

# 창업가 기업가정신 요인, 경영 관리적 요인, 자본적 요인이 창업성과에 미치는 영향 연구: 미용서비스업 분야 소상공인지원정책의 개선방향 중심으로

곽진만 (남서울대학교 뷰티향장학과 겸임교수)\*

양영석 (한밭대학교 창업경영대학원 주임교수)\*\*

김명숙 (한밭대학교 창업경영대학원 전담교수)\*\*\*

## 국 문 요 약

본 연구는 창업가 개인적 특성 요인, 경영 관리적 요인, 자본적 요인, 점포요인이 창업성과에 미치는 영향을 통하여 미용서비스업 분야의 소상공인지원정책이 창업성과에 미치는 영향을 분석하였다.

미용서비스업체의 창업성과에 영향을 미치는 요인으로 경영 관리적 요인의 하위변수인 인적자원관리와 창업초기 자본적 요인 그리고 점포요인이 창업성과에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

미용서비스업체의 창업성과에 정부지원정책인 자금지원정책, 교육지원정책, 컨설팅지원정책이 조절효과가 있는가에 관한 연구내용은 다음과 같다. 정부자금지원정책, 교육지원정책, 컨설팅지원정책은 창업성과에 유의한 영향을 미치는 인적자원관리, 창업초기 자본금, 점포요인에 조절효과는 없는 것으로 분석되었다. 이는 자금지원이 정책적 효과를 입증하기 위한 제도적 지원이 아니라 창업자의 창업성과를 만들어가는 실효성 있는 지원방안이 필요로 하며, 교육지원정책과 컨설팅지원정책은 미용서비스업체의 특성을 고려한 정책적인 반영과 현실적인 교육지원과 컨설팅지원이 필요로 한다고 본다. 특히, 기존의 소상공인의 정책적 지원과는 다른 미용서비스업체의 실질적인 경영활동과 성과창출 과정을 반영하는 방향으로 확대될 필요가 있다고 하겠다.

핵심주제어: 기업가정신, 미용서비스업, 창업성과, 정부지원정책

## 1. 서론

기업의 구조조정과 경영혁신이 맞물려 창업 열풍은 더욱 가속화 될 것으로 예상된다. 정부는 신규 일자리창출의 부진과 젊은 청년들의 실업난 그리고 기업들의 구조조정으로 인한 퇴직자의 양산으로 새로운 일자리를 구하고자 하는 인력들에게 창업을 유도하기 위하여 다양한 정책들을 펼치고 있다(김용집, 2014).

중소기업 연차보고서(2016)에 의하면 국내의 소상공인은 2014년 기준으로 사업체수가 306만개로 총사업체의 86.4%이며, 종사자수 605만 명으로 37.9%이다. 외환위기 이후 자영업자의 연평균 실질소득 증가율은 2%에 불과하며, 국민소득 증가율 4.7%의 절반에도 미치지 못하고 있다.

중소기업연구원(2013)의 발표 자료에 의하면 자영업자는 법인이 아닌 개인사업자로 등록된 자에 한정하고 있으며, 대부

분 소상공인으로 분류되고 있다. 대부분의 자영업자들은 규모의 영세성과 경영역량이 미흡하여 경쟁력이 떨어지는 요즘 같이 환경변화가 많은 시대에 적절히 대응하고 하지 못해 어려움을 겪는 경우가 많다.

이·미용업 제도개선과제 발굴을 위한 정밀 실태조사(2015)에 따르면, 소상공인 이·미용서비스업 규모의 매출액은 2007년 41,853억 원에서 2013년 54,572억 원으로 연평균 4.5%씩 증가하였으며, 2007~2013년간 이·미용서비스 사업체수는 연평균 2.7%, 종사자수는 연평균 2.9% 증가하였다.

이·미용서비스업체는 매출규모 5천만원이하의 사업체와 매출규모 1억 원 이상의 사업체로 양극화되고 있는 것으로 파악되고 있으며, 2007~2013년간 이·미용업 노동생산성은 2,791억 원에서 2,698억 원으로 연평균 0.6%씩 감소하고 있다.

이·미용서비스업체는 1~4인 업체는 97%, 5~9인 업체는 2%, 10인 이상 업체는 1%로 구성되었으며, 이·미용서비스업체는 대부분 인력규모는 4인 이하의 사업체이며, 10인 이상의 사

\* 제1저자, 남서울대학교 뷰티향장학과 겸임교수 곽진만, khca1125@hanmail.net

\*\* 교신저자, 한밭대학교 창업경영대학원 창업학과 주임교수, ytony@hanbat.ac.kr

\*\*\* 공동저자, 한밭대학교 창업경영대학원 창업학과 전담교수, kmsjws@hanbat.ac.kr

· 투고일: 2017-03-15 · 수정일: 2017-05-18 · 게재확정일: 2017-06-07

업체가 빠르게 증가하고 있다(보건복지부, 2015).

신규창업이 증가한 2004년 이후 사업체수 증가율이 높은 업종으로는 학원, 소매업, 이·미용업이 두 자리 수의 증가율을 기록하였고, 그로인한 학원·교육서비스, 이·미용, 개인서비스업은 과다한 업체 수 증가로 업체당 매출액이 평균이하를 기록하는 경쟁심화 국면에 처해져 있다(KB경영정보리포트, 2012).

신규창업의 증가로 인한 과잉경쟁으로 매출감소, 규모와 매출의 양극화 현상, 노동생산성 감소로 인한 소상공인 이·미용서비스업의 운영자금의 문제를 안고 있으므로 이·미용서비스 창업에 다양한 소상공인 정부지원체도를 통하여 창업과 운영을 보다 효율적으로 활용될 수 있도록 제도적인 지원이 필요로 하다. 따라서 미용서비스업 창업자를 대상으로 창업의 성공요인에 관한 조사와 분석하여 소상공인정부지원정책에 반영되었을 시 효과적인 요인을 분석하고자 한다.

첫째, 창업자 개인적 특성 요인인 기업가정신의 성취욕구, 위험감수성, 모호성수용력이 창업성과에 미치는 영향을 분석한다. 둘째, 경영 관리적 요인에 따른 성과차이를 분석하기 위해 재무관리, 마케팅활동, 인적자원관리가 창업성과에 미치는 영향을 분석한다. 셋째, 창업초기 자본금 규모에 따른 창업성과에 미치는 영향을 분석한다. 넷째, 점포요인에 따른 창업성과에 미치는 영향을 분석한다.

다섯째, 정부지원정책이 창업성과인 종속변수에 조절효과의 영향을 미치는가를 분석한다. 창업성과에 영향을 미치는 요인을 분석하여 예비 창업자와 기존 창업자에게 도움을 주고자 한다. 또한 소상공인 정부지원정책을 담당하는 정부기관 및 창업기관에 실질적인 도움을 주고자하는 것이 본 연구의 목적이다.

본 연구의 범위는 소상공인 서비스업체를 대상으로 연구 범위를 정하기 위하여 「소기업 및 소상공인지원을 위한 특별조치법」(제2조 제2항 및 동법 시행령 제2조 제1항)에 규정하는 소상공인 범위에 속하는 미용서비스업체를 대상으로 선정한다. 본 연구는 2016년 9월 1일부터 2016년 9월 30일까지 조사 되었으며, 조사 대상은 전국 소상공인 미용서비스업 창업자 300개의 업체를 대상으로 한다.

실증분석을 위하여 조사대상은 사단법인 대한미용사회의 각 미용사지회로 서울·경기도(60부), 충청도(60부), 전라도(60부), 경상도(60부), 제주도(60부) 총 300부의 설문지를 미용사지회를 통하여 소상공인 경영지원 교육을 받은 소규모 미용서비스업체를 조사대상자로 선정하였다. 연구의 설문지 자료수집의 경우 신뢰성과 객관성을 높이기 위하여 각 시도별 미용사지회의 도움을 받아 설문을 조사하였으며, 미용사회 시도지회 임원과 연구 취지를 설명한 다음 조사한다.

설문지는 연구의 객관적 상황과 데이터의 신뢰를 고려하여 조사 대상의 업체 고객관리프로그램의 자료를 통하여 기입하게 하며, 분석은 SPSS 22 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석한다. 수집된 자료 분석한 방법으로는 연구 목적에 따라 빈도분석, 신뢰성 분석, 타당성분석, 회귀분석, 조절회귀분석을 이용한다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 창업자 기업가정신

창업자의 기업가정신에서도 다양한 특성들이 개별연구자에 의해 연구되어 왔다. Drucker(1985)는 Entrepreneurship을 혁신적 활동으로 규정하였으며, Gartner(1985)는 새로운 조직의 창조라고 정의 하였다(정지호, 2014).

Mintzberg(1988)는 기업의 모든 것은 기업가정신과 직접적으로 관련되어있다. 기업의 목표는 창업자의 목표이고 전략은 창업자의 비전을 실현하기 위한 도구이며, 기업경성과는 창업자의 성공여부를 측정하는 척도가 되기도 한다. 또한 기업의 창업자의 기업가정신은 의사결정에 중요한 역할을 하며 기업 활동을 수행하게 된다. 기업가정신은 여러 가지로 학자들에 의해 연구되어 왔지만 성취욕구, 통제위치, 위험감수성향, 모호성수용력은 사업의 전반적인 과정에서 중요한 요인으로 작용한다.

신금순(2002)은 기업가정신의 심리적 특성에서 성취욕구, 통제위치, 위험감수성향, 모호성에 대한 인내력 등이 창업성공에 유의적인 영향을 미치는 중요한 요소로 분석하였다. 박순석(2008)은 기업가정신의 심리적 특성에서 성취욕구와 위험감수성이 경영성과에 유의적인 영향을 미치는 중요한 요소로 분석하였다. 김기철(2016)은 기업가정신의 심리적 특성에서 성취욕구, 위험감수성향, 통제위치가 경영성과에 유의적인 영향을 미치는 중요한 요소로 분석을 하였으며, 교육욕구는 경영성과에 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 분석하였다.

황보운(2008)은 기업가정신을 선행논문을 통하여 창업가의 개인 심리적 특성으로 연구하였고 각각의 특성을 정의하였다.

첫 번째, 성취욕구 (Achievement Needs)는 McClelland(1961)는 프로테스탄티즘과 경제성장간의 관계를 설명하는데 성취 욕구를 도입하면서 기업가정신의 특성으로 간주되어 왔으며 이러한 특성은 Murray(1938)의 연구로부터 유래한다. 어떤 것들을 신속하고 가능한 한 잘 이행하려는 바램 또는 심적 경향으로 정의된다(Murray, 1938). Sexton & Bowman(1985)은 성공한 기업가들에게는 남다른 성취욕구가 있음을 밝혀냈으며, Smith & Miner(1984)의 연구에서는 성취욕구와 기업의 성장에 관련성을 발견하였다.

