교육과정 요인 평균	<b>4.51</b>
학습자 요인	• 교육내용 활용도	4.42
	• 직무역량 향상도	4.50
	• 업무 행동의 변화	4.42
	학습자 요인 평균	<b>4.45</b>
현업적용도		<b>4.45</b>

### ❖ 현업적용 환경 요인

평가 항목	현업적용 환경 요인	평균
현업적용 환경요인	• 관리자의 지원 및 피드백	4.48
	• 동료의 협력 및 지원	4.40
	• 현업적용을 위한 충분한 시간과 기회 보장	4.60
	• 교육 내용과 부합하는 업무 수행	4.36
현업적용 환경요인 평균		<b>4.46</b>

### ☑ Key Point

- 이론 중심, 강의 중심의 교육을 지양하고, 실습, 문제해결 및 토론 등 참여형 교육 방법의 지속적인 강화 필요
- 교육 내용과 교육생 현업과의 연계성 강화를 통한 교육 내용 활용도, 직무역량 향상도 및 업무 행동의 변화 제고 필요

교육과정 난이도에 대한 만족도는 [4.50]으로 높은 편이었으며, 교육과정의 난이도에 만족하지 못한 교육생 중, [어려운 편이었다] 및 [너무 어려웠다]고 응답한 교육생의 비율이 높았음

본 교육의 난이도가 [보통이다] 이하라고 응답한 경우, 그 이유는 다음 중 무엇입니까?

난이도	인원(명)	비율(%)
너무 쉬웠다	0	0.00%
쉬운 편이었다	0	0.00%
어려운 편이었다	1	50.00%
너무 어려웠다	1	50.00%
기타	0	0.00%

## ☑ Key Point

- [어려운 편이었다]고 응답한 교육생이 1명 있었으며, [너무 어려웠다]고 응답한 교육생이 1명 있었음 → 전반적으로 어려웠다고 볼 수 있으며, 교육 난이도 설계의 강화가 필요함



- [교육 난이도 설계 강화 필요]  
교육 요구 조사 활동의 강화를 통한 난이도 설계 강화 및 교육내용과 업무와의 연계성 강화가 필요함

학습자 요인의 [교육내용 활용도] 지표의 평균은 [4.42]로서 높은 편이었으며,  
교육 과정의 주요 내용별 활용도의 평균은 [4.40]으로 높은 편이었음

문항	교육 내용	평균
아래에 제시된 교육 내용은 현업에서 어느 정도 활용되고 있습니까?	1. 자활사업에서의 홍보의 필요성 및 가치 함양	4.31
	2. 홍보 전략 설계 능력	4.42
	3. 저작권 개념에 대한 이해	4.46
	4. 홍보기법 체득	4.38
	5. 홍보 콘텐츠 활용 및 공유	4.42
<b>교육내용 활용도 평균</b>		<b>4.40</b>

## ☑ Key Point

- 교육 과정의 주요 내용별 활용도는 평균 [4.40]으로 높은 편이었으며, [저작권 개념에 대한 이해] 내용의 활용도는 상대적으로 낮았음



- [교육 내용의 현업 연계성 강화 필요]  
교육내용의 활용도를 높이기 위한 교육내용과 업무와의 연계성 강화가 필요함

학습자 요인의 [직무역량 향상도] 지표의 평균은 [4.50]로서 높은 편이었으며,  
교육 과정의 목표 직무 역량 별 향상도의 평균은 [4.33]으로 전반적으로 높은 편이었음

문항	역량 정의	향상도
교육 전과 비교하여 다음의 역량은 어느 정도 향상 되었습니까?	1. 나는 자활사업에서의 홍보의 가치와 필요성을 인식하고 홍보전략을 수립할 수 있다.	4.27
	2. 나는 다양한 홍보기법을 체득하고 효과적인 홍보 콘텐츠를 제작할 수 있다.	4.35
	3. 나는 저작권의 정확한 개념을 숙지하고 올바르게 적용할 수 있다.	4.38
<b>직무역량 향상도 평균</b>		<b>4.33</b>

## ☑ Key Point

- 교육 과정의 목표 직무 역량별 향상도는 평균 [4.33]으로 높은 편이었으며, 주요 역량 별 향상도가 전반적으로 모두 높은 편이었음



- [교육 내용과 목표 직무 역량과의 연계성 강화 필요]  
목표 직무 역량의 향상도를 높이기 위한 교육내용  
과 목표 직무 역량과의 연계성 강화가 필요함

## ❖ 본 교육을 통해 구체적인 업무성과가 있다면 무엇입니까?

- 포스터 등 만들기
- 더욱 다양하고 전문성 있는 결과물을 통해 내가 표현하고자 했던 내용을 명확하게 표현할 수 있게 되었습니다.
- 홍보전단지 제작
- 홍보안내문 작성 배포
- 홍보물을 제작하는 업무가 부담스럽지 않고 쉽게 다가갈 수 있게 되었습니다.
- 저작권 관련으로 어느 정도 알고 조심할 수 있게 되었습니다.
- 자활사업단 판매상품 홍보물 제작 / 상품포장지 제작
- 센터 사업단 홍보지 및 안내문 제작이 가능하게 되었음.
- 사업단 홍보용 전단지와 현수막을 디자인할 수 있었다.
- 소소하게 작은 마케팅이 필요할때 교육에서 배운 홍보기법 또는 콘텐츠를 활용하여 간편하고 무난하게 업무를 처리하였음.
- 7월 1일자로 자활에서 법인으로 인사이동 후 법인 유튜브채널을 개설하여 영상편집을 직접 실시하는 등 활발하게 운영하고 있습니다. [유튜브채널 - LIFE TV in 대구]홍보물 제작에 따른 음악과 사진의 출처표기 등 막연하게 두려웠던 저작권에 대한 정보를 명확히 알게 되었고, 다양한 편집툴 사용과 무료자료 검색 등 유용한 정보를 얻어 홍보역량을 키우는데 정말 큰 도움이 되었습니다. 최근 몇년간 배웠던 교육 중 가장 현업적용도가 높았으며, 개인적인 직무기술향상 정도를 직접적으로 체감할 수 있는 너무 좋았던 교육이었습니다. 본 과정을 준비해주셨던 방지현주임님께 다시 한 번 감사인사를 전합니다. ^^
- 교육에서 배운 미리캔버스를 활용해 담당하고 있는 사업단의 명함과 1단 리플렛을 제작함
- 저작권 문제로 소송이 진행 되려고 했으나 대처 방법을 알게되어 잘 마무리가 된거 같습니다.
- 원페이지 자료 보고 시 미리캔버스를 통해 간단하게 자료 제작 및 발표가 가능하게 되었는데 생각보다 유용했음

## ❖ 이번 교육에서 학습한 내용을 업무에 적용하는데 도움이 된 점이 있었다면 무엇입니까? (학습자 주요 의견 발췌)

- 저작권 문제
- 표현력이 높아졌습니다.
- 홍보전단지제작
- 홍보 안내문 작성 스킬 및 정보
- 홍보물 제작하는 여러가지 툴을 배운것과 종이현수막 제작하는 것은 많은 도움이 되었습니다.
- 저는 망고보드를 활용하는데 망고보드는 무료회원이면 유료폰트 등은 지저분하게 보이는데 미리캔버스는 전부 깔끔하게 보여서 미리캔버스도 활용하게 되었습니다.
- 현업에 꼭 필요한부분을 교육해주셔서 활용을 제대로 하고있습니다.
- 교육 담당자(관리자)의 안내 및 정보제공
- 홍보용 전단지 및 현수막 제작
- 1. 혼자 하자니 기술력(이미지, 동영상 제작 및 편집, 포토샵, 일러스트 활용)이 부족하고 그렇다고 저 기술력을 배우기에도 그렇고 할때 2. 업체에 맡기기에 애매한 간단한 홍보자료가 필요할때 적절하게 활용 해 봄.
- 단순한 공지사항이나 안내문의 경우에도 편집사이트(미리캔버스, 망고보드 등)를 이용하여 퀄리티가 높고 심미성이 좋은 홍보물을 사용할 수 있게 되었습니다. 또한 다양한 사진 및 음악을 저작권침해 없이 유용하게 사용함으로써 홍보물의 질이 더 향상 될 수 있었습니다.
- 홍보의 필요성에 대해 자세하게 알게 되었으며 실제적으로 활용할 수 있는 사이트에 대한 정보를 많이 받음
- 홍보 및 업무 관련 프로그램을 알게 되어 많은 도움이 되었습니다.

## ❖ 교육 내용의 업무 적용도를 높이기 위하여 개선되어야 할 점이 있다면 무엇입니까? (학습자 주요 의견 발취)

- 연습량
- 시간과 비용
- 대면교육처럼 잘해주셨습니다.
- 과제를 의무화해서 한번씩 모두 해볼 수 있도록 실습과정이 들어가면 적용도를 더 높일 수 있을 것으로 생각합니다.
- 실습 시간 추가
- 개인별, 센터별 환경이 다 다르기에 무리하게 적용도를 높이려고 하는 것보단 다양한 정보나 사례, 활용 및 응용에 대한 교육이 진행되고 교육생이 자신에게 맞는 것을 사용토록 하는 것이 바람직 하다고 사료.  
자활사업 실무자를 홍보 기획관리자로 만들 것이냐? 컨텐츠 제작자로 만들 것이냐의 방향 설정에 대한 고민
- 사실 환경적인 요인이 가장 중요하다 보여집니다. 바쁜 현장속에서 홍보사업 또한 자활, 혹은 사회복지기관에서 매우 중요한 부분이며 이를 활용하고 개발하기 위한 충분한 시간과 기회가 보장되어야 '홍보전문 사회복지사'가 잘 양성되고 탄생할 수 있을 것 같습니다.
- 매끄러운 진행과 실질적인 정보 제공으로 진행되어 특별히 개선되어야 할 점은 없다고 봄
- 교육 기간을 더욱더 늘려 더 많은 것들을 배웠으면 합니다.

구분	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육 내용	<b>강화</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 프로그램(망고보드, 미리 캔버스) 사용법 현업에 활용</li> <li>• 저작권 관련 내용 도움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 실제적으로 현장에서 사용할 수 있는 내용이어서 좋았다. 안내지 만들 때와 사업 설명을 할 때 적용할 수 있었다.</li> <li>• 직접 적용할 수 있는 프로그램(미리캔버스)을 배울 수 있어서 좋았고, 글자체 폰트 소송에 관련된 대처법, 방지법 등에 대해서 알려주셔서 도움되었다.</li> <li>• 영상 안내문 작성하고 망고보드를 사용하고 있다. 그때 배웠던 프로그램을 이용해서 안내문을 만들어서 생산품을 홍보하고 있다. 그리고 저작권에 대해서 상세하게 배워서 좋았다.</li> <li>• 프로그램 사용하는 법과 그것에 대한 피드백이 도움되었다. 문구, 글자크기가 어떻게 하면 사람들 눈에 들어오는지 대한 피드백이 도움되었다.</li> <li>• 미리캔버스를 활용해서 전단지 제작하고 상품 홍보하는 것에 가장 많이 활용하고 있다. 프로그램 사용법(망고보드)이 가장 도움되었다.</li> <li>• 망고보드를 활용하는데 도움되었다.</li> </ul>
	<b>개선</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 저작권 업데이트</li> <li>• 휴대폰 플랫폼을 이용한 홍보 내용 보강</li> <li>• 저작권 내용 쉽게 설명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 저작권 부분에 대해서 업데이트 되는 내용을 주기적으로 듣고 싶다</li> <li>• SNS 홍보 관련해서 집중적으로 듣고 싶었는데 블로그 위주로 해주셔서 아쉬웠다. 요즘 시대에 맞는 인스타그램 틱톡 등 휴대폰 플랫폼을 이용한 홍보 방법이 더 효과적일 것 같은데 그 부분이 보강되면 좋을 것 같다.</li> <li>• 저작권 관련해서 내용이 너무 어려웠다. 쉽게 설명해주시면 좋겠다.</li> </ul>

구분	Key Words		학습자 의견 (발췌)
교육 방법	강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>강사가 한 명이라 좋음</li> <li>실습할 때 피드백이 바로 있어서 좋았다</li> <li>블로그, 무료폰트, 디자인 소스 사이트 도움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>한 분이 강의해주셔서 좋았다. 교육 진행이나 질의응답을 할 때 용이했다.</li> <li>실습을 통해서 홍보 포스터 만들었는데 이번에 이벤트 준비를 할 때 도움되었다.</li> <li>비대면이라서 한계가 있었는데 강사분께서 피드백을 바로 주려고 노력해주셔서 좋았다.</li> <li>실무 위주로 가르쳐 주셔서 도움되었다.</li> <li>직접 시범을 보여주면서 실습을 같이 하다보니까 더 이해가 빠르고 활용하는데 더 좋았던 것 같다.</li> <li>강사분께서 다른 기관들은 어떻게 홍보하고 있는지 블로그를 소개시켜줘서 좋았고 무료폰트, 디자인 소스 사이트를 알려주셔서 좋았다.</li> </ul>
	개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zoom이라 소통 제한적</li> <li>재미있는 수업 필요</li> <li>수업 시간 연장</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zoom이다 보니 소통하는데 제한있어서 아쉬웠다.</li> <li>조금 지루했다. 보통 교육하면 중간에 재미있는게 있는데 계속 수업만 진행하셔서 지루했다.</li> <li>온라인으로도 실습하는 시간이 더 길었으면 좋겠다.</li> </ul>

구분	Key Words	학습자 의견 (발취)
교육성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 홍보에 대한 전반적 이해</li> <li>• 홍보 안내물 제작에 활용하여 홍보 활동 도움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입사 한지 얼마 안되서 홍보를 잘몰랐는데 홍보에 대해 전반적으로 이해하는데 도움되었다.</li> <li>• 실제 현장에서 활용할 수 있어서 좋았다.</li> <li>• 원래 못했는데 교육을 통해 배워서 안내장, 포스터를 만들었다.</li> <li>• 판매를 하고 홍보를 해야 되기 때문에 전단지, 홍보안내물에 대해서 제작을 하는데 도움되었다.</li> <li>• 기존에 계속 미니캔버스를 사용했는데 새로운 프로그램을 사용하고 새로운 구도에 대한 설명을 듣고 현업에 적용시켜 볼 수 있어서 좋았고, 홍보지를 만들 때 좀 더 눈에 띄게 만들 수 있었고 제공해주신 소스를 활용해서 만들 수 있어서 좋았다.</li> <li>• 홍보를 할 때 어떤 프로그램 사용해야 할지 기본들에 대해서 알게 되었다.</li> <li>• 홍보자료를 만드는데 소비되는 시간이 반으로 줄었다. 세련되게 디자인할 수 있어서 홍보 효과가 더 뛰어나졌다.</li> <li>• 교육이 이론적인 것 뿐만 아니라 실습을 통해서 배웠던게 업무에 더 효율적으로 적용할 수 있었다.</li> <li>• 망고보드를 이용해서 소식지를 만들고 있는데 계속 진행 중이다.</li> <li>• 결과물에 만족한다. 주변 반응도 좋았다.</li> <li>• 안내를 많이 하고 있다 보니까 홍보는 많이 된 것 같다.</li> <li>• 교육 받은 내용 대로 홍보 자료를 만드니까 센터장이나 다른 직원들의 평가가 좋아졌다.</li> </ul>
기타의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육 시간 연장</li> <li>• 로고 디자인 수업 필요</li> <li>• 휴대폰 플랫폼 홍보 방법</li> <li>• 보도 자료법 설명</li> <li>• 초중고급 단계 나눠서 강의</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육 시간을 늘리면 좋겠다.</li> <li>• 상품의 로고를 디자인 할 때 어려운데 관련된 수업 과정이 있으면 좋겠다.</li> <li>• 블로그 홍보가 아닌 휴대폰 플랫폼을 이용한 홍보 방법에 대한 내용이 있으면 좋을 것 같다.</li> <li>• 보도자료 작성 법에 대해서 구체적으로 설명 해주시면 좋겠다.</li> <li>• 홍보 강의 할 때 초중고급으로 나눠서 단계적으로 더 깊은 교육이 진행되면 좋겠다.</li> </ul>

## III. 교육과정별 현업적용도 평가 결과

### - 자활전문강사역량강화과정 2기

## ❖ 교육과정 개요

구분	내용
교육 과정명	자활전문강사역량강화과정 2기
교육 대상자	'19~'20년 자활전문강사 양성과정 수료자
수료 인원	15명
교육 기간	2021. 06. 09 ~ 2021. 06. 11
평가 기간	2021. 09. 08 ~ 2021. 09. 24

## ❖ 참여 인원 및 조사 결과

구분	내용	
설문조사 참여 인원	15명 / 15명 (100.00%)	
인터뷰 참여 인원	5명 / 26명 (33.33%)	
평가 결과	교육과정 요인	4.61 / 5.00
	학습자 요인	4.56 / 5.00
	환경요인	4.50 / 5.00
	<b>현업적용도</b>	<b>4.56 / 5.00</b>

[자활전문강사역량강화과정]에 대한 [교육과정 요인]의 평균은 [4.61]로서 높은 편이었으며, [학습자 요인]은 [4.56], [현업적용 환경요인]은 [4.50]으로 높은 편이었음

### ❖ 교육과정 요인 및 학습자 요인

분류	평가 항목	평균
교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	4.73
	• 교육요구 충족도	4.47
	• 교육과정의 난이도	4.73
	• 교육내용의 현업 관련성	4.60
	• 교육방법의 현업 관련성	4.47
	• 교육자료의 현업 관련성	4.67
	교육과정 요인 평균	<b>4.61</b>
학습자 요인	• 교육내용 활용도	4.47
	• 직무역량 향상도	4.60
	• 업무 행동의 변화	4.60
	학습자 요인 평균	<b>4.56</b>
현업적용도		<b>4.56</b>

### ❖ 현업적용 환경 요인

평가 항목	현업적용 환경 요인	평균
현업적용 환경요인	• 관리자의 지원 및 피드백	4.67
	• 동료의 협력 및 지원	4.47
	• 현업적용을 위한 충분한 시간과 기회 보장	4.60
	• 교육 내용과 부합하는 업무 수행	4.27
현업적용 환경요인 평균		<b>4.50</b>

### ☑ Key Point

- 이론 중심, 강의 중심의 교육을 지양하고, 실습, 문제해결 및 토론 등 참여형 교육 방법의 지속적인 강화 필요
- 교육 내용과 교육생 현업과의 연계성 강화를 통한 교육 내용 활용도, 직무역량 향상도 및 업무 행동의 변화 제고 필요

학습자 요인의 [교육내용 활용도] 지표의 평균은 [4.47]로서 높은 편이었으며,  
교육 과정의 주요 내용별 활용도의 평균은 [4.41]로서 높은 편이었음

문항	교육 내용	평균
아래에 제시된 교육 내용은 현업에서 어느 정도 활용되고 있습니까?	1. 교수설계 역량	4.41
	2. 강의 진행 스킬	4.60
	3. 비대면 강의 역량	3.87
	4. 강의계획서 작성 능력	4.40
	5. 강의 교안 작성 능력	4.60
<b>교육내용 활용도 평균</b>		<b>4.41</b>

## ☑ Key Point

- 교육 과정의 주요 내용별 활용도는 평균 [4.41]로서 높은 편이었으며, [비대면 강의 역량] 내용의 활용도는 상대적으로 낮았음



- [교육 내용의 현업 연계성 강화 필요]  
교육 내용의 활용도를 높이기 위한 교육 내용과 업무와의 연계성 강화가 필요함 → 특히 [비대면 강의 역량]의 활용도 제고를 위한 조치가 필요함

학습자 요인의 [직무역량 향상도] 지표의 평균은 [4.60]으로 높은 편이었으며,  
교육 과정의 목표 직무 역량 별 향상도의 평균은 [4.27]로서 전반적으로 높은 편이었음

문항	역량 정의	향상도
교육 전과 비교하여 다음의 역량은 어느 정도 향상 되었습니까?	1. 나는 교수설계 이론 및 지식을 이해하고 효과적으로 강의 계획서를 작성할 수 있다.	4.47
	2. 나는 교안 작성 기술을 습득하여 효과적인 교안을 제작할 수 있다.	4.40
	3. 나는 비대면 교육 플랫폼 활용 기술을 체득하여 비대면 교육 현장에 활용할 수 있다.	4.00
	4. 나는 강의 현장에서 올바른 언어 표현을 구사할 수 있다.	4.20
<b>직무역량 향상도 평균</b>		<b>4.27</b>

## ☑ Key Point

- 교육 과정의 목표 직무 역량별 향상도는 평균 [4.27]로서 높은 편이었으며, 주요 역량 별 향상도가 전반적으로 모두 높은 편이었음



- [교육 내용과 목표 직무 역량과의 연계성 강화 필요]  
목표 직무 역량의 향상도를 높이기 위한 교육내용  
과 목표 직무 역량과의 연계성 강화가 필요함

