

융합시대 시장상인대학 교육이 교육성과에 미치는 영향에 관한 연구

이미자*, 양해솔**

호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 박사과정*
호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 교수**

Study on Influence of Market Merchant College Education in Convergence Era to Educational Performance

Mi-Ja Lee *, Hae-Sool Yang **

Doctor Course, Department of Information Management, Graduate School of Venture, Hoseo University*

Professor, Department Of Information Management Graduate School Of Venture, Hoseo University**

요 약 본 연구는 융합시대의 시장상인대학 교육이 교육성과에 미치는 영향이 있는지에 대하여 살펴보고자 하였다. 이를 위하여 **시에 위치한 시장상인대학 수료생을 대상으로 설문지를 300부를 배포하여 설문조사에 성실하게 응답한 수료생들의 설문지 274부를 채택하여 본 연구에 사용하였다. 본 연구의 대상자들의 연령으로는 50대가 121명으로 가장 많았고 60대 이상이 91명으로 많이 나왔다. 이는 소상공인의 종사하는 사람의 연령이 시니어가 많은 것으로 나왔다. 종속변수인 교육성과는 교육으로 매출을 올랐고, 자기개발에 82.4%가 도움이 되었으며, 이 교육을 통해 창업성공에 자신감이 증가하였고 상인대학 교육이 전체적으로 만족한 결과로 나왔다. 이 연구를 위하여 기존에 대한 시장상인대학 선행연구와 국, 내외 기존문헌을 토대로 연구하였다. 시장상인대학 교육의 특성요인으로서 교육서비스, 변화의도, 도전정신, 고객커뮤니케이션의 결정요인을 도출하고 이들 요인과, 매개변수로 경영자금의 관계에 대한 연구모형과 가설을 설정하여 이를 실증적으로 분석, 검증하는 연구를 목적으로 두었다.

주제어 : 융합시대, 융합 교육서비스, 변화의도, 도전정신, 고객커뮤니케이션, 교육성과

Abstract This study aims to look into whether market merchant college education in Convergence to has any influence to the educational performance. For the purpose, 300 surveys were distributed to the ones who completed the course at ** city and in total 275 replies were selected out of 300. The age as of the subjects of this study suggests many of the most common are 91 people with more than 60 121 people 50s. This suggests that the age of a person engaged in the business owners have a lot of seniors. Dependant variable of this study, educational performance resulted in sales increase, help in self development with 82.4%, stronger confidence in success of business startup, overall satisfaction with the market merchant college education. Advanced studies regarding market merchant college and series of domestic and overseas documents were referred to for this study. As trait elements for market merchant college education, educational service, change intention, challenge spirit, decisive factors for customer communication were derived. Along with these elements, research model and hypothesis verifying the relationship with operational fund were established and empirical analysis and investigation was set as study objective.

Key Words : Convergence, Convergence Educational service, Change intention, Challenge spirit, Customer communication, Educational performance

Received 14 August 2015, Revised 23 September 2015
Accepted 20 October 2015
Corresponding Author: Hae-Sool Yang
(Graduate School of Venture, Hoseo University)
Email: hsyang@hoseo.edu

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

1.1 연구의 배경과 목적

1.1.1 연구의 배경

누구나 한번쯤은 창업을 생각하지만, 국제청에 따르면 2004~2013년 개인사업자 창업은 949만개였으나, 폐업 또한 793만개로 조사되었다. 이 정희 중앙대학교 산업경제학과 교수는 “창업문턱이 낮은 유통업이나 외식업에 자영업 창업이 몰리고 있다”며 정부가 나서서 은퇴자를 대상으로 3년 전부터 창업 준비를 철저히 하여 창업실패 현상도 막고 성공률도 높여야 한다는 주장을 제기했다.

또한 매년 학계와 정부는 창업을 권장하는 다양한 방법들을 제시하고 지속적으로 새로운 고용기회창출에 기회를 제공하고 있으며 중소기업육성을 위한 다양한 방법의 중소기업 지원정책을 추진해왔다. 그러나 정부의 적극적인 지원에도 불구하고 실업률은 줄어들지 않고 있으며 이와 더불어 일자리 창출의[1]. 한계는 더욱 가중되고 있어 자생적인 일자리 창출이 절실히 요구된다. 사회보장 제도와 정책에 따라 차이가 있고 1970년대[2]. 이후 OECD 국가에서 일자리 문제가 대두된다.

1.1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 “ 융합시대 소상공인의 시장상인대학 교육이 교육성과에 미치는 영향에 관한 실증연구”를 통해 소상공인의 현재 모습과 국가정책을 살펴보고 개선 방안을 통해 경제활동이 활발히 이루어질 수 있도록 연구함을 목적으로 한다.

대한민국의 소상공인들의 창업 동기는 82.6%가 “생계 유지”로 2013년 전국소상공인실태조사[3]. 에서 나타났으며, 그 다음은 “창업을 통해 성공할 가능성이 있다는 조사는 14.3%, 기타 1.8%, 가업승계를 위해서 1.3%로 순으로 나타났다. 또한 우리나라 570만 소상공인 중에 27%가 월평균 영업이익이 100만원 미만으로 나타나는 등 전통시장 상인을 포함하여 전국 소상공인에게 열악한 상황으로 분석되고 있어 이에 대한 대책마련이 시급하다.

