

## 소상공인을 위한 전문학교 설립에 대한 연구

이인회<sup>1\*</sup>, 오상영<sup>2</sup>

<sup>1</sup>제주대학교 교육학과, <sup>2</sup>영동대학교 경영학과

### Establishment of the College for Small Business

In-Hoi Lee<sup>1\*</sup> and Sang-Young Oh<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Department of Education, Graduate School of Education, Jeju National University

<sup>2</sup>Department of Business Administration, Youngdong University

**요약** 이 연구의 목적은 소상공인이 처한 사회적 교육환경과 소상공인진흥원의 내부역량을 분석하여 소상공인을 위한 전문학교를 설립하기 위한 방향을 제시하는 데 있다. 이러한 연구목적은 달성하기 위하여 PEST분석과 7S분석법을 활용하였다. 이 연구의 결과, 효율적인 소상공인전문학교 설립을 위해서는 교육과정 표준화, 교육시설 표준화, 소상공인 교육전문교사의 자격 제도화, 소상공인전문학교의 등급제화 및 소상공인전문학교의 특성화 방향이 검토되어야 한다.

**Abstract** The purpose of this study was to analyze the external educational environments that small business persons had faced as well as the internal competences of Small Enterprise Development Agency (SEDA), and provide with the directions establishing the small business college. To do so, the study employed PEST analysis and 7S model. As the results of this study, it was quite suggestive that standardization of curriculum and educational facility, qualifications of professional teacher, and rating system and specialization of the college should be considered in order to establish the effective small business college.

**Key Words** : PEST Analysis, Small Business, Small Business College, 7S Model

### 1. 서론

국내 소상공인의 업종은 음식업을 비롯하여 도·소매업, 숙박업 등 3가지 업종에 집중되어 있다. 이와 같이 일부 업종에 편중된 소상공인의 사업체 및 종사자 수는 1998년 이후 급증하여 2009년까지 증가세를 유지하고 있다[1,2]. 그러나 소상공인의 대부분은 생계형으로 영세성의 근본적인 문제를 안고 있으며, 더욱 큰 문제는 국내경기 민감성, 대기업과의 경쟁 약세, 저수익 구조, 경영역량 부족, 기업가정신 부족 등의 경쟁력 부족이다[3]. 소상공인의 안정적인 발전과 경쟁력 강화는 국가 경제에 상당한 비중을 차지하고 있으므로 많은 선진국에서도 이를 21세기의 중요한 과제로 인식하고 있다[4]. 따라서 정부 정책을 중심으로 소상공인을 위한 전문적인 교육기관의

필요성을 제기하지 않을 수 없다. 소상공인진흥원의 교육 프로그램을 살펴보면, 민간교육기관을 통해 이미 소상공인 교육을 실시하고 있다. 그러나 단기적인 교육과 민간교육기관의 영세성 문제가 없지 않아 정부 차원의 소상공인을 위한 전문학교 설립의 필요성이 대두된다[5].

따라서 본 연구에서는 국내 소상공인에 대한 장기적인 교육 대책으로 소상공인 전문학교의 설립에 대한 타당성과 설립 방향에 대한 연구를 하고자 한다. 구체적으로 이 연구의 목적은 소상공인이 처한 사회적 교육환경과 소상공인진흥원의 내부역량을 분석하여 소상공인을 위한 전문학교를 설립하기 위한 방향을 제시하는 데 있다. 이러한 연구목적은 달성하기 위하여 PEST분석과 Peter와 Waterman의 7S분석법[6]을 활용하였다.

본 논문은 소상공인진흥원에서 수행한 '소상공인 교육 중장기 발전방안 연구(2012)'의 일부를 논문으로 재구성함.

\*Corresponding Author : In-Hoi Lee(Jeju National Univ.)

Tel: +82-64-754-2163 email: tomlee@jejunu.ac.kr

Received September 23, 2013 Revised October 2, 2013 Accepted October 10, 2013

## 2. 소상공인 전문교육의 필요성

### 2.1 소상공인 교육의 문제점

소상공인을 위한 전문학교 설립에 대한 선행연구는 전무하다고 해도 과언이 아니다. 최근에 소상공인진흥원에서 수행한 연구(2012)의 결과를 보면, 소상공인을 대상으로 한 기존 민간교육기관의 평가 결과는 전반적으로 평가 점수가 낮게 나타나고 있다[7].

이 연구는 교육 기관의 분류를 소상공인지원센터, 대학, 민간교육기관(협회 포함)으로 분류하여 평가하였다. 결과를 보면, 센터가 88.58점, 대학이 86.94점, 민간교육기관이 75.78점으로 민간교육기관의 점수가 상대적으로 가장 낮아 민간교육기관에 대한 개선이 필요한 것으로 나타났다. 구체적인 이유는 강사 관리의 부실이다. 기초 창업교육 부문에서 대학이 7.49점, 센터가 6.57점, 민간교육기관이 6.31점으로 나타나 강사 관리에 문제가 있음을 알 수 있다.

또한 교육환경 부문에서도 대학은 기존 강의실에 대한 활용으로 전용강의실 활용도가 높은 반면, 민간이나 센터는 전용강의실을 임대해서 쓰거나 전용강의실을 구비하지 못해 유사시설을 임시로 빌려 교육을 진행하는 경우가 있어 피교육생들에게 부정적 평가를 받게 된 것으로 나타났다. 그리고 강의실 환경에서 실전창업교육의 경우, 평균 29.07㎡ 정도로 초등학생 1인당 교육면적의 기준인 11.1㎡보다는 넓었으나 대학 등 일부기관을 제외하면 대부분의 기관은 10㎡미만으로 교육환경이 열악했으며 특히 민간교육기관이 열악했던 것으로 나타났다.