## ❖ 본 교육을 통해 구체적인 업무성과가 있다면 무엇입니까?

- 종사자로서 갖추고 있던 지식을 타 종사자 및 참여자들에게 보다 쉽고 명확하게 전달할 수 있는 능력이 매우 향상되어, 본인의 지식 습득을 위한 연구와 근로의욕 또한 증진되었다
- 게이트웨이, 사업단 교육 진행에 많은 도움이 되었습니다.
- 자활사업 참여자분들의 자활사업 참여에 동기 부여하고 있으며 종사자분들의 역할을 성찰할 수 있음.
- 업무 상 실제 교육은 진행하지 못하고 있으나 교육계획하는 부분에서 많은 도움이 되고 있다. 강사와 교육설계, 교안 등에 대해 이야기 나눌 때
- 교육과정 개발
- 강의를 하기 위해 더 많이 공부하고 정확한 내용을 전달해야하므로 자활사업에과 참여주민에 대한 이해를 위해 더 많은 시간을 들여 노력하게 되었음.
- 개인의 성장과 역량이 관련 대상자들에게 긍정적인 영향을 끼침
- 교육진행하는데 있어서 자신감을 갖고 임할 수 있게되었으며, 더욱 철저한 준비를 할 수 있었습니다
- 기존 방식에서 벗어나 배운것을기억하며 체계에 반영하려 노력하는 점
- 강의시 나의 자세를 돌아볼수 없었는데 교육을 통해 자세와 말투 등 나쁜 습관에 대해서 수정할수 있었다
- 비대면 교육의 경우 프로그램 사용방법과 나에게 맞는 장비를 선택 사용할 수 있게 되었다. PPT의 경우 강사소개나 지루한 텍스트의 내용을 도안(그림화)으로 작성해서 설명하게 되었다. 강의 내용을 의뢰 받고 필요한 자료를 공유하거나 토론할 수 있는 장이 부족하였다
- 강의계획 및 강의교재 계획에 있어 좀 더 체계적으로 접근하며 강의시 더 여유를 가지고 임할 수 있게 되었습니다.
- 강의시연을 통한 경험축적, 강사의 스킬 전수, 강의개발 역량 강화
- - 슈버비전에 구체적 전달 방법 향상 - 직원회의 및 참여자 월례회의 계획안 작성으로 효율화 증대 - 교육 진행 시 부족한 부분에 대한 성찰 능력 향상 - 교육 내용에 대한 진실성 및 전달력 강화 필요성 숙지 - 센터운영에 있어 체계화 구축에 기반 마련 등

## ❖ 이번 교육에서 학습한 내용을 업무에 적용하는데 도움이 된 점이 있었다면 무엇입니까? (학습자 주요 의견 발췌)

- 단순한 지식 전달의 수준에서 교육생들의 이해도가 증가할 수 있도록 전달 과정의 효과를 극대화시켰다.
- 사업단 소양교육에 활용, 체계적으로 내용전달이 향상 되었다고 느낍니다.
- 스피치 역량 향상
- 교육기획
- 교안작성·강의법
- 객관적 시각으로 본 피드백을 받았고 본인 스스로 인지하고 있던 부족한 면과 일치하여 성장해야할 부분을 다시 한번 인지하게 되었음.  
함께 한 자활전문강사님들 모두가 격려와 응원으로 든든한 동지가 되었음
- 자활 참여자 및 직원들에게 전달력이 향상됨
- 구체적계획안 작성및 스킬
- 나와 함께 참여주민들과 좀더 가깝게 수업을 진행할수 있다
- 필요의제를 도출해서 상황에 맞는 내용을 찾을수 있게되었다
- 참여자 교육시 적용하는 부분이 많아졌으며 교육받는 대상자들의 만족도가 높아졌다
- 강의시연에 대한 평가를 통하여 스스로 체크하기 힘든 내용을 인식할 수 있었고, 개선할 부분을 정확하게 알 수 있었음.
- - 업무 전달 능력및 구체화 방법구축하는데 도움 - 업무미숙 직원들에 대한 관찰 능력 강화 - 자활사업 가치 이념등에 대한 전달 기회가 많아 짐. -일상 행동에 대한 조심스러움

## ❖ 교육 내용의 업무 적용도를 높이기 위하여 개선되어야 할 점이 있다면 무엇입니까? (학습자 주요 의견 발췌)

- 주기적이고 지속적인 보수교육을 통해 보다 업그레이드되어가는 자활 종사자 교육이 이루어지길 바랍니다.
- 파워포인트 능력향상을 위한 실무교육시간 조금 더 교육받았으면 좋겠습니다.
- 정기적인 보수 교육 필요
- 강의 기회 제공
- 연구를 통한 교육과정 개발
- 강의할 수 있는 기회제공으로 많은경험을 쌓아 현장에서 필요로하는 교육을 더 다양하게 진행할수 있기를 바램. 또한 전문강사들의 네트워크활동이 활발히 이루어져 교육내용의 내실화가 이루어졌으면 함.
- 활용도
- 반복적인 교육이 필요하다
- 학습자가 알고 싶어하는 내용을 찾다 보니 통계가 필요한 경우가 많았으나 통계는 19년 이전이라 신뢰도가 떨어져 있었다. 예를 들자면 자활기업 창업후 인정서 반납 기간, 현재 자활기업 인정 년차별 개소수등이다
- 다양한 교육방법을 적용해 주셨으면 합니다.
- 학습자의 꾸준한 노력이 필요함.
- - 개인적으로 자기 개발을 위한 독서, 토론, 자기 성찰 필요. - 교육프로세스를 일상화 하여 연습, 피드백이 필요함

구분	Key Words		학습자 의견 (발췌)
교육 내용	강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자활사업의 이해와 참여 동기부여 피드백 세션 도움</li> <li>• 교육 방법 설계 도움</li> <li>• 교안 작성, 강의 스킬 도움</li> <li>• 강의 시안, 강의에 대한 구체적 평가 도움</li> <li>• 강사로서의 덕목 강조</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자활 사업의 이해와 참여 동기부여 피드백 세션이 도움되었다. 처음에 어떻게 시작을 해야 하는지가 막연했는데 강의를 통해서 동기부여 면에서 실질적인 예를 어떻게 들어주면 좋을지 참조를 많이 할 수 있어서 도움되었다.</li> <li>• 교육 방법 설계, 마무리까지 하는 방법에 도움되었다.</li> <li>• 교안 작성하는 것과 강의 스킬이 도움 되었다.</li> <li>• 강의 시안 하고 다른 분들 강의 하시는 것을 보고서 장단점을 활용했고 제 강의에 대한 구체적인 평가를 해주셔서 큰 도움이 되었다.</li> <li>• 전문 강사를 희망하는 상황 속에서 강래경 강사님께서 강사로서 스킬이나 강의안 준비하는 것과 강사로서의 자세에 대한 덕목을 강조한게 큰 도움이 되었다.</li> </ul>
	개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보수 교육 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지속적인 사후 관리, 지속적인 교육이 필요한 것 같다.</li> <li>• 보수 교육이 꾸준히 이루어지면 좋겠다.</li> </ul>

구분	Key Words		학습자 의견 (발췌)
결과 요약 표	강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여러 가지 토론법 적용</li> <li>• 학습동기부여 기법</li> <li>• 구조 설계, 강의 계획서, 교육 콘텐츠 개발, 교수 교안법 도움</li> <li>• 청강자 분석 중요성 인식</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 연혁적, 귀납적 방법 등 여러 가지 토론 방법으로 진행해주셨는데 그런 부분에서 저희가 잘 적용할 수 있게 되었다.</li> <li>• 참여자들과 학습동기부여를 할 수 있는 기법들을 익힐 수 있어서 좋았다.</li> <li>• 구조 설계와 강의계획서, 교육 콘텐츠 개발, 교수 교안 만드는 방법이 도움되었다.</li> <li>• 교육을 설계하는데 제일 중요한 수강자, 청강자에 대해 제대로 분석하고 강의를 해야 된다는게 도움되었다. 대충 내가 하는 이야기를 전달하려고 하는 강의 방식은 청강생들에 대한 예의부터 시작해서 청강생들에게 필요한 강의를 하기가 어려울 것이다 등이 와 닿았다.</li> </ul>
	개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 앞으로도 대면 수업 지속</li> <li>• 다양한 자활 참여자를 만족시킬 수 있는 스킬 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 코로나 시국임에도 불구하고 강사 과정은 대면으로 수업했는데 강사로서의 스킬은 확실히 대면으로 하는게 좋은 것 같다. 스킬이나 감정 전달, 서로 논의 해야 하는 부분에서 피드백이 좋아서 앞으로도 꼭 대면 수업으로 했으면 좋겠다.</li> <li>• 자활 참여자 분들이 학습 욕구도 다양하고 연령대도 다양하고 문외력이 낮으신 분도 있다 보니 전체적으로 진행하는데 어려움이 있었다. 다양한 학습자들이 있었을 때 그 분들을 만족시킬 수 있는 스킬을 배우긴 했지만 와닿지 않았다.</li> </ul>

	Key Words	학습자 의견 (발취)
교육성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 센터 내에서 하던 강의 전국 신입, 중간 관리자 교육으로 발전</li> <li>• 강의 계획 바로 적용</li> <li>• 사업단 참여자 교육</li> <li>• 자신감 향상, 외부 강사 활동</li> <li>• 교육 계획안 쉽게 작성, 여러 강의 진행</li> <li>• 만족도 높은 강의</li> <li>• 사업 준비에 도움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 저희가 자체적으로 하는 교육에 제가 좀 더 업그레이드 된 강의를 할 수 있었고 센터에서만 하던 강의가 전국에 있는 기초 신입 실무, 중간 관리자 교육으로 발전했고 내일도 타지역에 있는 참여자분들 교육 2~3건을 교육 할 예정이다.</li> <li>• 현장에서 강의 계획을 짤 때 바로 적용해서 실천 할 수 있었다. 피드백 받았던 내용, 코멘트 받았던 내용을 수정하고 보완해서 다시 적용하게끔 했다.</li> <li>• 사업단 참여자분들 교육이 이루어졌다.</li> <li>• 제가 하고 있는 직무이기 때문에 저에게는 상당한 도움이 되었다. 자신감도 생기고 외부 강사활동을 하게 되어서 만족하고 있다.</li> <li>• 교육 계획안 작성을 쉽게 할 수 있게 되었고 게이트웨이 교육, 참여자 교육, 역량 교육 등을 진행하고 있어서 그런 부분에서 자신감도 많이 붙었다.</li> <li>• 센터에서 강의를 하고 있는데 교육을 받은 후 강의를 준비하는 정도나 교수법이 훨씬 더 좋아졌다. 청강생들의 만족도도 높아졌다. 찾아주시는 곳이 많아졌다.</li> <li>• 사업을 준비 중인데 강의 준비 방식이 도움되고 있다.</li> </ul>
기타의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수업 종료 후 서로 정보 교류할 시간 제공</li> <li>• 수업 시간 연장</li> <li>• 꾸준한 보수 교육 진행</li> <li>• 다양한 자활 실무자에게도 교육 기회 제공</li> <li>• 대면 교육 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 강사 과정은 서로 업무에 대한 욕심이 있다 보니까 수업이 끝나고 나서도 서로 정보를 교류할 수 있는 시간이 있으면 좋겠다.</li> <li>• 수업 시간이 더 길어졌으면 좋겠다.</li> <li>• 일단 1년 동안 많은 것을 배웠지만 유지되기 위해서는 꾸준한 보수교육이 1년에 2회 정도는 진행되면 좋겠다.</li> <li>• 전문 강사 준비자가 아닌 다른 자활 실무자들에게도 이런 교육이 각자의 활동이나 사업을 하는데 영감을 줄 수 있는 교육이 될 것 같아서 다양한 자활 실무자를 위한 교육 기획을 해주시면 좋을 것 같다.</li> <li>• 대면 교육으로 강점이 있는 교육인데 대면 교육이 많이 이루어지지 못해서 아쉽다.</li> </ul>

## III. 교육과정별 현업적용도 평가 결과

### - 종사자상담역량향상과정 2기

## ❖ 교육과정 개요

구분	내용
교육 과정명	종사자상담역량향상과정 2기
교육 대상자	지역자활센터 사례관리/게이트웨이 담당자
수료 인원	25명
교육 기간	2021. 06. 21 ~ 2021. 06. 23
평가 기간	2021. 09. 08 ~ 2021. 09. 24

## ❖ 참여 인원 및 조사 결과

구분	내용	
설문조사 참여 인원	17명 / 25명 (68.00%)	
인터뷰 참여 인원	5명 / 17명 (29.41%)	
평가 결과	교육과정 요인	4.06 / 5.00
	학습자 요인	3.81 / 5.00
	환경요인	3.81 / 5.00
	<b>현업적용도</b>	<b>3.81 / 5.00</b>

[종사자상담역량향상과정]에 대한 [교육과정 요인]의 평균은 [4.06]로서 높은 편이었으며, [학습자 요인]은 [3.81], [현업적용 환경요인]은 [3.81]로서 높지 않은 편이었음

### ❖ 교육과정 요인 및 학습자 요인

분류	평가 항목	평균
교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	4.24
	• 교육요구 충족도	4.00
	• 교육과정의 난이도	3.88
	• 교육내용의 현업 관련성	4.19
	• 교육방법의 현업 관련성	4.00
	• 교육자료의 현업 관련성	4.06
	교육과정 요인 평균	<b>4.06</b>
학습자 요인	• 교육내용 활용도	3.69
	• 직무역량 향상도	4.00
	• 업무 행동의 변화	3.75
	학습자 요인 평균	<b>3.81</b>
현업적용도		<b>3.81</b>

### ❖ 현업적용 환경 요인

평가 항목	현업적용 환경 요인	평균
현업적용 환경요인	• 관리자의 지원 및 피드백	3.81
	• 동료의 협력 및 지원	3.88
	• 현업적용을 위한 충분한 시간과 기회 보장	4.06
	• 교육 내용과 부합하는 업무 수행	3.50
현업적용 환경요인 평균		<b>3.81</b>

### ☑ Key Point

- [교육 요구 조사 활동] 및 [교육 사례 개발 활동]의 강화를 통한 교육 과정 난이도 설계의 강화 필요
- 교육 내용과 교육생 현업과의 연계성 강화를 통한 교육 내용 활용도, 직무역량 향상도 및 업무 행동의 변화 제고 필요

교육과정 난이도에 대한 만족도는 [3.88]로서 높지 않은 편이었으며, 교육과정의 난이도에 만족하지 못한 교육생 중, [어려운 편이었다]고 응답한 교육생의 비율이 높았음

본 교육의 난이도가 [보통이다] 이하라고 응답한 경우, 그 이유는 다음 중 무엇입니까?

난이도	인원(명)	비율(%)
너무 쉬웠다	0	0.00%
쉬운 편이었다	0	0.00%
어려운 편이었다	5	83.33%
너무 어려웠다	0	0.00%
기타	1	16.67%

## ☑ Key Point

- [어려운 편이었다]고 응답한 교육생이 5명 있었음
- 교육생 기타 의견: [실습 교육 시 내가 잘 하고 있는건지 파악이 잘 되지 않았음]



- [교육 난이도 설계 강화 필요]  
교육 요구 조사 활동의 강화를 통한 난이도 설계 강화 및 교육내용과 업무와의 연계성 강화가 필요함

학습자 요인의 [교육내용 활용도] 지표의 평균은 [3.69]으로 낮은 편이었으며,  
교육 과정의 주요 내용별 활용도의 평균은 [3.73]으로 높지 않은 편이었음

문항	교육 내용	평균
아래에 제시된 교육 내용은 현업에서 어느 정도 활용되고 있습니까?	1. 참여주민과의 상담 시 평등한 관계 형성	4.19
	2. 인지행동적 관점에 기반한 참여주민의 행동특성 이해	3.88
	3. 인지행동치료 기반 집단상담 프로그램 활용	3.13
<b>교육내용 활용도 평균</b>		<b>3.73</b>

## ☑ Key Point

- 교육 과정의 주요 내용별 활용도는 평균 [3.73]으로 높지 않은 편이었으며, [인지행동치료 기반 집단상담 프로그램 활용] 내용의 활용도가 상대적으로 낮았음



- [교육 내용의 현업 연계성 강화 필요]  
교육 내용의 활용도를 높이기 위한 교육 내용과 업무와의 연계성 강화가 필요함 → 특히 [비대면 강의 역량]의 활용도 제고를 위한 조치가 필요함

학습자 요인의 [직무역량 향상도] 지표의 평균은 [4.00]으로 높은 편이었으며,  
교육 과정의 목표 직무 역량 별 향상도의 평균은 [3.47]로서 높지 않은 편이었음

문항	역량 정의	향상도
교육 전과 비교하여 다음의 역량은 어느 정도 향상 되었습니까?	1. 나는 참여주민과의 상담 시 평등한 관계를 형성할 수 있다.	4.00
	2. 나는 참여주민의 행동 특성을 ABC 모델에 근거하여 사례 개념화를 할 수 있다.	3.44
	3. 나는 기관 실정에 맞는 인지행동치료 기반 집단상담 프로그램을 구성할 수 있다.	3.25
	4. 나는 인지행동치료 기반 집단상담 프로그램의 주요 양식을 활용할 수 있다.	3.19
<b>직무역량 향상도 평균</b>		<b>3.47</b>

## ☑ Key Point

- 교육 과정의 목표 직무 역량별 향상도는 평균 [3.47]로서 높지 않은 편이었으며, [인지행동치료 기반 집단상담 프로그램의 주요 양식을 활용할 수 있다] 역량의 향상도가 상대적으로 낮았음



- [교육 내용과 목표 직무 역량과의 연계성 강화 필요]  
목표 직무 역량의 향상도를 높이기 위한 교육내용과 목표 직무 역량과의 연계성 강화가 필요함

## ❖ 본 교육을 통해 구체적인 업무성과가 있다면 무엇입니까?

- 참여주민에게 접근하기가 좀 더 편해졌다
- 월 1회 게이트웨이 교육과정에 접목하여 사례관리가 이루어짐
- 참여자와 소통 및 수직적 관계가 아닌 평등한 관계 형성
- 참여주민과의 상담 시 대상자를 이해하는데 도움이 된다
- 참여주민과의 평등한 관계형성 및 상담기법 향상
- 상담 기법에 따른 참여주민과의 긍정적 소통
- 참여자들에게 한발짝 다가갈 수 있는 기회가 되었다.

## ❖ 이번 교육에서 학습한 내용을 업무에 적용하는데 도움이 된 점이 있었다면 무엇입니까? (학습자 주요 의견 발췌)

- 참여주민과 평등한 관계
- 인지행동상담 기법에 대한 적용으로 집단상담에 도움이 됨
- 참여자 상담시 도움이 되었습니다.
- 초기상담 진행시 부드러운 진행 및 욕구조사 파악하기 쉬움
- 무지 상태에서 어느정도 학습으로 인해 발전됨
- 참여자 상담시 교육 내용을 토대로 활용
- 폐쇄적 질문이 아닌 개방적 질문을 통해 참여자에 대해 알아 갈 수 있게 되었다.

Blank area for additional responses or notes.



구분	Key Words		학습자 의견 (발췌)
교육 내용	강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상자 상담법 내용 도움</li> <li>• 인간중심상담 현업에 도움</li> <li>• 인지행동상담 치료 내담자에게 적용, 강의 내용 직원 교육</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상자한테 질문하는 방법이나 이야기를 어떻게 시작해야 하는지에 대한 내용이 도움되었다.</li> <li>• 인간중심상담이 도움되었다. 인간중심상담을 통해서 상대방의 감정을 느끼고 공감하는 과정이 현업 적용에 도움되었다.</li> <li>• 인간중심상담을 하는 부분이 좋았다. 내담자의 대인관계, 행동문제, 행동에 대한 원인에 대해서 내담자 중심으로 공감을 하고 존중하고 하는 과정의 상담 기법이 재활센터에서 도움되었다.</li> <li>• 인간중심상담의 개요가 도움되었다. 강의 내용이 저에게 필요한 내용이라 도움 되었다.</li> <li>• 인지행동상담 치료를 일부 내담자에 적용할 수 있었다. 둘째 날 교육해주신 나와 나를 둘러싼 세상에 대한 생각 강의를 직원들에게 교육시켰는데 직접 교육을 받고 싶다는 반응이었다.</li> </ul>
	개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담 스킬, 방법 자세히 강의</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현장 상황에 대처하는 상담 스킬, 방법에 대해서 자세하게 알려주면 좋겠다.</li> </ul>

구분	Key Words		학습자 의견 (발췌)
교육 방법	강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내담자와 상담자 시연 도움</li> <li>• 다른 센터와 정보, 노하우 교류</li> <li>• 인지행동치료 집단상담 도움, 인적 네트워크 형성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내담자와 상담자가 시연을 보여주셨을 때 많이 도움되었다. 내담자의 이야기를 무조건 들어주는게 아니라 정리를 하면서 상담 해야된다는 부분이 도움되었다.</li> <li>• 줌으로 교육하면서 서로 발표하는 시간이 있었는데 다른 센터와 정보 교류하는 방법이나 다른 선생님들이 가지고 계신 노하우에 대해서 알 수 있어서 좋았다.</li> <li>• 박재우 교수님이 진행하셨던 인지행동치료 집단상담에서 치료 모델, 사례 개념화 과정이 좋았다. 교육을 받으면서 다른 센터와 교류를 하면서 인적 네트워크를 형성할 수 있어 좋은 것 같다.</li> </ul>
	개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대면 교육이 효과적</li> <li>• 종사자 수준에 맞는 수업 편성</li> <li>• 이론 어려운 사람을 위한 토론, 실습 필요</li> <li>• 실습 때 시간이 부족해 일방적 수업 아쉬움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 토론 시간이 비대면이라 어려웠고 처음 보는 분들과 의견을 나누는 게 힘들었다. 대면이었 으면 더 효과적으로 의견을 나눌 수 있었을 것 같다.</li> <li>• 신규 종사자들이 많다 보니 기초적인 부분에서 질문도 많았고 이해를 많이 못하는 부분도 있었다. 사례 관리 필수 과정들은 초중고 등급의 레벨에 맞춰서 수업이 편성되면 좋겠다.</li> <li>• 이론 부분에서도 어려워하는 분들이 계셔서 토론이나 실습을 하는 시간이 있으면 좋겠다.</li> <li>• 여자 강사께서 실습하실 때 이끌어 가는 방법(말, 멘트) 시간적인 제약이 있어서 그런지 모르겠는데 일방적으로 이끌어가시는 부분이 있어서 좀 아쉬웠다.</li> </ul>