현재 대한민국은 일자리 창출문제의 해결책으로 창업이 주목받고 있는 현실이고 유럽연합을 중심으로 하여 선진국에서도 우리나라와 마찬가지로 일자리 해결책으로 창업이 주목받고 있는 현실이다.

따라서 본 연구는 융합시대의 소상공인을 중심으로

효율적이고 기본적인 사항으로 시장상인대학 교육성과 실증연구를 통하여 시도해 보고 국가경제 활성화에 도움이 될 수 있도록 이에 대하여 연구해 보고자 한다.

1.1.3 연구의 방법

본 연구에 필요한 방법으로 이론적인 부분은 기존의 선행 연구자료, 조사문헌, 중소기업 청 등, 각종 조사보고서를 정리하였고, 설문조사는 **시 상인대학 교육생 성인 남, 여를 표본 집단으로 하였으며 조사의 정확성을 기하기 위하여 예비조사와 본 조사를 실시하였다. 예비조사를 실시하는 이유는 설문지의 용어, 배열, 문항에 대한 자료 분산을 검토하여 재정립하기 위함이다.

표본추출방법은 층화표본추출방법으로 모집단을 의미 있는 하위집단(성별 등)으로 나누고 하위집단별 정해진 수만큼 무작위로 표본을 추출하였다.

표본추출기간은 2014년 08월01일 ~ 12월 12일까지 **시 시장상인대학 교육 40시간을 이수한 수료생을 모집단으로 설문지를 배포하였으며 설문에 성실하게 응답한 274부를 채택하여 본 연구에 사용하였다.

자료의 분석방법은 기술통계분석으로 빈도분석과 가치관 문항의 신뢰도 그리고 집단 간의 인식 차이를 알아보기 위해 독립표본 t-검증과 일 변량분산분석을 활용한다. 그리고 다중회귀분석을 하기 전에 상관분석을 통하여 변수 간 상관관계를 알아보고 다중회귀분석을 통해 연구모형의 적절성과 교육성과에 대해 고찰을 할 것이다.

이상의 방법과 범위로 본 연구는 다음과 같은 효과를 얻을 수 있을 것으로 기대된다.

첫째, 융합시대 시장상인대학의 교육 분야에서 학문의 이론적 발전과 후속연구의 확산에 기여할 수 있을 것이다. 둘째, 융합시대 시장상인대학 교육의 서비스품질이 소상공인들에게 적용된 당위성이 필요한 시점임을 실증적으로 뒷받침하게 될 것이다. 셋째, 교육성공의 경쟁우위를 확보하기 위해서는 무엇보다도 좋은 창업교육, 경영자금으로 인한 학습자 만족과 학습 성과가 곧 교육성공으로 연결되고 있음을 보여주게 된다.

2. 이론적 배경 및 선행연구

2.1 소상공인 교육

소상공인(Small traders and Enterprisers)은 중소기업 중에서도 상대적으로 규모가 작은 보통 5인 미만의 서비스업, 10인 미만의 제조업자를 소상공인이라고 말한다. 2005년 정부는 소상공인을 보호하고 육성하려는 시대의 요구에 따라 “소상공인육성 특별조치법”에 근거를 두고 출범하였으며 소상공인에 대한 개념을 더욱 구체화 하였으며, 소상공인 교육은 국내의 교육기관 중심으로 창업 교육의 교과과정에 대한 연구는 주로 1990년대 말부터 이루어졌다.

중소기업청의 보도자료 에서 2012년도 자영업자 600만 시대를 맞이하여 창업과 폐업이 반복되는 악순환을 최소화하기 위해서는 “철저히 잘 준비된 교육” 만이 대안으로 보고, 전국 216개 민간 교육기관과 58개 소상공인 지원센터를 통해 총 65,000명에게 실전창업 및 경영개선 교육을 실시하였다

대부분의 창업은[4]. 우연한 기회에 이루어졌고 창업을 성공적으로 이루기 위해서는 교육이 절실히 필요하다고 강조하였다.

창업을 하기 위해서는 최우선 창업자의 역량이 중요하며, 본인이 좋아하는 것, 축적된 경험, 지식을 활용하여 적합한 아이템을 찾아 이를 차별화 시킬 수 있는 구체적인 체계적인 전략을 가지고 창업을 하는 것이 바람직하다[5].

현재 우리나라 창업교육은 초보단계에 있으며 현실에 맞춘 교육내용, 교과과정, 교육방식 변화, 프로그램에 대한 연구와 지원, 교육전문가 등이 중요하고 빠른 정착을 하기 위해서는 실무적인 교육이 중요하다.

2.2 상인대학 교육

상인대학은 시장경영진흥원의 대표적인 브랜드였다. 전통시장 및 상점가 활성화를 위한 특별법 제 68조를 근거로 중소기업 청에 의해 2010년 7월1일에 설립되었으며, 재래시장 육성을 위한 특별법에서 2005년 3월에 설립된 시장경영 지원센터가 그 모태이고, 2014년1월부터 소상공인시장진흥공단으로 합병되었다.

전통시장 및 상점가의 상권 활성화를 위한 지원 사업을 체계적으로 수행하여 상인을 보호하고, 소비자 편익 증진에 기여하기 위해 설립되었으며, 주요업무는 시장정비사업 및 시설현대화사업에 관한 자문용역, 경영 및 상거래의 현대화정보화를 위한 교육, 시장경영개선을 위한

자문, 상담, 지도, 시장 활성화를 위한 조사. 연구. 평가, 문화 관광 형 시장육성사업, 전통시장 활성화를 위해 필요한 기타 사업 제공 등이다.