### 2.2 소상공인 전문학교 설립

소상공인진흥원(2012)에 의하면, 소상공인 교육의 문제점이 부각되면서 소상공인을 위한 전문학교 도입의 필요성이 제기되고 있다[5]. 그 이유로는 교육시설 및 장비 등 교육 여건에 대한 물리적 기준을 엄격히 적용할 수 있으며 강사에 대한 자격 기준을 정하여 관리할 수 있고 교육 수요자 및 교육기관 종사자에게 전문교육기관의 이미지를 심어주는데 유리한 점을 들 수 있다. 또한 교육기관 선정에 있어서도 매년 선정하는 방식이 아니라 한번 선정된 후 지속적인 교육기관으로 존재할 수 있는 여건이 충족됨으로써 고객에 대한 안정감과 신뢰감을 확보할 수 있으며, 선택과 집중을 위해 기존 교육기관 중 일부 부실 기관에 대한 개선 기회가 될 수 있고 개선이 되지 않아 퇴출시킬 경우에도 부작용을 최소화 할 수 있는 근거가 될 수 있다.

소상공인을 위한 전문학교의 역할 중 가장 중요한 것

은 첫째, 양질의 교육서비스를 제공할 수 있는 것이다. 즉, 소상공인 교육기관의 최소 시설 기준 마련, 전문교사 및 강사의 최소 조건 충족, 소상공인 교육실적 보유 여부 등의 기본 조건을 충족하는 교육기관을 전문학교로 선정하여 질적인 개선을 이룰 수 있다. 전문학교 선정 기준 강화와 부실 교육기관의 퇴출 절차를 명시화 하여 사안 발생 시 즉각적인 조치가 가능하도록 하는 규정도 마련할 수 있으며, 역량 있는 교육기관을 선발하여 양질의 교육과정을 개발하고 내실 있게 운영함으로써 교육생(소상공인)의 실질적인 경영개선에 기여할 수 있다. 또한 교육을 수료한 소상공인이 실질적이고 지속적인 효과를 낼 수 있도록 내실 있는 교육 및 사후관리 여건을 확보할 수 있고 지역별, 업종별 특성화를 통해 소상공인에게 특화된 교육서비스를 제공할 수 있다.

둘째, 소상공인을 위한 전문학교는 정책적 연계선상에서의 역할이 가능하다. 즉, 경제 상황 변화, 정책적 필요, 이해관계자의 요구를 반영하여 소상공인 교육을 새로운 패러다임으로 전환할 수 있다. 그러므로 예비 자영업자의 무분별한 창업보다는 발전 가능성이 높은 예비 창업자의 준비된 창업지원, 기존 자영업자의 성공적인 업종전환 지원, 교육 수요자에 대한 컨설팅 또는 자금지원과 같은 후속 지원 강화 등 소상공인 지원정책의 큰 틀 속에서 소상공인 전문학교의 역할을 규정할 수 있다.

## 3. 전문학교 설립을 위한 교육환경 분석

소상공인을 위한 전문학교의 설립 방향을 도출하는 데 있어서, 대내·외 환경의 변화로부터 발생하는 위기 또는 기회요인에 대한 분석과 통찰은 절대적으로 중요한 선결과제이다. 따라서 본 연구에서는 PEST(Politic, Economic, Social, Technological) 분석 방식으로 소상공인 교육에 영향을 주는 외부환경을 분석하였다.

### 3.1 정치 환경 분석

소상공인 지원정책의 법적근거는 소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법 제3조 및 시행령 제3조이다. 이러한 지원계획의 목적은 중앙행정기관 및 지방자치단체가 소기업 및 소상공인 지원계획을 수립토록 함으로써 기관별로 실효성 있는 정책수립 및 지원 실행을 파악하고 기관별 계획의 통합·비교를 통해 지원사업의 효율성을 도모하는데 있다.

소상공인 지원정책에 대한 배경을 분석하면 다음과 같은 요인들이 있다. 첫째, 소상공인의 특성(영세한 자본규

모, 생계형 가족 노동중심의 기업, 소유와 경영이 동일, 가계자금과 기업자금의 구분 없음) 둘째, 소상공인 경영자의 기능(경영, 관리, 생산, 기술, 연구개발, 마케팅 등 일인 다역), 셋째, 소상공인의 경영기법 부족, 넷째, 외환위기 이후 고용문제의 심각성이다.

소상공인 지원정책의 방향 및 추진전략은 영세자영업자 종합대책(2005) 이후, 기존 소상공인지원센터 및 신설된 소상공인 정책본부 등에 의해 본격적으로 수행되고 있으며, 중소기업청 외에도 유관부처에서 관련 지원정책을 수행하고 있다. 또한 정부는 소상공인의 경영여건 개선을 위해 중소기업청을 중심으로 2010년 1월 ‘소상공인 자생력 확보대책’을 마련하고, 9개의 정책과제를 구성하여 자영업자의 동절기 대책, 15조원의 소상공인 자금 공급, 전통시장 활성화, 소상공인의 사회안전망 확충 등 소상공인의 경영안정을 위한 내용과 함께 중소소매업의 경쟁력 제고, 소상공인 20만 명의 경영혁신 교육, 프랜차이즈 시스템을 활용한 소상공인의 자생력 제고 등 소상공인의 근본적 자생력 확보 대책을 실행하고 있다. 나아가 정부에서는 소상공인의 경쟁력을 높이고 매출 안정을 위해 다양한 무료교육과 자금지원제도를 마련하고 있다. 특히 소상공인정책자금 지원과 중소기업청 자영업전설텍, 명장, 기능장, 명인 등의 전문가를 통한 비법전수 컨설팅 등 소상공인의 경영 안정에 실질적인 도움을 주는 지원정책을 수행하고 있다. 2012년 중소기업청 업무계획에 따르면, 소상공인-전통시장 지원과제를 선정하여 추진하고 있다[8].