두 번째, 통제위치 (Location of Control)는 자신들이 직면하고 있는 상황이나 일어난 일들에 대해 얼마나 많이 통제할 수 있다고 믿는 지에 대해서 차이를 보인다. 자신의 행동결과가 내적 혹은 외적으로 통제되는지에 관한 믿음을 나타내는 통제 위치는 창업과 관련된 개인특성 변수 중에서 가장 널리 연구되었다(Shaver & Scott, 1991). 내적통제위치 (Internal Location of Control) 가지고 있는 사람은 자신의 능력과 노력, 기술 등으로 자신의 행동결과를 스스로 통제할 수 있다고 믿는 반면, 외적통제위치 (External Locus of Control) 가지고 있는 사람은 자신에 대한 믿음이 적어 자신의 행동이 결과에

거의 영향을 미치지 않는다고 생각한다(Rotter, 1966). 자신의 능력이나 노력에 따라 일의 결과가 달라진다는 믿음이 진취적인 행동과 높은 성과를 나타낼 수 있다. 그렇지만 모든 일이 자신에게 달려있는 것이 아니라 주변의 환경 요소들이 자신의 일에 결정적인 부분을 차지한다고 생각할수록 위험을 피하려는 소극적인 행동으로 나타나며, 불확실한 창업의 환경 속에서 위험을 수반하는 과정을 책임져야하는 점을 감안할 때 창업자의 통제 위치에 따라 창업성공에 많은 영향을 미친다(Brockhaus, 1980).

세 번째, 위험감수성 (Risk-Taking Propensity)은 개인이 의사결정 상황에서 기회를 잡기 위해 위험을 감수하려는 의지를 나타내는 개념이다. Smith & Miner(1984)는 창업가를 예견력을 소유하고 기꺼이 위험을 감수하고 행동하는 사람이라고 정의한다. Gasse(1982)에 의하면 창업자는 불확실성을 심각한 위협으로 인식하기 이전에 긍정적인 자극으로 받아들이고, 소규모 기업을 대상으로 창업자들 간의 모호성 인내도 차이를 조사한 결과 창업가의 모호성 인내도가 창업을 하지 않은 사람보다 높음을 발견한다. 또한 모호함에 대한 인내성향이 동기부여로 작용한다면 창업가인 성공을 촉진시킬 것이며, 창업가는 비 창업가보다 모호함에 대한 인내성향이 높다고 주장한다(정지호, 2014).

네 번째, 모호성의 수용력 (Ambiguity Tolerance)은 McClelland & Winter(1969)는 모호성 수용력이 높은 창업자가 그렇지 않은 창업자에 비하여 비정형적인 상황을 찾아 해결하려는 경향 크다고 주하였고, Sexton & Bowman(1985) 예비창업자와 예비관리자들을 대상으로 조사한 결과 예비관리자보다 예비창업자가 모호성 수용력이 높은 것으로 나타났다. 모호성 수용력은 개인이 모호한 상황에서 위협이나 위험으로 느끼는 것이 아니라 그것을 흥미나 자극으로 동기부여가 되며, 모호성 수용력이 경영성공에 영향을 미치는 특성으로 보았다(황보운, 2008). 그러므로 선행연구에서 창업자의 기업가정신이 미용서비스업을 경영하는 데 있어서 중요한 요인으로 작용하는 것으로 미용서비스업 창업자의 특성과 선행논문 연구를 고려하여 창업자의 기업가정신 특성인 성취욕구, 위험감수성향, 모호성수용력이 창업성공에 미치는 영향에 관하여 분석한다.

## 2.2 경영 관리적 요인에 관한 선행연구

경영 관리적 요인의 선행연구를 살펴보면, 재무적 관리 측면과 마케팅 활동, 고객 서비스와 고객관리, 인적자원관리로 구분하여 연구되었다.

첫 번째, 경영 관리적 요인 중 재무관리 측면인 매출관리, 거래내역관리, 원가관리, 수입과 지출 예산계획 구분하여 살펴본다. 창업한 사업체들은 자금계약으로 인하여 자금관리상의 작은 실수도 큰 어려움을 겪게 되는 경우가 많다. 대부분의 소상공인들이 자금관리를 소홀히 하거나 올바른 지식을 가지고 있지 않음으로써 효율적인 자금통제에 실패하여 사업체 운영에서 어려움을 겪는 원인이다(황보운, 2008).

두 번째, 마케팅 활동은 홍보와 판매촉진, 고객관리 등으로 고객들의 욕구에 적합한 전략을 추구하여 사업의 성과를 향상시킬 수 있을 것이다. 관계 마케팅은 여러 가지 전략을 통하여 공급자와 고객 간 의견이 교환되며 의사소통이 되는 것을 강조한다. 이것은 고객의 인격을 먼저 인식하고, 고객을 참여시켜 대화하며, 고객을 진심으로 보호하는 고객만족을 최우선으로 하는 전략이다. 미용서비스업체의 특성상 고객관계 관리로 불만고객관리를 통한 서비스개선, 서비스 후 고객관리 프로그램을 통한 마케팅 활동 등 중요한 요소라고 할 수 있다(정용희, 2013).

세 번째, 인적자원관리인 종업원의 복지개선과 포상, 기술과 서비스 향상을 위한 교육으로 고객의 서비스 품질의 영향과 동시에 종업원의 자기개발, 경영성공에 영향을 줄 것이다. 종업원의 동기부여를 위해서는 인적자원관리의 경력 개발과 성과관리, 교육훈련, 보상 등이 경영성공을 향상할 것이다.

소상공인 미용서비스업체의 종업원은 고객과 직접 대면하면서 수행하는 마케팅의사 전달자로서 대단히 중요한 역할과 기능을 담당하고 있다. 즉, 종업원들의 역량이 미용서비스업체의 사업성공에 많은 영향을 미치게 한다고 말하였다. 그러므로 종업원의 직무능력 향상과 자기개발의 성취를 높이기 위해서는 교육과 훈련이 필수과제이며, 창업자의 내부고객 만족을 통한 생산성 증가, 매출증가와 고객만족을 통한 고정고객의 증가로 이어질 것이다(황보운, 2008). 그러므로 선행연구에서 경영관리 요인이 미용서비스업을 경영하는 데 있어서 중요한 요인으로 작용하는 것으로 경영관리 특성인 재무관리, 마케팅 활동, 인적자원관리가 창업성공에 미치는 영향에 관하여 분석한다.

## 2.3 창업초기 자본적 요인에 관한 선행연구

창업초기 자본금 유입에 따라 창업성공에 큰 영향을 미칠 것이라 생각한다. 이는 창업자금이 추진하고자 하는 사업의 규모에 직접적인 영향을 미치기 때문이다. 따라서 창업초기 자본에 관하여 선행연구를 살펴보고자 한다.

황보운(2008)은 초기자본의 양은 사업체가 추진하고자 하는 사업의 크기와 추진전략과 밀접한 관련이 있다. 따라서 많은 자본을 확보하여 효율적으로 활용한다는 것은 필요한 경영활동에 적절한 자금을 적절한 시기에 투입할 수 있고, 이는 곧 사업체의 경쟁력을 높여 성공가능성을 높이는 것이다. 또한, 많은 초기자본은 사업체가 사업을 추진하거나 문제점들을 극복하고 생존하는데 보다 많은 시간적 여유를 제공한다. 이러한 맥락에서 많은 선행연구들은 보다 많은 자금을 가지고 창업하는 것이 성공가능성을 높일 수 있다는 것을 밝히고 있다(Vesper, 1990; 황보운, 2008). 박일순(2010)은 창업하기 위해서는 창업계획을 수립하고 꾸준히 자금을 마련해야 한다. 아무리 창업의지와 기술력을 갖추었다 하더라도 자본이 없으면 창업할 수 없으며, 무리하게 자금을 조달하여 창업했을 경우 처음부터 운영에 어려움을 겪을 수 있다.

김대호(2016)는 미용실 창업 특성에 따른 창업 준비인식과 창업환경 및 운영성과에서 창업초기 비용에 따라 창업 준비인식과 창업환경 운영성과 차이를 알아본 결과 많은 영향을 주는 것으로 나타났다. 그러므로 창업초기 자본금 유입에 따라 점포요인에 미치는 영향과 창업성과에 관하여 분석한다.

## 2.4 점포요인에 관한 선행연구

점포요인은 미용서비스의 품질에 많은 영향을 준다. 과거 기술 중심의 스타일만 하는 미용실에서 현재는 기술을 바탕으로 한 고객 서비스 중심의 헤어살롱의 개념으로 바뀌어가고 있다. 즉 인테리어, 주차공간, 고객 편의시설 등의 시설에 많은 투자를 하고 있다. 따라서 점포의 입지와 점포요인에 관한 선행연구를 살펴 보고자한다.

미(美)를 추구하고 이미지를 중시하는 미용업의 특성과 함께 소비자의 취향과 감성이 고급화됨에 따라 미용 창업자들 또한 인테리어와 같은 점포 시설 부분을 경영성과에 중요한 속성으로 부각되고 있다. 그리고 소비자의 접근 및 교통의 용이성 및 주변 경쟁업체 여부 등과 같은 점포 입점 속성이 성공적인 경영성과를 이루기 위한 중요한 속성임을 알 수 있다. 따라서 성공적인 창업을 위해서는 소비자의 접근성이 쉽고 표적 소비자의 유동인구량이 많은 입지를 선정하고 현재 미용서비스에 대한 소비자의 취향과 감성에 맞는 점포인테리어의 측면을 고려하여 점포를 입점할 수 있어야 한다고 제시하였다(조성태·김윤, 2007).

박순석(2008)은 상권 및 입지와 점포요인의 세부적 검토사항인 도시계획, 업종입지 궁합, 건물부도, 상권변화, 점포의 인허가 문제 등의 철저한 검토에 의한 입지선정의 필요성을 제시하였다. 박일순 등(2009)은 입지란 경제활동의 주체가 위치하는 장소인 정적, 공간적인 개념인데 비하여 입지선정은 장소를 선정하는 동적, 시간적, 공간적 개념이라고 정의하였다. 그러므로 점포요인이 창업성과에 중요한 요소로 선행연구에서 분석된 것과 같이 창업성과에 미치는 영향에 관하여 분석한다.

## 2.5 소상공인지원정책의 개선방향에 관한 선행연구

소상공인지원정책의 개선방향에 관한 선행연구를 살펴보면, 효율적인 소상공인 지원을 위한 제도적 측면의 개선방안, 실무적 측면의 개선방안, 소상공인 자금지원제도의 개선방안의 세 가지 측면으로 구분하였다(육외수, 2004).

지용하(2006)는 소상공인 창업실패에 따른 효율적 개선방안에 관한 실증적 연구를 통하여 소상공인 효율적 육성지원을 위한 개선방안으로 소상공인 지원센터의 강화 측면, 소상공인 정보지원 강화 측면, 소상공인 금융지원제도의 강화 측면, 소상공인 지원정책의 강화 측면, 소상공인 창업성공률 강화

측면, 업종에 따른 사업계획서 작성방법 측면으로 필적하였다.