2.3 교육서비스

1950년대 이후 서비스 품질에 관한 연구를 하는 많은 학자들에 의해 연구되어 왔으나, 서비스는 그 특유의 무형성, 비분리성, 이질성, 소멸성 등의 특성으로 인하여 서비스 품질에 대한 정의를 내리기 쉽지 않다.

시간이 흐를수록 또 산업이 현대화가 되어갈수록 서비스 품질은 제조업체들이 애용하는 무 이탈과 마찬가지로 개념으로서 고객이탈이 발생되지 않도록 완벽한 성과를 고객에게 제공하는 것이며[6]. 고객이 평가하는 것으로 알려져 있다.

Lewis & Booms(1983)은 서비스 품질을 고객에게 제공된 서비스수준이 고객의 기대와 얼마나 잘 일치 되는가를 측정하는 것으로, 고객의 기대가 일치되도록 일관성 있게 서비스를 제공하는 것이라고 하였다 [7].

교육서비스 품질의[8]. 구성요인은 Parasuraman et al. 등 연구자들을 바탕으로 신뢰성, 확실성, 유형성, 공감성, 응대성의 요인으로 정의하였다.

2.4 변화의도

변화관리란[9]. 매장에서 일어나는 중대한 변화를 기업성고가 향상되는 방향으로 관리하는 것을 말한다. 실무적으로는[10]. 새 기술을 도입하고, 규모축소, 구조조정, 매장문화를 바꾸려고 노력하는 것이며, 더욱 근본적인 것은 “새로운 시스템을 창출” 하는 것이다. 대부분의 조직들이 변화하지 않으면 사멸한다는 사실을 받아들이지만 여전히 변화는 성공하기 어렵고 그 과정을 잘 관리하기도 쉽지 않아서 기업들이 변화를 계획하지만 약 30%만 성공한다.

조직이 요구하는[11]. 바람직한 방향으로 개인이나 집단의 행동을 현저하게 변화시키는 모든 활동을 변화관리(Change management)라 한다. 이러한 변화관리는 외부환경의 변화에 대한 적응을 통한 조직의 생존과 성장을 위해서 반드시 계획하고 실행해야 할 과제이다.

따라서 융합시대에 빠르고 체계적으로 관리하는 것은 매장의 성장과 더불어 생존에 필수적이므로, 성공을 원하는 기업은 체계적인 시스템과 다양한 방법의 프로세스

를 반드시 가지고 있어야 하여, 반드시 빠른 실행력이 뒷받침 되어야 한다.

2.5 도전정신

도전이란 예상되는 어려움에도 불구하고 이를 극복하겠다는 불굴의 의지를 가지고 목표를 향해 매진하는 정신이라고 할 수 있다. 이스라엘은 청소년기부터 청년들에게 불굴의 도전정신[12] 교육에 총력을 기울이고 있다. 벤처창업이 1,844명당 1개로 세계에서 가장 높으며, 2009년 5월 기준으로 독일, 프랑스, 영국, 일본의 경우 나스닥 상장사가 2~6개인데 반해 이스라엘은 63개나 된다.

조직구성원[13] 각자가 자신이 수행하는 직무의 능력에 비해 수준이 높거나 창의성 및 아이디어를 필요로 하여 직무를 통해 높은 성취감을 얻게 된다.

허즈버그(Herzberg)[14]는 책임감, 성장, 성취, 도전성 같은 단어들이 모든 조직들에서 중요하게 생각되는 단어들이다. 사람들은 자신의 직무가 흥미 있고, 도전적이고 또 도전을 통하여 성공을 이루었을 때 느끼는 성취감으로 인하여 만족을 느낀다는 것이다.

2.6 고객 커뮤니케이션

커뮤니케이션은 사람들 간의 상호작용에서 가장 기본적이고 핵심적인 의사소통으로 과정은 크게 언어적인 요소가 관여된 물리적 커뮤니케이션과 그 외에 비언어적인 커뮤니케이션으로 구분한다.

여러 학자들의 견해를 종합해서 정리한 심리적 커뮤니케이션의 특성에 대해 다음과 같이 정리하였다. 첫째, 심리적 커뮤니케이션은 물리적 커뮤니케이션과 같이 의사전달의 기능을 갖는다. 둘째, 비언어적 커뮤니케이션은 표현의 강도에 따라 단호함과 확인의 정도를 조절할 수 있으며, 심리적 커뮤니케이션을 통해 전해지는 비언어적 행위를 통해 잠재의식이나, 자각되지 못한 여러 가지 감정들을 파악할 수 있다. 셋째, 비언어적 커뮤니케이션은 상황적 해석에 근거하는 경우가 많고 똑같은 행위라고 할지라도 상황에 따라 그 의미가 매우 달라진다.

2.7 경영자금

중소기업의 경영자금 핵심은 자금시장에 정부가 개입하는 것도 중소기업과 관련하여 중소기업의 활성화와 목

표 효율성을 달성하기 위하는데 그 목적이 있다고 경영자금의 개선방안에 대하여 정의하였다.