소상공인 창업과 관련하여 중소기업청은 2012년 소상공인과 영세 자영업자의 경영 안정을 위해 4,250억 원의 정책자금을 융자해주고 있는데, 이는 2011년 4,000억 원에 비해 250억 원이 증가한 규모이다. 이 밖에 소상공인 기금 운영, 소상공인 공개가입 확대, 영세 소상공인 전용자금 마련, 전통시장 활성화를 위한 택배 시스템 구축사업이 추진되고 있고, 예비 창업자 또는 기존 창업자가 소정의 교육 과정을 이수하면 최대 5천만 원의 소상공인 정책자금을 지원받을 수 있는 자격이 주어지고 있다.

### 3.2 경제 환경 분석

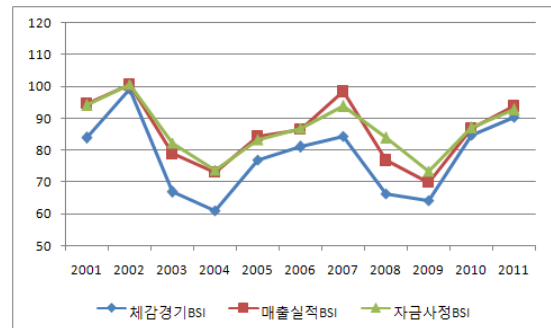
소상공인 경기동향을 살펴보면, Table 1 및 Fig. 1과 같이 국제 금융-경제 불안에 따라 2008년부터 체감경기가 급격히 하락하였다가 최근 상승세로 나타나고 있다[9].

소상공인지원센터(2012)에 의하면, 소상공인이 느끼는 경기전반에 대한 “2012년 5월 체감경기 BSI”는 지난 4월 체감경기(92.9) 대비 7.3p 상승한 100.2로 나타났으며, 전년 동월 대비 0.8p 상승한 것으로 나타났다[10]. 한편, 경기전반에 대한 “12년 6월 예상경기 BSI”는 5월 예상경기

(104.2) 대비 3.9p 하락한 100.3으로 조사되었으나, 향후 경기상황에 대한 기대심리는 높은 것으로 보인다[10].

[Table 1] Economic trend of small business (1)

구 분	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Business Sentiment BSI	99.3	66.9	61	77	81	84.4	66.4	64.3	84.8	90.4
Sales Performance BSI	100.5	78.9	73.1	84.5	86.5	98.4	76.8	69.9	87	93.8
Financial Balance BSI	100.8	82.2	73.9	83.4	86.8	93.8	83.9	73.5	87.1	92.7



[Fig. 1] Economic trend of small business (2)

### 3.3 사회문화 환경 분석

우리나라 소상공인의 특징은 3가지로 정리할 수 있다 [11]. 첫째, 단독 사업체 형태가 주를 이룬다. 2010년 전국 소상공인 실태 조사보고서에 의하면, 전국 소상공인 조사 업체의 사업체 형태 가운데 ‘독립점(단독사업체)’ 형태의 운영이 92.4%로 가장 많았다. 업종별로 사업체 형태를 살펴본 결과, 대부분의 업종에서 ‘독립점(단독사업체)’의 비율이 높게 나타났다. 그 외에 ‘가맹점’은 숙박/음식업(11.6%), 교육/서비스업(7.9%), 소매업(7.6%)에서, ‘본사’는 전기/가스/수도/건설업(6.3%)에서 타 업종에 비해 상대적으로 높았다.

둘째, 소상공업의 총 종사자 인력 규모는 사업주를 포함하여 평균 2명으로 소규모 인력 운용형태를 띠고 있다. 2010년 조사 업체의 총 종사자수는 평균 1.01명으로 나타났다. 세부적으로 살펴보면 종사자수의 ‘0명’이 45.4%, ‘1명’이 35.1%로 대부분의 업체가 ‘1명 이하’의 종사자를 고용하고 있는 것으로 조사되었다. 업종별로 총 종사자수를 살펴본 결과, 전기/가스/수도/건설업이 평균 2.11명으로 가장 많았고, 다음으로 제조업(1.65명), 숙박/음식업(1.30명), 교육/서비스업(1.12명), 정보/기술/사업서비스업

(1.11명) 등의 순으로 나타났다.

셋째, 소상공인의 사업자는 대다수가 생계 유지형 사업체가 대다수이다. 2010년 조사 업체의 80.2%가 ‘생계유지를 위해서’라고 응답하여, 응답자 10명 중 8명은 생계유지를 위한 다른 대안이 없어서 사업을 하게 된 것으로 조사되었다. 대부분의 업종에서 ‘생계유지를 위해서’하게 되었다고 응답한 가운데, 운수/통신업(96.2%)에서 더 높게 나타났다.

한편 우리나라 자영업자의 현황을 국제적으로 비교하면, 지난 20여 년간 OECD 주요국의 전체 취업자 중 자영업자의 비중은 지속적으로 감소하고 있으나, 우리나라의 자영업자 비중은 여전히 높은 편이라고 할 수 있다[12].

우리나라의 도소매 자영업주 비중은 2007년 현재 전체 취업자의 37.1%로 OECD 평균 18.8%에 비해 거의 2배에 달하고 있어서 OECD 주요 국가에 비해 도소매업 자영업주의 비중이 매우 높은 수준인 것으로 나타나고 있다[13]. 그리고 음식숙박업 자영업주 비중은 2007년 현재 32.0%로 OECD 평균 16.7%에 비해 거의 2배에 달하는 수준인 것으로 나타났다. 따라서 우리나라의 자영업주의 과잉 수준은 분석 방법이나 산업에 따라 수준에 차이는 있으나, OECD 국가들에 비해 매우 심각한 수준인 것으로 추정되고 있다.