	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전반적인 내담자 상담실력 향상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제가 입사한지 얼마 안 돼서 상담을 어떻게 해야 하는지 막막했는데 교육 후 내담자를 대할 때 자신감이 생겼다.</li> <li>• 상담을 하고 난 뒤 내담자들이 마음이 편안해졌다, 속이 풀렸다 등 반응이 좋아졌다.</li> <li>• 내담자 입장에서 문제를 바라보고, 해결 방안을 참여자가 원하는 게 뭔지 파악해서 상담 할 수 있게 되었다.</li> <li>• 현장에서 너무 바빴는데 이론 수업을 듣고 난 뒤에는 내담자를 기다리는 시간이 여유가 생겼다.</li> </ul>
기타의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역에 따른 수업 시간 조정</li> <li>• 인원수 추가</li> <li>• 골고루 교육 받을 기회</li> <li>• 경력에 따라 난위도 교육 과정 편성</li> <li>• 전문성과 자부심을 느낄 수 있는 교육 필요</li> <li>• 상담 진행 방법</li> <li>• 종사자 멘탈 관리 수업</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 연수원이 멀어서 부담스러운 부분이 있었다. 수업이 늦게 끝나서 퇴근 시간과 맞물려서 부담스러웠다. 좀 더 일찍 시작하고 일찍 끝나면 좋겠다.</li> <li>• 많은 인원수를 수용해주시면 좋겠다.</li> <li>• 교육 신청하는 방법이 인원이 제한적이어서 신청하기 힘들다. 더 신청하는 과정에서 경쟁이 심해서 아쉽다. 누구나 1년 안에 골고루 교육을 받을 수 있는 기회가 있으면 좋겠다.</li> <li>• 상담 경력에 따라 초, 중, 고급 난위도 교육 과정이 각각 편성되면 좋겠다.</li> <li>• 사례 관리 업무를 맡는 종사자들이 자신의 업무에 대해서 좀 더 전문성과 자부심을 느낄 수 있는 교육이 필요한 것 같다.</li> <li>• 상담을 할 때 처음부터 끝까지 진행 하는 방법에 대해서 알려주면 좋겠다.</li> <li>• 사례 관리자 및 종사자의 인권이 안전망이 없고 노출이 많이 돼서 안전 관리가 필요한 것 같다. 이론 수업도 좋지만 종사자의 멘탈 관리면에서 힐링 할 수 있는 시간이 수업 중간이나 마지막에 있으면 좋겠다.</li> </ul>

## III. 교육과정별 현업적용도 평가 결과

### – 참여자직무기술자격취득과정(바리스타) 3기

## ❖ 교육과정 개요

구분	내용
교육 과정명	참여자직무기술자격취득과정 (바리스타) 3기
교육 대상자	지역자활센터 청년 참여자
수료 인원	11명
교육 기간	2021. 05. 24 ~ 2021. 05. 28
평가 기간	2021. 09. 08 ~ 2021. 09. 24

## ❖ 참여 인원 및 조사 결과

구분	내용	
설문조사 참여 인원	6명 / 11명 (54.55%)	
인터뷰 참여 인원	3명 / 6명 (50.00%)	
평가 결과	교육과정 요인	4.36 / 5.00
	학습자 요인	4.28 / 5.00
	환경요인	4.46 / 5.00
	<b>현업적용도</b>	<b>4.28 / 5.00</b>

[참여직무기술자격취득과정 (바리스타)]에 대한 [교육과정 요인]의 평균은 [4.36]으로 높은 편이었으며, [학습자 요인]은 [4.28], [현업적용 환경요인]은 [4.46]으로 높은 편이었음

### ❖ 교육과정 요인 및 학습자 요인

분류	평가 항목	평균
교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	4.17
	• 교육요구 충족도	4.17
	• 교육과정의 난이도	4.50
	• 교육내용의 현업 관련성	4.50
	• 교육방법의 현업 관련성	4.33
	• 교육자료의 현업 관련성	4.50
	교육과정 요인 평균	<b>4.36</b>
학습자 요인	• 교육내용 활용도	4.17
	• 직무역량 향상도	4.33
	• 업무 행동의 변화	4.33
	학습자 요인 평균	<b>4.28</b>
현업적용도		<b>4.28</b>

### ❖ 현업적용 환경 요인

평가 항목	현업적용 환경 요인	평균
현업적용 환경요인	• 관리자의 지원 및 피드백	4.67
	• 동료의 협력 및 지원	4.17
	• 현업적용을 위한 충분한 시간과 기회 보장	4.50
	• 교육 내용과 부합하는 업무 수행	4.50
현업적용 환경요인 평균		<b>4.46</b>

### ☑ Key Point

- [교육 요구 조사 활동]의 강화를 통한 교육생 요구의 환류 활동 강화 필요
- 교육 내용과 교육생 현업과의 연계성 강화를 통한 교육 내용 활용도, 직무역량 향상도 및 업무 행동의 변화 제고 필요

학습자 요인의 [교육내용 활용도] 지표의 평균은 [4.17]로서 높은 편이었으며,  
교육 과정의 주요 내용별 활용도의 평균은 [3.83]으로 높지 않은 편이었음

문항	교육 내용	평균
아래에 제시된 교육 내용은 현업에서 어느 정도 활용되고 있습니까?	1. 로스팅이 완료된 원두의 분류 방법	2.83
	2. 다양한 커피추출을 위한 추출도구(핸드드립, 사이폰, 프렌치프레스)사용 방법	3.00
	3. 커피머신 구조와 사용방법	4.83
	4. 에스프레소 추출 순서와 음료(에스프레소, 아메리카노, 카푸치노, 카페라떼)제조 방법	4.67
<b>교육내용 활용도 평균</b>		<b>3.83</b>

## ☑ Key Point

- 교육 과정의 주요 내용별 활용도는 평균 [3.83]으로 높지 않은 편이었으며, [로스팅이 완료된 원두의 분류 방법] 및 [다양한 커피 추출을 위한 추출도구 사용 방법] 내용의 활용도가 상대적으로 낮았음



- [교육 내용의 현업 연계성 강화 필요]  
교육 내용의 활용도를 높이기 위한 교육 내용과 업무와의 연계성 강화가 필요함 → 특히 [비대면 강의 역량]의 활용도 제고를 위한 조치가 필요함

학습자 요인의 [직무역량 향상도] 지표의 평균은 [4.33]으로 높은 편이었으며,  
교육 과정의 목표 직무 역량 별 향상도의 평균도 [4.40]으로 높은 편이었음

문항	역량 정의	향상도
교육 전과 비교하여 다음의 역량은 어느 정도 향상 되었습니까?	1. 나는 핸드드립 도구를 사용하여 커피를 추출할 수 있다.	4.17
	2. 나는 커피머신을 사용하여 에스프레소를 추출할 수 있다.	4.67
	3. 나는 커피머신의 명칭과 사용방법을 설명할 수 있다.	4.00
	4. 나는 커피머신을 사용해서 우유 스티밍을 할 수 있다.	4.67
	5. 나는 커피머신을 사용해서 음료(에스프레소, 아메리카노, 카푸치노, 카페라떼)를 만들 수 있다.	4.50
<b>직무역량 향상도 평균</b>		<b>4.40</b>

## ☑ Key Point

- 교육 과정의 목표 직무 역량별 향상도는 평균 [4.40]으로 높은 편이었으며, [나는 커피 머신의 명칭과 사용방법을 설명할 수 있다] 역량의 향상도가 상대적으로 낮았음



- [교육 내용과 목표 직무 역량과의 연계성 강화 필요]  
목표 직무 역량의 향상도를 높이기 위한 교육내용과 목표 직무 역량과의 연계성 강화가 필요함

## ❖ 본 교육을 통해 구체적인 업무성과가 있다면 무엇입니까?

- 에스프레소의 양과 시간을 정확히 맞출 수 있게 되었다. 우유 스티밍으로 라떼와 카푸치노 거품의 양을 적당히 낼 수 있다.
- 다양한 원두나 음료에 대한 관심이 생겼고 커피에 대해 더 많이 공부하고싶다는 생각을 하게되는 계기가 되었음

---

❖ 이번 교육에서 학습한 내용을 업무에 적용하는데 도움이 된 점이 있었다면 무엇입니까? (학습자 주요 의견 발췌)

- 커피포터,포터필터,글라인더,탬퍼 등 자세한 명칭을 제대로 알고 자연스럽게 말할 수 있게 됐다.
- 커피사업단에 참여하고 있지 않아 자활에서 활용도는 낮으나 앞으로 취창업을 하는데 도움이되는 기술력을 쌓았다고 생각함.

Blank area for additional responses or notes.

❖ 교육 내용의 업무 적용도를 높이기 위하여 개선되어야 할 점이 있다면 무엇입니까? (학습자 주요 의견 발췌)

- 기초적인 부분부터 시작해서 하나하나 차근차근 가르쳐 주셔서 잘 배울 수 있었습니다.
- 전반적으로 만족스러웠음.

Blank area for additional feedback or comments.

구분	Key Words		학습자 의견 (발췌)
교육 내용	강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여러 가지 커피 제조 방법 도움됨</li> <li>• 우유 스팀 과정 가장 도움</li> <li>• 기계 다루는 법, 라떼 아트 가장 도움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 스팀하는 방법과 원두 머신, 추출하는 방법에 대한 여러 가지 커피 제조 방법이 도움되었다.</li> <li>• 우유 스팀 하는 교육 과정이 가장 도움되었다.</li> <li>• 기계 다루는 법, 라떼 아트하는 법이 도움되었다.</li> </ul>
	개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 커피 머신 청소법과 기계 다루는 법 내용 추가 요망</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 커피 머신을 다루는 방법을 어느 정도 배우고 갔지만 처음 배우신 분들은 잘 모르기 때문에 청소법이나 머신을 다루는 방법에 대해서 자세하게 설명해주면 좋겠다.</li> </ul>

구분	Key Words	학습자 의견 (발췌)
커피 배양 포인	<b>강화</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 실습 시 한 명씩 직접 가르칠 때 도움</li> <li>• 스팀 하는 법 도움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 듣기만 하는 것보다 한 명씩 나와서 직접 가르쳐 주실 때 더 도움되었다.</li> <li>• 스팀 하는 법이 도움되었다.</li> </ul>
	<b>개선</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 원두 상태에 따른 커피 추출법 파악</li> <li>• 커피 머신 추가 요망</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 원두에 상태에 따라서 커피가 어떻게 나올 수 있는지 말씀해주시면 좋을 것 같다.</li> <li>• 원두를 동일한 것만 썼는데 다양한 원두를 사용해보는 것도 좋을 것 같다.</li> <li>• 실습 할 때 커피 교육 인원수에 비해 커피 머신이 부족했는데 커피 머신이 더 추가 되면 좋겠다.</li> </ul>

	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 커피 내릴 때 더 세세하게 보게 됨</li> <li>• 크레마양</li> <li>• 손님 반응 좋아짐</li> <li>• 매출 상향</li> <li>• 스팀, 추출하는 방법 향상</li> <li>• 카페라떼 만들 때 거품 더 부드러워 짐</li> <li>• 체계적으로 적용</li> <li>• 라떼 아트 모양 다양해짐</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 처음에는 단순히 내리는 것에 그쳤는데 커피 양에 따라 커피를 누르는 강도, 내리는 시간을 좀 더 세세하게 보게 됐다.</li> <li>• 크레마양을 볼 수 있게 되었다.</li> <li>• 손님들이 원래 드시는 분들이 커피보다 맛있다고 하셨다. 매출 상향이 어느 정도 있었다.</li> <li>• 예전보다는 스팀이나 추출하는 방법이 향상되었다.</li> <li>• 오시는 손님 분들이 커피가 더 맛있어졌다고 하시고 카페라떼를 만들 때 거품이 더 부드러워졌다.</li> <li>• 교육 듣기 전에는 혼자 알아서 했는데 교육 후 현업에 체계적으로 적용시킬 수 있어서 좋았다.</li> <li>• 라떼 아트를 만들 때 모양이 다양해지고 커피가 더 부드러워졌다. 손님들 반응도 좋았다.</li> </ul>
기타의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 카페 운영 시 문제점 설명</li> <li>• 핸드 드립 수업 시간 연장</li> <li>• 머신기 청소 구체적 설명</li> <li>• 수업 시간 연장 요망</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 카페에서 일하면서 생길 수 있는 문제점에 대해서 이야기해주시면 좋겠다.</li> <li>• 핸드 드립하는 수업 시간을 늘리면 좋겠다.</li> <li>• 머신기 청소하고 세척하는 방법에 대해서 구체적으로 설명해주면 좋겠다.</li> <li>• 수업 시간이 좀 더 늘어났으면 좋겠다.</li> </ul>

## III. 교육과정별 현업적용도 평가 결과

### – 광역자활센터종사자역량강화과정 3기

## ❖ 교육과정 개요

구분	내용
교육 과정명	광역자활센터중사지역량강화과정 3기
교육 대상자	광역자활센터 교육업무 담당자
수료 인원	13명
교육 기간	2021. 08. 10 ~ 2021. 08. 11
평가 기간	2021. 10. 13 ~ 2021. 10. 19

## ❖ 참여 인원 및 조사 결과

구분	내용	
설문조사 참여 인원	11명 / 13명 (84.62%)	
인터뷰 참여 인원	5명 / 11명 (45.44%)	
평가 결과	교육과정 요인	4.20 / 5.00
	학습자 요인	3.88 / 5.00
	환경요인	3.71 / 5.00
	현업적용도	<b>3.88 / 5.00</b>

[광역자활센터종사자역량강화과정]에 대한 [교육과정 요인]의 평균은 [4.20]으로 높은 편이었으며, [학습자 요인]은 [3.88], [현업적용 환경요인]은 [3.71]로서 높지 않은 편이었음

### ❖ 교육과정 요인 및 학습자 요인

분류	평가 항목	평균
교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	4.45
	• 교육요구 충족도	4.09
	• 교육과정의 난이도	4.09
	• 교육내용의 현업 관련성	4.27
	• 교육방법의 현업 관련성	4.18
	• 교육자료의 현업 관련성	4.09
	교육과정 요인 평균	<b>4.20</b>
학습자 요인	• 교육내용 활용도	3.64
	• 직무역량 향상도	3.91
	• 업무 행동의 변화	4.09
	학습자 요인 평균	<b>3.88</b>
현업적용도		<b>3.88</b>

### ❖ 현업적용 환경 요인

평가 항목	현업적용 환경 요인	평균
현업적용 환경요인	• 관리자의 지원 및 피드백	3.82
	• 동료의 협력 및 지원	3.82
	• 현업적용을 위한 충분한 시간과 기회 보장	3.82
	• 교육 내용과 부합하는 업무 수행	3.36
현업적용 환경요인 평균		<b>3.71</b>

### ☑ Key Point

- [교육 요구 조사 활동]의 강화를 통한 교육생 요구의 환류 활동 및 교육 난이도 설계 강화 필요
- 교육 내용과 교육생 현업과의 연계성 강화를 통한 교육 내용 활용도, 직무역량 향상도 및 업무 행동의 변화 제고 필요

교육과정 난이도에 대한 만족도는 [4.09]로서 높은 편이었으며, 교육과정의 난이도에 만족하지 못한 교육생 중, [쉬운 편이었다] 및 [어려운 편이었다]고 응답한 교육생이 각각 1명 씩 있었음

본 교육의 난이도가 [보통이다] 이하라고 응답한 경우, 그 이유는 다음 중 무엇입니까?

난이도	인원(명)	비율(%)
너무 쉬웠다	0	0.00%
쉬운 편이었다	1	50.00%
어려운 편이었다	1	50.00%
너무 어려웠다	0	0.00%
기타	0	0.00%

## ☑ Key Point

- [쉬운 편이었다]고 응답한 교육생과 [어려운 편이었다]고 응답한 교육생이 각각 1명 씩 있었음 → 교육생의 역량 수준에 따라 교육과정의 난이도에 대한 만족도가 달라지기에 유사한 직무 경력의 교육생 선발이 필요하며, [교육 요구 조사 활동]의 강화를 통한 교육 난이도 설계의 강화가 필요함



- [교육 난이도 설계 강화 필요]  
교육 요구 조사 활동의 강화를 통한 난이도 설계 강화 및 교육내용과 업무와의 연계성 강화가 필요함

학습자 요인의 [교육 내용 활용도] 지표의 평균은 [3.64]로서 낮은 편이었으며,  
교육 과정의 주요 내용별 활용도의 평균은 [3.67]로서 높지 않은 편이었음

문항	교육 내용	평균
아래에 제시된 교육 내용은 현업에서 어느 정도 활용되고 있습니까?	1. 교육요구 중심의 교육과정 설계 기술	3.73
	2. 비대면 퍼실리테이션 도구 활용 기술	3.55
	3. 스마트워트 도구 활용 기술	3.73
<b>교육내용 활용도 평균</b>		<b>3.67</b>

## ☑ Key Point

- 교육 과정의 주요 내용별 활용도는 평균 [3.67]로서 높지 않은 편이었으며, [비대면 퍼실리테이션 도구 활용 기술] 내용의 활용도가 상대적으로 낮았음



- [교육 내용의 현업 연계성 강화 필요]  
교육 내용의 활용도를 높이기 위한 교육 내용과 업무와의 연계성 강화가 필요함 → 특히 [비대면 강의 역량]의 활용도 제고를 위한 조치가 필요함

학습자 요인의 [직무역량 향상도] 지표의 평균은 [3.91]로서 높지 않은 편이었으며,  
교육 과정의 목표 직무 역량 별 향상도의 평균도 [3.82]로서 높지 않은 편이었음

문항	역량 정의	향상도
교육 전과 비교하여 다음의 역량은 어느 정도 향상 되었습니까?	1. 나는 현장의 교육요구를 기반으로 자활현장에 맞춤형 교육과정을 설계할 수 있다.	3.82
	2. 나는 비대면 퍼실리테이션 도구를 활용하여 비대면 교육을 효과적으로 운영할 수 있다.	3.82
	3. 나는 스마트워크 도구를 활용하여 효율적으로 교육 업무를 수행할 수 있다.	3.82
<b>직무역량 향상도 평균</b>		<b>3.82</b>

## ☑ Key Point

• 교육 과정의 목표 직무 역량별 향상도는 평균 [3.82]로서 높지 않은 편이었음



• [교육 내용과 목표 직무 역량과의 연계성 강화 필요]  
목표 직무 역량의 향상도를 높이기 위한 교육내용  
과 목표 직무 역량과의 연계성 강화가 필요함

## ❖ 본 교육을 통해 구체적인 업무성과가 있다면 무엇입니까?

- 아직 활용전이지만, 관련 교육 내용을 바탕으로 활용할 수 있는 범위가 넓어져서 업무의 효율성 및 성과에 도움이 될 것이라 기대됨
- 교육에 활용할 수 있는 사이트 및 온라인 툴에 대한 기본 지식습득
- 교육기획
- 체계적인 교육설계를 통한 정성적 교육 만족도 향상
- 스마트 도구 활용을 통한 아이템 사용 범위 확대
- 비대면 교육 운영에 활용
- 교육요구분석을 할때 정책과 동향을 파악
- 새로운 지식과 기능에 대한 이해와 경험은 얻었습니다.
- 아직 교육업무를 진행하지못하여 실제 적용은 못했으나 그외 다른 업무 진행시 도움이 되고 있음

## ❖ 이번 교육에서 학습한 내용을 업무에 적용하는데 도움이 된 점이 있었다면 무엇입니까? (학습자 주요 의견 발췌)

- 교육설계 방법 및 기초 자료 활용 가능 + 교육 기법 및 도구 적용에 따른 효율성 증가
- 많은 지식 정보 습득을 통해 시간을 절약할 수 있었다
- 기획 능력 향상, 몰랐던 지식 습득, 스마트 도구 활용 교육을 통한 폭 넓은 자료 확보 가능
- 활용가능한 사이트를 알게 되어 도움이 되었음
- 교육기획시 정보분석활용 및 다양한 교육도구 활용
- 현재 적용하고 있지는 못하지만 향후 적용하는 데에 동료의 협력과 지원, 충분한 이해와 연습이 도움이 될 것 같습니다.

Blank response area for additional comments.

## ❖ 교육 내용의 업무 적용도를 높이기 위하여 개선되어야 할 점이 있다면 무엇입니까? (학습자 주요 의견 발췌)

- 실습의 구체화를 통한 적용 능력 향상 비대면 보다 대면 교육을 통한 답답함 해소 + 교육생의 역량 별 맞춤형 교육방식
- 교육의 품질이 높은 교육을 3과목을 한꺼번에 습득하기엔 한계 부족
- 실습이나 발표 등 조별 과제로 진행 하는 부분은 ZOOM보다 대면 교육의 필요성이 절실하게 느껴짐
- 교육 업무에 대한 조직 내 인식, 프로세스 등 전반적 개선이 필요하다고 생각합니다.

Blank area for additional comments or notes.