21세기 들어 전 세계는 정보화와 더불어 글로벌융합화, 디지털화, 네트워크화라는 새로운 사회로 패러다임이 크게 바뀌고 있다. 이에 자생력 있는 중소기업에 정책지원 수단을 집중하여 육성하고 안정적 기업경영을 뒷받침하며, 창의력과 기술력을 갖춘 중소, 벤처기업을 지식 정보화시대의 핵심주체로 육성하고 있다.

2.8 교육성과

우리나라는 단기간에 [15] 경제적으로 놀라운 비약적 발전을 해왔으며 교육 분야에 있어서도 엄청난 양질의 발전을 거듭해왔다. 이러한 교육발전과 그 성과에 대해서는 국, 내외 전문가들의 분석과 평가들이 많이 있었지만 국내 교육학계 연구로는 한국교육개발원을 중심으로 꾸준한 연구가 진행되고 있다.

교육성과를[16] 중심으로 하는 교육은 전통적인 학교 교육과정과는 전제와 출발점이 다르다. 교육성과를 중심으로 하여 개발하는 정형화된 방법이 있는 것은 아니며, 개발방법은 각 학습자의 성향에 따라 교육목적과 문화, 성과의 활용방법과 범위 및 교육생이 가지고 있는 인적, 물적 환경에 따라 각기 다른 방법들이 사용될 수 있다.

그럼에도 불구하고 Rothwell & Lindholm(1991)은 성과중심 교육과정을 개발하는데 세 가지 방법을 제시한 바 있다.

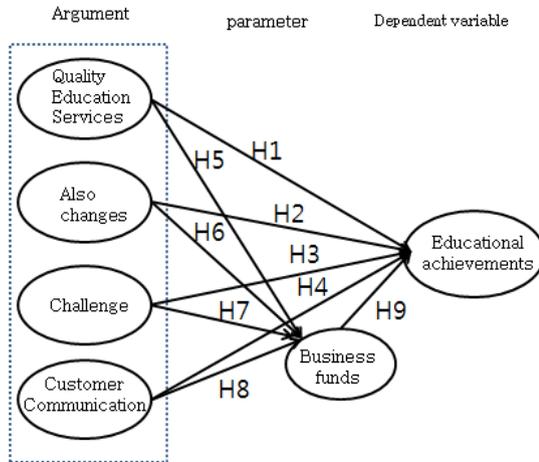
첫째, 다른 교육생이나 조직에서 규정한 특정성과의 역량들을 벤치마킹하여 사용하는 모방적 접근법(borrowed approach)이고, 둘째, 다른 조직에서 규정한 성과역량을 벤치마킹하되 교육생이나 조직문화에 맞추어 수정 보완하는 모방맞춤법(borrowed and tailed approach), 셋째, 교육생의 특성에 맞는 성과와 역량을 도출하는 맞춤형(tailed approach)이다

교육영향은 기업가정신과 상인교육, 사업할 수 있는 풍토가 좀 더 많은 인재들을 창업의 길로 이끌고 있다. 창조경제 시대에 융 복합 사고와 창의적 기획력을 증진시키고 체계적인 교육을 통해 교육성과를 이루는 것은 매우 중요하다[17].

3. 연구모형설정 및 가설설정

3.1 연구모형

이 연구는 융합시대 소상공인의 시장상인대학 교육이 교육성파에 미치는 영향을 보고자 하는 것이다. 이와 같이 모형 설정을 위해 관련 연구모형들을 먼저 살펴본 다음 본 연구의 모형을 제시하기로 한다.



[Fig. 1] Research Model

3.2 연구가설의 설정

- 가설1. 교육서비스 품질이 교육성파에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설2. 변화의도가 교육성파에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설3. 도전정신이 교육성파에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설4. 고객커뮤니케이션이 교육성파에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설5. 교육서비스 품질이 경영자금에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설6. 변화의도가 경영자금에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설7. 도전정신이 경영자금에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설8. 고객커뮤니케이션이 경영자금에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설9. 경영자금이 교육성파에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 자료수집

본 연구 자료는 **시 시장상인대학 수료생을 대상으로 자료를 수치화하여 흔히 통계적으로 분석하여 결과를 도출하기 위해 정량조사를 하였고, 조사기간은 2014년 8월 1일~12월 12일까지였으며, 자료수집 방법은 마케팅에 흔히 사용하는 서베이법(survey method)으로 설문지를 사용하였다. 조사대상자들과의 면담 또는 집합교육시간을 이용하여 수집하였으며, 수집된 자료는 총 300부에서 결측값이 있는 26부를 제외한, 총 274명을 최종 분석 자료로 사용하였다. 본 연구를 위해 수집된 자료의 분석을 위해서 SPSS18.0 통계패키지 프로그램을 이용하였다. 자료 분석방법으로는 연구대상의 인구사회학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 개념변수의 타당도와 신뢰도 추정을 위해 주성분요인분석과 Cronbach's alpha 계수를 이용한 신뢰도분석을 실시하였다. 이에 덧붙여, 분석에 포함된 변수들 간의 관계를 파악하기 위해서 상관분석과 회귀분석을 실시하였다. 본 연구의 가설검증을 위한 자료 분석방법으로는 단계적 회귀 분석방법 (hierarchical regression technique)을 이용하였다.

3.4 설문지의 구성

이 연구에서 사용한 설문내용은 독립변수, 종속변수, 매개변수와 선행연구 분석을 통하여 본 연구의 목적에 맞게 추출하였다. 상인대학 교육에 대한 의식조사를 분석하기 위한 목적으로 이루어졌으며, 이러한 목적을 달성하기 위하여 설문지 구성은 조사의 필요에 따라 7개 영역으로 구성되었다.