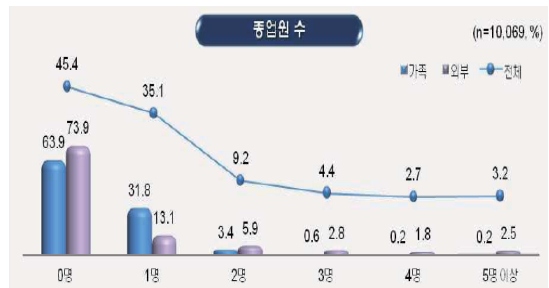
소상공인진흥원(2009)에 따르면, 우리나라 자영업자의 연령대별 변화는 비농 전산업 전체 취업자 내 연령대별 비중보다 자영업자 내에서는 상대적으로 고령층이 많다 [13]. 자영업자 중 20~30대 비중은 1991년에 50.9%로서 전체 취업자 중 20~30대 비중인 62.4%보다 11.5% 낮았으나, 2010년의 자영업자 내 20~30대 비중은 22.9%로 급감하였고, 반면에 50대 이상 연령대의 자영업자 내 비중은 1991년 21.1%에서 2010년 42.9%로 급증하였다. 전체 취업자 중 50대 이상의 비중이 1991년 14.8%에서 2010년 28.2%로 증가한 것과 비교하면, 자영업자 부문의 취업자 고령화 현상이 상대적으로 빠르게 일어나고 있다.

### 3.4 기술 환경 분석

기술적 환경은 현재 인간의 생활에 가장 큰 영향력을 미치는 요인 중 하나이다. 새로운 기술의 도입은 시장을 창조해냄으로써 기업에게 새로운 수요를 창출해 주기 때문에 매우 중요하다. 따라서 경영자는 기술적 환경의 변화를 잘 인식하여 변화의 추세를 예측함으로써 이런 변화를 위협이 아닌 기회로 활용할 수 있도록 해야 한다.

우선 소상공인의 자족성을 살펴보면 Fig. 2에서 나타나듯이 소상공인은 업종에 따라 차이는 있으나 대부분 5인 미만의 종사자들로 구성된 소규모 형태를 보이고 있다.

사업주를 제외한 종업원 수는 가족봉사자와 외부종사자가 전혀 없는 사업체가 45.4%로 가장 많았으며, ‘1명’인 사업체가 35.1%로 나타났다. 종업원이 ‘1명’인 사업체의 경우, 가족종사자가 31.8%로 외부종사자(13.1%)보다 높게 나타났다[8]. 즉, 종업원의 부족으로 경영, 관리, 생산, 기술, 마케팅 등의 분업화가 이루어지기 힘들며 이로 인해 모든 관리자 업무를 사업주 개인이 담당하는 경향이 있다. 따라서 소상공인의 사업체는 체계적 정보 및 경영 기법이 아닌 경험적이고 비공식적인 경영기법에 의존한다.



※ Source: SEDA (2010: 235).

[Fig. 2] Trend of number of employees

다음으로 소상공인의 기술 전문성을 살펴보면, 최근 들어 소상공인 동종업종 간에 공동의 상호사용과 공동의 홍보 및 마케팅, 공동 구매, 공동의 목표 달성을 위한 전문화된 기술의 표준화를 통해 소상공인의 열악한 경영구조를 개선하여 경쟁력 확보를 확충해 나가고 있다. 나아가 소상공인들은 업종별로 각종 특화된 전문 기술과 지식을 기능장, 명장, 명인에게 전수하는 정부의 지원을 점차 활용하고 있어, 효과적인 매출 향상과 전문 기술 습득이 기대되고 있다[8].

### 4. 소상공인진흥원 내부역량 분석

본 연구에서는 현재 소상공인을 위한 교육을 담당하고 있는 소상공인진흥원(이하 ‘진흥원’이라고 함) 내부역량을 분석하기 위해, 조직의 내부역량을 분석하는 7가지 요인, 전략(Strategy), 조직구조(Structure), 시스템(System), 공유가치(Shared Value), 기술(Skill), 스타일(Style), 인적자원(Staff) 모델의 방법론(Peter & Waterman, 1982)[6]을 적용하였다. 이를 위해서 진흥원 교육지원부 교육담당 4명, 각 지역별 50개소의 소상공인지원센터의 센터장 또는 교육담당자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 내부

역량을 분석하기 위한 설문조사의 틀은 Table 2와 같고, 요인별로 분석 결과를 제시하면 다음과 같다.

[Table 2] Survey framework

Division	Items
Strategy	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ strategic excellence of short- and long-term educational plans</li> <li>▪ recognition and sharing of business strategies</li> <li>▪ implementability of business strategies</li> </ul>
Structure	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ structural adequacy of planning, implementing, and performance management</li> <li>▪ wholly charged team for those matters and level of structuralization</li> </ul>
System	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ratio of a three year planning and implementing</li> <li>▪ work-process automation level</li> <li>▪ speedy processing, efficiency and transparency of decision making</li> </ul>
Shared Value	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ value level with which members share on educational business</li> </ul>
Skill	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ correspondence between career and knowledge</li> </ul>
Style	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ credibility on educational policy</li> <li>▪ manager's interest on educational policy</li> <li>▪ acceptance of members' opinions on educational policy</li> </ul>
Staff	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ investment in staff development</li> <li>▪ ratio of a three year entrance/leave</li> </ul>

#### 4.1 전략(Strategy) 분석

전략적인 측면에서 분석한 결과, 비록 진흥원의 교육 로드맵은 없었지만 최근 3년간의 교육성과는 ‘미흡’이 1명(1.9%), ‘약간 미흡’이 3명(5.6%), ‘보통’이 9명(16.7%), ‘양호’가 35명(64.8%), ‘매우 양호’가 6명(11.1%)로 나타나 교육성과가 양호하다는 평가가 75.9%로 매우 높게 나타났다.