구분	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육 내용	<b>강화</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 스마트워크, 퍼실리티 활용법 도움</li> <li>• 교육 기업 관련 정보 수집 방법</li> <li>• 파렛트 기법, 질문 활용 팁</li> <li>• 자활현장교육 요구분석, 교육 설계 사례, 온라인 퍼실리테이션 도구 활용 도움</li> <li>• 교육 기획 시 정책, 동향 분석의 중요성 공감</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전반적인 내용이 이해가 되었고 스마트워크를 이용해서 활용한 기반이 도움 되었다. 퍼실리티가 비대면에서 활용하기 때문에 그 부분을 더 공부해서 활용하면 좋겠다고 느꼈다.</li> <li>• 교육 기업과 관련된 정보를 어떻게 수집하는지에 대한 방법에 대해서 알려주셔서 도움되었다.</li> <li>• 구글을 이용해서 하는 파렛트 기법이나 질문을 활용하는 팁이 도움되었다. 강사님이 알려주신 몇 개의 사이트도 도움되었다.</li> <li>• 자활현장교육 요구분석 및 교육 설계 사례와 온라인 퍼실리테이션 도구 활용이 도움되었다. 저희도 적용해서 온라인으로 교육을 2번 진행했다.</li> <li>• 교육을 진행할 때 정책 분석, 동향분석을 해야 되고 그것을 통해서 교육을 기획할 때 맞춰서 해야겠다는게 공감이 됐다.</li> </ul>
	<b>개선</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육요구 분석과 교수설계 내용 어려움, 예시를 포함한 쉬운 방식으로</li> <li>• 새로운 교육에 대한 정보 한계, 보완되는 내용 추가</li> <li>• 정책 동향, 내년 교육 사업 트렌드 알고 싶음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육요구 분석과 교수설계 부분은 내용 자체가 어려웠다. 현장에서 적용하기에는 어떤 식으로 적용하는지 이해하기 어려웠는데 사례를 포함해서 쉬운 방식으로 했으면 좋겠다.</li> <li>• 새로운 교육이라든지 저희들이 정보를 찾는데 한계점이 있다 보니 그런 부분에서 보완되는 내용이 추가되면 좋겠다.</li> <li>• 교육 담당자들도 정책 동향이나 내년 교육 사업 트렌드에 대해서 좀 더 알고 싶다.</li> </ul>

구분	Key Words		학습자 의견 (발췌)
면담	강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 패들릿 사용 만족</li> <li>• 실습 시 알려준 사이트 도움</li> <li>• 퍼실리테이션 도구 활용 현업 적용</li> <li>• 구글 알림 활용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 패들릿을 같이 사용했던 게 좋았다.</li> <li>• 실습할 때 알려주신 사이트가 도움되었다. 교육 운영을 할 때 도움되었다.</li> <li>• 퍼실리테이션 도구를 활용하는 방법에 대해서 자세하게 알려주셔서 현업적용에 도움되었다.</li> <li>• 검색할 때 사회 복지에 관심이 있으면 알림 동향을 해놓으면 정보가 다 뜨는데 그 분야를 제가 현업에서 구글 알림을 활용해서 정보 검색하는 게 도움되었다.</li> </ul>
	개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 실습 시간 부족, 온라인 수업 아쉬움</li> <li>• 비대면 수업 속도 따라가기 어려움</li> <li>• 대면 수업이 좋음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 실습 할 때 시간이 부족했다. 온라인이라 공간적, 시간적 제약이 있었고 소통 할 수 있는 채널이 부족하다 보니까 아쉬운 부분이 있었다.</li> <li>• 아무래도 실습 교육이다 보니 대면으로 했으면 좋았을 것 같다. 비대면이라 아쉬웠다. 중간중간 속도를 못 따라 가는 경우가 있었다.</li> <li>• 대면 수업이면 좋았을 것 같다.</li> <li>• 비대면 교육이 좋긴 한데 몰입도가 있어야 돼서 힘들었다. 대면수업이 편하고 좋다.</li> <li>• 구글로 검색하는 방법이 실습을 안하고 개념만 짚고 넘어갔는데 집중하기 힘들었다. 강사분께서도 시간에 쫓기다 보니 빨리 진행하신 면도 있어서 실습을 따라 가기 힘들었다.</li> </ul>

	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육 성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육 진행, 스마트워크 진행 방식 이론 자료로 활용</li> <li>교육 정보 수집법 활용</li> <li>강사 섭외 시간 축소</li> <li>지역 종사자 교육 진행</li> <li>정보 검색 역량 향상</li> <li>중견 실무자를 위한 교육 기획</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육 진행과 스마트워크 진행 방식에 대해 이론적인 면에서 활용하는 자료로 도움되었다.</li> <li>교육 기획에서 교육 강사에 대한 정보를 수집하는 방법에 대해 알려주셨는데 인터넷 카페나 강사의 정보를 활용할 수 있는 사이트에 대해 알려주셔서 최근에 활용해서 정보를 얻었고 잘 쓰고 있다.</li> <li>강사 섭외 시간에 많은 시간을 활용했다면 여러 가지 방법을 활용해서 줄 일 수 있었다.</li> <li>비대면 퍼실리테이션 교육을 진행한 강사님을 소개 받아서 인천 지역 종사자들을 대상으로 같은 교육을 진행했다.</li> <li>교육의 방향을 주로 책자에서 반영하는데 인터넷이나 구글에 들어가서 정보 검색을 할 수 있는 정보 검색 역량이 향상되었다.</li> <li>중견 실무자 중 교육을 기획할 때 정책을 한 번만 보게 되는데 그 사람들의 역량을 높일 수 있도록 응용해서 기획을 했다.</li> </ul>
기타 의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>한 과목씩 구체화된 교육 필요, 사례 추가</li> <li>보수 교육 필요</li> <li>하루에 한 과목 수업</li> <li>힐링 교육 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5개 정도 내용이 구성됐는데 조금 더 디테일하게 들어가려면 각각 1과목씩 구체화해서 교육을 진행하면 좋을 것 같다. 사례와 현장에 대해서 더 이야기해주시면 좋겠다.</li> <li>심화교육도 필요하지만 기본 과정에 대해서 일회성으로 끝나는게 아니라 과정을 여러 번 해주시면 좋을 것 같다.</li> <li>중교육이 아쉽다. 대면 수업이 좋겠다. 3개의 수업을 연달아 들어서 힘들었다. 하루에 한 과목씩 들었으면 좋겠다.</li> <li>교육 성과 평가가 있다 보니 그것에 부합된 직무 중심의 교육이라 피곤한 감이 있어서 힐링 교육이 필요한 것 같다.</li> </ul>

## III. 교육과정별 현업적용도 평가 결과

### - 긍정관계소통전문가과정 2기

## ❖ 교육과정 개요

구분	내용
교육 과정명	긍정관계소통전문가과정 2기
교육 대상자	지역자활센터 사례관리담당자
수료 인원	25명
교육 기간	2021. 07. 26 ~ 2021. 07. 27
평가 기간	2021. 10. 13 ~ 2021. 10. 19

## ❖ 참여 인원 및 조사 결과

구분	내용	
설문조사 참여 인원	17명 / 25명 (68.00%)	
인터뷰 참여 인원	5명 / 17명 (29.41%)	
평가 결과	교육과정 요인	3.86 / 5.00
	학습자 요인	3.53 / 5.00
	환경요인	3.46 / 5.00
	<b>현업적용도</b>	<b>3.53 / 5.00</b>

[긍정관계소통전문가과정]에 대한 [교육과정 요인]의 평균은 [3.86]으로 높지 않은 편이었으며, [학습자 요인]은 [3.53], [현업적용 환경요인]은 [3.46]으로 높지 않은 편이었음

### ❖ 교육과정 요인 및 학습자 요인

분류	평가 항목	평균
교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	4.00
	• 교육요구 충족도	3.82
	• 교육과정의 난이도	4.00
	• 교육내용의 현업 관련성	3.82
	• 교육방법의 현업 관련성	3.76
	• 교육자료의 현업 관련성	3.76
	교육과정 요인 평균	<b>3.86</b>
학습자 요인	• 교육내용 활용도	3.41
	• 직무역량 향상도	3.53
	• 업무 행동의 변화	3.65
	학습자 요인 평균	<b>3.53</b>
현업적용도		<b>3.53</b>

### ❖ 현업적용 환경 요인

평가 항목	현업적용 환경 요인	평균
현업적용 환경요인	• 관리자의 지원 및 피드백	3.41
	• 동료의 협력 및 지원	3.35
	• 현업적용을 위한 충분한 시간과 기회 보장	3.71
	• 교육 내용과 부합하는 업무 수행	3.35
현업적용 환경요인 평균		<b>3.46</b>

### ☑ Key Point

- 실습, 토론 등 참여형 교육 방법의 강화 및 현업에서 업무 매 뉴얼로 활용할 수 있는 수준의 교육 자료 설계 강화 및 필요
- 교육 내용과 교육생 현업과의 연계성 강화를 통한 교육 내용 활용도, 직무역량 향상도 및 업무 행동의 변화 제고 필요

교육과정 난이도에 대한 만족도는 [4.00]으로 높은 편이었으며, 교육과정의 난이도에 만족하지 못한 교육생 중, [쉬운 편이었다]고 응답한 교육생이 2명, [어려운 편이었다]고 응답한 교육생이 3명 있었음

본 교육의 난이도가 [보통이다] 이하라고 응답한 경우, 그 이유는 다음 중 무엇입니까?

난이도	인원(명)	비율(%)
너무 쉬웠다	0	0.00%
쉬운 편이었다	2	40.00%
어려운 편이었다	3	60.00%
너무 어려웠다	0	0.00%
기타	0	0.00%

## ☑ Key Point

- 교육생의 역량 수준에 따라 교육과정의 난이도에 대한 만족도가 달라지기에 유사한 직무 경력의 교육생 선발이 필요하며, [교육 요구 조사 활동]의 강화를 통한 교육 난이도 설계의 강화가 필요함



- [교육 난이도 설계 강화 필요]  
교육 요구 조사 활동의 강화를 통한 난이도 설계 강화 및 교육내용과 업무와의 연계성 강화가 필요함

학습자 요인의 [교육 내용 활용도] 지표의 평균은 [3.41]로서 낮은 편이었으며,  
교육 과정의 주요 내용별 활용도의 평균은 [3.45]로서 낮은 편이었음

문항	교육 내용	평균
아래에 제시된 교육 내용은 현업에서 어느 정도 활용되고 있습니까?	1. 긍정적 소통을 위한 기본원칙 및 핵심요소	3.47
	2. 소통유형 진단스킬	3.53
	3. 소통전략 수립 및 운영 스킬	3.35
<b>교육내용 활용도 평균</b>		<b>3.45</b>

## ☑ Key Point

- 교육 과정의 주요 내용별 활용도는 평균 [3.45]로서 낮은 편이었으며, [소통 전략 수립 및 운영 스킬] 내용의 활용도가 상대적으로 낮았음



- [교육 내용의 현업 연계성 강화 필요]  
교육 내용의 활용도를 높이기 위한 교육 내용과 업무와의 연계성 강화가 필요함 → 특히 [비대면 강의 역량]의 활용도 제고를 위한 조치가 필요함

학습자 요인의 [직무역량 향상도] 지표의 평균은 [3.53]으로 낮은 편이었으며,  
교육 과정의 목표 직무 역량 별 향상도의 평균도 [3.33]으로 낮은 편이었음

문항	역량 정의	향상도
교육 전과 비교하여 다음의 역량은 어느 정도 향상 되었습니까?	1. 나는 프로파일링 전략을 활용하여 내담자의 소통유형을 찾아낼 수 있다.	3.35
	2. 나는 소통유형별 특성을 반영하여 소통전략을 수립할 수 있다.	3.29
	3. 나는 설계된 소통전략을 실제 상담과정에서 활용할 수 있다.	3.35
<b>직무역량 향상도 평균</b>		<b>3.33</b>

## ☑ Key Point

- 교육 과정의 목표 직무 역량별 향상도는 평균 [3.33]으로 낮은 편이었으며, [소통유형별 특성을 반영하여 소통전략을 수립할 수 있다] 역량의 향상도가 상대적으로 낮았음



- [교육 내용과 목표 직무 역량과의 연계성 강화 필요]  
목표 직무 역량의 향상도를 높이기 위한 교육내용  
과 목표 직무 역량과의 연계성 강화가 필요함

## ❖ 본 교육을 통해 구체적인 업무성과가 있다면 무엇입니까?

- 긍정적 언어 사용으로 좋은 쪽으로 상담을 이끌 수 있었음
- 업무성과는 아니지만 교육 이후 참여자와의 상담시 유형을 파악해서 상담에 적용하려 하고 있다
- 짧은 시간에 대상자파악으로 업무시간 단축
- 직무관련 지식과 기술향상되어 게이트웨이과정 상담시 도움을 받았다
- 상대방에 대하여 공감과 배려를 할 수 있는 여유가 생겼다
- 상담시 상담자의 말에 이해도나 호응도 또는 수용적 태도 변화

## ❖ 이번 교육에서 학습한 내용을 업무에 적용하는데 도움이 된 점이 있었다면 무엇입니까? (학습자 주요 의견 발췌)

- 상담스킬
- 교육을 듣고 바로 업무에 적용하는 것이 사실 어렵지만, 한명이라도 분석해보고 스킬을 사용해보고자 하려고 합니다.
- 참여자와의 상담과정에서 지속적으로 유형 파악을 통해 상담기법을 적용하려고 함
- 대상자별 접근방법다양성
- 상담시 도움이되었다
- 직원들의 심리와 업무환경 상태에 대하여 한번더 돌아보는 여유를 가지게 되었다

Blank area for additional responses or notes.

❖ 교육 내용의 업무 적용도를 높이기 위하여 개선되어야 할 점이 있다면 무엇입니까? (학습자 주요 의견 발췌)

- 적용 사례를 더 많이 보여줬으면 좋겠음
- 비대면 교육으로 진행된 점이 아쉽다.
- 코로나로 인해 대면 교육 하지 못한 것에 아쉬움이 있다
- 대면 실습이 마련되면 효과적일 것이다

Blank area for additional responses or notes.

구분	Key Words		학습자 의견 (발췌)
교육 내용	강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내담자의 외형적인 부분 중요성 인식</li> <li>• 상담 시 긍정적 언어의 중요성 더 인지</li> <li>• 프로파일링 전략 활용</li> <li>• 내담자 욕구 파악 도움</li> <li>• 소통하는 방법 예시 도움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내담자의 제스처나 옷 스타일 같은 외형적인 부분도 그 사람을 상담하는데 필요한 부분이라는 것을 알게 돼서 좋았다.</li> <li>• 참여자와 상담할 때 소통 방법을 긍정적인 언어를 사용해서 상담하는 게 좋다는 것을 더 인지하게 되었고 현업에 잘 활용하고 있다.</li> <li>• 프로파일링 전략을 배웠는데 상담할 때 활용할 수 있어서 도움이 됐다.</li> <li>• 참여자 상담 기법을 진행을 할 때 내담자의 욕구를 파악하는 부분에서 기존 상담 할 때 보다 도움되었다.</li> <li>• 소통하는 방법 중에 강사님께서 예시 들어주면서 가르쳐 주신 부분들이 도움되었다.</li> </ul>
	개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교재 단어 설명 부족, 단어별 설명 보충 요망</li> <li>• 예시 보충</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교재 자체가 강의를 듣고 단어에 대해서 나중에 보려고 하면 찾아 볼 수 없고 네이버에 찾아봐야 했다. 교재 범위가 광범위 했다. 알아들을 수 있게 단어 별로 특징을 설명해주시면 좋겠다.</li> <li>• 예시가 좀 더 많이 들어갔으면 좋았을 것 같다.</li> </ul>

구분	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육 방법	<b>강화</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 조별 문제 상황에 대해 의견 나눔, 성격분석 표 도움</li> <li>• 고민하는 부분에 대해 같이 풀어나가는 구성</li> <li>• 다른 사업단의 여러 케이스 경험 공유</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조 끼리 예시를 들어서 문제 상황이 있을 때 어떻게 해결할 지 서로 의견을 나눌 수 있어서 좋았다. 그리고 참여 중인 분들의 성향을 파악하는데 성격분석 하는 표가 있었는데 활용하는데 도움되었다.</li> <li>• 경력이 짧아서 사례 관리를 하는 부분에 대한 어려움이 있었는데 고민하는 부분에 대해 같이 고민하고 풀어나가는 구성으로 강의를 해주신 부분이 많이 도움되었다.</li> <li>• 조별로 토론을 할 때 다른 사업단들과 다른 여러 가지 케이스들을 간접적으로 접하고 경험을 공유할 수 있어서 좋았다.</li> </ul>
	<b>개선</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 토론 방식 도움되지 않음, 주입식 교육</li> <li>• 수업 시간에 비해 너무 많은 내용</li> <li>• 토론 시간 연장</li> <li>• 발표자, 조장 강제 지정 사양</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 토론 방식이 전혀 도움되지 않았다. 차라리 주입식으로 알려주시는 게 나을 것 같다.</li> <li>• 강사님이 너무 많은 것을 단시간에 가르치려고 하시는 것 같다. 10가지를 알려주는 것보다 5가지라도 제대로 알려줘서 현업에 쓰일 수 있게 하면 좋겠다.</li> <li>• 토론을 할 때 시간이 너무 짧아서 아쉬웠다. 토론 시간을 늘리면 좋겠다.</li> <li>• 발표를 많이 했었는데 강사께서 발표자나 조장을 지목하셔서 부담스러웠다. 조 자체에서 조장에서 뽑는다면 발표자를 선정하다든지 하면 좋겠다.</li> </ul>

	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육 성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담 시 내담자 성향, 욕구에 맞는 긍정적 소통법 헌법에 활용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 원래 참여자 주민들과 상담을 하면 고집을 부리실 때가 있는데 그럴 때 부정적인 말을 썼었다. 교육을 통해 그런 상황에서 긍정적인 말투로 바꾸니까 참여 주민분들하고 더 반응이 좋았다.</li> <li>• 상담을 진행 할 때 교육 주제처럼 긍정적 소통하는 방법을 많이 활용했다.</li> <li>• 상담할 때 참여자들이 좀 더 적극적으로 상담에 응해주셨다.</li> <li>• 교육 내용이 내담자의 성향, 성격과 욕구를 파악하는 부분에 대해서 내담자에게 맞는 상담을 할 수 있어서 좋았고 내면에 숨겨져 있는 부분을 끄집어 내서 상담할 수 있어서 상담 결과가 더 좋게 나왔다.</li> <li>• 주민들과 소통할 때 예전 같았으면 제 성격이 있다 보니 참지 못하고 막말을 했었는데 교육 후 강사께서 알려주신 소통법대로 하려고 노력하니 예전보다 매끄러운 대화가 가능해졌다.</li> </ul>
기타 의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교재 내용 보충</li> <li>• 토론 수업 사양</li> <li>• 주민과 갈등 개선에 대한 강의 필요</li> <li>• 다른 센터와 사례 공유 필요</li> <li>• 대면 수업 요망</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내용은 좋았지만 교재 부분이 알차으면 좋겠다.</li> <li>• 토론 수업을 해서 얻은게 없었다. 비대면 수업이라고 해서 무조건 토론 수업을 넣지 않았으면 좋겠다.</li> <li>• 신입이다 보니 사업단 내에서 주민들의 갈등을 중재할 때 어려운 점이 있는데 그런 상황에서 어떻게 잘 풀어갈 수 있는지에 대해 조언을 듣는 강의가 있으면 좋겠다.</li> <li>• 교육하면서 다른 자활 센터 사람들과 의견을 나눌 수 있는 시간이 있었는데 서로 일을 하시면서 겪었던 사례들에 대해서 공유할 수 있는 기회가 있으면 좋겠다.</li> <li>• 대면 수업으로 하면 현장에서 더 소통이 잘 될 것 같다.</li> </ul>

## III. 교육과정별 현업적용도 평가 결과

### - 자활사업단경영심화과정(주민관계기술) 4기

## ❖ 교육과정 개요

구분	내용
교육 과정명	자활사업단경영심화과정(주민관계기술) 4기
교육 대상자	지역자활센터 사업단 담당자
수료 인원	30명
교육 기간	2021. 08. 04 ~ 2021. 08. 05
평가 기간	2021. 10. 13 ~ 2021. 10. 19

## ❖ 참여 인원 및 조사 결과

구분	내용	
설문조사 참여 인원	22명 / 30명 (73.33%)	
인터뷰 참여 인원	6명 / 22명 (27.27%)	
평가 결과	교육과정 요인	3.77 / 5.00
	학습자 요인	3.49 / 5.00
	환경요인	3.58 / 5.00
	현업적용도	<b>3.49 / 5.00</b>

[자활사업단경영심화과정(주민관계기술)]에 대한 [교육과정 요인]의 평균은 [3.77]로서 높지 않은 편이었으며, [학습자 요인]은 [3.49], [현업적용 환경요인]은 [3.58]로서 높지 않은 편이었음

### ❖ 교육과정 요인 및 학습자 요인

분류	평가 항목	평균
교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	4.14
	• 교육요구 충족도	3.73
	• 교육과정의 난이도	3.64
	• 교육내용의 현업 관련성	3.82
	• 교육방법의 현업 관련성	3.59
	• 교육자료의 현업 관련성	3.68
	교육과정 요인 평균	<b>3.77</b>
학습자 요인	• 교육내용 활용도	3.23
	• 직무역량 향상도	3.64
	• 업무 행동의 변화	3.59
	학습자 요인 평균	<b>3.49</b>
현업적용도		<b>3.49</b>

### ❖ 현업적용 환경 요인

평가 항목	현업적용 환경 요인	평균
현업적용 환경요인	• 관리자의 지원 및 피드백	3.55
	• 동료의 협력 및 지원	3.73
	• 현업적용을 위한 충분한 시간과 기회 보장	3.59
	• 교육 내용과 부합하는 업무 수행	3.45
현업적용 환경요인 평균		<b>3.58</b>

### ☑ Key Point

- 실습, 문제해결, 토론 등 참여형 교육 방법의 강화 필요
- 교육생 역량 수준의 반영을 통한 교육 난이도 설계 강화 필요
- 교육 내용과 교육생 현업과의 연계성 강화를 통한 교육 내용 활용도, 직무역량 향상도 및 업무 행동의 변화 제고 필요

교육과정 난이도에 대한 만족도는 [3.64]으로 낮은 편이었으며, 교육과정의 난이도에 만족하지 못한 교육생 중, [어려운 편이었다]고 응답한 교육생이 3명, [너무 어려웠다]고 응답한 교육생이 1명 있었음

본 교육의 난이도가 [보통이다] 이하라고 응답한 경우, 그 이유는 다음 중 무엇입니까?