소상공인의 창업요인과 절차를 통해 소상공인 창업의 실패요인을 분석하였고 실패의 요인은 경영관리 능력의 부재, 지역적 광고 및 홍보의 부족, 업종분석 및 상권 분석의 부족, 사회적 조건의 악화, 소상공인 지원제도의 미흡으로 제언하였다. 특히 소상공인 지원센터의 강화 방안으로 수요층별 차별화전략, 사업별 특성화 전략, 유관기관과의 업무 효율화 조성, 소상공인 지원기관의 위상강화를 제안하였고, 소상공인 정보지원 강화방안으로 소상공인 네트워크 구축, 소상공인 통합 데이터 구축, 소상공인 금융지원제도의 강화 방안, 창업 준비자 및 기존 사업자에 대한 대출, 소상공인의 금융지원제도의 강화를 제안하였으며, 소상공인 지원정책 강화방안으로는 창업기회 및 정보 제공, 기존 소상공인의 경영개선 지원, 소상공인 지원 정책의 사후관리제도 정착, 유통과 서비스 지원정책 강화를 제안하였다.

우대일·이상운(2011)은 소상공인 경쟁력 강화를 위한 지원제도에 관한 연구를 통하여 정부의 다양한 지원제도를 통하여 창업운영을 보다 효율적인 기회로 활용하고 있지만 소상공인 지원시스템, 소상공인 교육, 소상공인 컨설팅의 제도적 개선이 필요로 하다고 필적하였다.

소상공인의 지원이 절실한 분야가 자금지원과 마케팅 등 점포운영에 따른 현실적 문제에 봉착되어 있다. 정부의 정책자금 지원은 사업자등록증이 개설되어야만 자금 지원을 신청해 볼 수 있는데, 초기 자본이 열악한 소상공인의 경우, 이에 대한 준비가 사실 간단하지 않다. 소상공인의 자금에 대한 용도는 대부분 사업장 구입, 점포 인테리어, 집기류의 구입에 큰 비중을 차지한다. 사업자등록증이 없는 예비창업자에게도 초기 창업자금이 지원될 수 있도록 사업성 평가를 면밀히 검토 정책자금 지원이 될 수 있도록 제도적인 장치가 제고되어야 한다. 교육지원에 대하여 제도적 조기교육프로그램의 개발과 난립, 중복 되어있는 교육프로그램을 소상공인의 특화된 내용으로 개선하고, 자금 지원을 받기 위해 활용용도가 아닌 소상공인의 경영과 운영에 체득할 수 있는 기회가 충족되어야 한다. 컨설팅지원에 관하여 자영업컨설팅 전문가 pool시스템의 확대, 분야별 전문가 수의 증가의 필요성을 주장하였고, 정부의 예산부족의 이유로 소상공인 컨설팅의 신청이 중단되지 않도록 해야 한다고 제언하였다.

김순태(2013)는 소상공인특성과 정부지원정책요인이 사업전략 및 경영성과에 미치는 영향을 통하여 소상공인특성 중 경영자특성, 자원특성, 환경특성에 따라 영업차별 전략, 원가절감전략 및 경영성과에 미치는 영향의 분석과 자금, 교육, 컨설팅의 정부지원정책에 따라 영업차별 전략 및 원가절감전략의 사업전략이 경영성과에 미치는 영향을 분석하였다.

소상공인에 대한 정부지원정책이 사업전략 및 경영성과에 미치는 영향에 대해서도 사업전략과 경영성과 등 상호 관계성을 보이고 있어, 매우 유용한 연구 성과로 볼 수가 있었다. 다만, 정부지원정책 중 교육지원은 사업전략에 영향을 미친다는 근거를 찾을 수가 없다는 사실을 확인하게 되어, 향후

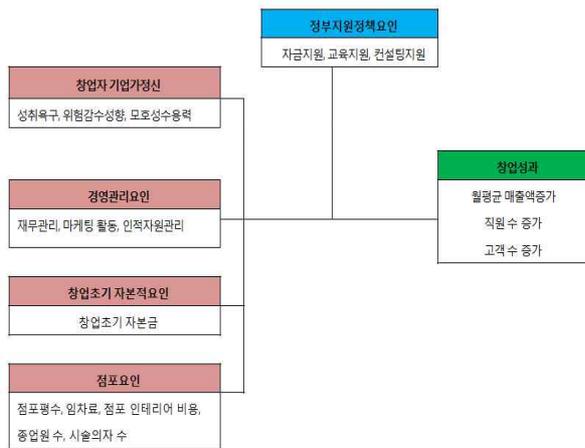
교육방식의 개선 및 소상공인에 대한 학습능력 등의 여러 요인들을 감안하여 수요자 눈높이에 맞는 정책적 보완이 필요하다고 제안하였다. 따라서 소상공인 미용서비스업체의 정부 지원정책의 자금지원정책, 교육지원정책, 컨설팅지원정책으로 실효성과 효과성을 검증한다.

### III. 연구 설계

#### 3.1 연구모형

소상공인 미용서비스업체의 창업성공 요인에 관한 선행연구와 소상공인지원정책 요인이 사업성공에 미치는 영향에 대한 선행연구를 융합하여 다음과 같은 연구모형을 설정하고자 한다. 연구 모형은 <그림 1>과 같다.

본 연구의 모형은 독립변수인 미용서비스업체 경영자의 기업가정신, 경영관리 특성요인으로 경영관리, 마케팅 활동, 인적자원개발, 창업초기 자본금과 점포요인이 창업성공인 종속 변수에 미치는 영향에 관하여 실증적 분석을 하였고, 조절변수인 정부지원정책요인으로 자금지원, 교육지원, 컨설팅지원이 경영성공에 미치는 영향에 관하여 실증적 분석을 하였다. 따라서 본 연구의 방향을 다음과 같이 제시한다.



<그림 1> 연구모형

미용서비스업 창업성공요인에 관한 선행연구는 많은 연구자들에 의하여 연구가 되어왔다. 소상공인 창업성공 요인에서 살펴본 바와 같이 미용서비스업의 성공요인도 창업자 개인적 측면인 배경적 특성과 심리적 특성인 기업가정신, 경영관리 측면인 재무관리, 마케팅 활동, 인력관리, 점포의 입지 및 점포요인, 자금조달로 분류하여 연구 되었다.

조성태·김윤(2007)은 미용업 창업에 대한 성공요인에 관한 연구에서 성공요인의 변수를 기업가정신 측면에서 심리적 특성이 경영성공에 미치는 영향을 창의성, 혁신성, 가치창출의 변수로 측정하였고, 경영관리 측면에서 기술 관리와 인력관

리, 서비스 및 마케팅 활동, 재무관리 측면으로 측정하였다. 점포입지 및 점포요인 측면에서 입지 및 상권과 점포의 이미 지 즉, 인테리어에 관하여 다루었다. 창업자금 측면은 자금조 달의 용이성을 통하여 경영성공에 미치는 영향에 관하여 제 시하였다.

미용업 창업자의 심리적 특성인 기업가 정신이 경영성공에 미치는 영향을 살펴본 결과 가치창출 속성이 중요한 요인으 로 나타났으며, 이는 창업자의 경영가치와 마인드가 중요한 영향력을 미친다. 경영관리 요인 중 미용 기술관리, 인력관리, 재무관리 속성이 중요한 영향요인으로 나타났으며, 점포의 요인 중 점포의 입지와 인테리어 속성이 중요한 영향력을 미 치는 것으로 나타났다. 자금요인의 영향력은 초기 창업자금이 성공적인 경영성공을 위해 중요한 것으로 분석하였다(조 성태·김윤, 2007). 황보윤(2008)은 소상공서비스업종 경영성공 요인에 관하여 미용서비스업체의 경영자 개인의 배경적 특성과 심리적 특성, 경영관리 요인의 자금관리, 계획성, 전문가 와의 상담, 마케팅 활동, 점포의 입지특성과 상권분석을 통하 여 경영성공요인을 제시하였다.

개인의 배경적 특성과 경영관리 요인 그리고 입지요인이 경 영성공에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

접객시설은 유동인구의 규모를 나타내주는 변수로서 기존 선행연구에서 유동인구 수에 대한 객관적 관찰 부족의 문제 를 극복하기 위하여 본 연구에서는 중소기업청의 상권정보시 스템에서 제공하는 객관적인 자료를 활용하여 접객시설이 경 영성공에 유의적인 영향을 미치는 것으로 밝힘으로써 서비스 업을 창업하고자 하는 소상공인들에 신뢰성 있는 객관적 자 료의 활용을 입증할 수 있게 되었다. 그런데 미용서비스업체 의 수요원이라고 판단해 볼 수 있는 인구수나 여성인구 중 연령대 비중이 경영성공에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타난 것은 주민등록상의 거주인구의 통계가 지역 내 서비 스업체의 매출액과는 유의한 영향 관계를 찾을 수 없다고 볼 수 있다고 제시하였다(황보윤, 2008).

박일순(2009)은 뷰티산업 소상공인 창업성공요인에 관한 연 구를 통하여 개인적 특성요인으로 창업자의 업종 경력, 심리 적 특성인 성취욕구, 위험감수성향, 모호성수용력을 측정하였 고, 경영관리 요인으로는 자금통제, 전문가 상담, 마케팅 활 동으로 측정을 하였다. 입지특성 요인으로는 상권분석과 시 장조사 분석을 통하여 측정을 하였으며, 자금조달 요인으로 는 투자규모 자금원천으로 경영성공요인으로 제시하였다.

뷰티산업은 기술과 경험을 바탕으로 하는 업종으로 5년 이 상 업종경력이 많을수록 매출액 증가에 유의적인 영향을 미 치며, 뷰티산업에서 성공하기 위해서는 경력이 중요하다. 뷰 티산업은 소비자가 직접 미용실을 방문하여 서비스를 받는 업종이므로 고객이 접근하기 편리하고 가시성이 좋은 곳에 미용실이 위치하는 것이 매출액 증가에 유의적인 영향을 미 치는 것으로 분석하였다.

정용희(2013)는 소규모 헤어 살롱의 지속 가능 경영을 위한 성공요인에서 성공요인의 분석을 위하여 고객 불만족 해결요

인으로 불만고객의 의견을 통한 개선방안, 고객 이동 축소를 위한 요인으로 고객이탈 방지방안, 고객관리요인으로 서비스 후 고객관리방안, 고객관리 프로그램을 통한 고객관리, 직원 역량 강화요인으로 교육을 통한 지원의 기술 및 인성교육의 강화방안, 헤어 살롱 경영 매뉴얼개발 방안으로 구분하여 분석하였다. 소규모 헤어 살롱의 성공요인으로 경영 매뉴얼개발 방안이 가장 높게 나타났고, 직원기술 및 인성교육 강화방안, 고객 불만족 해결을 위한 방안, 고객이동 축소를 위한 방안, 고객서비스 후 고객관리방안, 고객관리 프로그램 방안 순으로 나타났다고 제시하였다.