#### 4.2 조직구조(Structure) 분석

우선 조직구조 분석은 소상공인 교육을 위한 조직의 효율성 및 개선 사항을 분석하는 것으로 업무 추진의 효율성 조사측면에서 응답 결과를 보면 다음과 같다. 첫째, 현 소상공인 교육사업의 계획은 응답자의 13%가 부적절한 편으로 응답한 반면에, 응답자의 53.7%가 적절한 편으로 응답하여 대체적으로 양호한 것으로 분석되었다. 둘째, 교육사업의 추진 방법 중 교육기관을 선정하는 방식에 대한 조사에서 응답자의 35.2%가 적절한 편이라고 응답한 반면에, 응답자의 31.5%가 부적절한 편이라고 응답하여 교육기관 선정 방식에 대한 검토가 필요한 것으로

분석되었다. 셋째, 진흥원의 지역 교육센터에서 추진하고 있는 직접교육에 대한 적절성 조사에서는 응답자의 18.5%가 부적절하다고 응답한 반면에, 응답자의 61.2%가 적절하다는 의견을 보이고 있어 대체적으로 직접교육에 대한 긍정적 생각이 지배적인 것으로 분석되었다. 넷째, 교육사업에 대한 성과평가의 적절성 여부의 설문에서는 부적절하다는 의견이 5.6%인 반면에, 적절하다는 의견이 46.3%를 보이고 있어 대체적으로 적절한 평가가 이루어지고 있다고 판단되지만 보통 수준으로 판단하는 응답자도 44.4%로 나타나 교육사업의 성과평가에 대한 개선 연구가 이루어져야 할 것으로 판단되었다.

다음으로 진흥원 내부조직의 계획, 실천, 성과측정의 전담부서, 전담자 조직화 수준 등의 발전 가능성을 조사한 응답 결과는 다음과 같이 나타났다. 첫째, 현재 교육사업 계획을 인지하는 수준에 대하여 ‘전혀 모름’이 0명(0%), ‘잘 모름’이 1명(1.9%), ‘약간 아는 편’이 16명(29.6%), ‘확실히 인지함’이 37명(68.5%)으로 나타나 대부분이 조직 내의 교육사업 추진 계획을 인지하고 있는 것으로 나타났다. 둘째, 소상공인 교육사업의 성과측정 전담부서의 필요성에 대한 설문에서는 ‘전혀 불필요’가 0명(0%), ‘불필요한 편’이 8명(14.8%), ‘보통’이 10명(18.5%), ‘필요한 편’이 32명(59.3%), ‘매우 필요’가 4명(7.4%)으로 분석되어 교육사업의 성과측정 전담부서가 필요하다는 의견이 지배적으로 나타났다. 셋째, 현재 교육사업 추진 조직의 만족도 분석 결과, ‘매우 불만족’이 3명(5.6%), ‘불만족한 편’이 7명(13.0%), ‘보통’이 32명(59.3%), ‘만족한 편’이 12명(22.2%), ‘매우 만족함’이 0명(0%)으로 나타나 만족 수준이 높다고 할 수 없으므로 교육사업에 대한 조직 체계의 개선이 필요하다고 판단되었다. 넷째, 교육사업을 운영하는 전담자의 필요성에 대한 조사 결과, ‘전혀 불필요’가 0명(0%), ‘불필요한 편’이 1명(1.9%), ‘보통’이 4명(7.4%), ‘필요한 편’이 33명(61.1%), ‘매우 필요’가 16명(29.6%)로 나타나 응답자의 90.7%는 전담자 및 전담부서의 신설이 시급하다고 인식하고 있었다.

#### 4.3 시스템(System) 분석

시스템 분석은 소상공인 교육을 위한 조직 내 시스템을 분석하는 것으로 교육사업의 추진 실적 만족도, 업무 자동화 수준을 파악하기 위한 것이다.

첫째, 최근 3년간의 교육사업의 추진 실적 만족도를 살펴보면, ‘매우 불만족’이 0명(0%), ‘불만족한 편’이 3명(5.6%), ‘보통’이 21명(38.9%), ‘만족한 편’이 27명(50.0%), ‘매우 만족함’이 3명(5.6%)으로 나타났다. 따라서 응답자의 55%이상이 만족하는 것으로 분석되었지만,

40%의 응답자가 보통 수준으로 응답하여 만족도를 높이기 위한 노력이 필요하다고 판단되었다.

둘째, 업무 자동화(정보화, On-line화) 수준은 진흥원 교육지원부 면담으로 도출되었으며 그 결과는 Table 3과 같다.

[Table 3] Work-process automation level

Process	Application Method
Selection of Institute	Off-line Evaluation
Recruitment Report	On-line
Educational Outcomes	On-line
Expense Calculation	Manual + On-line

즉 교육 접수, 교육생 모집 보고, 교육결과서 접수는 On-line 기반으로 처리되고 있었으나, 교육기관 선정은 평가자가 Off-line 평가를 통해 진행되고 있었다. 교육비 산정의 경우는 수동과 On-line 접수를 병행하여 처리하고 있어 개선의 필요성이 제기되었다.

#### 4.4 공유가치(Shared Value) 분석

공유가치 분석은 조직 구성원이 공유하는 교육사업에 대한 가치를 분석한 것으로 소상공인 교육에 대한 기대 가치(중요도) 및 현재 수준을 분석한다. 최근 3년간 소상공인 교육사업의 추진 실적에 대한 교육 효과의 기대 가치(중요도) 및 현재 수준을 분석한 결과는 다음과 같다. 첫째, 창업·직업전환교육은 응답자의 85.2%(5점 척도에서 4, 5점에 응답)가 중요한 가치로 인식한 반면에, 현재 수준에 대해서는 응답자의 55.6%가 성숙 수준으로 응답해 중요도 가치 수준에 비해 비교적 현재 수준이 낮게 나타났다. 따라서 교육과정을 혁신적(효과 고려)으로 개선하면서 수준이 중요도 가치에 도달 할 수 있는 교육과정을 운영할 필요가 있다. 둘째, 경영개선교육은 응답자의 90.8%(5점 척도에서 4, 5점에 응답)가 중요한 가치로 인식한 반면에, 현재 수준에 대해서는 응답자의 62.0%가 성숙 수준으로 응답해 중요도 가치 수준에 비해 비교적 현재 수준이 낮게 나타났다. 따라서 교육과정을 효과적으로 개선하면서 현재 수준이 중요도 가치에 도달할 수 있도록 지속적인 교육과정 운영이 필요하다. 셋째, e-러닝 교육은 응답자의 59.2%(5점 척도에서 4, 5점에 응답)가 중요한 가치로 인식한 반면에, 현재 수준에 대해서는 응답자의 68.5%가 성숙 수준으로 응답해 중요도 가치 수준에 비해 현재 수준이 높게 나타나 교육과정을 축소해야 할 계획이 필요하다.