난이도	인원(명)	비율(%)
너무 쉬웠다	0	0.00%
쉬운 편이었다	0	0.00%
어려운 편이었다	3	42.86%
너무 어려웠다	1	14.29%
기타	3	42.86%

## ☑ Key Point

- 교육 난이도에 대한 만족도는 낮은 편이었으며, [어려웠다]고 응답한 교육생의 비율이 높았음
- 교육생 기타 의견: [지속적인 교육 필요], [실습 활동이 너무 많았음], [현업에 적용할 수 없었음]



- [교육 난이도 설계 강화 필요]  
교육 요구 조사 활동의 강화를 통한 난이도 설계 강화 및 교육내용과 업무와의 연계성 강화가 필요함

학습자 요인의 [교육 내용 활용도] 지표의 평균은 [3.23]으로 낮은 편이었으며,  
교육 과정의 주요 내용별 활용도의 평균은 [3.54]로서 낮은 편이었음

문항	교육 내용	평균
아래에 제시된 교육 내용은 현업에서 어느 정도 활용되고 있습니까?	1. 상황별 리더십 이해	3.50
	2. 의사소통 스킬 활용	3.82
	3. 합리적 의사결정 방법 활용	3.41
	4. 자활사업단의 효과적인 갈등해결 방법	3.41
<b>교육 내용 활용도 평균</b>		<b>3.54</b>

## ☑ Key Point

- 교육 과정의 주요 내용별 활용도는 평균 [3.54]로서 낮은 편이었으며, [합리적 의사결정 방법 활용] 및 [합리적 의사결정 방법 활용] 내용의 활용도가 상대적으로 낮았음



- [교육 내용의 현업 연계성 강화 필요]  
교육 내용의 활용도를 높이기 위한 교육 내용과 업무와의 연계성 강화가 필요함 → 특히 [비대면 강의 역량]의 활용도 제고를 위한 조치가 필요함

학습자 요인의 [직무역량 향상도] 지표의 평균은 [3.64]로서 낮은 편이었으며,  
교육 과정의 목표 직무 역량 별 향상도의 평균도 [3.52]로서 낮은 편이었음

문항	역량 정의	향상도
교육 전과 비교하여 다음의 역량은 어느 정도 향상 되었습니까?	1. 나는 상황별 리더십을 활용하여 참여주민과의 관계에서 리더십을 발휘할 수 있다.	3.59
	2. 나는 의사소통 스킬을 활용하여 협력적으로 의사소통할 수 있다.	3.59
	3. 나는 합리적 의사결정 스킬을 활용하여 합의를 도출할 수 있다.	3.45
	4. 나는 사업단에서 발생하는 갈등유발요인을 이해하고 갈등을 해결할 수 있다.	3.45
<b>직무 역량 향상도 평균</b>		<b>3.52</b>

## ☑ Key Point

- 교육 과정의 목표 직무 역량별 향상도는 평균 [3.52]로서 낮은 편이었으며, [합리적 의사결정 스킬을 활용하여 합의를 도출할 수 있다] 및 [사업단에서 발생하는 갈등유발요인을 이해하고 갈등을 해결할 수 있다] 역량의 향상도가 상대적으로 낮았음



- [교육 내용과 목표 직무 역량과의 연계성 강화 필요]  
목표 직무 역량의 향상도를 높이기 위한 교육내용  
과 목표 직무 역량과의 연계성 강화가 필요함

## ❖ 본 교육을 통해 구체적인 업무성과가 있다면 무엇입니까?

- 참여주민 불만에서 일어나는 갈등해결을 최소한의 마찰로 이끌어 낼 수 있다.
- 참여자 유형을 파악하고 조절하는데 효과가 있었습니다
- 업무처리방법의 다양성
- 참여자의 성향에 맞게 대응하는 스킬과 참여자의 입장에서 갈등을 헤아리고자 함
- 참여자들의 소통에서 사소한 갈등 유발이 감소되었다 의사 결정이나 사업 자발적 참여 유도에 있어 좀더 설득력있는 유도를 할수 있게 되었다 특히 대화법에 대해 생각하고 노력하고 실행할수 있는 단계가 되었다
- 의사소통 원활
- 상담시 조금 더 생각하고 스킬 적용 노력을 함

## ❖ 이번 교육에서 학습한 내용을 업무에 적용하는데 도움이 된 점이 있었다면 무엇입니까? (학습자 주요 의견 발췌)

- 참여주민간에 갈등해결을 적용해 본인들이 직접 이야기함으로써 해결해 보도록 하였다.
- 참여자와 협업하는데 도움이 됨
- 이해도 향상
- 나의 업무만이 아닌 서로 협조해야 할 부분을 살피고자 하는 점
- 선택할 수 있게 제안
- 사업단을 이끌어 갈수 있는 리더의 기본 자세 습득
- 상담스킬 향상
- 사업단 내 갈등을 조금 더 논리적으로 접근하려 노력하게 됨.

Blank area for additional responses.

## ❖ 교육 내용의 업무 적용도를 높이기 위하여 개선되어야 할 점이 있다면 무엇입니까? (학습자 주요 의견 발취)

- 현장에서 자주 일어나는 경우로 교육 전에 설문조사를 통해 취합해 실제 일어난사건을 위주로 한다면 교육에 집중도를 높일 수 있을 것 같다.
- 일회성이 아니면 좋겠습니다
- 시간
- 나 자신이 변해야 한다
- 더 다양한 사례를 들어 문제해결 방법 제시
- 교육 기회가 자주 이루어져야 하고 심화 교육을 좀 더 세부적으로 나누어서 시간을 넉넉히하여 교육이 이루어졌으면 함
- 1. 생각해야하는 상황을 예시로 알려줬으면 좋겠다.: 상황을 설정하는 것도 어렵고, 그 예시를 팀원에게 설명 후 실습을 해야 한 것도 어려워서 진행이 힘들었음. 2. 차라리 처음부터 공통적인 상황을 놓고 실습했으면 온라인 실습이라는 어려운 상황에서 조금이나마 덜 힘들지 않았을까 생각한다
- 사업단 담당자가 너무 바쁘다 + 참여자를 돌아볼 시간적 여유 부족 + 적절한 업무분장
- 역할극이 아닌 사전에 실사례공유를 통해 피드백 형식으로 진행되었으면 합니다.
- 숙련도를 높이기 위한 단계

구분	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육 내용	<b>강화</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 갈등 유발 요인 주민 적용, 리더쉽 자각 추후 활용 가능</li> <li>• 다른 자활 사업단 의견 도움</li> <li>• 팀 활동, 상황 공유, 강사 피드백 도움</li> <li>• 갈등 관리 이해와 해결 도움</li> <li>• 대화법 도움</li> <li>• 소통하는 법 도움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 갈등 유발 요인에 대해서 주민들에게 적용하고 활용하고 있다. 리더쉽에 대해 자각하는 부분에 대해서는 추후에도 적용 가능해서 지속적인 활용이 가능할 것 같다.</li> <li>• 사례를 통해 다른 자활 사업단의 의견을 들을 수 있는 게 도움되었다.</li> <li>• 팀을 꾸려서 여러 가지 상황을 경험 할 수 있었고 다른 사람의 상황을 공유 할 수 있어서 좋았고 공유에서 끝난 게 아니라 강사님께서 피드백 주신 부분에 좋았다.</li> <li>• 갈등 관리 이해와 해결이 도움이 되었다. 사례를 같이 공유하면서 의견을 나눌 수 있어서 좋았다.</li> <li>• 대화법이 도움되었다. 의견을 듣는데 있어서 청취하고 확인하는 과정들이 실무에 도움되었다.</li> <li>• 소통 문제가 가장 좋았다. 문제를 정확히 파악하고 상대방 의도를 인지하고 해결하는 데 도움이 되었다.</li> </ul>
	<b>개선</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 강사님의 해결 방안 보강</li> <li>• 실제와 거리가 먼 이론적 내용</li> <li>• 의사소통 스킬 보강, 구체적 예시 추가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 강사님께서 해결 방안에 대해서 좀 더 이야기 해 주셨으면 좋을 것 같다.</li> <li>• 실제적으로 도움이 되지 않았고 이런 사례가 있구나 정도였지 실제와는 거리가 있었다. 내용이 너무 이론적이었다.</li> <li>• 의사소통의 스킬 부분이 더 보강되며 좋겠다. 구체적 예시를 더 들으면 좋겠다.</li> </ul>

구분	Key Words		학습자 의견 (발체)
연구방담	강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단계적 이론 적용</li> <li>• 토론 및 다른 자활 센터 정보 공유 만족</li> <li>• 현장 사례 공유, 종사자끼리 돌아보는 시간</li> <li>• 조별 토론 도움</li> <li>• 팀별 미션 과제 만족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 강사님이 알려 주신대로 적극적인 대응보다는 단계적 이론적으로 적용 시키려고 노력하고 있다.</li> <li>• 각 자활 센터 마다 상황을 공유할 수 있어서 좋았다. 토론이 많아서 좋았다. 소통 할 수 있어서 좋았다.</li> <li>• 실제 현장에서 일어나는 사례들에 대해서 같이 공유하고 공감하고 힘이 되는게 좋았다. 종사자들끼리 서로 돌아 볼 시간이 돼서 좋았다.</li> <li>• 조별 토론이 도움되었다. 각자의 경험을 위주로 했기 때문에 그런 것들이 실제로 일어나는 일들이라 더 와 닿았고 실제 제 상황에 적용시켜 볼 수 있어서 좋았다.</li> <li>• 팀별 미션 과정에서 예시가 많았는데 기관 별로 여러 가지 방법을 적용해서 해결책을 유도할 수 있어서 좋았다.</li> </ul>
	개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 실질적인 해결책 찾지 못함, 사전 논의 필요</li> <li>• 연극하는 느낌, 실제 현장과 거리가 먼 느낌</li> <li>• 너무 많은 주제 시간 부족</li> <li>• 강사와 피드백 시간 더 필요</li> <li>• 시간 부족으로 미션 마무리 못함, 시간 더 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조별 활동에서 실무자들끼리 의견을 나눌 수 있어서 좋았는데 실질적인 해결책을 찾지 못했다. 사전에 어떤 문제점들이 있는지 파악을 해서 그것과 관련된 논의가 됐으면 좋겠다.</li> <li>• 강사님께서 이론을 적용해서 해보라고 하셨는데 연극하는 느낌이었고 실제 현장에서는 그렇게 적용이 잘 되지 않는다. 주민들과 종사자들이 같은 교육을 받는다면 양쪽 느낌을 전달받을 수 있지 않을까 싶다.</li> <li>• 너무 많은 주제를 하다 보니 한 주제를 이야기 할 때 시간이 부족했다. 주제를 줄이거나 시간을 늘렸으면 좋겠다.</li> <li>• 강사님이랑 같이 가진 시간보다 사례 공유하는 시간이 더 많아서 힘들었다. 사례에 대한 문제점에 대해 사전에 공유하고 그것에 대한 피드백이 있었으면 좋을 것 같다.</li> <li>• 미션을 수행하는 과정에서 각 기관의 애로 사항을 많이 들었는데 시간 할애가 많이 부족해서 마무리를 못했다. 시간이 좀 더 있으면 좋겠다.</li> </ul>

	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 리더십 활용, 갈등 유형 이해 도움</li> <li>• 사람 대하는 법 도움</li> <li>• 주민 관계 개선</li> <li>• 참여자 스타일 파악하여 상담</li> <li>• 상담일지를 통해 개선 방안 찾음</li> <li>• 고충에 대해 공감 위로</li> <li>• 참여자와 소통 도움</li> <li>• 참여자와 갈등 해소</li> <li>• 풀지 못한 과제 타 기관 방법 적용 문제 해결</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 리더십 활용을 적용해 본 적이 없는데 도움되었다. 갈등 유형이나 이해하는데 도움되었다.</li> <li>• 사람을 대하는 방법이 도움이 된 것 같다. 제 의견보다 상대방의 의견을 충분히 들어주는 면에서 도움되었다.</li> <li>• 주민들과 관계가 좋아진 것 같다.</li> <li>• 참여자분이 갈등 상황에 대해서 어떻게 해결하는 스타일인지 파악 할 수 있게 되어서 어떻게 상담 하면 좋을지 알 수 있게 되었다.</li> <li>• 보통 상담일지 쓸 시간도 없는데 상담일지를 다시 읽어보면서 내가 한 말을 돌아보면서 개선할 수 있는 방안을 찾게 되었다.</li> <li>• 우리 센터에서 느꼈던 문제들이 우리만 느끼는게 아니라는 것을 알게 되고 서로 간의 고충을 공감하면서 위로가 돼서 마음이 가벼워졌다.</li> <li>• 참여자분들과 협업을 하는 문제가 어렵고 중요한데 소통하는 데 가장 도움이 되었다.</li> <li>• 참여자분들과 갈등이 해소 되었다.</li> <li>• 참여 주민이 어떤 생각을 갖고 있는지 경청, 확인을 할 수 있어서 의사소통 방법을 한번 더 숙지할 수 있었고 정확한 상황에 대해 더 깊이 있게 정보를 공유 받을 수 있었다.</li> <li>• 풀지 못했던 문제를 미션 과정에서 그 문제를 공유하고 타 기관에 방법을 저희 기관에 적용해 보았더니 문제를 해결된 적이 있어서 도움 받은 것 같다.</li> </ul>

	Key Words	학습자 의견 (발췌)
기 타 의 견	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육 내용을 나눠서 강의, 조별 활동 시간 연장</li> <li>• 신입을 위한 여러 재활센터의 사례와 대응 방안</li> <li>• 참여자를 위한 교육</li> <li>• 사전에 정리 후 피드백</li> <li>• 보수 교육 필요</li> <li>• 현장 실천 가능한 자활 사업 교육 추가</li> <li>• 집합 교육</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육이 많은 내용을 담고 있어서 나눠서 회차를 나눠서 진행했으면 좋겠고 조별 활동 비중이 많았는데 시간이 부족해서 늘렸으면 좋겠다.</li> <li>• 신입들은 경험이 없다 보니 재활 센터의 여러 사례를 알려주고 좋은 대응 방안 사례까지 알려주시면 간접적인 돼서 경험을 쌓는데 좋을 것 같다.</li> <li>• 참여자분들 간의 응집력, 협력, 조율을 더 잘하기 위한 교육이 있으면 좋겠다.</li> <li>• 바로 실전에서 공유하는 것보다 미리 정리해서 교수님의 피드백이 있으면 좋겠다.</li> <li>• 이론적으로는 알고 있지만 실제 적용되는게 힘들니까 그런 것도 연습이 많이 필요 한 것 같다. 생각이 안나서 그냥 넘어가는 일이 많은데 대면 교육이 일차로 끝나지 않고 계속 해주시면 좋겠다.</li> <li>• 사회복지를 공부했지만 현장에서 실천 할 수 있는 자활 사업 교육을 더 여러 가지 면에서 구체적으로 들었으면 좋겠다.</li> <li>• 집합 교육을 했으면 좋겠다.</li> </ul>

## III. 교육과정별 현업적용도 평가 결과

### – 지역자활센터 운영전략 컨설팅과정 1기

## ❖ 교육과정 개요

구분	내용
교육 과정명	지역자활센터 운영전략 컨설팅과정 1기
교육 대상자	지역자활센터 단위
수료 인원	36명
교육 기간	2021. 07. 06 ~ 2021. 07. 07
평가 기간	2021. 10. 13 ~ 2021. 10. 19

## ❖ 참여 인원 및 조사 결과

구분	내용	
설문조사 참여 인원	26명 / 36명 (72.22%)	
인터뷰 참여 인원	7명 / 26명 (26.92%)	
평가 결과	교육과정 요인	4.09 / 5.00
	학습자 요인	3.67 / 5.00
	환경요인	3.83 / 5.00
	현업적용도	<b>3.67 / 5.00</b>

[지역자활센터 운영전략 컨설팅과정 1기]에 대한 [교육과정 요인]의 평균은 [4.09]로서 높은 편이었으며, [학습자 요인]은 [3.67], [현업적용 환경요인]은 [3.83]으로 높지 않은 편이었음

### ❖ 교육과정 요인 및 학습자 요인

분류	평가 항목	평균
교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	4.19
	• 교육요구 충족도	4.12
	• 교육과정의 난이도	4.00
	• 교육내용의 현업 관련성	4.08
	• 교육방법의 현업 관련성	4.16
	• 교육자료의 현업 관련성	4.00
	교육과정 요인 평균	<b>4.09</b>
학습자 요인	• 교육내용 활용도	3.64
	• 직무역량 향상도	3.80
	• 업무 행동의 변화	3.56
	학습자 요인 평균	<b>3.67</b>
현업적용도		<b>3.67</b>

### ❖ 현업적용 환경 요인

평가 항목	현업적용 환경 요인	평균
현업적용 환경요인	• 관리자의 지원 및 피드백	3.83
	• 동료의 협력 및 지원	4.13
	• 현업적용을 위한 충분한 시간과 기회 보장	3.79
	• 교육 내용과 부합하는 업무 수행	3.58
현업적용 환경요인 평균		<b>3.83</b>

### ☑ Key Point

- 교육생 역량 수준의 반영을 통한 교육 난이도 설계 강화 필요
- 업무 매뉴얼로 활용할 수 있는 교육 자료의 설계 강화 필요
- 교육 내용과 교육생 현업과의 연계성 강화를 통한 교육 내용 활용도, 직무역량 향상도 및 업무 행동의 변화 제고 필요

교육과정 난이도에 대한 만족도는 [4.00]으로 높은 편이었으며, 교육과정의 난이도에 만족하지 못한 교육생 중, [어려운 편이었다]고 응답한 교육생이 6명 있었음

본 교육의 난이도가 [보통이다] 이하라고 응답한 경우, 그 이유는 다음 중 무엇입니까?

난이도	인원(명)	비율(%)
너무 쉬웠다	0	0.00%
쉬운 편이었다	0	0.00%
어려운 편이었다	6	100.00%
너무 어려웠다	0	0.00%
기타	0	0.00%

## ☑ Key Point

- 교육 난이도에 대한 만족도는 전반적으로 높은 편이었으며, [어려웠다]고 응답한 교육생의 비율이 높았음



- [교육 난이도 설계 강화 필요]  
교육 요구 조사 활동의 강화를 통한 난이도 설계 강화 및 교육내용과 업무와의 연계성 강화가 필요함

학습자 요인의 [교육 내용 활용도] 지표의 평균은 [3.64]로서 낮은 편이었으며,  
교육 과정의 주요 내용별 활용도의 평균은 [3.79]로서 낮은 편이었음

분항	교육 내용	평균
아래에 제시된 교육 내용은 현업에서 어느 정도 활용되고 있습니까?	1. 지역자활센터의 목표 점검 및 수행환경 분석	3.84
	2. 지역자활센터의 성과 향상을 위한 5가지 전략요소와 전술계획	3.72
	3. 지역자활센터 구성원들과의 전략 공유 및 실행	3.80
<b>교육 내용 활용도 평균</b>		<b>3.79</b>

## ☑ Key Point

- 교육 과정의 주요 내용별 활용도는 평균 [3.79]로서 낮은 편이었으며, [지역자활센터의 성과 향상을 위한 5가지 전략요소와 전술계획] 내용의 활용도가 상대적으로 낮았음



- [교육 내용의 현업 연계성 강화 필요]  
교육 내용의 활용도를 높이기 위한 교육 내용과 업무와의 연계성 강화가 필요함 → 특히 [비대면 강의 역량]의 활용도 제고를 위한 조치가 필요함

학습자 요인의 [직무역량 향상도] 지표의 평균은 [3.80]으로 낮은 편이었으며,  
교육 과정의 목표 직무 역량 별 향상도의 평균도 [3.80]으로 낮은 편이었음

문항	역량 정의	향상도
교육 전과 비교하여 다음의 역량은 어느 정도 향상 되었습니까?	1. 우리 센터는 내/외부 환경과 참여자 특성 등 업무수행 환경을 분석하여 비전을 설정할 수 있다.	3.76
	2. 우리 센터는 사례관리 실행체계와 현황을 분석하여 개선계획을 도출할 수 있다.	3.72
	3. 우리 센터는 자활사업단 운영 및 자활기업 지원 현황을 분석하여 개선계획을 도출할 수 있다.	3.68
	4. 우리 센터는 참여자의 자립역량 수준을 점검하고 부족한 역량 향상을 위한 지원계획을 도출할 수 있다.	3.76
	5. 우리 센터는 종사자의 업무수행 역량(지식,기술,태도)을 점검하고 개선계획을 도출할 수 있다.	3.88
	6. 우리 센터는 효과적인 사업운영을 위한 인적, 물적 자원 현황을 분석하여 개선계획을 도출할 수 있다.	3.80
	7. 우리 센터는 구성원들과 전략을 공유하고 실행력을 높이기 위한 회의를 진행할 수 있다.	4.00
<b>직무 역량 향상도 평균</b>		<b>3.80</b>

## Key Point

- 교육 과정의 목표 직무 역량별 향상도는 평균 [3.80]으로 낮은 편이었으며, [우리 센터는 자활사업단 운영 및 자활기업 지원 현황을 분석하여 개선계획을 도출할 수 있다] 역량의 향상도가 상대적으로 낮았음



- [교육 내용과 목표 직무 역량과의 연계성 강화 필요]  
목표 직무 역량의 향상도를 높이기 위한 교육내용  
과 목표 직무 역량과의 연계성 강화가 필요함

## ❖ 본 교육을 통해 구체적인 업무성과가 있다면 무엇입니까?

- 회의 내용을 좀 더 빠르게 정리하여 서로 공유 하고 있다.
- 생각하고 있거나 부족한 부분에 대해 정확히 파악할 수 있었고 상담실개선으로 참여 주민의 불편함이 해소되었다
- 전반적으로 센터에 문제와 지역에서 자활근로가 할수 있는일과 하고자하는 마음과 우리에게 필요한사항과 앞으로 센터가 가야할 방향을 알 수있었고 실행으로 하고자 함
- 전략 수립의 중요성
- 자산형성관련 피드백
- 직원들의 직무 공감대 형성
- 사업계획서를 체계적으로 작성할 수 있다
- 참여 주민 교육 활성화
- 타 기관 정보공유
- 교육에 대해 다양한 방법을 연구하게 되었다.

