

석사학위논문

폐업 전후 소상공인 컨설팅 만족도와
취업지원 성과에 관한 연구

- 희망리턴패키지 사업을 중심으로 -

2019년

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

최 대 현

석사학위 논문
지도교수 주형근

폐업 전후 소상공인 컨설팅 만족도와 취업지원 성과에 관한 연구

- 희망리턴패키지 사업을 중심으로 -

A study on the Satisfaction Level of Small Business Consulting
before and after Closing Business and Performance of
Job Support

- Focused on the Hope-Return-Package Project -

2019년 6월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

최 대 현

석사학위 논문
지도교수 주형근

폐업 전후 소상공인 컨설팅 만족도와 취업지원 성과에 관한 연구

- 희망리턴패키지 사업을 중심으로 -

A study on the Satisfaction Level of Small Business Consulting
before and after Closing Business and Performance of
Job Support

- Focused on the Hope-Return-Package Project -

위 논문을 컨설팅학 석사학위 논문으로 제출함

2019년 6월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

최 대 현

최대현의 건설팅학 석사학위 논문을 인준함

2019년 6월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

폐업 전후 소상공인 컨설팅 만족도와 취업지원 성과에 관한 연구

한성대학교 지식서비스&컨설팅 대학원
지식서비스 & 컨설팅 학과
매니지먼트 컨설팅 전공
최 대 현

본 연구의 목적은 폐업을 전후에 실시된 소상공인컨설팅의 결과 세부요소에 따른 컨설팅 성과 만족도가 구체적으로 어떻게 나타났는지, 취업의 성과가 있었는지 분석하는데 있으며, 아울러 시사점 및 제언을 제시하고자 하였다.

컨설팅의 세부요소는 사업처분 지원, 사회서비스 정보제공 지원, 재무설계 지원 등 세 가지 요소를 선정하였으며, 취업성과는 폐업 이후 소상공인의 취업기간으로 설정하였다.

컨설팅 세부요소가 포함된 컨설팅 성과 만족도는 일원분산분석을 통하여 최소한 1개 이상의 요소의 만족도가 다른 요소들의 만족도보다 높게 나타나는지 확인하였고, 취업기간의 경우 폐업 전후 소상공인컨설팅을 수행한 집단의 평균 취업기간이 그렇지 않은 집단의 평균 취업기간보다 길게 나타나는지 확인하였다.

연구 결과, 사업처분 지원과 사회서비스 정보제공 지원의 요소는 재무설계 지원 요소보다 컨설팅 결과에 대한 성과 만족도가 우수하게 나타났으며 폐업 전후 소상공인컨설팅을 수행한 집단의 평균 취업기간이 다른 집단보다 길게 나타남을 확인하였다.

이상의 결과로 볼 때, 폐업 전후 소상공인컨설팅 세부 요소 중에서도 고객 만족도가 높은 영역에 대한 지원을 강화하고, 취업지원 콘텐츠를 보강할

때, 폐업 전후 소상공인의 혜택이 더욱 커진다는 사실을 알 수 있었다.

【주요어】 폐업, 소상공인, 소상공인컨설팅, 취업, 사업처분, 사회서비스, 재무설계, 성과 만족도

목 차

I. 서론	1
1.1 연구의 배경 및 목적	1
1.1.1 연구의 배경	1
1.1.2 연구의 목적	4
1.2 연구의 범위	5
II. 이론적 배경	7
2.1 소상공인 지원제도	7
2.1.1 소상공인의 개념과 변화 양상	7
2.1.2 폐업 이후까지 확장되는 소상공인 지원제도	8
2.2 폐업전후 소상공인 지원제도의 성과에 대한 선행연구	10
2.2.1 소상공인 지원제도의 성과에 관한 선행연구	10
2.2.2 컨설팅 성과 만족도에 관한 선행연구	13
2.2.3 소상공인컨설팅의 취업성과에 대한 선행연구	15
2.3 선행연구와의 차별성	19
III. 연구설계	20
3.1 연구모형 및 연구가설의 설정	20
3.1.1 연구모형	20
3.1.2 연구가설의 설정	21
3.1.3 변수의 조작적 정의	21
3.2 자료수집과 연구방법	22
3.2.1 자료수집	22

3.2.2	폐업전후 소상공인컨설팅 성과 측정 개요	23
3.2.3	설문의 구성	24
3.2.4	자료분석 방법	24
IV.	연구결과 분석	25
4.1	표본의 일반적 특성	25
4.2	취업 성과 분석	26
4.3	컨설팅 성과 만족도 분석	28
V.	결론 및 제언	31
5.1	연구결과의 요약	31
5.2	연구의 시사점 및 제언	32
5.3	연구의 한계점 및 향후 연구방향 제언	33
	참고문헌	35
	부록	40
	ABSTRACT	42

표 목 차

〈표 1〉 컨설팅 성과 만족도에 관한 선행연구	15
〈표 2〉 진로선택 컨설팅에 관한 선행연구	17
〈표 3〉 변수의 조작적 정의	22
〈표 4〉 설문지 구성	24
〈표 5〉 응답자의 인구통계학적 특성	25
〈표 6〉 취업기간에 대한 t-test 집단통계량	27
〈표 7〉 취업기간에 대한 독립표본 t-test 결과	27
〈표 8〉 요소별 성과 만족도에 대한 기술통계	28
〈표 9〉 분산의 동일성 검증	29
〈표 10〉 분산분석 결과	29
〈표 11〉 사후검증-다중비교	29

그 립 목 차

〈그림 1〉 연구모형	20
〈그림 2〉 폐업전후 소상공인컨설팅 세부요소에 따른 컨설팅 성과 만족도	30

I. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

1.1.1 연구의 배경

소상공인은 중소기업 기본법에 따라 상시근로자 5인~10인 미만의 종업원을 보유한 중소기업을 말한다. 2017년 기준 전국사업체조사 보고서에 따르면, 5인 미만 기업은 전체 사업체 수의 80.3%, 종사자 수에서 27.0% 이상의 규모를 차지할 정도로 소상공인은 우리 경제의 중요한 플레이어로서 기능하고 있다(통계청, 2019). 자영업·소상공인은 경제의 모세혈관과 같이 서민경제의 중요한 일부분으로서 기능하며 서민의 생사고락을 함께 하는 영역이다.