김기철(2016)은 소규모 미용업 경영자 개인의 배경적 특성, 심리적 특성, 관리적 특성과 경영관리능력이 경영성파에 미치는 영향에서 경영자의 개인적 특성과 심리적 특성, 관리적 특성, 경영관리능력으로 구분하였고 경영성파를 재무적 성과와 비재무적 성과로 분류하여 요인에 미치는 영향을 분석하였다.

경영자 개인의 배경적 특성으로 성별, 연령, 학력, 경력, 점포규모, 입지조건을 개인적 특성, 업무경력, 점포특성으로 구분하였고, 개인의 배경적 특성 중 학력을 제외하고 유의한 영향을 미친 것으로 분석하였으며, 여성보다 남성이 높은 수치를 보이고, 직원 수에서 3명일 때 가장 높은 수치를 보였다고 제시하였다.

심리적 특성으로 성취욕구, 위험감수성향, 자기통제력, 교육욕구로 4가지의 항목으로 구분하였고, 관리적 특성으로 사업비전, 기술적 능력, 리더십, 기업가능력으로 구분하였다. 경영관리능력으로는 마케팅, 자금관리, 경영전략, 정보관리로 구분하여 분석하였고 경영성파에 영향을 주는 요인으로 심리적 특성의 성취욕구, 위험감수성향, 자기통제와 관리적 특성의 사업비전, 리더십, 경영관리능력의 마케팅, 자금관리, 경영전략이 경영성파에 유의한 영향을 미치는 것으로 제시하였다(김기철, 2016). 그러므로 미용서비스업의 창업성공요인에서 살펴본 바와 같이 창업자 배경적 특성인 기업가정신과 경영관리 측면인 재무관리, 마케팅 활동, 인적자원관리와 창업 자금조달을 통한 점포의 입지 및 점포요인이 창업성파에 미치는 영향으로 분석하였다.

소상공인의 창업성파에 정부지원정책의 실효성에 관한 연구를 살펴보면, 자금지원, 교육지원, 컨설팅지원으로 구분하여 연구되었다. 최순영(2007)은 소상공인 창업지원제도 강화와 성공창업을 위한 개선방안에서 소상공인 창업자의 일반적인 요인 및 창업의 결정에 영향을 미치는 요인과 창업절차 및 창업의 실패요인을 이론적 연구를 통하여 제시하였다.

소상공인 창업의 실패요인은 경영관리 능력의 부족, 지역적 광고 및 홍보의 부족, 업종분석 및 상권분석의 부족, 사회적 조건의 악화, 소상공인 지원제도의 미흡으로 나타났다. 이의 해결방안으로 수요층별 차별화 전략, 사업별 특성화 전략, 유관기관과의 업무 효율화 조정, 소상공인지원기관의 위상강화의 필요성을 제시하였다.

이충섭, 외(2009)는 소상공인의 시장 환경특성과 지원서비스가 균형성파에 미치는 영향을 통하여 정부지원프로그램이 소

상공인의 경영성파에 영향을 미친다고 제시하였다. 최동락(2012)은 정부지원프로그램 중 경영컨설팅만이 마케팅 차별화에 영향을 미치고, 센터에착도와 마케팅 차별화가 경영성파에 유의미한 영향을 준다고 밝혔다. 이러한 결과는 정부지원 프로그램 못지않게 소상공인 지원센터를 중심축으로 소상공인들과 센터의 만남과 대화의 역할을 강조하여야 경영성파를 더 높일 수 있는 가능성을 보여 주었다고 제시하였다.

박성덕(2013)은 소상공인의 경영자특성이 경영성파에 미치는 영향에서 소상공인 지원프로그램의 조절효과를 살펴보고, 교육지원, 자금지원, 컨설팅지원의 3가지 소상공인 지원 프로그램은 경영성파에 단독으로는 영향을 미치지 않았으나 경영자 특성과 상호변수를 투입하였을 때 경영성파에 영향을 미쳐 조절변수 효과가 있다고 제시하였다.

정종희(2015)는 창업자 자신이 중심이 되어 자신의 경험과 특성에 맞는 사업 아이템을 선정하고, 창업 준비단계에서부터 정부자금지원프로그램으로 인한 자금조달과 창업 후 정부의 창업 및 경영개선 교육지원프로그램과 컨설팅 지원프로그램으로 경영관리가 잘 이루어질 때 원활한 경영성파를 달성할 수 있다고 주장하였으며, 또한 적극성을 가지고 있는 소상공인에게 경영컨설팅을 통한 사업의 타당성을 분석해 줌으로써 재무적 성과와 만족성과 같은 비재무적 성과가 더욱 향상될 것으로 판단된다고 제시하였다. 따라서 본 연구에서는 소상공인 미용서비스업체에 정부지원 프로그램인 자금지원, 교육지원, 컨설팅 지원이 창업성파에 미치는 조절효과에 관하여 분석한다.

### 3.2 연구가설 설정

**가설1:** 미용서비스업체의 창업자의 기업가정신인 성취욕구, 위험감수성향, 모호성수용력이 창업성파인 월평균 매출액, 고객 수, 종업원 수 증가에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

**가설2:** 미용서비스업체의 경영관리 특성인 재무관리, 마케팅 활동, 인적자원관리가 창업성파인 월평균 매출액, 고객 수, 종업원 수 증가에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

**가설3:** 미용서비스업체의 창업초기 자본금이 창업성파인 월평균 매출액, 고객 수, 종업원 수 증가에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

**가설4:** 미용서비스업 점포요인인 점포의 평수, 임차비용, 시설투자비용, 종업원 수, 시술의자 수가 창업성파인 월평균 매출액, 고객 수, 종업원 수 증가에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

**가설5:** 정부지원정책요인인 자금지원정책, 교육지원정책, 컨설팅지원정책이 미용서비스업체의 창업성파인 월평균 매출액, 고객 수, 종업원 수 증가에 조절효과 영향을 미칠 것이다.

### 3.3 변수의 조작적 정의

창업자 개인의 배경적 특성인 기업가정신은 서근하(2001), 신금순(2002), 이요왕(2006), 조성태·김윤(2007), 황보운(2008), 박일순(2009), 최종관(2009), 김기철(2016))의 연구를 기초로 성취욕구, 위험감수성향, 모호성수용력에 대해 연구의 변수로 구분하여 측정하였으며, 선행연구자의 연구 분야와 본 연구자의 경험적 의견을 포함하여 측정변수를 선택하였다.

<표 1> 창업자 기업가정신 요인 변수의 조작적 정의

연구변수	조작적 정의	출처
창업자 개인적 요인	성취욕구는 어떤 것들을 신속하고 가능한 한 잘 이해하려는 비람 또는 경향으로 업에 대한 노력	서근하, 신금순, 이요왕, 황보운, 조성태·김윤, 박일순, 최종관, 김기철
	위험감수성향은 개인이 의사결정 상황에 있어서 기회를 잡기 위해 위험을 감수하려는 의지	
	모호성수용력은 불확실한 상황에서 적극적으로 해결하려는 의지	

경영관리 요인은 신금순(2002), 이요왕(2006), 최종관(2009), 황보운(2008), 박일순(2009), 김기철(2016)의 연구를 기초로 재무관리, 인적자원관리, 마케팅활동에 대해 연구의 변수로 구분하여 측정하였으며, 미용서비스업체의 특수성을 감안하여 종업원 기술교육과 서비스 교육의 요인을 선정하였다. 교육 훈련과 직무만족에 관한 선행논문으로 김영숙(2006)은 미용 산업 교육훈련 프로그램이 만족도에 미치는 영향에 관한 연구에서 교육훈련 프로그램이 직무만족도, 조직몰입, 능력향상에 많은 영향을 미치는 것으로 분석하였다, 그러므로 인적자원관리 요인 중 종업원의 기술과 서비스교육 요소를 선정하였으며, 선행연구자의 연구 분야와 본 연구자의 경험적 의견을 포함하여 측정변수를 선택하였다.

<표 2> 경영관리 요인 변수의 조작적 정의

연구변수	조작적 정의	출처
경영 관리 요인	매월 수입과 지출 결산, 제품 거래 시 거래원장 기록, 매월 수입과 지출 계획, 매출 대비 원가절감	신금순, 이요왕, 최종관, 황보운, 박일순, 김기철
	정기적인 판촉행사, 불만고객의 의견을 통한 서비스개선, 고객관리 프로그램을 통한 정기적인 고객관리	황보운, 정용희
	종업원 장기근속을 위한 복지개선, 종업원 사기진작을 위한 포상관리, 종업원 기술교육과 종업원 서비스교육	정용희, 김기철, 김영숙

창업초기 자본금요인은 김대호(2015)의 연구를 기초로 하여 연구의 변수로 구분하였고, 점포입지 및 점포요인은 정성환·김해룡(2001), 신금순(2002), 이요왕(2006), 조성태·김윤(2007), 박순석(2008), 황보운(2008), 박일순(2009), 최종관(2009), 박일순(2010)의 연구를 기초로 하여 점포의 규모, 시설투자비용, 시술의자 수가 창업성장에 영향을 미치는가에 대해 연구의 변수로 구분하여 측정하였으며, 선행연구자의 연구 분야와 본 연구자의 경험적 의견을 포함하여 측정변수를 선택하였다.

<표 3> 창업초기 자본금과 점포요인 변수의 조작적 정의

연구변수	조작적 정의	출처
창업 초기 자본금	창업초기 자본금 유입에 따른 월평균 매출액, 고객 수, 종업원 수의 영향	김대호, 신금순, 이요왕, 조성태·김윤, 박순석, 황보운, 박일순, 최종관, 박일순
점포요인	점포요인으로 점포의 평수, 임차비용, 시설 투자비용, 종업원 수, 시술의자 수에 따른 월평균 매출액, 고객 수, 종업원 수의 영향	

소상공인지원정책인 정부자금지원프로그램과 교육지원프로그램, 컨설팅 지원프로그램은 육외수(2004), 지용하(2006), 최순영(2007), 이충섭 외(2009), 우대일·이상윤(2011), 최동락(2012), 김순태(2013), 박성덕(2013), 정종희(2015)의 연구를 기초로 하여 창업성장에 영향을 미치는가에 대해 연구의 변수로 측정하였으며, 미용서비스업체의 창업성장은 황보운(2008), 김순태(2013), 김대호(2015)의 연구를 기초로 매출액 증가와 고객 수 증가, 종업원 수 증가에 영향을 미치는가에 대해 연구의 변수로 구분하여 측정하였다. 선행연구자의 연구 분야와 본 연구자의 경험적 의견을 포함하여 측정변수를 선택하였다.