## ❖ 이번 교육에서 학습한 내용을 업무에 적용하는데 도움이 된 점이 있었다면 무엇입니까? (학습자 주요 의견 발췌)

- 교육을 통해 서로 토론하는 자세를 이해하고 서로의 관점을 이해하게 되었다
- 문제와 해야할 일을 다시한번 고려하고 실행방안을 찾음
- 사업 실시전 사전 준비의 중요성
- 피드백을 참여자 상담 시 활용 (돈병원원장피드백)
- 주민의 눈높이에 맞춰라
- 사업계획 성찰을 통한 발전 방안 모색
- 장단점 파악

Blank area for additional responses.



구분	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육 내용	<b>강화</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>스마트 분석을 통해 사례 관리 진행</li> <li>센터의 강·단점 보완</li> <li>전략적 사업 계획 중요성 인식</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>첫 째날 각 센터마다 스마트 분석을 했는데 그 결과를 통해 종결 참여자에 대한 사례 관리 측면에서 외부프로그램이 개설 되었을 때 개별적으로 연락 드려서 참여 여부에 대해서 물어보는 등 사례 관리가 진행되고 있다.</li> <li>종사자끼리 센터의 강점과 단점에 대해 공통적 생각을 뽑아내서 추후에 약점을 보완하고 강점을 더 강화 시킬 만한 방안들을 찾을 수 있는게 도움되었다.</li> <li>전략 요소별 전술 계획 수립 수업 시간이 도움 되었다. 신입 실무자들이나 하위직 종사자들은 계획, 전략을 세우거나 수립하는 과정에 대해 접할 기회가 없는데 그런 부분에서 도움되었다.</li> <li>사업 계획을 어떤 식으로 조사하고 운영해야 효율적으로 하는지 도움되었다. 전략적으로 계획을 짜서 해야 하는데 경각심을 느낄 수 있었다.</li> </ul>
	<b>개선</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>내용 많음. 몇 가지만 집중적으로</li> <li>신입실무자를 위한 역량강화 교육 과정 추가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>운영 컨설팅 과정이다보니 내용이 너무 많아서 버거웠다. 각 센터 별로 몇 가지만 집중적으로 하면 좋겠다.</li> <li>저희 센터는 2년 미만 실무자가 70%이다. 경험이 부족한 실무자들은 사업에 대해 분석하고 평가하는 것 자체가 몸에 체득화 되지 않고 있다. 사업단 팀장들이 중간 모니터링 하고 확인하는 작업이 필요한데 그런 역량을 키울 수 있는 교육 과정이 신입 실무자들을 위해 추가되면 좋겠다.</li> </ul>

구 분	Key Words	학습자 의견 (발췌)
구 분 별 요 약	<b>강화</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전략 실행 점검표 작성</li> <li>• 다른 센터와 정보 교류 도움</li> <li>• 토론 도움</li> <li>• 토의 뿐 아니라 여러 가지 도구를 이용한 마음 점검</li> <li>• 강사님의 소통하려고 노력하는 모습</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육을 통해서 전략 실행 점검표를 작성해보고 분기별로 작성해서 발표까지 했는데 말로만 설명 되던 부분을 실습을 해봄으로써 적용해 볼 수 있었다.</li> <li>• 타임테이블 만드는 내용이 있었는데 실질적으로 적용을 잘하고 있다. 분기 별로 만들어 진행해서 계획을 체계적으로 진행 할 수 있었다.</li> <li>• 다른 센터와 정보 교류가 가장 좋았다. 비교 대상도 되고 교육 내용 중에서 타 기관에서 배워야 할 점이나 참여자, 사업단 운영 방법에 대해서 교류 할 수 있어서 좋았다.</li> <li>• 토론이 제일 도움되었다.</li> <li>• 사업단에 대해 토의만 한게 아니라 여러 가지 도구를 이용해서 수업 중간에 브레인 스토밍처럼 무차별적으로 포스트일을 활용해서 서로 간의 마음의 상태를 점검하는 시간이 있어서 좋았다.</li> <li>• 강사께서 소통을 많이 하려고 노력하신 것 같다. 수업 시간 외에 밤 늦게까지 저희가 고민하는 부분에 대해 이야기해주셨다. 같이 협력하고 소통하는 모습이 보기 좋았다.</li> </ul>
	<b>개선</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 피드백 할 시간 부족</li> <li>• 당일 날 숙지 할 자료 제공</li> <li>• 단어, 용어 쉽게 정리</li> <li>• 수업 시간 연장</li> <li>• 수업 인원 수 축소</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이틀 간 진행했는데 여러 센터들이 오다 보니까 피드백 할 시간은 있었지만 시간이 부족했다.</li> <li>• 미리 과제물을 주셨는데 대부분 과제를 못해서 당일날 과제를 해도 괜찮지 않았을까 싶다. 차라리 당일 날 숙지만 할 수 있는 자료만 제공되면 좋겠다.</li> <li>• 경험하지 못한 사람들에게 단어나 용어들이 어려웠다. 이해 할 수 있게 쉽게 정리되면 좋겠다.</li> <li>• 수업 내용이 전체적으로 짧은 시간에 압축되어 있어서 물리적 시간의 한계가 있었다. 내용을 쪼개서 일자 별로 다르게 날짜를 잡아서 한다면 수업 시간이 좀 더 늘어나면 좋겠다.</li> <li>• 많은 시설들이 모여서 했는데 소규모화 할 필요성이 있다. 그래야 많은 것을 생각하고 이야기 나누고 강사도 그것에 대해 모니터링 하고 같이 의견을 나눌 수 있을 것 같다.</li> </ul>

	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 새로운 신규 사업단 발굴</li> <li>• 전반적 자활의 업무 파악</li> <li>• 직무 역량 향상에 동기부여</li> <li>• 기관을 운영하는 시각이 넓어짐</li> <li>• 변수 상황 단계별 진행</li> <li>• 부족한 정보 습득</li> <li>• 맞춤형 교육 계획 실천 중</li> <li>• 직원들과 다양한 의견 나눔</li> <li>• 전략적 사업에 대한 경각심</li> <li>• 업무 이해도 높아짐</li> <li>• 종사자 참여자 간 상호협력</li> <li>• 기획의 중요성 인식</li> <li>• 내년 계획에 강의 내용 적용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 새로운 신규사업단을 발굴하고 참여자들과 사업 구성이나 지역의 생산품을 이용해서 사업단을 실행하는 부분에 적용이 되었다.</li> <li>• 신규 입사자로서 모르는 부분이 많았는데 전반적인 자활의 분위기나 기획을 어떻게 해야 하는지 파악할 수 있었다.</li> <li>• 당시에 판매 사업단 업무를 맡았지만 판매 쪽을 배워 본 적도 없고 처음이라 막막했는데 이번 교육을 통해서 직무 역량을 향상시켜야 될 것 같아서 자료를 더 찾아보고 업무 활동을 더 하게 되었다.</li> <li>• 기관을 운영하는 입장에서 시각이 더 넓어졌다. 예전에는 주먹구구식으로 운영되었다면 교육을 통해 새롭게 구성된 내용을 조직 구성원들의 의견을 수렴해서 진행하게 되었다.</li> <li>• 현장 내에서 변수 상황들이 많았는데 교육을 통해서 단계별로 진행할 수 있게 바뀌었다.</li> <li>• 사업단을 운영하는데 있어서 제가 몰랐던 자원 연계 방식이나 부족한 정보에 대해서 더 많이 습득 할 수 있었다.</li> <li>• 참여자들에게 맞춤 교육을 진행하려고 계획 중이고 실천 중이다.</li> <li>• 교육 후 직원들과 다양한 의견을 나눌 수 있는 부분에서 변화가 있었다.</li> <li>• 전략적으로 사업을 해야된다는 것에서 경각심을 얻은게 도움 되었다.</li> <li>• 전체적으로 센터 돌아가는 것에 대해 알게 되면서 회계 업무를 진행할 때나 다른 분들과 소통할 때 어떤 생각과 계획을 세우고 계신지 이해도가 높아지게 되었다.</li> <li>• 저희 센터를 봤을 때 종사자 교육, 참여자 주민들 교육에 있어서 기존에 이야기 하기 조심스러웠던 서로간 문제에 대해서 이야기 할 수 있어서 상호 협력이 더 높아진 것 같다.</li> <li>• 기획을 해야 된다는 것과 기획을 할 때 무엇이 중요한지 이해를 하게 되었다.</li> <li>• 내년도 계획을 세우는 과정에 있는데 이번에 배운 것을 내년도 각 사업단 팀장들이 계획을 세울 때 적용해서 세우라고 이야기 할 수 있었다.</li> </ul>

	Key Words	학습자 의견 (발췌)
기 타 의 견	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계속 실행되고 있는지 체크</li> <li>• 사전 자료 준비 사전 체크</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 강사께서 실천하는 것을 강조하셨고 추후에도 피드백식으로 줌으로 교육했는데 계속 실행되고 있는지 체크해주시면 좋을 것 같다.</li> <li>• 사전 자료를 준비해오라고 하셔서 저희 조는 준비를 했는데 수행하지 않은 조가 많았다. 사전에 수행되어 있는지 체크하고 자료를 미리 받아 본다든지 사전 관리가 필요한 것 같다.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 참여 인원수 추가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육 내용이 센터 구성원들이 다 들어야 하는 내용이었다. 저희 센터는 수업 인원이 5명으로 제한이 되어서 센터 구성원들이 다 참여하지 못해서 아쉬웠다. 참여 인원수를 늘렸으면 좋겠다</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 거리가 멀어서 힘들</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육시간이 1박 2일 이었는데 거리가 멀어서 이동시간이 있다보니 너무 일찍 출발하고 늦게 도착해서 힘들었는데 그런 부분에 대한 배려가 있으면 좋겠다.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 실행 했던 부분 토론, 피드백 할 시간</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계획을 세워서 실행했던 부분에 대해서 시간을 내서 토론하고 피드백을 얻을 수 있는 시간이 있으면 좋겠다.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수준에 따라 난위도 조정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 실장님들이나 센터장 급 정도의 시야를 이해 할 수 있는데 도움은 되지만 이해도가 없는 상황에서 듣다 보니 처음에는 좀 버거웠다. 단계를 나눠서 하든지 범위가 조정이 되면 좋겠다.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 실무자를 위한 기초 강의 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 첫 수업 때 사람들이 이해를 못해서 혼란스러워 진도를 나가지 못한 상황이 있었다. 그런 부분에서 실무자를 위한 기초적인 소양에 대한 교육이 들어가면 좋겠다.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대면 수업 요망</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 코로나 때문에 제한적인 상황인데 실무적으로 같이 이야기 할 수 있는 시간이 있으면 좋겠다.</li> </ul>

## III. 교육과정별 현업적용도 평가 결과

### – 지역자활센터 운영전략 컨설팅과정 2기

## ❖ 교육과정 개요

구분	내용
교육 과정명	지역자활센터 운영전략 컨설팅과정 2기
교육 대상자	지역자활센터 단위
수료 인원	35명
교육 기간	2021. 07. 08 ~ 2021. 07. 09
평가 기간	2021. 10. 13 ~ 2021. 10. 19

## ❖ 참여 인원 및 조사 결과

구분	내용	
설문조사 참여 인원	26명 / 35명 (74.29%)	
인터뷰 참여 인원	7명 / 26명 (26.92%)	
평가 결과	교육과정 요인	4.19 / 5.00
	학습자 요인	4.04 / 5.00
	환경요인	4.09 / 5.00
	<b>현업적용도</b>	<b>4.04 / 5.00</b>

[지역자활센터 운영전략 컨설팅과정 2기]에 대한 [교육과정 요인]의 평균은 [4.19]로서 높은 편이었으며, [학습자 요인]은 [4.04], [현업적용 환경요인]은 [4.09]로서 높은 편이었음

### ❖ 교육과정 요인 및 학습자 요인

분류	평가 항목	평균
교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	4.31
	• 교육요구 충족도	4.23
	• 교육과정의 난이도	4.15
	• 교육내용의 현업 관련성	4.12
	• 교육방법의 현업 관련성	4.15
	• 교육자료의 현업 관련성	4.19
	교육과정 요인 평균	<b>4.19</b>
학습자 요인	• 교육내용 활용도	3.92
	• 직무역량 향상도	4.15
	• 업무 행동의 변화	4.04
	학습자 요인 평균	<b>4.04</b>
현업적용도		<b>4.04</b>

### ❖ 현업적용 환경 요인

평가 항목	현업적용 환경 요인	평균
현업적용 환경요인	• 관리자의 지원 및 피드백	4.12
	• 동료의 협력 및 지원	4.31
	• 현업적용을 위한 충분한 시간과 기회 보장	4.00
	• 교육 내용과 부합하는 업무 수행	3.92
현업적용 환경요인 평균		<b>4.09</b>

### ☑ Key Point

- 교육생 역량 수준의 반영을 통한 교육 난이도 설계 강화 필요
- 실습, 문제해결, 토론 등 참여형 교육 방법의 강화 필요
- 교육 내용과 교육생 현업과의 연계성 강화를 통한 교육 내용 활용도, 직무역량 향상도 및 업무 행동의 변화 제고 필요

교육과정 난이도에 대한 만족도는 [4.15]로서 높은 편이었으며, 교육과정의 난이도에 만족하지 못한 교육생 중, [쉬운 편이었다]고 응답한 교육생이 1명, [어려운 편이었다]고 응답한 교육생이 1명 있었음

본 교육의 난이도가 [보통이다] 이하라고 응답한 경우, 그 이유는 다음 중 무엇입니까?

난이도	인원(명)	비율(%)
너무 쉬웠다	0	0.00%
쉬운 편이었다	1	25.00%
어려운 편이었다	1	25.00%
너무 어려웠다	0	0.00%
기타	2	50.00%

## ☑ Key Point

- 교육생 기타 의견: [현업 적용 어려움], [교육내용은 수준이 적당하지만 전략 도출이 쉽지 않았음]



- [교육 난이도 설계 강화 필요]  
교육 요구 조사 활동의 강화를 통한 난이도 설계 강화 및 교육내용과 업무와의 연계성 강화가 필요함

학습자 요인의 [교육 내용 활용도] 지표의 평균은 [3.92]로서 높지 않은 편이었으며,  
교육 과정의 주요 내용별 활용도의 평균은 [4.14]로서 높은 편이었음

분항	교육 내용	평균
아래에 제시된 교육 내용은 현업에서 어느 정도 활용되고 있습니까?	1. 지역자활센터의 목표 점검 및 수행환경 분석	4.08
	2. 지역자활센터의 성과 향상을 위한 5가지 전략요소와 전술계획	4.15
	3. 지역자활센터 구성원들과의 전략 공유 및 실행	4.19
<b>교육 내용 활용도 평균</b>		<b>4.14</b>

## ☑ Key Point

- 교육 과정의 주요 내용별 활용도는 평균 [4.14]로서 높은 편이었으며, [지역자활센터의 목표 점검 및 수행환경 분석] 내용의 활용도가 상대적으로 낮았음



- [교육 내용의 현업 연계성 강화 필요]  
교육 내용의 활용도를 높이기 위한 교육 내용과 업무와의 연계성 강화가 필요함 → 특히 [비대면 강의 역량]의 활용도 제고를 위한 조치가 필요함

학습자 요인의 [직무역량 향상도] 지표의 평균은 [4.15]로서 높은 편이었으며,  
교육 과정의 목표 직무 역량 별 향상도의 평균도 [4.06]으로 높은 편이었음

문항	역량 정의	향상도
교육 전과 비교하여 다음의 역량은 어느 정도 향상 되었습니까?	1. 우리 센터는 내/외부 환경과 참여자 특성 등 업무수행 환경을 분석하여 비전을 설정할 수 있다.	4.04
	2. 우리 센터는 사례관리 실행체계와 현황을 분석하여 개선계획을 도출할 수 있다.	4.00
	3. 우리 센터는 자활사업단 운영 및 자활기업 지원 현황을 분석하여 개선계획을 도출할 수 있다.	4.04
	4. 우리 센터는 참여자의 자립역량 수준을 점검하고 부족한 역량 향상을 위한 지원계획을 도출할 수 있다.	4.08
	5. 우리 센터는 종사자의 업무수행 역량(지식,기술,태도)을 점검하고 개선계획을 도출할 수 있다.	4.04
	6. 우리 센터는 효과적인 사업운영을 위한 인적, 물적 자원 현황을 분석하여 개선계획을 도출할 수 있다.	4.08
	7. 우리 센터는 구성원들과 전략을 공유하고 실행력을 높이기 위한 회의를 진행할 수 있다.	4.15
<b>직무 역량 향상도 평균</b>		<b>4.06</b>

## Key Point

- 교육 과정의 목표 직무 역량별 향상도는 평균 [4.06]으로 높은 편이었으며, [우리 센터는 사례관리 실행체계와 현황을 분석하여 개선계획을 도출할 수 있다] 역량의 향상도가 상대적으로 낮았음



- [교육 내용과 목표 직무 역량과의 연계성 강화 필요]  
목표 직무 역량의 향상도를 높이기 위한 교육내용  
과 목표 직무 역량과의 연계성 강화가 필요함

## ❖ 본 교육을 통해 구체적인 업무성과가 있다면 무엇입니까?

- 참여자에 대한 정보공유의 활용이 높아짐
- 참여자 정서지원활동 프로그램운영 적용시행.
- 센터의 현상황을 분석할 수 있었고 개선해나갈 수 있는 계기 마련
- 사례관리 체계화
- 구체적 swot분석을 통한 센터 방향설정 및 실천으로 역량이 강화되고 의욕이 생김
- 전략계획을 수립하여 실천함으로 직원들간의 협력이 되어지고 사례관리 회의를 통해 문제되는 부분의 해결을 도출할 수 있었다. 아울러 직원들 역량강화교육을 통해 업무향상에 많은 도움이 되었다.
- 센터 자제 자활사정지 작성
- 사업계획서작성에 도움이되었음
- 실행을 통한 점검 및 개선점 찾고 실무자 협업력 증가됨
- 협의를 통한 구체적인 실천계획으로 수행목표를 추진함.

## ❖ 이번 교육에서 학습한 내용을 업무에 적용하는데 도움이 된 점이 있었다면 무엇입니까? (학습자 주요 의견 발췌)

- 관리자의 피드백이 두루뭉실한 것이 직설적이고 명확해졌다.
- 게이트웨이 교육 커리큘럼 작성
- 안할 수가 없게 됨
- 필요한 교육, 시행계획 등을 센터 전 직원이 일정에 맞춰 시행할 수 있었음
- 동료직원들의 생각을 살펴볼 수 있었고 혼자보다 함께 고민하고 해결하는 것이 더 효율적이고 효과성이 있었다는 생각이든다.
- 점검 및 계획 실행
- 동료들과 협업 하는 좋은 기회가 되었습니다
- 직원들을 좀더 구체적으로 이해하고 업무를 분장할 수 있었고, 무엇보다 하나에 하나를 더하면 2보다 크다는 것과 기관은 똑똑한 한 사람보다 모든 직원이 한마음으로 일할 때 성과가 좋다는 것을 알게 되었다.
- 구체적 접근으로 업무 공유 용이

## ❖ 교육 내용의 업무 적용도를 높이기 위하여 개선되어야 할 점이 있다면 무엇입니까? (학습자 주요 의견 발췌)

- 이런 유형의 프로그램이 교육의 효과와 질을 높일 수 있도록 교육 개설이 많이 되었으면 하는 바램임
- 리더의 성장
- 실제 작성된 예시와 적용된 사례를 더 소개 주시면 좋겠습니다
- 교육과정이 1회성으로 진행하는 것 보다 3년정도의 장기 프로젝트로 진행되었으면 좋겠다
- 코로나19로 인한 단체 시간 갖기 어려움이 있음을 감안해 주면 좋겠음

구분	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육 내용	<b>강화</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 현재 센터에 대한 운영 진단 및 직원들과 함께 의논 후 실천 가능한 계획 세움</li> <li>• 자활기업 대표 발굴</li> <li>• 계획 후 실행하는데 도움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 혼자 전략을 세우는 것보다 직원들과 함께 운영전략을 세워보니 실천 가능한 전략을 세울 수 있었고, 그대로 적용시킬 수 있어서 좋았다.</li> <li>• 우선순위나 현재 센터에 대해서 확인해 볼 수 있었다. 역할수행 환경 분석이라든지 워크 시트로 체계화를 점검하고 있는데 그런 부분이 도움되었다.</li> <li>• 역할 수행 환경분석이 도움되었다. 현재 조직에 대해서 진단을 해 볼 수 있었고 어떻게 부족하고 집중해야 되는지 알 수 있었다.</li> <li>• 저희 센터 상황에 대해서 되돌아 본 것이 도움되었다. 보충해야 될 부분에 대해서 알게 되었다.</li> <li>• 실행계획표를 작성할 때 직원들끼리 어떤 생각을 가지고 있고, 문제점을 어떻게 개선하고 보완해야 할지 같이 고민하고 이야기 나누면서 계획을 작성한게 도움되었다.</li> <li>• 자활기업 대표 발굴이 도움되었다. 기존에는 관련된 활동 자체를 하기가 어려웠는데 교육을 듣고 나서 상담을 체계적으로 진행하고 있다.</li> <li>• 구체적으로 끌어내고 계획을 세울 수 있게 해줬다. 사례관리 팀 관련해서 슈퍼바이저를 초빙해서 실행하고 있다.</li> </ul>
	<b>개선</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 제안서 작성 요령</li> <li>• 사전 인터뷰, 다양한 예시</li> <li>• 시간 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제안서 작성 요령을 배우고 싶다. 직원들이 관공서나 기업에 제안하는 요령과 방법을 배우면 업무에 도움될 것 같다.</li> <li>• 사전에 개인에 대한 인터뷰가 들어가면 좋겠다. 각 센터에 맞는 컨설팅이 되면 좋겠다. 선진화된 나라나 사례나 좀 더 잘된 사업에 대해서 예시를 들어주시면 좋겠다.</li> <li>• 센터 전체가 갔는데 스마트 분석이나 환경분석에서 의견을 나눌 수 있는 시간이 부족해서 아쉬웠다.</li> </ul>