설문지 내용은 총 49문항으로 구성되어 있으며 각 분야별 설문지 구성을 보면 인구사회학적 특성 분야를 제외하고는 전부 리커트(Liert) 5점 척도의 문항을 설정하였다. 구체적인 분석결과는 <Table 1> 과 같다.

<Table 1> Structure of the questionnaire (N=274)

Domain	Contents	Number of items
Quality of Service	Facilities and atmosphere, Students problem-solving, Attendance Management, Discomfort, The learner's needs, Learners benefit	6
Education Services	Curriculum, Training content, Expertise, Production availability, Education, Overall satisfaction	6
Also changes	Environmental improvement stores, Sales activity strategy, Success grafting, Merchants and cooperation, self-development, Changes in the degree.	6
Challenge	Environmental changes, Positive attitude, Store recipes development, Competitors respond, New promotional activities, Strong Challenge	6
Customer Communication	Trying to understand the customer, Communication, Identify the key elements, The friendly attitude, Accurate information, Additional explanatory power	6
Educational achievements	Revenue enhancement, self-development, Success Confident, Overall Satisfaction, Practical usefulness, Education and satisfaction	6
Small Business Market Corporation	Small Business Authority, Regional centers, Business awareness, Consulting, Business funds, Whether used.	6
General Information	Gender, age, Education, The average income, Industries, career, Market Sector	7

4. 연구결과 논의

4.1 연구대상의 인구사회학적 특성

본 연구결과로 연구대상의 사회학적 특성에서는 성별과 연령을 빈도분석을 통하여 살펴보았다. 그 결과 <Table 2>과 같이 여성이 199명(72.6%)으로 남성 75(27.4%)보다 많았고, 연령은 50~59 대 121명(44.2%) 이었고, 60대 이상 91명(33.2%), 40~49 대 49명(17.9%),

30~39 대 8명(2.9%), 20~29대가 5명(1.8%) 이었다. 이를 50대 이후로 계산하면 총 274명중 212명(77.4%)로 상인대학 교육생들의 높은 연령대임을 알 수 있다. 분석결과는 다음<Table 2>와 같다.

<Table 2> Demographic characteristics (N=274)

Categories		Category	People	(%)
Demographic characteristics	Gender	Male	75	27.4
		Female	199	72.6
	age	20~29	5	1.8
		30~39	8	2.9
		40~49	49	17.9
		50~59	121	44.2
		60~	91	33.2

4.2 연구대상의 일반적 특성

본 연구의 일반적인 특성으로 학력, 평균소득, 업종, 경력, 마지막으로 소속시장을 학력은 고졸 118명(43.1%)로 가장 많았고 고졸이하 74명(27%), 전문대졸 39명(14.2%), 대졸 37명(13.5%), 대학원이상 6명(2.2%)로 나타났다. 매출액은 101~300만원 155명(56.6%), 301~500만원 67명(24.5%), 100만원미만 34명(12.4%), 501~700만원 13명(4.7%), 701만원이상 5명(1.8%)순으로 나타났다. 업종으로는 패션잡화가 53명(19.3%)로 가장 많았고, 음식점과 기타 38명(13.9%), 기타소매업 31명(11.3%) 업과 농산물과 가공식품 29명(10.6%)로 같이 나타났으며, 가정용품 26명(9.5%), 축산물 12명(4.4%), 수산물 10명(3.6%), 근린생활서비스 8명(2.9%)로 가장 낮았다. 연구대상의 일반적 특성은 분포형태는 분포형태를 대표하기에 충분하다고 판단된다. 구체적인 분석결과는 다음<Table 3>과 같다.

<Table 3> Structure of the questionnaire (N=274)

Classification		People	(%)
Education	High school or less	74	27.0
	Professional college	118	43.1
	Graduates	39	14.2
	Graduate school	37	13.5
	Etc	6	2.2
Revenue	Less than 1 million won	34	12.4
	101 to 300 million won	155	56.6
	301 to 500 million won	67	24.5
	501 to 700 million won	13	4.7
	701 million won or more	5	1.8

Job	Agricultural products	29	10.6
	Livestock Products	12	4.4
	Aquatic products	10	3.6
	Food Processing	29	10.6
	Fashion Accessories	53	19.3
	Household goods	26	9.5
	Restaurants	38	13.9
	Other retailers	31	11.3
	Neighborhood Services	8	2.9
	Etc	38	13.9
Market Name	Dolphin Market	58	21.2
	Hadaewon shopping center	47	17.2
	Danda traditional markets	52	19.0
	Bank market	46	16.8
	Hadaewon wholesale market	29	10.6
Kumho traditional markets	42	15.3	

4.3 주요변수들의 대한 기술통계

4.3.1 교육서비스 품질

본 연구를 위한 설문조사에서 시장상인대학 수료생을 대상으로 교육서비스 품질에 대한 조사를 실시하였다. 첫째, “내가 교육받은 기관은 서비스 제공에 적합한 시설과 분위기를 갖추었다”에 대한 설문조사에서 전체 응답자 274명 중에서 그렇다 124명(45.3%), 보통이다 72명(26.3%), 매우 그렇다 54명(19.7%)로 시장상인 대학의 서비스 품질은 만족한 것으로 조사되었다.