<표 4> 창업성과와 정부지원정책요인 변수의 조작적 정의

연구변수	조작적 정의	출처	
정부 지원 정책	자금 지원	창업성과에 자금지원 받은 횟수와 규모에 만족과 영향	육외수, 지용하, 최순영, 이충섭 외, 우대일·이상윤, 최동락, 김순태, 박성덕, 정종희
	교육 지원	창업성과에 교육지원 받은 횟수와 교육수준 만족과 영향	
	컨설팅 지원	창업성과에 컨설팅지원 받은 횟수와 컨설팅 수준 만족과 영향	
창업성과 (경영성과)	최근 1년간 월평균매출액 증가, 직원 수 증가, 고객 수 증가	황보운, 김대호, 김순태	

## IV. 실증분석

### 4.1 인구통계학적 특성

분석대상 미용서비스업체 경영자의 성별과 나이 특성으로 남성 창업자는 13.1%, 여성 창업자는 86.9%로 업종의 특성으로 여성창업 비율이 높으며, 연령으로는 30세 미만이 1.8%, 30세~39세가 27.7%, 40세~ 49세가 45.3%, 50세~ 59세가 21.9%, 60세 이상이 3.3%로 나타났다. 경영자들의 학력은 중학교 졸업 이하가 1.8%, 고등학교 졸업이 52.2%, 전문대학교 졸업이 23.7%, 대학교 졸업이 12.4%, 대학원 졸업 이상은 9.8%로 나타났다. 업종경력 3년 미만이 2.2%, 3년~5년 미만이 6.2%, 5년~ 7년 미만이 12.8%, 7년~ 10년 미만이 13.9%, 10년 이상이 65%로 나타났다. 창업 준비기간은 3개월 미만의 사업체가 20.8%, 3개월~ 6개월 미만의 사업체가 29.9%, 6개월~ 1년 미만의 사업체가 15.7%, 1년~ 1년6개월 미만의 사업체가 8.4%, 1년6개월 이상의 사업체가 25.2%로 나타났으며, 개업연수는 1년 미만의 사업체는 4.4%, 1년~2년 미만의 사업

체는 16.1%, 2년~3년 미만의 사업체는 7.7%, 3년~5년 미만의 사업체는 12%, 5년 이상의 사업체는 59.9%로 구성되었다. 따라서 인구통계학적 분석을 통하여 미용서비스업체의 특성상 대다수가 여성창업이 높으며, 연령으로는 40대의 창업자 많은 것으로 조사된 것은 미용서비스업의 특성상 기능적 실행이 요구되는 분야이기 때문에 고등학교 졸업 후 미용서비스업에 입문하여 10년 이상의 경력을 통하여 창업하는 형태이기 때문일 것이다. 창업 준비기간은 6개월 미만으로 업종경력은 있으나 창업의 준비기간의 부족으로 사업계획서의 작성, 상권분석, 경쟁업소의 분석, 시장분석 등 부족한 것을 파악할 수 있다.

## 4.2 변수의 신뢰성 및 타당성 분석

### 4.2.1 독립변수의 신뢰성과 타당성 검증

독립변수인 창업자 개인적 배경특성인 기업가정신에 대한 하위요인은 선행연구에 근거하여 성취욕구, 위험감수성향, 모호성수용력 관련 9개 항목들에 대하여 질의하였고, 경영관리에 대한 하위요인에 관한 선행연구에 근거하여 재무관리, 마케팅활동, 인적자원관리 관련 12개 항목들에 대하여 질의하였으며, 점포요인에 관하여 4개 항목들에 대하여 질의하였다. 이에 대한 요인분석을 실시 <표 5>와 같이 분석되었다. 요인 추출 방법은 주성분 분석하였으며, 회전방법은 카이저 정규화를 사용한 베리맥스 (Varimax)로 6번 반복하여 회전이 수렴되었다. KMO 및 Bartlett의 검정 .873으로 분석되었으며, 유의수준은 0.000으로 분석되었다. 독립변수의 신뢰도 분석결과, 창업자 개인적 배경특성인 기업가정신인 성취욕구의 Cronbach's  $\alpha$  계수는 .891, 위험감수성향의 Cronbach's  $\alpha$  계수는 .878, 모호성수용력의 Cronbach's  $\alpha$  계수는 .743으로 분석되었다. 경영관리 요인인 재무관리의 Cronbach's  $\alpha$  계수는 .834, 마케팅활동의 Cronbach's  $\alpha$  계수는 .851, 인적자원관리의 Cronbach's  $\alpha$  계수는 .924로 분석되었으며, 점포요인의 Cronbach's  $\alpha$  계수는 .868로 분석되었다. 일반적인 신뢰성지시 기준인 0.6을 상회하여 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

<표 5> 기업가정신, 경영관리요인, 점포요인의 타당성과 신뢰성 분석

회전성분 행렬							
항목	구성요소						
	1	2	3	4	5	6	7
인적자원4	.879	.125	.158	.062	.111	.023	.155
인적자원3	.853	.171	.170	.053	.182	.149	.141
인적자원2	.811	.108	.207	.065	.276	.082	.084
인적자원1	.771	.088	.127	.165	.294	.128	.097
초기매장평수	.015	.870	.217	-.004	.100	-.108	.012
초기의자 수	.098	.866	.158	-.010	.099	-.045	.056
초기 시설비용	.100	.815	-.043	.067	.101	.075	.095

초기매장임차료	.204	.795	.001	.088	.051	.119	-.062
재무2	.108	.059	.797	.186	.083	.223	.054
재무4	.251	.084	.734	.129	.136	.038	-.002
재무3	.240	.148	.719	.100	.312	.101	.155
재무1	.073	.086	.675	.133	.195	.243	.172
위험감수2	.121	.057	.153	.880	.065	.187	.075
위험감수3	.096	.024	.122	.783	.177	.274	.125
위험감수1	.032	.051	.181	.776	.113	.287	.111
마케팅3	.306	.191	.145	.154	.790	.168	.093
마케팅4	.310	.170	.143	.175	.789	.120	.058
마케팅1	.235	.083	.357	.016	.690	-.183	.135
마케팅2	.137	.033	.268	.121	.588	.500	-.024
성취욕구1	.098	.006	.195	.352	.068	.794	.168
성취욕구2	.045	-.011	.121	.315	.077	.790	.243
성취욕구3	.295	.060	.294	.323	.065	.678	.176
모호성수용3	.095	.002	.011	-.029	.196	.293	.780
모호성수용2	.244	.025	.303	.354	-.059	.130	.682
모호성수용1	.322	.148	.169	.416	.077	.098	.608
총계	3.510	3.013	2.904	2.814	2.580	2.545	1.759
분산설명(%)	14.039	12.053	11.617	11.256	10.320	10.180	7.036
누적설명(%)	14.039	26.092	37.709	48.965	59.285	69.465	76.501
신뢰도 분석							
Cronbach's Alpha							
1	2	3	4	5	6	7	
.924	.868	.834	.878	.851	.891	.743	

### 4.2.2 종속변수와 조절변수의 신뢰성과 타당성 검증

조절변수인 정부지원정책 요인에 관한 선행연구에 근거하여 자금지원정책, 교육지원정책, 컨설팅지원정책 관련 15개 항목들에 대하여 질의하였으며, 종속변수인 창업성과는 월평균 매출액, 종업원 수, 고객 수 증가로 3개의 항목으로 질의하였다. 이에 대한 요인분석을 실시 <표 6>와 같이 분석되었다.

요인추출 방법은 주성분 분석하였으며, 회전방법은 카이저 정규화를 사용한 베리맥스 (Varimax)로 5번 반복하여 회전이 수렴되었다. KMO 및 Bartlett의 검정 .916으로 분석되었으며, 유의수준은 0.000으로 분석되었다. 조절변수인 정부지원정책의 신뢰도 분석결과, 자금지원정책의 Cronbach's  $\alpha$  계수는 .930, 교육지원정책의 Cronbach's  $\alpha$  계수는 .940, 컨설팅지원정책의 Cronbach's  $\alpha$  계수는 .965로 분석되었으며, 종속변수인 창업성과의 Cronbach's  $\alpha$  계수는 .863로 분석되었다. 일반적인 신뢰성지시 기준인 0.6을 상회하여 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

<표 6> 정부지원정책요인과 창업성과의 타당성과 신뢰성 분석

회전성분 행렬				
항목	구성요소			
	1	2	3	4
자금지원1	.244	.259	<b>.788</b>	.122
자금지원2	.341	.221	<b>.773</b>	.125
자금지원3	.306	.280	<b>.808</b>	.052
자금지원4	.334	.259	<b>.757</b>	.084
자금지원5	.277	.354	<b>.772</b>	.067
교육지원1	.369	<b>.691</b>	.309	.109
교육지원2	.248	<b>.819</b>	.280	.052
교육지원3	.307	<b>.834</b>	.285	.059
교육지원4	.286	<b>.810</b>	.250	.081
교육지원5	.360	<b>.792</b>	.267	.092
컨설팅지원1	<b>.797</b>	.339	.321	.022
컨설팅지원2	<b>.815</b>	.331	.346	.002
컨설팅지원3	<b>.794</b>	.336	.356	.085
컨설팅지원4	<b>.814</b>	.324	.332	.130
컨설팅지원5	<b>.786</b>	.377	.331	.073
현재평균매출	-.041	.038	.022	.925
현재종업원 수	.065	.028	.057	.918
현재고객 수	.144	.152	.190	.840
총계(Eigen Value)	4.198	4.124	4.039	2.512
분산설명(%)	23.323	22.909	22.440	13.957
누적설명(%)	23.323	46.232	68.672	82.629
신뢰도 분석				
Cronbach's Alpha				
1	2	3	4	
.965	.940	.930	.863	

### 4.3 실증분석 및 가설의 검증

#### 4.3.1 미용서비스업체의 창업성과요인과 창업성과의 관계

미용서비스업체의 창업성과에 관한 가설에 대한 검증은 <표 7>과 같다.

<표 7> 창업성가에 대한 다중회귀

창업성가에 대한 다중회귀							
모형	비표준 계수		표준 계수		t	유의 수준	공선성 통계
	B	표준 오차	β	β			
상수	-.559	.234			-2.385	.018	
성취욕구	-.032	.061	-.029	-.528	.598	.526	1.900
위험감수성향	-.045	.060	-.039	-.755	.451	.574	1.742
모호성수용력	.016	.065	.012	.244	.807	.601	1.665
재무관리	.098	.067	.075	1.476	.141	.602	1.661
마케팅활동	.082	.055	.076	1.495	.136	.595	1.680
인적자원관리	.165	.053	.155	3.102	.002	.621	1.611
점포요인	.567	.059	.564	9.545	.000	.444	2.255
초기자본금	.100	.048	.120	2.086	.038	.469	2.131
종속 변수: 창업성과 $F= .000, R^2= .767, R^2= .577$							

미용서비스업체의 창업성가에 미치는 영향을 분석결과, 독립변수와 종속변수 간의 상관관계  $R= .767$ , 독립변수에 의해 설명되는 종속변수의 비율은  $R^2= .577(57.7\%)$ 로 상당히 높은 수준으로 분석되었다.