구분	Key Words	학습자 의견 (발췌)
연구 방법 강화 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 포스트잇 활용</li> <li>• 시트지 작성, 점검표 확인</li> <li>• 센터끼리 피드백 도움</li> <li>• 직원간 협의할 수 있어 좋음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 프로그램 중에서 포스트잇을 통해서 자기 생각을 적어서 그 의견들을 유사한 것 끼리 묶어서 발표하는 시간이 있었는데 나와 비슷한 생각을 가지고 있다는 것에서 동질감을 느낄 수 있어서 좋았다.</li> <li>• 전략 요소별 전술 계획 수립 시간에 시트지 작성을 한게 도움 되었다. 척도화를 시킨 부분에 대해 체크한 부분이 좋았다. 실행 계획에 따라 점검해서 확인하는 부분에 대한 점검표를 확인하는 부분이 좋았다.</li> <li>• 센터별끼리 피드백하는 과정에서 도움되었다. 같은 업무라도 어떻게 하는지 알 수 없었는데 다른 센터에서 쓰고 있는 방법에 대해 들으니까 도움되었다.</li> <li>• 전 직원들이 가서 했기 때문에 서로 간 의견을 나누고 협의하는 시간이 있어서 좋았다.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 강사가 너무 과한 느낌, 피드백 조절 필요</li> <li>• 수업 시간 타이트</li> <li>• 논의,추론 방법 어려움, 사전 조사 필요</li> <li>• 토론 때 시간 연장</li> <li>• 교육현장 위치 개선</li> <li>• 내용 압축 시킨 느낌, 시간 여유 필요</li> <li>• 2~3 센터 모여 공유할 시간</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 강사가 너무 많이 알려주려고 해서 과한 느낌이 들었다. 개개인에 맞는 피드백을 적절하게 주시면 좋을 것 같다.</li> <li>• 수업 시간이 타이트해서 2박 3일로 하면 좋겠다.</li> <li>• 논의하는 방법이나 추론하는 방법이 어려웠다. 지역에 대한 분석이 미리 되거나 진행이 된 다음에 하면 훨씬 나올 것 같다. 사전 조사가 충분히 이뤄진 상태에서 하면 나올 것 같다.</li> <li>• 토론할 때 시간에 쫓기다보니 의견을 내는데 급급했는데 시간이 좀 더 있으면 좋을 것 같다.</li> <li>• 연수원에서 교육하는게 아니라 인근 지역에 내려오셔서 오후에 몇 시간씩 나눠서 교육을 한다든지 개선이 필요한 것 같다.</li> <li>• 내용을 압축 시킨 느낌이라 풀어서 설명해주시면 좋을 것 같고, 교육 시간이 너무 짧아서 시간 여유를 가지고 했으면 좋겠다.</li> <li>• 센터별로 2~3팀 정도 상황에 대해서 파악하고 공유하는 시간이 있으면 좋겠다.</li> </ul>

	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육 성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계획 세운대로 모니터링하고 결과 도출까지 상당히 효과적</li> <li>• 주민들과 관계 개선 긍정적 참여 태도</li> <li>• 사업에 대한 분기별 계획 세움</li> <li>• 계획에 맞게 실행 중</li> <li>• 사례 관리 체계화 점검</li> <li>• 장기, 단기적으로 처리할 과제 처리</li> <li>• 컨설팅 받아 도움됨</li> <li>• 실행계획점검표 대로 업무 진행</li> <li>• 자활정보시스템에 대해 주도적 교육 진행 및 체계화</li> <li>• 슈퍼바이저 선임</li> <li>• 실무자 역량 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계획을 세운대로 모니터링을 할 수 있게 되고 그것에 대해서 결과를 도출하는 과정까지 상당히 효과적이었다. 사례 관리, 교육, 관리, 사업 진행의 각각 책임에 대해서 최종적으로 체크하고 점검하니까 대충 넘어가지 않고 효과적으로 적용할 수 있었다.</li> <li>• 주민들과의 관계도 개선되고 주민들이 본 사업에 대해서 긍정적으로 참여하는 태도를 볼 수 있었다..</li> <li>• 추진해야 될 사업에 대해 계획을 세우고 상황마다 모니터링 한 것을 토대로 분기별 계획을 세우게 되었다.</li> <li>• 사례관리 체계화, 자활 사업단 자활계획 활성화, 기업 활성화, 참여자 자립역량강화, 종사자 역량 강화, 자활센터 자원 관리에 대해 중점적으로 추진을 해보고자 해서 계획을 세웠는데 계획에 맞춰 좀 더 실행을 진행하고 있다.</li> <li>• 사례관리 팀인데 사례 관리에 대한 체계화에 대해 점검할 수 있는 시간이었다.</li> <li>• 슈퍼비전이라든지 빨리 처리해야 되는 과제들 장기, 단기적으로 처리해야 할 계획에 대해서 자리가 잡혀졌다.</li> <li>• 제 사업단에 대해 교육 서비스, 위생 교육, 고객 서비스에 대해서 컨설팅 받은게 도움되었고 참여자 분들도 본인이 이것을 왜 해야 되고 어떤 필요성을 느껴야하는지 알 수 있었다.</li> <li>• 실행 계획 점검표 대로 일을 진행하고 있는데 직무적으로 향상된 것을 느끼고 있다.</li> <li>• 올해 6년 차이고 회계 행정을 맡고 사업단도 1년 반쯤 했는데 자활정보 시스템에 대한 내용을 주제로 주도적으로 교육하고 진행할 수 있는 체계화가 이루어졌다.</li> <li>• 교육 후 슈퍼바이저를 선임했고 거기에 맞춰 회의도 하게 되었다. 외부 전문가를 초빙해서 좀 더 많은 조언을 듣게 되었다.</li> <li>• 교육 후 연계 해서 실행한 것 중 하나가 종사자 직무 역량 강화 교육인데 저희 실무자들의 역량 강화에 도움되었다.</li> </ul>

	Key Words	학습자 의견 (발췌)
기 타 의 견	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업팀장, 센터장을 위한 다양한 교육 편성</li> <li>• 사회서비스사업 종사자를 위한 교육 프로그램</li> <li>• 센터 직원 간 사전에 의사 소통점검표</li> <li>• 교육 시간 연장</li> <li>• 해당 지역 정보 파악 어려움</li> <li>• 논의 시간 부족</li> <li>• 다른 센터 운영 사례 예시 추가</li> <li>• 여유 있고 부드러운 수업 분위기로 개선</li> <li>• 실무자 계획에 대한 피드백</li> <li>• 수업 장소 변경 희망</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례 관리자만 교육 받는 게 아니라 사업 팀장도 받으면 좋겠다. 센터장 교육이 부족한데 리더십 교육 말고 센터장이 갖는 다양한 어려움 대해서 해결하는 교육이나, 센터장으로서 가져야 할 교양, 마음가짐, 지역사회 참여를 통해 연대하는 방법이라든지 조직 참여도에 대한 중요성을 알리는 교육이 있으면 좋겠다.</li> <li>• 저희 센터에 돌봄사업, 다우치 등 사회서비스사업도 있는데 돌봄사업, 사회 서비스 사업 종사자들을 위한 교육 프로그램도 들을 수 있으면 좋겠다.</li> <li>• 사전에 센터에 대해서 직원 조직 간의 의사 소통 점검 같은 사전 점검표를 만들어서 분석을 통해 더 전문적인 컨설팅이 되면 좋겠다.</li> <li>• 교육시간을 늘리면 좋겠다.</li> <li>• 센터 마다 무엇이 부족하고 더 나은 방향으로 나아갈려면 어떻게 해야 하는지 해당 지역에 대해 파악이 되지 않으면 어려울 것 같다. 그런 것에 대한 정보가 부족하는데 그런 것에 대해 어떻게 풀어나가면 좋을지 고민이다.</li> <li>• 논의하는 과정에서 시간 여유가 없었다. 시간 여유가 더 있어서 타 지역과 교류나 전략 논의가 있으면 좋겠다. 사전 조사가 더 있고 수업이 더 자주 있으면 좋겠다.</li> <li>• 다른 센터의 운영 방안에 대해서 알고 사례 관리 운영하는 방법에 대해서 더 듣고 싶다.</li> <li>• 수업 분위기가 좀 경쟁적, 견제하는 분위기였는데 서로 들어주는 시간이 적어서 그런 것 같다. 서로 교류하고 공유하는 시간이 있어야 마지막 실행 과정 발표 할 때 조금 더 부드러운 피드백이 들어 갈 수 있을 것 같다.</li> <li>• 실무자들의 계획이 현실 가능한지, 너무 무리한 계획은 아닌지, 소화할 수 있는 업무량인지에 대한 피드백을 받을 수 있다면 좋겠다.</li> <li>• 지방이다 보니 새벽에 출발 할 수 밖에 없는데 지방으로 내려오시면 인근 지역과 연합해서 교육을 진행한다든지 운영의 변화가 있으면 좋겠다.</li> </ul>

## III. 교육과정별 현업적용도 평가 결과

### - 자활사업 신규 관리자 과정 2기

## ❖ 교육과정 개요

구분	내용
교육 과정명	자활사업 신규 관리자 과정 2기
교육 대상자	지역자활센터 센터장, 실장 (해당 경력 1년 미만)
수료 인원	17명
교육 기간	2021. 09. 06 ~ 2021. 09. 07
평가 기간	2021. 11. 01 ~ 2021. 11. 04

## ❖ 참여 인원 및 조사 결과

구분	내용	
설문조사 참여 인원	10명 / 17명 (58.82%)	
인터뷰 참여 인원	5명 / 10명 (50.00%)	
평가 결과	교육과정 요인	3.38 / 5.00
	학습자 요인	3.33 / 5.00
	환경요인	3.08 / 5.00
	<b>현업적용도</b>	<b>3.33 / 5.00</b>

[자활사업 신규 관리자 과정]에 대한 [교육과정 요인]의 평균은 [3.38]로서 낮은 편이었으며, [학습자 요인]은 [3.33], [현업적용 환경요인]은 [3.08]로서 낮은 편이었음

### ❖ 교육과정 요인 및 학습자 요인

분류	평가 항목	평균
교육과정 요인	• 교육과정의 직무 관련성	3.40
	• 교육요구 충족도	3.10
	• 교육과정의 난이도	3.40
	• 교육내용의 현업 관련성	3.40
	• 교육방법의 현업 관련성	3.50
	• 교육자료의 현업 관련성	3.50
	교육과정 요인 평균	<b>3.38</b>
학습자 요인	• 교육내용 활용도	3.50
	• 직무역량 향상도	3.20
	• 업무 행동의 변화	3.30
	학습자 요인 평균	<b>3.33</b>
현업적용도		<b>3.33</b>

### ❖ 현업적용 환경 요인

평가 항목	현업적용 환경 요인	평균
현업적용 환경요인	• 관리자의 지원 및 피드백	3.10
	• 동료의 협력 및 지원	3.20
	• 현업적용을 위한 충분한 시간과 기회 보장	3.30
	• 교육 내용과 부합하는 업무 수행	2.70
현업적용 환경요인 평균		<b>3.08</b>

### ☑ Key Point

- 교육 요구 조사 활동의 강화를 통한 교육생 요구의 교육 환류 강화 필요
- 교육 내용과 교육생 현업과의 연계성 강화를 통한 교육 내용 활용도, 직무역량 향상도 및 업무 행동의 변화 제고 필요

교육과정 난이도에 대한 만족도는 [3.40]으로 낮은 편이었으며, 교육과정의 난이도에 만족하지 못한 교육생 중, [어려운 편이었다] 및 [너무 어려웠다]고 응답한 교육생의 비율이 높았음

본 교육의 난이도가 [보통이다] 이하라고 응답한 경우, 그 이유는 다음 중 무엇입니까?

난이도	인원(명)	비율(%)
너무 쉬웠다	0	0.00%
쉬운 편이었다	1	25.00%
어려운 편이었다	2	50.00%
너무 어려웠다	1	25.00%
기타	0	0.00%

## ☑ Key Point

- 교육 난이도에 대한 만족도는 전반적으로 낮은 편이었으며, [어려웠다]고 응답한 교육생의 비율이 높았음



- [교육 난이도 설계 강화 필요]  
교육 요구 조사 활동의 강화를 통한 난이도 설계 강화 및 교육내용과 업무와의 연계성 강화가 필요함

학습자 요인의 [교육 내용 활용도] 지표의 평균은 [3.50]으로 낮은 편이었으며,  
교육 과정의 주요 내용별 활용도의 평균은 [3.31]로서 낮은 편이었음

문항	교육 내용	평균
아래에 제시된 교육 내용은 현업에서 어느 정도 활용되고 있습니까?	1. 목적 지향적인 관리자가 되기 위한 리더십 행동	3.40
	2. 종사자 역량개발을 위한 피드백 제공과 의견불일치 관리	3.20
	3. 효과적인 업무위임 프로세스와 방법	3.22
	4. 종사자의 업무몰입도 향상을 위한 리더십 행동	3.40
<b>교육 내용 활용도 평균</b>		<b>3.31</b>

## ☑ Key Point

- 교육 과정의 주요 내용별 활용도는 평균 [3.31]로서 낮은 편이었으며, [종사자 역량개발을 위한 피드백 제공과 의견 불일치 관리] 내용의 활용도가 상대적으로 낮았음



- [교육 내용의 현업 연계성 강화 필요]  
교육 내용의 활용도를 높이기 위한 교육 내용과 업무와의 연계성 강화가 필요함 → 특히 [비대면 강의 역량]의 활용도 제고를 위한 조치가 필요함

학습자 요인의 [직무역량 향상도] 지표의 평균은 [3.20]으로 낮은 편이었으며,  
교육 과정의 목표 직무 역량 별 향상도의 평균도 [3.25]로서 낮은 편이었음

문항	역량 정의	향상도
교육 전과 비교하여 다음의 역량은 어느 정도 향상 되었습니까?	1. 나는 목적지향적인 관리자(센터장/실장)으로서 가치가 높은 업무에 집중할 수 있다.	3.20
	2. 나는 종사자의 역량 개발을 위해 강화 피드백과 개선 피드백을 제공할 수 있다.	3.30
	3. 나는 업무의 성격과 종사자 역량을 고려하여 효과적으로 업무를 위임할 수 있다.	3.20
	4. 나는 종사자의 업무몰입도를 파악하고 몰입도 향상을 위해 적절한 리더십 행동을 발휘할 수 있다.	3.30
<b>직무 역량 향상도 평균</b>		<b>3.25</b>

## ☑ Key Point

- 교육 과정의 목표 직무 역량별 향상도는 평균 [3.25]로서 낮은 편이었으며, [종사자의 업무몰입도를 파악하고 몰입도 향상을 위해 적절한 리더십 행동을 발휘할 수 있다] 역량의 향상도는 상대적으로 높았음



- [교육 내용과 목표 직무 역량과의 연계성 강화 필요]  
목표 직무 역량의 향상도를 높이기 위한 교육내용  
과 목표 직무 역량과의 연계성 강화가 필요함

## ❖ 본 교육을 통해 구체적인 업무성과가 있다면 무엇입니까?

- 교육내용이 관리자들에게 새로운 내용이 아니었으며, 실질적으로 관리자로서의 변화와 성장을 이끌어내기에...또는 자극이 되기에 미흡하지 않았나 생각합니다.
- 아직은 구체적으로 성과가 없음
- 직원 학습유형을 고려하여 업무협업 팀 구성
- 실무자 개인 성향 및 능력에 따른 적절한 업무 배분과 팀 구성으로 인한 업무효율 증가
- 자활에 대해 조금씩 알게 되었다
- 직원들에 대한 시야가 보다 더 객관화 되었습니다.

## ❖ 이번 교육에서 학습한 내용을 업무에 적용하는데 도움이 된 점이 있었다면 무엇입니까? (학습자 주요 의견 발췌)

- 자활 현장의 특성을 반영한 교육내용이 아니었다고 생각되며, 일반적인 내용으로 현업에 적용하는데 어려움이 있습니다
- 조별 토론에서 다양한 실전사례를 공유한점
- 성향에 따른 적절한 업무 배분의 중요성
- 직원에 대한 업무분장.

Blank area for additional responses.

## ❖ 교육 내용의 업무 적용도를 높이기 위하여 개선되어야 할 점이 있다면 무엇입니까? (학습자 주요 의견 발췌)

- 관리자교육은 실질적인 스킬보다 관리자 인식개선, 동기유발, 자극, 변화 유인을 제공해야 한다고 생각하는데 교육내용이 지엽적이었다고 생각됨
- 주기적인 보수교육 수강
- 1회성 교육이 아닌 단계별 교육을 통해 업무에 사용할 수 있는 기회를 높이면 좋을 듯 합니다.

---

구분	Key Words		학습자 의견 (발췌)
교육 내용	강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학습 유형 스타일에 따른 업무 처리 리더십 인상적, 현업 적용</li> <li>• 종사자 역량 개발 코칭하기도</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 각 실무자 별로 학습 유형, 업무처리 스타일이 달라서 그 유형에 맞게 업무 분담을 하면 좀 더 효율적으로 업무처리를 하고 리더십을 발휘할 수 있다는 내용이 인상 깊었고 현업에 적용시키고 있다.</li> <li>• 종사자 역량개발 코칭 하기, 업무 몰입도 향상시키기가 도움되었다. 코칭 하기를 통해 종사자들의 이해와 관리자 입장에서 놓치고 있었던 것을 알 수 있었고 수업 내용을 더 적용해서 종사자와 대화하려고 노력하고 있다.</li> <li>• 직원들 코칭 한 부분들은 도움되었다.</li> </ul>
	개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현업에 맞는 사례 필요</li> <li>• 현업에 맞지 않는 내용, 현업에서 일 했던 강사로 교체 원함</li> <li>• 지나친 실습 위주</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일반적인 사례 말고 현업에 맞는 사례가 더 많았으면 좋겠다.</li> <li>• 현업에서 공유를 할 수 있는 내용이어야 하는데 강사분이 그런 점이 전혀 없던 상태로 진행했고 동떨어진 내용이었다. 강사분께서 실무 경험이 없는 분이신 것 같다. 실제 현업에서 일하셨던 우수한 센터장이 강의를 하면 좋을 것 같다.</li> <li>• 업무 위임하기, 업무 몰입도 향상하기는 여건상 현장에 적용시키기 어려웠다. 강사님이 너무 현장감이 없다고 느꼈다. 강사님이 달라져야 될 것 같다. 비대면의 참여도를 높이기 위해서 실습을 진행했는지 모르겠지만 지나치게 실습 위주였고 강의였지도 모르겠다. 너무 지쳤다. 점심 시간도 오버해 버리셨다.</li> </ul>

구분	Key Words		학습자 의견 (발췌)
연구 내용 요약	강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조별로 다른 센터와 정보 교류 도움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조별로 해서 하나의 주제로 이야기를 하는데 다른 자활 센터의 이야기가 도움 되었다.</li> <li>• 조 별로 했을 때 다른 센터에서 실무자로 계셨던 분들의 의견이 도움 되었다.</li> <li>• 그룹 별로 같이 토의 발표를 했는데 그런게 좋았다.</li> <li>• 토론 때 다른 센터와 공유한 내용이 도움 되었다.</li> </ul>
	개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조별 구성원 직급끼리 하기</li> <li>• 수업 전후 현업 적용도 항목 체크</li> <li>• 비대면 수업의 한계</li> <li>• 새로운 자극 되는 내용 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조별로 묶었을 때 센터장과 실장님도 같이 계셔서 불편했다. 실장은 실장 끼리, 센터장은 센터장 끼리조를 하면 좋겠다.</li> <li>• 현업에 적용할 것을 수업 전 체크를 해보고 수업이 끝나고 나서 배운 내용 중 어떤 내용을 현업에 적용시킬 수 있을지 정리해보는 항목이 있으면 좋겠다.</li> <li>• 대면 교육이었으면 좋을텐데 비대면이다보니 너무 빨리 지나가서 따라가기 힘들었다. 놓치는 부분이 많았다.</li> <li>• 새로운 자극이 되는 교육 내용이 있으면 좋겠다. 실습, 토론도 좋지만 80% 실습이다 보니 지치기만 하고 내가 뭘 배웠는지 모르겠다.</li> </ul>

	Key Words	학습자 의견 (발췌)
교육성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 참여자 원하는 방향</li> <li>• 참여자 접근법 파악</li> <li>• 역할극 도움</li> <li>• 다른 센터 사례 적용</li> <li>• 학습 유형 파악, 업무 분담 도움</li> <li>• 관리자 역할 수행</li> <li>• 직원 코칭 도움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 참여자가 원하는 방향으로 좀 더 찾아서 개별적이라도 연결을 해드리는게 정말 저의 일이 아닌게 느끼게 되었다.</li> <li>• 참여자에 대해서 어떻게 접근해야 되는지 알게 되니까 관계에 대해서 조금 더 원활해졌고 업무하기 편해졌다.</li> <li>• 역할극을 하면서 실무자의 애로사항을 담은 역할극을 했었는데 그 과정을 통해 사례를 관리할 수 있는 부분에 도움되었다.</li> <li>• 다른 센터의 사례를 적용시켜 볼 수 있어서 도움 되었다.</li> <li>• 구체적으로 저의 학습 유형이 무엇인지 이해했고 학습 유형이 달라서 갈등을 겪는 부분도 확인할 수 있었고 유형이 다른 종사자끼리 업무를 분담하는데 도움되었다.</li> <li>• 관리자로서의 역할을 수행하는 데 도움이 되었다.</li> <li>• 직원들 코칭하는 부분은 도움되었다.</li> </ul>
기타의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신규 실무자를 위한 자활정보시스템</li> <li>• 대면 교육 필요</li> <li>• 현장 경험 있는 강사필요</li> <li>• 관리자 과정 필요</li> <li>• 자활 현장에 맞는 최신 정보</li> <li>• 점심시간, 쉬는시간, 퇴근시간 지켜주기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신규 실무자를 위한 자활 정보시스템에 대해서 조금 더 구체적으로 알고 싶다.</li> <li>• 대면 교육이면 더 좋았을 것 같다.</li> <li>• 현장에서 이루어질 수 있는 교육을 할 수 있는 강사가 있으면 좋겠다.</li> <li>• 관리자 과정이 필요한 것 같다. 이번 교육이 일반 기업체나 공공조직에서는 적합할 수 있어도 이번 교육에서 말한 내용 대부분 관리하고 성장시키고 소통하고 조율하고 그런 내용이었는데 실상 그 교육에 적용되는 자활의 과실장이 부족하다. 그렇지 못한 센터의 중간관리자와 과실장을 위한 교육 과정이 개설되면 좋겠다.</li> <li>• 자활 현장이나 애로사항, 최신 트렌드를 아시고 자극이 되는 새로운 내용이 있으면 좋겠다.</li> <li>• 점심시간, 쉬는 시간, 퇴근시간을 지켜주시면 좋겠다.</li> </ul>