둘째, 표본에서 “내가 교육받은 기관은 학습자 문제에 대한 해결책에 최선을 다했다”는 그렇다 134명(48.9%), 보통이다 77명(28.1%), 매우 그렇다 27명(9.8%)로 이 경우를 합하면 총 238명으로 전체의 86.8%로 시장상인대학은 학습자 문제에 대한 해결에 최선을 다한 것으로 조사되었다.

셋째, “내가 교육받은 기관은 출결관리에 대한 업무를 정확하게 기록하였다”는 설문조사에서 그렇다 160명(58.4%), 매우 그렇다 66명(24.1%), 이 두 경우를 합하면 226명(82.5%)로 시장상인대학은 출결관리에 엄격한 것으로 조사되었다.

넷째, “내가 교육받은 기관은 학습자의 불편함을 적극적으로 해결하고 있다” 설문조사에서 그렇다 126명(46.0%), 매우 그렇다 92명(33.6%)으로 이 두 경우를 합하면 218명(79.6%)로 시장상인대학은 학습자의 불편함을 적극적으로 해결하고 있는 것으로 조사되었다.

다섯째, “내가 교육받은 기관은 학습자의 요구를 잘 이해하고 있다”의 설문조사에서 그렇다 119명(43.4%), 매우 그렇다 134명(48.9%)으로 이 두 경우를 합하면 253

명(92.3%)로 시장상인대학은 학습자의 요구를 잘 이해하고 있는 것으로 조사되었다.

여섯째, “내가 교육받은 기관은 학습자의 이익을 충분히 고려하고 있다”의 설문조사에서 매우 그렇다 157명(57.3%), 그렇다 64명(23.4%)으로 이 두 경우를 합하면 221명(80.7%)로 학습자의 이익을 충분히 고려하고 있는 것으로 구체적인 결과는<Table 4>와 같다.

<Table 4> Quality Education Services (N=274)

Classification		people	(%)	Average	Standard Deviation
Suitable facilities	Very Bad	6	2.2	3.74	.924
	Bad	18	6.6		
	Normal	72	26.3		
	Good	124	45.3		
	Very Good	54	19.7		
Problem solving	Very Bad	6	2.2	3.53	.894
	Bad	30	10.9		
	Norma	77	28.1		
	Good	134	48.9		
	Very Good	27	9.9		
Attendance Management	Very Bad	2	0.7	3.97	.853
	Bad	23	8.4		
	Norma	23	8.4		
	Good	160	58.4		
	Very Good	66	24.1		
Discomfort	Bad	17	6.2	4.07	.851
	Norma	39	14.2		
	Good	126	46.0		
	Very Good	92	33.6		
	Very Bad	1	0.4		
Bad	4	1.5			
Norma	16	5.8			
Good	119	43.4			
Very Good	134	48.9			
Students benefit	Bad	8	2.9	4.35	.857
	Norma	45	16.4		
	Good	64	23.4		
	Very Good	157	57.3		

4.4 측정도구의 검증

4.4.1 잠재변수의 탐색적 요인분석

본 연구의 각 구성개념별 탐색적 요인분석을 실시한 결과 교육서비스 품질 6개 문항, 교육서비스 6개 문항, 변화의도 6개 문항, 도전정신 6개 문항, 고객커뮤니케이션 6개 문항, 교육성과 6개 문항, 소상공인시장진흥공단 6개 문항으로 요인 적재 값이 기준치에 미달되는 문항을 정제한 후 <Table 5>와 같이 탐색적 요인분석을 실시하였다. 고유 값 1.0 이상으로 추출된 요인은 총 6 개로 구분

되었으며 각각의 요인명은 선행연구와 같이 독립변수인 구성요인을 교육서비스 품질, 교육서비스, 변화의도, 도전정신, 고객커뮤니케이션 종속변수로 교육성으로 명명하였다. 표본 적합도로 판단하는 KMO는 0.897로 나타났으며, 요인분석을 위한 측정항목간의 상관행렬에 대한 단위행렬여부를 검증하는 Bartlett의 구 형성 검정결과 $\chi^2=2281.248$ 로 $df=253$, 유의수준 $\alpha<0.05$ 에서 $p=0.000$ 으로 수집된 데이터와 측정항목은 요인분석을 수행하기에 적합하다..

4.4.2 신뢰성 분석

신뢰성 분석은 측정하고자 하는 개념이 설문응답자로부터 정확하게 일관되게 측정되었는가를 확인하는 것이다. 즉 동일한 개념에 대하여 반복 측정했을 때 동일한 측정값을 얻을 수 있는 가능성을 말한다.

신뢰성을 측정하기 위한 방법으로 Chronbach's α (Alpha) 계수를 이용하였으며, 구체적인 결과는 다음 <Table 5>와 같다.