한편, 현재 교육효과의 중요도(X1~X3)와 현재 수준

(X4~X6)의 상관계수를 분석하면 다음의 Table 4와 같다.

[Table 4] Importance and performance on educational effect

	Items	X4	X5	X6
X1	Pearson Coefficient	<b>.175</b>	.049	-.158
	<i>p</i>	<b>.225</b>	.734	.273
	N	<b>54</b>	54	54
X2	Pearson Coefficient	-.041	<b>.433(**)</b>	.041
	<i>p</i>	.780	<b>.002</b>	.777
	N	54	<b>54</b>	54
X3	Pearson Coefficient	.093	.354(*)	<b>.620(**)</b>
	<i>p</i>	.521	.012	<b>.000</b>
	N	54	54	<b>54</b>

\*\*  $p < 0.01$ .

- X1 : Importance of educational effect on starting an enterprise or changing an business
- X2 : Importance of educational effect on management improvement
- X3 : Importance of educational effect on e-learning
- X4 : Performance of educational effect on starting an enterprise or changing an business
- X5 : Performance of educational effect on management improvement
- X6 : Performance of educational effect on e-learning

Table 4에서 창업·직업전환교육의 중요도(X1)와 현재 수준(X4)은 상관성이 없었다. 이는 중요도에 비해 현재 수준이 다르다는 것으로 교육 목적과 달성 수준이 다르다고 판단 할 수 있어, 교육 방법 및 방향의 수정이 필요하다. 경영개선교육에 대한 교육효과의 중요도(X2)와 현재 수준(X5), e-러닝교육에 대한 교육효과의 중요도(X3)와 현재 수준(X6)은 상관성이 있으므로 교육의 중요성에 맞게 교육이 추진되고 있다고 판단되었다.

마지막으로 교육 효과의 기대 가치(중요도) 및 현재 수준에 대한 응답자의 평균값을 비교하면 다음의 Table 5와 같이 나타나, 도수 분석 및 상관 분석 결과와 동일함을 알 수 있다.

[Table 5] Mean of importance and performance on educational effect

Education	Mean of Importance	Mean of Performance
starting an enterprise or changing an business	4.17(X11)	3.46(X14)
management improvement	4.17(X12)	3.57(X15)
e-learning	3.63(X13)	3.63(X16)

Table 5를 보면, X11과 X14의 평균차이가 특히 크다는 것을 알 수 있으며 상위 상관분석 결과에서 상관성이 없는 것으로 나타났으므로 교육효과에 대한 재검토가 필요하다고 판단되었다. 이는 교육 중요성에 비해 현재 수준이 많이 떨어져 있다는 의미임과 동시에 상관도가 낮고, 중요도가 가장 높은 편에 비해 현재 수준이 가장 낮게 나타나므로 교육의 방법과 방향을 혁신적으로 수정할 필요가 있는 것으로 판단되었다. X12와 X15도 평균차이를 보이고 있고 상관분석 결과 상관성이 있는 것으로 나타나 중요도에 맞추어 교육성과의 수준이 높아지고 있음을 알 수 있으므로 지속적으로 실시하면 목표를 달성할 수 있을 것으로 기대된다. 그러나 X13과 X16은 상관도가 높을 뿐만 아니라 중요도에 비해 수준이 높게 나타나 e-러닝교육은 교육 목표를 초과 달성했다고 판단된다. 따라서 e-러닝교육은 교육 방향과 교육의 양에 대해서 감소 정책이 필요하다.

#### 4.5 기술(Skill) 분석

기술 분석은 조직의 파워(전문 분야 일치성) 즉 전공 및 경력 등의 일치도를 분석하는 것이다. 진흥원 교육지원부 교육부서의 교육담당관련 인력을 조사한 결과, 교육부서 7명 실무자 중 교육학 전공자는 부재하였다. 교육관련 경험자를 보면 6년 이상이 5명, 3년 이상~6년 미만 2명으로 경험력은 다소 높았고, 전체 인원은 교육 행정분야를 담당하고 있으며 정규직 3명, 계약직 4명으로 조사되었다. 한편, 소상공인지원센터에서는 상담사의 역할이 교육, 컨설팅, 상담 등을 업무 분장으로 센터별 교육담당자는 1인 이상 배치되었으나, 현재 센터별 운영이 상이하여 일부 센터는 전체 상담사가 교육, 컨설팅, 상담 업무를 병행하고 있으므로 교육 전담자가 별도 배치되어야 한다. 교육담당자별 교육학 전공자는 거의 부재하지만, 교육관련 경험자는 대부분의 상담사가 경력이 풍부하였다.

전체적으로 진흥원 조직 내 교육부서 및 교육 담당자는 교육학 전공자가 부재하고 교육관련 경험자는 풍부한 것으로 나타났으나, 기존 인력의 교육 전담자 배치 또는 신규 인력의 배치를 고려해야 한다.