---

## IV. 현업적용도 향상을 위한 제언

현업적용도 설문조사 및 인터뷰 분석 결과, 향후 교육의 품질 제고 및 현업적용도 향상을 위하여 [실무 중심의 교육 내용 강화], [참여형 교육 방법의 강화] 및 [사례 중심의 교육 강화]가 필요함

1

현업에서 바로 활용 가능한  
실무 중심의 교육 내용 강화



- 체계적인 교육 요구 조사 활동의 강화를 통한 교육생 요구 조사 강화
- 이론 중심의 교육 내용을 지양하고 기술 및 행동 변화 중심의 교육 내용 구성 강화
- 현업에서 업무 매뉴얼로 활용 가능한 교육 자료의 설계 강화

2

실습, 문제해결, 토론 등  
참여형 교육 방법의 강화



- 강의 중심 교육 방법을 지양하고 교육생과 강사와의 양방향 소통 활동 강화
- 구조화된 문제해결, 실습 및 토론 중심의 교육 방법 강화를 통한 교육생 참여도 제고
- 토론, 실습 등 참여형 교육 방법의 활용을 위한 충분한 교육 시간 확보의 확보

3

현업 사례 개발을 통한  
사례 중심 교육의 강화



- 현업의 사례 개발을 위한 주요 이해 관계자(고성과자 및 내용 전문가) 워크숍 진행
- 현업 사례와 교육 내용의 연계를 위한 내용 전문가(강사)와의 협업 강화
- 구조화된 사례연구, 실습 및 토론 활동의 진행을 위한 외부 강사용 강의 매뉴얼 개발



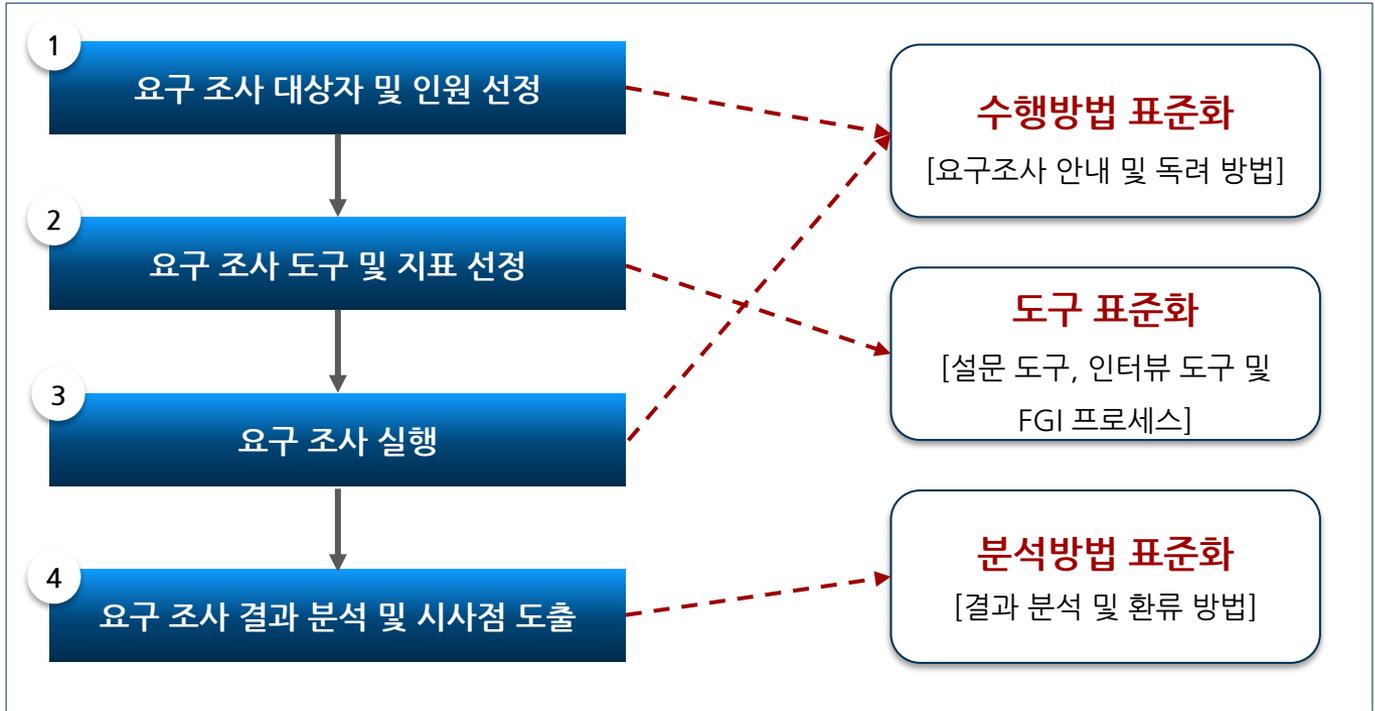
## 1 Analyze

교육 요구 분석

교육 요구 조사  
활동 강화

- 교육 목표 수립 및 교수 설계 전략 수립을 위한 [Front-end Analysis] 로서의 역할 강화
- 표준화된 교육 요구 조사 도구(설문조사, 인터뷰, FGI) 활용

## 교육 요구 조사 체계화 및 도구 표준화



- 체계적인 교육 요구 분석을 위하여 표준화된 요구 조사 지표 및 도구의 개발

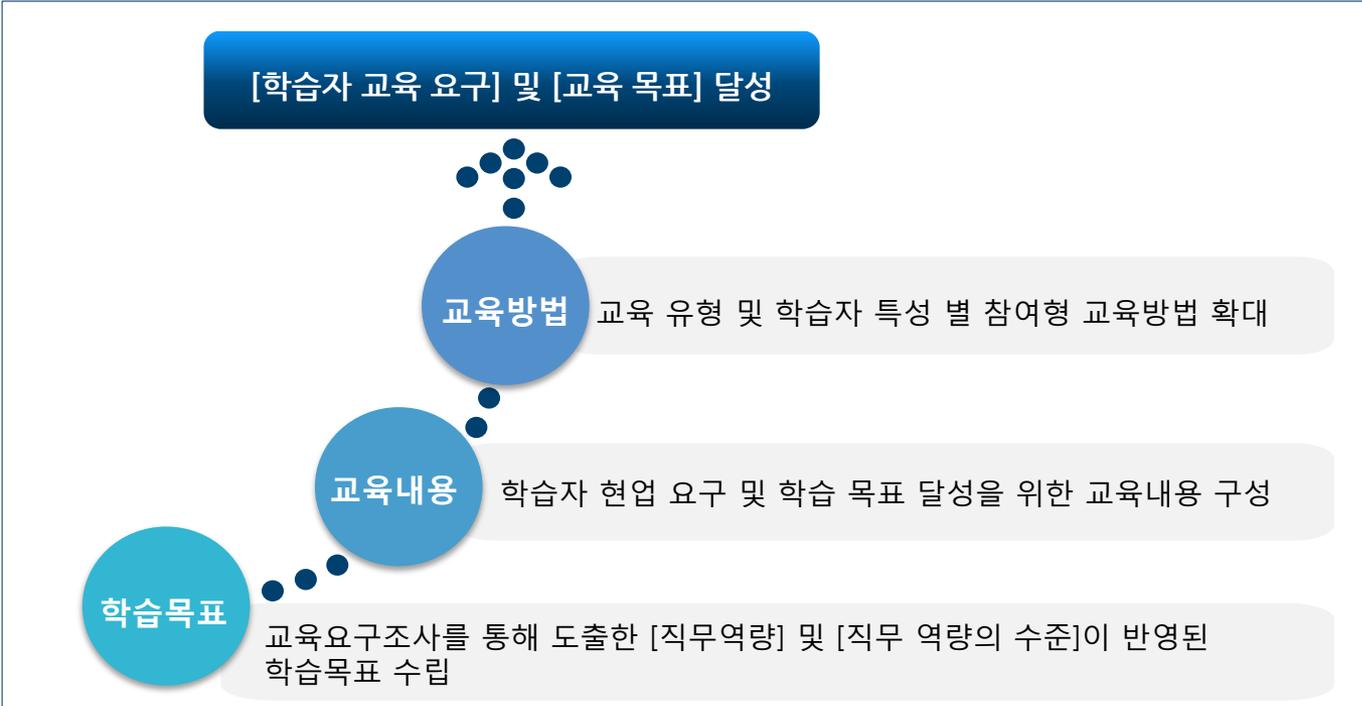
## 2 Design

교육 과정 설계

Alignment 강화

- 교육요구-학습목표-교육내용-교육방법-평가전략 연계성 강화
- 과정별 목표 직무 역량 및 성과의 정의를 통한 현업 중심 교육 내용, 교육 방법 및 교육 자료의 설계

### [교육요구] - [교육내용] - [교육방법] 연계성 강화



- 학습자의 현업 수행 목표 중심의 학습목표, 교육내용 및 교육방법의 설계 강화

## 3 Develop

교육 과정 개발

사례중심  
참여형 교육 강화

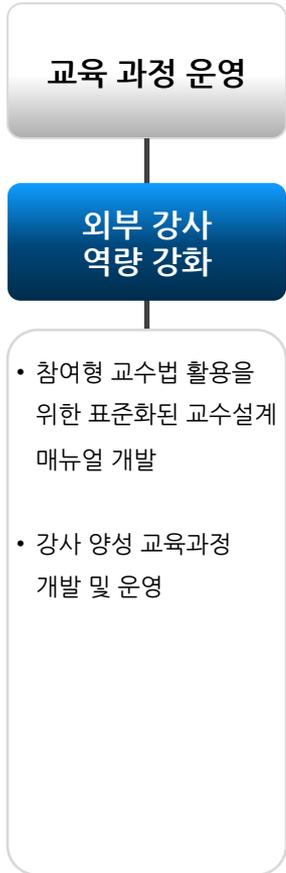
- 현업 사례 중심의 교육내용 및 교육방법 설계 강화
- 현업문제 해결 중심의 실습형 학습 활동 강화
- 동료 학습자들과의 토론형 학습방법 강화

## 교육과정별 [현업사례개발] 및 [참여형교육방법] 강화

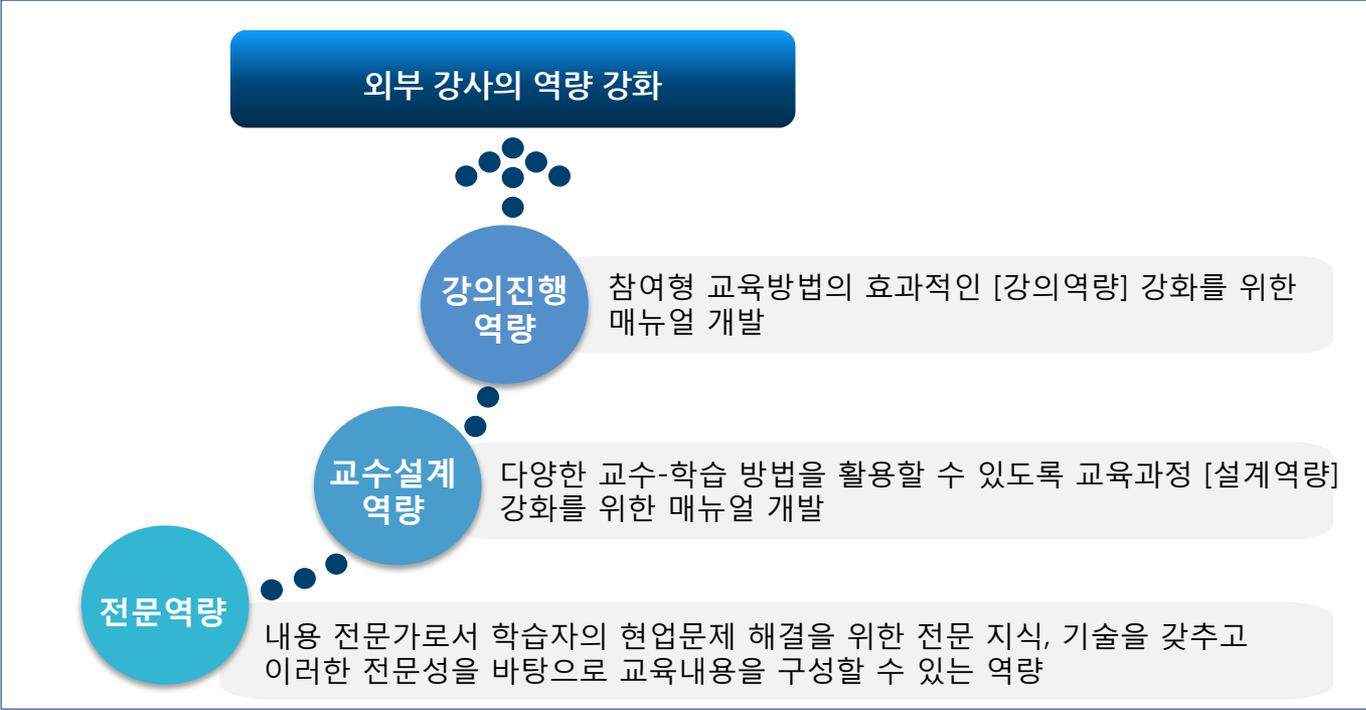


- 교육생의 현업 사례를 활용한 [사례연구, 토론, 실습 등 참여형 교육방법]의 강화를 위한 사례 개발, 교육 자료 개발, 강사 매뉴얼 개발

## 4 Implement



### [강사용 교수설계 매뉴얼] 개발 및 [강사역량강화과정] 운영



- 외부 강사의 [교수 설계 역량] 및 [강의 진행 역량] 강화를 위한 매뉴얼 개발

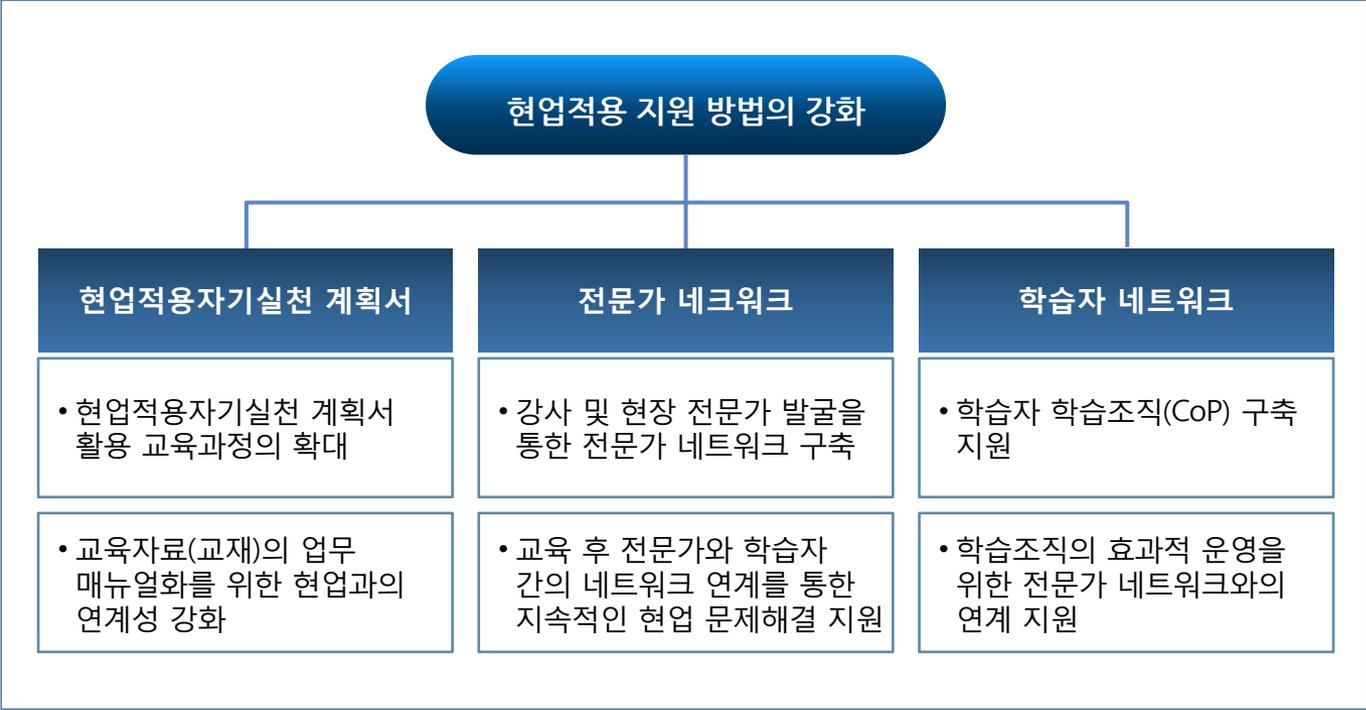
## 5 Follow-up

현업 적용 지원

현업적용 지원 도구 및 체계 강화

- 현업적용 자기실천 계획서 활동 적용 교육 과정의 확대
- 교육자료의 업무 매뉴얼화를 통한 현업적용 지원

### [현업적용지원도구] 및 [현업적용지원체계] 강화



- [교육 후 현업적용지원활동]까지 교육과정 설계의 범위에 포함하여 현업적용도 제고를 위한 지원 활동 제공

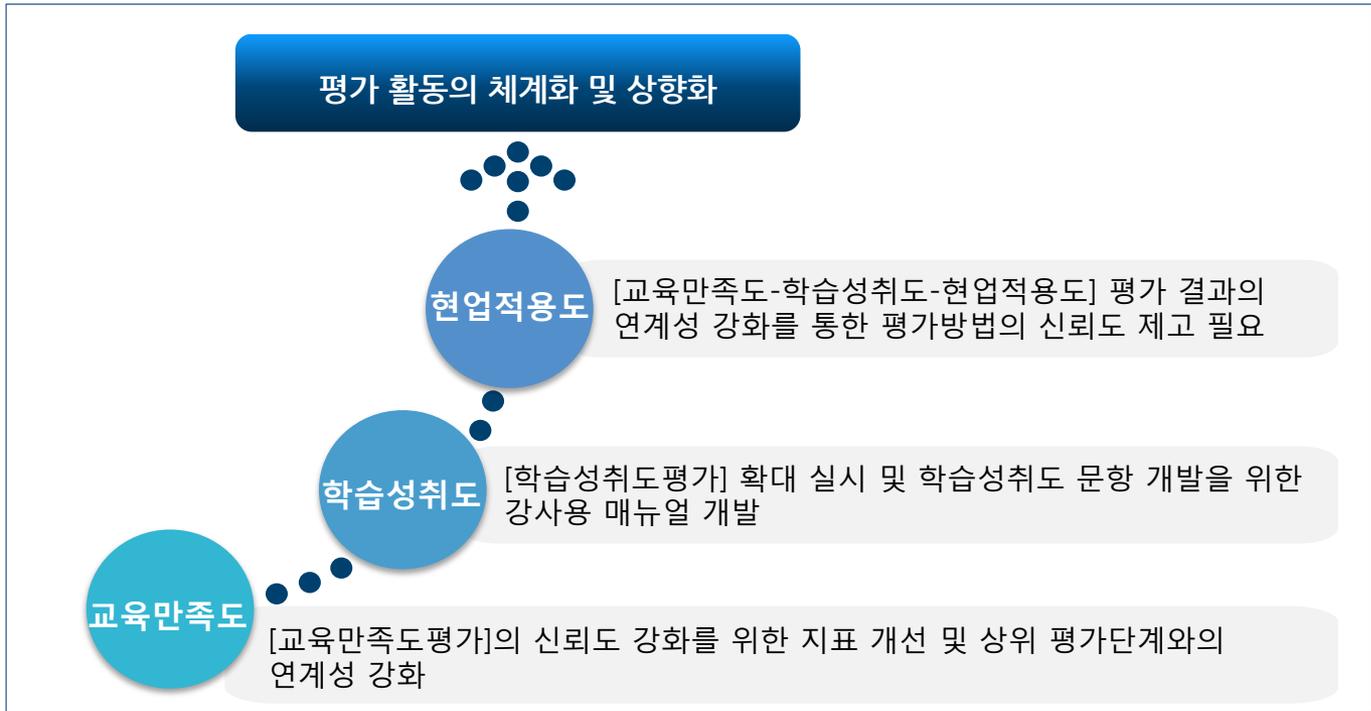
## 6 Evaluation

교육 효과 평가

평가 활동의 체계화

- 교육과정의 품질 제고를 통한 교육과정의 평가 준비도 향상
- 평가 단계별 대상 과정 선정 기준 강화
- 현업적용도 및 성과기여도 평가 등 상향화된 평가 활동의 지속적인 진행

## 평가 활동의 체계화 및 평가 단계의 상향화



- 평가 단계별 [평가 대상 교육과정 선정 기준]을 개발하여 평가 결과의 신뢰도를 제고하고, 단계별 평가 결과의 연계 분석을 통한 교육 개선점 도출 강화

- For More Information,
- | [www.roiinstitute.kr](http://www.roiinstitute.kr)
- | Tel. 02-2187-7115
- | Email. [roiin@roiin.kr](mailto:roiin@roiin.kr)

**ROI** INSTITUTE  
KOREA