<Table 5> Factors latent variable stars (N=274)

N	M	Factor						Chronbach's α
		1	2	3	4	5	6	
1	1	.749	.157	.186	.062	-.077	-.125	.826
	2	.733	.192	.026	-.027	.122	-.026	
	3	.708	.220	.107	.165	.072	.015	
	4	.682	-.008	.128	.213	.020	.068	
	5	.615	.265	.064	.075	.008	-.048	
	6	.605	.416	.099	.090	.118	.033	
2	1	.052	.747	.055	.121	-.189	-.017	.809
	2	.234	.745	.111	.087	.047	.096	
	3	.230	.704	.124	.044	-.093	.063	
	4	.411	.665	.075	.046	.033	-.181	
	5	.179	.640	.064	.117	.171	-.114	
3	1	.099	.028	.787	.120	.149	-.106	.830
	2	.211	-.001	.751	.045	.041	.075	
	3	.028	.102	.750	.211	-.020	.079	
	4	.129	.175	.694	.135	.222	-.149	
4	1	.136	.380	.204	.729	.191	-.111	.786
	2	.226	-.127	.043	.695	-.193	.063	
	3	.221	.143	.392	.680	.016	-.027	
	4	.064	.414	.168	.676	.267	-.032	
5	1	-.059	.025	.221	-.020	.714	-.052	.780
	2	.251	-.073	.060	.093	.631	.186	
6	1	-.075	.038	.065	-.042	-.116	.782	.712
	2	-.020	-.079	-.121	.012	.258	.617	
Eigenvalues		6.492	2.229	1.657	1.313	1.205	1.046	
Cumulative variance(%)		60.62%						
KMO = .857, $\chi^2=2281.248$ $df=253$, $p=.000$, Factor extraction method : Principal component,								
Potation Method: Varimax a, 7 Factors rotate iteration								

4.4.3 상관관계 분석

본 연구는 측정변수들 간의 관련성을 분석하기 위하여 변수 간 공분산 계산에 의해 가장 폭넓게 사용되는 피어슨 상관계수를 사용하여 상관분석을 실시하였다. 분석 결과로 커뮤니케이션, 도전, 교육, 성과, 서비스, 품질 변수들 간의 상관관계를 분석한 결과 $p<0.01$ 수준에서 유의미한(+)의 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났다. 또한 모든 변수 간의 상관계수 값은 대체적으로 0.7 이상이 되지 않아 다중공선성이 없는 것으로 구체적인 분석 결과는 <Table 6>와 같다.

<Table 6> Correlation between latent variables

	1	2	3	4	5	6
1	1	.618**	.322**	.444**	.171**	.204**
2	.618**	1	.305**	.440**	.057	.317**
3	.322**	.305**	1	.504**	.075	.183**
4	.444**	.440**	.504**	1	.017	.199**
5	.171**	.057	.075	.017	1	.016
6	.204**	.317**	.183**	.199**	.016	1

5. 결론 및 제언

5.1 연구결과

본 연구는 융합시대 소상공인의 시장상인대학 교육 수료생을 대상으로 교육성과 에 미치는 영향에 대하여 요인들을 여섯 가지로 나누어서 살펴보았다. 연구 결과로 대상자들의 연령으로는 50대가 121명으로 가장 많았고 60대 이상이 91명으로 많이 나왔다. 이는 소상공인의 종사하는 사람의 연령이 시니어가 많은 것으로 나왔다.

응답자의 매출액을 살펴보면 101~300만원이 155명으로 제일 많이 나왔으며 이는 2013년도 전국 소상공인 실태조사 보고서에 월 평균 매출액이 400만원도 안 되는 소상공인이 43.4%로 나타난 것과 비슷한 수치를 보였다. 총 매출에서 원가와 각종 세금, 경비를 제외하고 나면 이익금은 더욱 줄어들 것으로 사료된다.

융합시대 종속변수인 교육성과는 교육이 매출을 올랐음을 알 수 있었고, 자기개발에 82.4%가 도움이 되었으며, 본 교육을 통해 창업성공에 자신감이 증가한 것으로 상인대학 교육이 전체적으로 만족한 결과이다.

5.2 시사점

창업을 하려고 준비하는 사람들이 늘어남에 따라 창업교육을 하는 곳이 점차 많아지고 있고, 생계형 창업은 국가경계 까지 흔들리는 여파로 소상공인들에게 실패를 줄여주려는 정부의 노력으로 본다.

또한 사업을 영위하고 있는 사업자에게도 경영교육을 통해 지역경제 발전과 창업촉진 발전을 통해 고용기회를 지속시키려고 각 지역의 소상공인진흥공단 센터에서 중차대한 역할을 담당하여 수행하고 있다.

우리나라교육은 경제발전에 커다란 기여를 했지만 아직도 많은 문제점을 안고 있다. 따라서 실증적인 자료에 근거해서 융합시대에 맞게 글로벌 시대에 세계적으로 활동할 수 있는 경쟁력을 갖추어야 한다.

시장상인대학의 교육은 전국 시장상인을 대상으로 매년 100여개의 시장상인교육을 시행하고 있으며 각 시장마다 교육성과가 나타나고 있다. 따라서 폭 넓은 교육으로 소상공인 창업에 지속적으로 도움을 주어야 한다.

5.3 연구의 한계 및 향후 연구방향

융합시대 시장상인대학 교육이 교육성과에 미치는 여러 가지 요인들을 살펴보았지만 각 시장상인대학 수료생의 기본적인 경영 상태나 소상공인의 경제여건에 따라 다르다고 판단된다.

본 연구의 실증분석 대상인 시장상인대학 수료생의 직종, 직무, 근속년수 등을 분야별로 세분화하지 않고 전체를 대상으로 분석하였다. 분명 시장상인대학 수료생들의 교육 참여정도, 업무에 따라 그리고 경제활동이 여건에 차이가 날 것이다. 그럼에도 이러한 구분 없이 불특정 다수를 포괄적으로 접근하여 분석하였다는 것에 한계가 있다. 따라서 본 연구 결과를 적용함에 있어서는 세심한 주의가 필요하고 향후 후속연구로는 세부적인 노력이 요구된다.