가설1: 미용서비스업체의 창업자의 기업가정신은 창업성과에 영향을 미칠 것이다. 기업가정신이 창업성과에 미치는 영향에 관한 분석결과, 기업가정신의 성취욕구, 위험감수성향, 모호성수용력의 유의확률(P) 5%의 유의수준에서 유의하지 않았다. 그러므로 창업자의 기업가정신이 창업성과에 영향은 미치지 않는 것으로 가설이 기각되었다.

가설2: 미용서비스업체의 경영 관리적 특성은 창업성과에 영향을 미칠 것이다. 경영관리 요인이 창업성과에 미치는 영향에 관한 분석결과, 경영관리 요인의 재무관리, 마케팅 활동의 유의확률(P) 5%의 유의수준에서 유의하지 않았다. 그러므로 경영관리 요인 중 재무관리, 마케팅 활동은 창업성과에 영향은 미치지 않는 것으로 가설이 기각되었다, 경영관리 요인 중 인적자원관리의 유의확률(P) 1%의 유의수준에서 유의하였다. 그러므로 인적자원관리는 창업성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 가설이 채택되었다.

가설3: 미용서비스업체의 창업초기 자본금이 창업성과에 영향을 미칠 것이다. 미용서비스업체의 창업초기 자본금이 창업성과에 미치는 영향에 관한 분석결과, 창업초기 자본금의 유의확률(P) 5%의 유의수준에서 유의하였다. 그러므로 창업초기 자본금이 창업성과에 많은 영향을 미치는 것으로 가설이 채택되었다.

가설4: 미용서비스업 점포요인이 창업성과에 영향을 미칠 것이다. 미용서비스업 점포요인이 창업성과에 미치는 영향에 관한 분석결과, 점포요인의 유의확률(P) 1%의 유의수준에서 유의하였다. 그러므로 점포요인이 창업성과에 영향을 미치는 것으로 가설이 채택되었다.

미용서비스업체의 창업성과요인과 창업성과의 관계의 연구 결과 창업자의 기업가정신이 창업성과에 영향은 미치지 않는 것으로 가설이 기각되었다. 이는 많은 논문에서 기업가정신이 창업성과에 많은 영향을 미치는 반면 본 연구에서는 창업성과에 미치지 않는 것으로 분석되었다. 이는 미용서비스업 창업성과 논문 중 기업가정신이 창업성과에 영향을 미치지 않는 관련 논문이 있으나 미용서비스업의 업무 특성을 조사 심층 분석이 요구된다.

재무관리, 마케팅 활동은 창업성과에 영향은 미치지 않는 것으로 가설이 기각, 인적자원관리는 창업성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 가설이 채택되었다. 이는 미용서비스업의 특성상 재무 관리적 측면의 중요성 보다는 종업원의 인적 서비스에 의해 전달되어지는 가치가 매우 중요한 요소이기에 종업원의 기술관리, 서비스 관리적 측면인 인적자원이 창업성과에 매우 중요한 요소라고 할 것이다.

창업초기 자본금이 창업성과에 많은 영향을 미치는 것으로 가설이 채택되었다. 이는 자금조달 요인으로는 투자규모 자금원천으로 경영성공요인의 중요한 요소로 분석되었다.

미용서비스업의 특성상 시설비용과 고객의 욕구에 맞는 환경을 만들기 위해 시설환경과 부대편의 시설, 주차시설 등의 욕구를 반영하여 점포요인을 계획하여야 창업성과에 영향을 주는 중요한 요소이며, 그로인한 초기 시설 투자로 창업성과에 많은 영향을 미친다는 것을 파악할 수 있다.

### 4.3.2 정부지원정책의 창업성과에 대한 조절효과 가설검증

가설5: 정부지원정책요인이 미용서비스업체의 창업성과에 유의한 영향을 미칠 것이다. 정부지원정책이 창업성과에 조절변수로 미용서비스업체의 창업성과에 영향을 미치는 각각의 독립변수와 창업성과인 종속변수에 각각이 미치는 영향에 관하여 분석하고자 한다.

#### 4.3.2.1 자금지원정책의 창업성과에 대한 조절회귀분석

“정부자금지원정책이 창업성과에 조절작용을 할 것이다”의 검증결과는 <표 8>과 같다.

<표 8> 자금지원정책에 대한 조절회귀분석 결과

자금지원정책의 창업성과에 대한 조절회귀분석								
모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량		
	B	표준 오차				공차	VIF	
1	상수	-.404	.165		-2.444	.015		
	초기자본금	.087	.047	.104	1.850	.065	.492	2.033
	인적자원관리	.217	.044	.204	4.953	.000	.916	1.092
	점포요인	.601	.057	.599	10.562	.000	.485	2.061
2	상수	-.533	.176		-3.029	.003		
	초기자본금	.116	.049	.139	2.377	.018	.451	2.218
	인적자원관리	.191	.045	.180	4.207	.000	.844	1.185
	점포요인	.567	.059	.565	9.620	.000	.447	2.237
3	자금지원정책	.102	.050	.089	2.057	.041	.832	1.202
	상수	.144	.425		.338	.736		
	초기자본금	.140	.129	.167	1.081	.281	.064	15.611
	인적자원관리	.015	.106	.014	.145	.885	.154	6.475
	점포요인	.511	.156	.509	3.279	.001	.064	15.688
	자금지원정책	-.201	.178	-.174	-1.130	.260	.064	15.511
	인적*자금지원	.078	.043	.326	1.818	.070	.048	20.858
	점포*자금지원	.021	.057	.081	.366	.715	.031	32.244
자본*자금지원	-.009	.045	-.033	-.202	.840	.057	17.494	
모형	R		R <sup>2</sup>		수정된 R <sup>2</sup>		F	
1	.761		.579		.574		.000	
2	.765		.585		.579		.041	
3	.769		.591		.580		.297	
종속변수: 창업성과								

정부자금지원정책의 창업성과에 영향을 미치는 독립변수인 인적자원관리, 창업초기 자본금, 점포요인의 조절효과에 관한 것으로, 모형 1에서는 독립변수와 종속변수 간의 상관관계 R=.761, 독립변수에 의해 설명되는 종속변수의 비율 R<sup>2</sup>=.574(57.4%)로 상당히 높은 수준으로 분석되었으며, 모형 2에서는 독립변수와 종속변수 간의 상관관계 R=.765, 독립변수에 의해 설명되는 종속변수의 비율 R<sup>2</sup>=.579(57.9%)로 상당히 높은 수준으로 분석되었으며, 모형 3에서는 독립변수와 종속변수 간의 상관관계 R=.769, 독립변수에 의해 설명되는 종속변수의 비율 R<sup>2</sup>=.580(58%)로 상당히 높은 수준으로 분석되었다.

R<sup>2</sup>은 모형 1에서 57.4%, 모형 2에서 57.9%, 모형 3에서 58.0%로 증가하지 않는 것으로 나타났으며, 제 3단계에서 유의확률은 .297로 나타났다. 따라서 조절효과가 없는 것으로 분석되었으며, 정부의 자금지원정책의 조절효과에 관한 결과는 기각되었다.

#### 4.3.2.2 교육지원정책의 창업성과에 대한 조절회귀분석

“정부교육지원정책이 창업성과에 조절작용을 할 것이다”의 검증결과는 <표 9>와 같다.

<표 9> 교육지원정책에 대한 조절회귀분석 결과

교육지원정책의 창업성과에 대한 조절회귀분석								
모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량		
	B	표준 오차				공차	VIF	
1	상수	-.404	.165		-2.444	.015		
	초기자본금	.087	.047	.104	1.850	.065	.492	2.033
	인적자원관리	.217	.044	.204	4.953	.000	.916	1.092
	점포요인	.601	.057	.599	10.562	.000	.485	2.061
2	상수	-.649	.184		-3.519	.001		
	초기자본금	.117	.048	.140	2.460	.015	.468	2.138
	인적자원관리	.196	.044	.185	4.471	.000	.890	1.124
	점포요인	.571	.057	.569	9.986	.000	.469	2.134
3	교육지원정책	.130	.046	.116	2.849	.005	.924	1.083
	상수	-.395	.407		-.972	.332		
	초기자본금	.088	.132	.106	.670	.504	.061	16.447
	인적자원관리	.041	.104	.039	.395	.693	.158	6.312
	점포요인	.682	.162	.679	4.200	.000	.058	17.212
	교육지원정책	.017	.154	.015	.111	.912	.082	12.260
	인적*교육지원	.066	.039	.270	1.673	.095	.058	17.175
	점포*교육지원	-.044	.055	-.170	-.805	.422	.034	29.463
자본*교육지원	.010	.044	.037	.231	.818	.059	16.962	
모형	R		R <sup>2</sup>		수정된 R <sup>2</sup>		F	
1	.761		.579		.574		.000	
2	.769		.591		.585		.005	
3	.772		.596		.585		.369	
종속변수: 창업성과								

정부교육지원정책의 창업성구에 영향을 미치는 독립변수인 인적자원관리, 창업초기 자본금, 점포요인의 조절효과에 관한 것으로, 모형 1에서는 독립변수와 종속변수 간의 상관관계  $R=.761$ , 독립변수에 의해 설명되는 종속변수의 비율  $R^2=.574(57.4\%)$ 로 상당히 높은 수준으로 분석되었으며, 모형 2에서는 독립변수와 종속변수 간의 상관관계  $R=.769$ , 독립변수에 의해 설명되는 종속변수의 비율  $R^2=.585(58.5\%)$ 로 상당히 높은 수준으로 분석되었으며, 모형 3에서는 독립변수와 종속변수 간의 상관관계  $R=.772$ , 독립변수에 의해 설명되는 종속변수의 비율  $R^2=.585(58.5\%)$ 로 상당히 높은 수준으로 분석되었다.

$R^2$ 은 모형 1에서 57.4%, 모형 2에서 58.5%, 모형 3에서 58.5%로 증가하지 않는 것으로 나타났으며, 제 3단계에서 유의확률은 .369로 나타났다. 따라서 정부의 교육지원정책의 조절효과에 관한 결과는 기각되었다.

#### 4.3.2.3 컨설팅지원정책의 창업성구에 대한 조절회귀분석

“정부컨설팅지원정책이 창업성구에 조절작용을 할 것이다”의 검증결과는 <표 10>과 같다.