#### 4.6 스타일(Style) 분석

스타일 분석은 교육 정책에 대한 경영층 및 구성원의 의견을 분석하는 것으로, 이 연구에서는 소상공인 교육 정책에 대한 신뢰도 분석을 실시하였다. 분석결과, 현재 시행 중인 교육 정책의 실효성에 대해서 '신뢰 안함'이 0명(0%), '부정적'이 1명(1.9%), '보통'이 8명(14.8%), '긍정적'이 40명(74.1%), '매우 신뢰함'이 5명(9.3%) 등으로 나

타나 83.4%가 대체적으로 긍정적으로 신뢰하고 있는 것으로 나타났다. 소상공인 교육 정책에 대한 경영층의 관심도를 살펴보면, '관심 없음'이 0명(0%), '관심 없는 편'이 1명(1.9%), '보통'이 14명(25.9%), '알고 있는 편'이 26명(48.1%), '확실히 인지함'이 13명(24.1%) 등으로 나타나 72.2%가 관심이 있는 것으로 분석되었다. 그러나 교육 정책에 대한 경영층의 관심도가 보통 이하인 경우도 37.8% 수준으로 나타나 경영층의 교육 정책에 대한 관심을 높여야 할 것으로 판단된다. 마지막으로 소상공인 교육의 정체성에 대한 이해 수준을 살펴보면, '전혀 없음'이 0명(0%), '부족한 편'이 1명(1.9%), '보통'이 6명(11.1%), '알고 있는 편'이 31명(57.4%), '확실히 인지함'이 16명(29.6%) 등으로 나타났다. 이는 교육 담당자가 소상공인의 교육 정체성에 대한 이해도가 높은 것을 시사한다.

#### 4.7 인적자원(Staff) 분석

인적 자원 분석은 직원의 교육 및 역량개발을 위한 투자수준을 분석하는 것이다. 진흥원 구성원에 대한 역량개발 프로그램(교육 지원) 만족도 분석 결과, '매우 불만족'이 4명(7.4%), '불만족'이 20명(37.0%), '보통'이 16명(29.6%), '만족한 편'이 14명(25.9%), '매우 만족함'이 0명(0%)으로 나타나 구성원의 역량 개발을 위한 특별한 프로그램이 운영되어야 할 것으로 판단되었다. 개인별 역량개발 지원비의 수준에 대한 설문 응답 결과, 개인별 역량개발 지원비 수준은 연간 40~70만원 수준으로 나타났다. 한편, 개인별 교육을 위한 공가 일수에 대한 설문 응답 결과를 보면, 개인별 교육을 위한 공가일수는 거의 부재하며 일부 인원만 연간 4일~7일 정도 부여된다는 의견을 보이고 있다. 최근 3년간 입사 및 퇴사율을 분석한 결과, 현재 진흥원의 교육 담당자는 3년간 7명이 입사하고 5명이 퇴사한 것으로 나타나, 입사 후 근무 정착률이 다소 떨어졌다. 또한 진흥원 내 조직 업무 분장이 통상적으로 2년마다 바뀌고 있어 교육 전담자의 필요성이 대두되었다.

#### 5. 결론

본 연구의 목적은 소상공인이 처한 교육여건의 사회외부환경과 진흥원의 내부역량 측면을 분석하여 소상공인전문학교 설립을 위한 방향을 제시하는 데 있다. 이를 위해 PEST분석과 7S분석의 결과를 바탕으로 5가지 측면에서 결론을 제시하면 다음과 같다.



첫째, 소상공인전문학교의 교육과정 표준화 방향이다. 기존의 교육과정은 표준화 되어 있지 않으므로 관리 및 평가에 어려움이 많다. 또한 교육과정의 세분화로 수요자의 혼선과 비효율이 초래되며[10], 교육기획, 교육생 모집 및 교육운영과 관련하여 역량이 부족한 교육기관을 발생시키고 있다. 따라서 소상공인 교육과정의 표준화가 요구되며, 소상공인전문학교의 교육과정 표준화 방향은 다음과 같다. 우선, 교육내용이 유사하거나 타사업과 중복되는 교육과정을 통합 및 폐지하여 교육의 집중도와 사용자 편의성을 강화하고 일부 특정업종에 편중된 교육은 폐지 및 축소하여 업종 간에 균형을 유지할 필요가 있다. 다음으로 교육과정의 승인의 요건을 강화할 필요가 있다. 예를 들어, 소상공인 교육을 실시하고자 하는 경우에는 해당 교육과정 진행을 위한 주된 시설(강의실 또는 실습실)이 40㎡이상(최대 인원은 20명 기준이며, 정원 초과 시 교육생 1인당 1.2㎡이상을 확보해야 함) 되고, 책자로 편찬되거나 바인더에 준하는 형태의 교재를 확보해야 하며 그 교재는 저작권에 위배되지 않도록 공통 요건을 정한다. 이외에 실전창업교육, 업종전환교육, 직업전환교육 및 경영개선교육별로 교육과정 운영을 위한 세부 규정을 명시하여 교육과정 승인 요건을 강화해야 한다.

둘째, 소상공인전문학교의 교육시설 표준화 방향이다. 기존 소상공인 교육기관의 대부분은 매우 열악한 시설을 갖추고 있으며, 자체교육장이 아닌 임차(일시적) 형태가 많고, 계약 기간도 교육기간 범위로만 한정하여 사후관리를 위한 최소한의 공간 확보도 되어 있지 않은 상황이다. 나아가 전용교육장을 운영하는 경우는 일부 지역에만 해당된다. 따라서 소상공인 교육이 양적으로는 팽창하였으나 질적인 측면에서 개선할 필요가 있으며, 이에 따른 소상공인전문학교의 교육시설 표준화 방향은 다음과 같다. 우선, 전문학교 지정 요건을 구체적으로 마련할 필요가 있다. 비록 전문학교는 「건축법 시행령」에 의해서 제2종 근린생활시설과 교육연구시설에 해당하는 건축물에 설치할 수 있으나, 전문학교로 지정받기 위한 면적 기준이 적절해야 한다. 또한 전문학교의 지정을 받으려는 기관은 최근 2년간 소상공인 교육실적의 합산이 40시간 이상의 실적을 보유하여야 한다. 다음으로 전문학교 지정을 취소하는 사유를 강화할 필요가 있다. 예를 들어, 동 시행령 제4조의 규정에 의한 전문학교의 지정이후 지정요건에 부합되지 않는 경우, 지정을 받은 전문학교가 지정일로부터 매 1년간 정당한 사유 없이 동 규정이 정한 교육실적을 갖추지 못한 경우, 그리고 명의대여 및 허위 기타 부정한 방법으로 전문학교의 지정을 받은 경우에는 예외 없이 전문학교 지정을 취소해야 한다.