REFERENCES

[1] Jaeh-Wan Bak, Yon-Gtae Gim. "A study on the value and sustainable development of social enterprises, Institute of Management", 2009 Fall Conference, p817~832, 2009.

[2] Hye-Won Kim. "Jobs and low-wage labor", Korea Economic Development Association Conference Kit, Korea Economic Development Association, 2013.

[3] 2013 national small business survey, 2013.

[4] Bottle-week action. "A new start-up training direction", Management Education and Research, 2 (2), pp49~74, 1996.

[5] Me-Ja Lee, Jung-Gyu Kim. "The Effects of Entrepreneurial Intention and Entrepreneurship on Entrepreneurial Success", Journal of Digital Convergence, v.11, no.9, 55~65, 2013.

[6] Berry, L. and A. Parasuraman, "Marketing Science Competing Through Quality", New York, The Free Press, 1991.

[7] Lewis, R. C. and Booms, H. "The Marketing of Service Quality", Emerging Perspectives on Service Marketing, eds, Berry, L, Shostack, G., and Upah, G., AMA, Chicago, pp.99~107, 1983

[8] Dong-Kyu Choi. "The impacts o the education service quality at the Tadtional market merchant college on business performance", Focusing merchant awareness and dual pathway of sales professionalism, Daejeon University, doctoral thesis, 2013.

[9] From Wikipedia. "the free encyclopedia, change management", 2015.

[10] John Cotter. "Change Management", 21st Century Books, p7, 2004.

[11] Young-Gon Kim. "An Empirical Study on the Influence of Change Management Factors on the Change Management Maturity and Successful Information Systems", Korea IT Service Society listed papers, 2010.

[12] Beats. "youth culture challenges through entrepreneurship body composition inspired", academic presentations, Korea Research Institute for Vocational Education and Training Research Fellow, 2013.

[13] Joo - Hee Kim. "A Study on the Impact on the Success Confidence of the Psychological Capital, and the Challenge of Hospitality Workers in

Korea”, Kyonggi University Graduate School of Service Management, doctoral thesis, 2012.

- [14] F. Hers beng. One More Time : How Do You Motivate Employees? Harvard Business Review. Vol. 46. pp. 53~62, 1968.
- [15] English-style Kim, "change the framework of the Education Republic of Korea live", Mail Business Newspaper, p70, 2010.
- [16] Re-Hee eyes, silver-fold amount. "An outcome-based curriculum is perceived to be one alternative educational approach in madical education, Nonetheless, it is difficult ", Yonsei University College of Medicine and Medical Education, 15 (1), pp9~18, 2013.
- [17] Heung-Su Kim. "A Study on the Convergence Entrepreneurship Curriculum Development", Journal of Digital Convergence, v.13, no.5, 79~88, 2015.

이 미 자(Lee, Mi Ja)



- 2010년 2월 : 백석문화대학교 컴퓨터정보학과 졸업(학사)
- 2014년 2월 : 평택대학교 외국어로서의 한국어학 졸업(복수전공)
- 2013년 2월 : 호서대학교 글로벌 창업대학 창업학과 졸업(석사)
- 2013년 3월 : 호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 (박사6기)
- 2006년 11월 ~ 2012년 4월 : (주)에스이제이 대표이사
- 2012년 4월 ~ 2015년 3월 : 에스산업(주) 관리이사
- 2015년 3월 ~ 현재 : (주)글로벌인 대표이사
- 2013년 5월 ~ 현재 : 소상공인시장진흥공단 외부전문가
- 2015년 5월 ~ 현재 : 미소금융 중앙재단 미소컨설팅트
- 2011년 2월 : 백석문화대학총장 우수상 수상
- 2015년 1월 : 호서대학교 벤처대학원 제18대 총 원우회장
- 관심분야 : 소상공인, 시장상인, 창업, 경영교육, 융 복합교육
- E-Mail : leemeem@naver.com

양 해 술(Yang, Hae Sool)



- 1975년 2월 : 홍익대학교 전기공학과 졸업(학사)
- 1978년 8월 : 성균관대학교 정보처리학과 졸업(석사)
- 1991년 3월 : 日本 오사카대학 정보공학과 SW공학 전공(공학박사)
- 2006년 2월 : Kazakhstan 유러시안 경제대학(명예경영학박사)
- 1975년 5월 ~ 1979년 6월 : 육군중경리단 전자계산실 시스템분석장교
- 1980년 3월 ~ 1995년 5월 : 강원대학교 전자계산학과 교수
- 1986년 12월 ~ 1987년 12월 : 日本 오사카대학 객원연구원
- 1995년 6월 ~ 2002년 12월 : 한국소프트웨어품질연구소 소장
- 2010년 3월 ~ 2012년 2월 : 호서대학교 창업대학원 원장
- 2012년 11월 : 대통령표창(SW산업발전유공) 수상
- 1999년 11월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처대학원 교수
- 관심분야 : SW공학(특히, SW품질보증과 품질평가, 품질감리 및 컨설팅, SD, SW프로젝트관리, 품질경영
- E-Mail : hsyang@hoseo.edu