<표 10> 컨설팅지원정책에 대한 조절회귀분석 결과

컨설팅지원정책의 창업성구에 대한 조절회귀분석								
모형	비표준화 계수	표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량		통계량	VF
					B	표준 오차		
1	상수	-.404	.165		-2.444	.015		
	초기자본금	.087	.047	.104	1.850	.065	.492	2.033
	인적자원관리	.217	.044	.204	4.953	.000	.916	1.092
	점포요인	.601	.057	.599	10.562	.000	.485	2.061
2	상수	-.589	.179		-3.301	.001		
	초기자본금	.127	.049	.152	2.589	.010	.443	2.256
	인적자원관리	.191	.044	.180	4.306	.000	.870	1.149
	점포요인	.564	.058	.562	9.705	.000	.456	2.194
컨설팅지원정책	.122	.047	.109	2.588	.010	.863	1.159	
3	상수	.067	.388		.172	.863		
	초기자본금	.256	.118	.306	2.168	.031	.076	13.108
	인적자원관리	.030	.100	.028	.300	.765	.172	5.827
	점포요인	.420	.146	.419	2.884	.004	.072	13.877
	컨설팅지원정책	-.181	.166	-.162	-1.089	.277	.069	14.535
	자본*컨설팅지원	-.050	.042	-.166	-1.170	.243	.075	13.296
	점포*컨설팅지원	.055	.054	.205	1.004	.317	.036	27.538
인적*컨설팅지원	.074	.042	.303	1.762	.079	.051	19.495	
모형	R	R <sup>2</sup>	수정된 R <sup>2</sup>	F				
1	.761	.579	.574	.000				
2	.768	.589	.583	.010				
3	.772	.596	.585	.215				

종속변수: 창업성과

정부컨설팅지원정책의 창업성구에 영향을 미치는 독립변수인 인적자원관리, 창업초기 자본금, 점포요인의 조절효과에 관한 것으로, 모형 1에서는 독립변수와 종속변수 간의 상관관계  $R=.761$ , 독립변수에 의해 설명되는 종속변수의 비율  $R^2=.574(57.4\%)$ 로 상당히 높은 수준으로 분석되었으며, 모형 2에서는 독립변수와 종속변수 간의 상관관계  $R=.768$ , 독립변수에 의해 설명되는 종속변수의 비율  $R^2=.583(58.3\%)$ 로 상당히 높은 수준으로 분석되었으며, 모형 3에서는 독립변수와 종속변수 간의 상관관계  $R=.772$ , 독립변수에 의해 설명되는 종속변수의 비율  $R^2=.585(58.5\%)$ 로 상당히 높은 수준으로 분석되었다.

$R^2$ 은 모형 1에서 57.4%, 모형 2에서 58.3%, 모형 3에서 58.5%로 증가하지 않는 것으로 나타났으며, 제 3단계에서 유의확률은 .215로 나타났다. 따라서 조절효과가 없는 것으로 정부의 컨설팅지원정책의 조절효과에 관한 결과는 기각되었다.

정부지원정책이 창업성구에 미치는 조절효과에 관한 연구의 시사점으로 창업초기 자본금과 점포요인이 창업성구에 많은 영향을 미치는 것으로 분석되었으나 조절변수인 정부지원정책의 자금지원정책이 창업성구에 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 이는 창업초기 정부자금지원 혜택을 받을 수 없는 것이 현실이며, 정책적 실효성과 효과성이 없다는 것이다.

이는 소상공인 정책자금의 효과분석 및 실효성 증대방안 연구용역 보고서(2008)에서 자금지원정책은 매출증가 사업자를 대상으로만 지원하는 것으로 분석된 것과 유사한 것이라 판단된다.

소상공인 정책자금의 효과분석 및 실효성 증대방안 연구용역 보고서(2008)에서 교육지원과 컨설팅지원정책 수혜업체의 경영성과를 측정된 결과 실효성이 없는 것으로 나타난 업체의 수는 교육지원에서 매출감소가 60.3%, 컨설팅지원에서 매출감소가 약 51.1%로 나타났다. 이는 본 연구에서 분석한 것과 같이 교육지원정책과 컨설팅지원정책은 창업성구에 영향을 미치지 않는 것으로 실효성이 나타나지 않았다.

이는 미용서비스업체의 특성을 고려한 정책적인 반영과 현실적인 교육지원과 컨설팅지원이 필요로 하다고 본다. 특히, 기존의 소상공인의 정책적 지원과는 다른 미용서비스업체의 실질적인 경영활동과 성과창출 과정을 반영하는 방향으로 확대될 필요가 있다.

본 연구에서 정부지원정책에 대한 만족도를 함께 조사한 결과, 자금지원정책의 만족도와 자금지원규모의 만족도는 “매우 그렇지 않다와 그렇지 않다”의 불만족은 각각 55.5%와 58%에 반해 “매우 그렇다”의 만족은 4.4%와 1.8%로 나타났다. 교육지원정책의 만족도는 “매우 그렇지 않다와 그렇지 않다”의 불만족은 50.4%와 50.7%에 반해 “매우 그렇다”의 만족은 4%와 4.7%로 나타났다.

컨설팅지원정책의 만족도는 “매우 그렇지 않다와 그렇지 않다”의 불만족은 57.7%와 51.5%에 반해 “매우 그렇다”의 만족은 2.9%와 2.6%로 나타났다.

## V. 결론

### 5.1 연구결과

소상공인 미용서비스업체의 창업성공 요인을 분석하여 정부 지원정책이 효과적으로 실효성을 거두고 있는가를 분석하였다. 미용서비스업체의 창업성공에 영향을 미치는 요인으로 첫째, 창업자 개인적 배경 특성인 기업가정신은 창업성공에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 선행 연구와 비교하여 보면, 황보윤(2008)은 경영자 개인의 심리적 특성은 경영성공에 유의한 영향이 나타나지 않는 것으로 본 연구와 일치하는 것으로 분석되었다.

두 번째, 경영관리의 재무관리와 마케팅 활동은 창업성공에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 인적자원관리가 창업성공에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 선행 연구와 비교하여 보면, 조성태·김윤(2007)은 경영관리 요인 중 미용 기술관리, 인력관리 속성이 중요한 영향요인으로 분석되었다.

세 번째, 창업초기 자본금이 창업성공에 많은 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이러한 결과를 선행 연구와 비교하여 보면, 박일순(2009)은 자금조달 요인으로는 투자규모 자금원천으로 경영성공요인으로 제시하였으며, 김대호(2016)는 미용실 창업 특성에 따른 창업 준비인식과 창업환경 및 운영성공과 차이에 많은 영향을 주는 것으로 나타났다.

네 번째, 창업초기 자본금은 점포의 평수, 인테리어 비용, 시술의자 수, 종업원 수인 점포요인에 많은 영향을 미치며, 점포요인이 창업성공에 많은 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이러한 결과를 선행 연구와 비교하여 보면, 조성태·김윤(2007)은 미용서비스에 대한 소비자의 취향과 감성에 맞는 점포인테리어의 측면을 고려하여 점포를 입점할 수 있어야 창업성공에 많은 영향을 미친다고 제시하였다.

미용서비스업체의 창업성공에 영향을 미치는 경영관리 요인 중 인적자원관리, 창업초기 자본금, 점포요인에 정부지원정책이 조절효과가 있는가의 연구결과는 다음과 같다.

첫 번째, 정부자금지원정책이 창업성공에 조절효과가 없는 것으로 분석되었다. 두 번째, 정부교육지원정책이 창업성공에 조절효과가 없는 것으로 분석되었다. 세 번째, 정부컨설팅지원정책이 창업성공에 조절효과가 없는 것으로 분석되었다.

정부지원정책에 관한 선행연구와 비교하여 보면, 김순태(2013)는 정부지원정책이 사업전략 및 경영성공에 미치는 영향에 대해서도 사업전략과 경영성공 등 상호 관계성을 보이고 있어 매우 유용한 연구 성과로 볼 수가 있었다. 다만, 정부지원정책 중 교육지원은 사업전략에 영향을 미친다는 근거를 찾을 수가 없다고 제안하였다.

정종희(2015)는 정부지원정책이 경영성공에 중요한 영향을 미치며, 정부지원정책 중에는 자금지원정책과 컨설팅지원정

책이 경영성공과 재무성공에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향으로 나타났으며, 정부지원정책은 경영성공에 영향, 경영자 특성과 마케팅 전략에서 조절효과가 있는 것으로 분석하였다. 그러나 미용서비스업체의 경우 정부지원정책이 창업성공에 조절효과를 미치는 근거는 전혀 없는 것으로 나타났다. 이는 다른 소상공인 업종과는 다른 것으로 미용서비스업종의 특성을 감안한 정책적 개선을 통하여 실효성과 효과성 있는 제도적 지원이 필요로 할 것이다.

### 5.2 연구 한계 및 향후 연구계획

연구의 한계점과 향후 연구방향은 정부지원정책의 만족도와 내용을 지역을 구분하여 조사, 비교 분석을 통하여 정책적인 반영과 운영에 관하여 연구가 필요하며, 또한 전국 시도별 조사와 조사업체 수를 확대하여 다양한 각도의 연구가 필요로 할 것이다.

소상공인들의 인식을 바탕으로 자료를 측정했기 때문에 응답자의 태도 및 환경에 따라 조사결과의 차이가 발생할 수 있으며, 응답자들이 모두 일과시간에 응답한 정보로 실제 자료와 차이가 있을 수 있다. 따라서 향후연구에서는 면접조사와 사례연구 등 질적 방법을 병행하여 보다 심층적인 연구가 요구된다.

## REFERENCE

- 김기철(2016). *소규모 미용업 경영자의 심리적, 관리적 특성과 경영관리능력이 경영성공에 미치는 영향*. 조선대학교 석사학위 논문.
- 김용집(2014). *창업지원 정책과 고용률간의 관련성에 관한 연구 : 최근 3대 정부의 창업지원 프로그램을 중심으로*. 중앙대학교 석사학위 논문.
- 김영숙(2006). *미용 산업 교육훈련 프로그램이 만족도에 미치는 영향에 관한 연구 (R-헤어 프랜차이즈) 교육프로그램을 중심으로*. 서경대학교 석사학위 논문.
- 김순태(2013). *소상공인특성과 정부지원정책 요인이 사업전략 및 경영성공에 미치는 영향*. 충북대학교. 박사학위 논문.
- 김대호(2016). *미용실 창업특성에 따른 창업 준비 인식과 창업 환경 및 운영성과*. 서경대학교 석사학위 논문.
- 박성덕(2013). *소상공인의 경영자특성이 경영성공에 미치는 영향에 관한 연구*. 소상공인 지원제도의 조절효과 중심으로. 한성대학교. 석사학위논문.
- 박순석(2008). *성공창업전략에 관한 연구*. 한남대학교 석사학위 논문.
- 박일순(2009). *뷰티산업 소상공인의 창업 성공요인에 관한 연구*. 한성대학교. 석사학위 논문.
- 서근하(2001). *소상공인 특성과 창업 성공요인 분석*. 동아대학교 석사학위 논문.
- 신금순(2002). *소자본창업의 성공요인에 관한 연구*. 중앙대학교. 석사학위 논문.
- 이요왕(2006). *소상공인 창업의 성공요인에 관한 연구*. 동의대학교 석사학위 논문.
- 육외수(2004). *효율적인 소상공인 지원을 위한 제도적 개선방안에 관한 연구*. 부경대학교 석사학위 논문.
- 지용하(2007). *소상공인 창업실패에 따른 효율적 개선방안에 관한*