셋째, 소상공인 교육전문교사의 자격을 제도화하는 방

향이다. 기존 소상공인 교육에서는 강사에 대한 자격 기준이 없고, 별도의 관리체계가 없으며, 소상공인의 업종이 다양하여 교사 또는 강사의 자격을 관리하기가 매우 어려운 실정이다. 특히 소상공인 교육이 1년간 지속적으로 운영되는 것이 아니므로 상근으로 교사 또는 강사를 유지하기가 어려운 교육기관이 다수이다. 이러한 현황을 극복하기 위한 방향은 소상공인 전문교사의 자격을 제도화하는 것이다. 이를 위해 전문교사의 역할이 정립될 필요가 있다. 전문교사는 소상공인전문학교와 소상공인교육기관 등에서 특정 업종에 필요한 기술, 이론 등을 가르치는 일과 관련된 업무를 수행하며, 소상공인교육의 유형에 따라 창업교육(기초, 실전), 경영개선교육(기본, 전문), e-러닝교육, 전용교육장 운영 등으로 세분하여 전문교사들이 각 담당분야의 해당 자격을 증빙받아 교육에 투입되어야 한다. 이를 위해서 소상공인 교육전문교사의 자격 취득 기준이 명확히 규정되어야 한다.

넷째, 소상공인전문학교의 등급제화 방향이다. 2011년 중소기업청 감사에 따르면, 기존 소상공인 교육기관 간에는 교육성과 및 운영 관리의 수준 차이가 상당히 크고, 실전창업교육 중 교육기관에 지급하는 사후관리비를 선지급하거나 일부 교육기관과의 사업비 정산에서 이차미납 및 과오지급이 발생하고 있다. 이러한 한계를 극복하기 위한 방향이 소상공인전문학교를 등급화하여 운영하는 방안이다. 우선 전문학교의 운영성과 결과, 하위등급, 교육실적 부진 및 요건 미흡시에는 전문학교 지정을 취소하고, 우수 전문학교에 대해서는 총 교육비용의 100분의 10 범위 내에서 추가지원하며, 교육생 1인당으로 사업비를 정산 및 지급함으로써 교육인원 목표 달성률을 높이고 교육기관의 도덕적 해이를 방지할 필요가 있다. 다음으로 교육기관 성과보상 제도를 마련하여 교육기관 성과평가의 결과에 따라 등급을 결정하고, 그 등급에 따라 차기년도 조기 사업착수를 위한 예산 및 인원을 우선배정(전체 사업물량의 10%, 6,500명 이내)하거나 선정된 우수교육기관에 대한 우수사례 견학의 기회를 제공하는 방안(40개 기관)을 검토해 볼 수 있다. 이를 위해서는 무엇보다 평가기준 및 인센티브 제공 관련 규정이 엄정히 마련되어야 한다.

다섯째, 소상공인전문학교의 특성화 방향이다. 2005년 이후 소상공인 교육이 양적으로 급성장하였으나 소상공인의 성장단계에 기초한 전반적인 훈련체계는 구축되지 않았다. 그리고 이론교육과 현장실습이 병행된 교육을 통해 준비된 창업자를 배출하여 4년간 23,500개의 일자리를 창출하였으나 점차 창업률과 창업성공률이 낮아지고 있다[10]. 이러한 한계를 극복하기 위해서는 소상공인전문학교별로 특성화하는 방향이 중요하다. 즉 진흥원에서



지역별, 업종별 특성화 전략을 종합적으로 수립하고 소상공인전문학교 지정시 이에 대한 평가항목을 제시하여 지역별, 업종별로 배분하여 전국적인 균형을 유지할 필요가 있다.

## References

- [1] National Statistical Office, *2009 National Business Survey*, 2010.
- [2] Small and Medium Business Administration (SMBA), *Small and Medium Business Current Status*, 2011.
- [3] B. H. Lee, and G. U. Kang, "The Current Status and Challenges of Micro Start-up Business Industries," The Bank of Korea, 2008.
- [4] Louis Barajas, *Small Business, Big Life: Five Steps to Creating a Great Life With Your Own Small Business*, Nashville, TE: Thomas Nelson Inc., 2007.
- [5] Small Enterprise Development Agency (SEDA), *A Study on Long-term Educational Development Plans for Small Business*, 2012.
- [6] T. J. Peters, and R. H. Waterman, *In Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies*, New York: HarperBusiness Essentials, 1982.
- [7] SEDA, *Small Business Educational Outcomes 2011*, 2012.
- [8] SMBA, *Small and Medium Business Administration Business Plans 2012*, 2011.
- [9] SMBA, *Economic Trend Survey Outcomes on Small Business*, 2012.
- [10] SEDA, *Business Trend of Small Business in May and June, 2012*, 2012.
- [11] SEDA, *Current Status of National Small Business in 2010*, 2010.
- [12] OECD, *OECD Factbook 2010*, 2010.
- [13] SEDA, *Optimal Size Estimation of Self-Employed: Wholesale-Retail Trade and Restaurant-Hotel Business*, 2009.

---

### 이 인 회(In-Hoi Lee)

[정회원]



- 2007년 5월 : University of Bridgeport, School of Education, USA (교육학박사)
- 2010년 9월 ~ 2012년 2월 : 영동대학교 교양교직학부 교수
- 2012년 3월 ~ 현재 : 제주대학교 교육학과 교수

<관심분야>

교육행정, 학교경영, 교육리더십, 교육자치와 일반자치 간의 교육협력

---

### 오 상 영(Sang-Young Oh)

[종신회원]



- 2001년 2월 : 충북대학교 경영학과 (경영학박사)
- 2002년 3월 ~ 2010년 2월 : 청주대학교 경영학부 교수
- 2010년 9월 ~ 현재 : 영동대학교 경영학과 교수

<관심분야>

KMS, 혁신이론, System Thinking, e-Biz, BSC, EC