- 실증적 연구. 호서대학교 석사학위 논문.
- 정종희(2015). *소상공인의 경영성공에 영향을 미치는 요인에 대한 정부지원프로그램의 조절효과*. 울산대학교 박사학위 논문.
- 정지호(2014). *창업교육이 기업가정신과 창업 및 경영성공에 미치는 영향에 관한 연구*. 건국대학교 박사학위 논문.
- 정용희(2013). *소규모 헤어살롱의 지속가능 경영을 위한 성공요인*. 광운대학교 석사학위 논문.
- 최동락(2012). *정부의 소상공인 지원프로그램이 소상공인 경영성공에 미치는 영향 연구: 부산지역을 중심으로*. 부산대학교 박사학위 논문.
- 최순영(2007). *소상공인 창업지원제도 강화와 성공창업을 위한 개선방안에 관한 연구*. 호서대학교 석사학위 논문.
- 최중관(2009). *소상공인 창업의 특성과 창업초기 성과와의 관계에 관한연구*. 충주대학교 석사학위 논문.
- 황보윤(2008). *소상공인서비스업종 경영성공요인에 관한 연구: 미용서비스업종 대상으로*. 호서대학교 박사학위 논문.
- 보건복지부(2015). *이미용업 제도개선과제 발굴을 위한 정밀 실태 조사*. 보건복지부.
- 이충섭·이남주·김준호(2009). *소상공인의 시장 환경특성과 지원서비스가 균형성공에 미치는 영향*. *회계정보연구*, 27(1), 261-284.
- 우대일·이상윤(2011). *소상공인 경쟁력 강화의 지원제도에 관한 연구: 소상공인 지원제도를 중심으로*. *한국프랜차이즈 경영연구* 2(2).
- 정성한·김해룡(2001). *소상공인 창업성공요인에 대한 탐색적 연구*. *벤처경영연구*, 4(2), 4.
- 조성태·김윤(2007). *미용업 창업의 성공요인에 관한 연구*. *한국미용학회지*, 310-321.
- KB경영정보리포트(2012). *개인사업자 창폐업 특성 및 현황 분석* 2012(12), 8-9.
- Brockhaus, R. H.(1980). Risk Taking Propensity of Entrepreneurs. *Academy of Management Journal*, 23, 509-520
- Choi, D. R.(2012). *A study of the effects of a support program for small enterprises on business performance: focus on area Busan*. Doctoral thesis, Department of Technology Business Policy Graduate School Pusan National University.
- Chei, S. Y.(2007). *A Study on Strengthen Small Business Support System and Proposals to improve Small Business Success in Start up*. Master's thesis, Department of Theology The graduate School Hoseo University.
- Choi, J. k.(2009). *Study on the Relationship Small Business Start-Up's trait and early performance of the founder*. Master's thesis, The graduate School of Industry Chungju University.
- Cho, S. T., & Kim, Y.(2007). A Study on Success Factors of Beauty-salon Business Foundation. *Journal of The Korean Society of cosmetology*, 310-321
- Drucker, P.(1985). *Innovation and Entrepreneurship Practice and Principles*. NY: Hrper & Row.
- Gartner.(1985). A Conceptual Framework for Describing the Phenomenon of New Venture Creation. *Academy of Management Review*, 10, 696-706.
- Gasse, Y.(1982). Elaborations on the Psychology of the Entrepreneur, InC. A. Kent, D. L. Sexton and K. H. Vesper (Eds.). *Encyclopedia of Entrepreneurship*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 57-66.
- Hwangbo, Y.(2009). *Factors on Small Service Business Performance*. Doctoral thesis, Hoseo Graduate School of Venture.
- Yuck, W. S.(2004). *A Study on the Improvement Scheme of the Efficient Support system for Small Business*. Master's thesis, Department of Business Administration Graduate School Pukyong National University.
- Ji, Y. H.(2007). *Preventing Small Business' Failure in Startups*. Master's thesis, Department of Theology, The graduate School Hoseo University.
- Jung, J. H.(2015). *The Moderating Effect of Government Support Program on the Factors Affecting Business Success of Small Enterprises*. Doctoral thesis, Department of Industrial Engineering Graduate School University of Ulsan.
- Jung, J. H.(2014). *A Study on th eEffects of Start-up Education Program on the Entrepreneurship and the Start-up and Management Performance*. Doctoral thesis, Department of Venture Technology & Management The Graduate School of Konkuk University.
- Jung, Y. H.(2013). *Success factors for the sustainability Management of small hair salon*, Master's thesis, Dept. of Real Estate The Information Media of Business Administration Kwangwoon University.
- Jeong, H. S., & Kim, H. R.(2001) An Exploratory Study on Success Factors in Small Business Startups. *Venture Management Research*, 4(2), pp4.
- Kim, G. C.(2016). How the psychological and administrative character of the small-scale and hairdressing business manager and his/her business management influences on the business performance. Master's thesis, Graduate School of Chosun University.
- Kim, Y. J.(2014). *The research of the relation between business foundation policies and employment rate: focusing on recent 3 governments' business foundation support programs*, Master's thesis, The Graduate School of Industry and Start-up Business Administration, Chung-Ang University.
- Kim, Y. S.(2006). *The study on influence of educational training programs to job satisfaction in beauty and makeup industry: focus on educational training programs of R hair-franchises in Seoul*. Master's thesis, Master of Business Administration Seokyeoung University.
- Kim, S. T.(2013). *The Effects of Government Policyand Characteristics of Micro-enterprise on Business Strategy and Performance*. Doctoral thesis, Department of Management Information System Graduate School of Chungbuk National University.
- Kim, D. H.(2016). *Start-up preparation awareness and start-up environment for operational output followed by beauty salon start-up characteristic*. Master's thesis, Master of Business Administration, Seokyeoung University.
- KB Management Information Report(2012). *Characteristics and status analysis of individual business operators*,

- 2012(12), 8-9.
- Lee, Y. W.(2006). *Research about Success Factors for Establishment of Small Business*. Master's thesis, Dept. of Distribution, Graduate School, Dong eui University.
- Lee, C. S., & Lee, N. J. & Kim, J. H.(2009). Effects of Market Environmental Characteristics and Governmental Support on the Balanced Score of Small & Micro Business. *Accounting Information Research*, 27(1), 261-284.
- McClelland, David C.(1961). *The Achieving Society*. New York: D. Van Nostrand Co.
- McClelland, D. C., & Winter, D. G.(1969). *Motivating Economic Achievement*. New York: Free Press, pp. 409
- Mintzberg, H.(1988). The Simple Structure. *The Strategy Process: Concepts, Contexts and Cases*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Murray, H. A.(1938). *Exploration in Personality*. New York: Oxford University Press.
- Ministry of Health and Welfare(2015). *A survey of the precise actual condition for finding improvement tasks of the beauty business system*. Research Report.
- Park, S. D.(2013). *A Study on the Effect of Small Business CEO characteristics on management performance: Focusing on moderating effect of the Small Business Support system*. Master's thesis, Major in Management Consulting Dept. of Knowledge Service & Consulting Graduate School of Knowledge Service Consulting, Hansung University.
- Park, S. S.(2008). *A Study on the Success Establishment Strategy*. Master's thesis, Department of Business Consulting The Graduate School of Social and Culture, Hannam University.
- Park, I. S.(2009). *A Research on Success Factors in the Opening of a Beauty Industry*. Master's thesis, Major in Finance Management Department of Business Administration Graduate School, Hansung University.
- Rotter, J. B.(1966). Generalized Expectancies for Internal versus External Control of Reinforcement. *Psychological Monographs*, 80, 1-28.
- Sexton, D. L., & Bowman, N.(1990). Female and male entrepreneurs: Psychological characteristics and their role in gender-related discrimination. *Journal of Business Venturing*, 5, 29-36.
- Smith, N. R., & Miner, J. B.(1984). Motivational Considerations the Success of Technologically Innovative Entrepreneur,” In J. A. hornaday, F. Tarpley, J. A. Timmons, & K. H. Vesper(Eds.). *Frontiers of Entrepreneurship Studies*, 488-495.
- Smith & Miner.(1984). Deadline and stabilization of Managerial Motivation over a 20year period. *Journal of Applied psychology*. 67, 297-305.
- Suh, G. H.(2001). *Characteristics of Small Businessmen and Analysis on the Factors Affecting the Success of the Small Businesses*. Master's thesis, Major in Marketing Graduate School Business Administration, Dong-A University.
- Shaver, K. G., & Scott, L. R.(1991). Person, Process, Choice: The Psychology of New Venture Creation. *ENTREPRENEURSHIP THEORY and PRACTICE*, 23-39.
- Shin, K. S.(2002). *A Study on the Success Factors of a Small Business Starting-up*. Master's thesis, Major in Business Administration The Graduate School of International Management, Chung-Ang University.
- Vesper, K. H.(1990). *New Venture Strategies*, Engle wood Cliffs. NJ: Prentice-Hall.
- Woo, D. I., & Lee, S. Y.(2011). A Study on the Support System for Reinforcement of Competitiveness of Small business persons: Mainly focused on Suppor System for Small Business Persons. *Korea Franchise Management Research* 2(2).

# **A Study on the Influence of Personal Characteristics, Business Management Factors, and Capital Factors on Entrepreneurial Performance: In the Center of Ameliorating Small Businesses Supporting Policy by Government in Beauty Service Industry**

Kwak JinMan\*  
Yang, YoungSeok\*\*  
Kim, MyungSuk\*\*\*

## **Abstract**

The purpose of this study is to investigate the effect of beauty services owners 'support policy on entrepreneurship performance in the beauty service industry through the effects of entrepreneurs' personal characteristics, managerial factors, capital factors and store factors on entrepreneurial performance. As a factor affecting the start - up performance of beauty service companies, it was analyzed that human resource management which is a sub - variable of managerial management factors, capital factors at start - up and store factors influenced entrepreneurship performance. The study on the effect of funding policy, education support policy, and consulting support policy on the start-up achievement of beauty service companies is as follows. The government funding policy, educational support policy, and consulting support policy have no effect on human resources management, start - up capital, and store factors which have significant effect on start - up performance. This is because institutional support for funding is not an institutional support for proving the policy effect but an effective support plan for creating entrepreneurial achievement is needed. Educational support policy and consulting support policy are reflected in the politics reflecting the characteristics of beauty service companies and realistic Education support and consulting support are necessary. In particular, it needs to be expanded to reflect the actual management activities and performance creation processes of other beauty service companies, which are different from the policy support of existing small business owners.

*Keywords : Entrepreneurship, Beauty services, Entrepreneurial achievement , Government Support Policy*

---

\* Adjunct Professor, Namsseoul University, E-mail: khca1125@hanmail.net

\*\* Professor, Hanbat National University, ytony@hanbat.ac.kr

\*\*\* Professor, Hanbat National University, kmsjws@hanbat.ac.kr