최근 소상공인에 대한 위기 신호는 심각한 사회문제로 지적되고 있다. 2018년 전국 소상공인실태조사 시험조사(통계청, 2019) 개요에 따르면 2018년 기준 소상공인의 월평균 영업이익은 264만원으로서 2016년의 304만원에 비해 40만원이 감소하였으며, 영업이익률은 28.2%에서 15.8% 포인트로 감소하여 심각한 퇴조 국면을 맞이하고 있다. 2012년에서 2016년 사이의 기준 조사에서는 조금씩이나마 영업 환경이 개선되었던 것과 대조적이다. 경제가 어렵다고 내뱉는 일상적인 불만 그 이상이라는 점이 확인된다.

소상공인의 역량을 강화하고 체질을 개선하겠다는 소상공인 대책은 경제 위기 신호가 포착될 때마다 지속적으로 제기되어 왔다. 그 대부분의 대책들은 자영업을 지속하고 그 사업적 역량을 개선하는 차원에 집중되어 있었다. 자영업을 더 잘 할 수 있게 역량을 키워주면 현재의 여건을 극복하고 소상공인이 자생력을 가질 것이라는 당연한 명제가 내포되어 있다.

그러나 소상공인에게 정책적 지원을 하게 되면 그들이 자생력을 가지게 될 것이라는 가정은 점차 빛을 잃고 있다. 골목상권의 위기는 가히 파괴적인 수준이며 일시적인 수혈은 가능하겠지만 현재의 산업구조가 온존하는 한, 지

속가능한 성장은 하나의 희망사항처럼 인식되는 것이 현실이다. 실직과 폐업이라는 부정적 사회 이슈의 한 가운데에 소상공인들이 위치하고 있으며, 기존의 자영업을 계속하여 이윤을 창출하는 것이 일반적인 사회적 기대라고 말하기 어려운 시대가 도래하였다.

소상공인이 사업을 중단하고 취업을 하거나 비경제활동 인구로 편입되는 일은 더 이상 예외적인 사례라 할 수 없게 되었다. 폐업 또한 소상공인의 중요한 선택지라는 사실을 인정한다면, 사업을 계속하려는 소상공인 뿐만 아니라 폐업을 전제로 한 소상공인에게도 각종 지원제도를 비롯한 사회적인 관심이 필요하다. 이는 소상공인컨설팅의 영역에서도 예외는 아니다. 소상공인시장진흥공단 희망리턴패키지 사업을 시작으로 하여, 기존에 정책적 관심이 부족했던 폐업 직전과 직후의 소상공인 문제가 소상공인컨설팅의 영역에 점차 편입되고 있다.

소상공인컨설팅의 영역이 폐업 전후 시점 범위까지 확장되고 있음에도, 그 성과에 대한 연구는 여전히 기존의 경영컨설팅 성과 평가의 영역 내에 머물고 있다. 소상공인컨설팅의 실제 집행 현실과 그 연구 사이에 괴리가 발생하는 이유는 무엇인가?

소상공인컨설팅은 넓은 범위에서 볼 때, 기업 대상 경영컨설팅의 하위 범주에 속한다. 경영컨설팅은 무릇 ‘계속기업’이라는 경영학의 대원칙을 따르게 되어 있다. 물론 소상공인컨설팅도 예외는 아니다. 중소기업 및 소상공인에 대한 역량강화 지원은 현재 영위 중인 사업의 지속 발전을 전제로 하고 있으며, 현재까지의 소상공인컨설팅에 대한 연구도 이러한 가정을 벗어나지 않았던 것이다.

현실의 소상공인은 기존의 통념과 달리 계속기업으로 볼 수 없다. 언제든지 기회비용을 고려하여 폐업을 결정할 수 있다. 폐업 이후에는 취업, 가사노동 등 다양한 활동을 하거나 비경제활동 인구에 편입된다. 따라서 일반 기업에 적용하는 성과측정 방식으로는 지원제도의 효과성을 측정하는데 한계가 있다. 소상공인 지원제도를 통해 수혜기업이 성과를 높이게 되면 이는 해당 소상공인의 역량 강화와 매출확대에는 기여할 수 있지만, 사회적 필수재화와 서비스

를 제공하는 자영업의 특징을 보았을 때 제로섬 게임의 가능성(우대일, 이상윤, 2011)이 있다는 점도 고려해야 한다.

자영업은 사회적 가치와 부를 창출하는 기능도 있지만 더욱 주요하게는 소상공인 본인의 생계유지를 위한 사회적 분배의 기능을 한다고 볼 수 있다. 일부 수진기업의 매출향상으로 인해 경쟁 업체는 반사적으로 타격을 입게 된다. 소상공인의 분포는 주로 도소매 및 음식숙박업, 농림어업 등 생계유지형 업종에 밀집한다. 정부의 소상공인 지원제도가 그 수혜 기업에는 일정 수준 효과를 발휘한다고 하더라도(이형의, 2019) 미수혜 기업이나 자영업에 미치는 긍정적인 효과를 일반적으로 확인하기는 어렵다.

소상공인 지원제도의 하위 범주인 소상공인컨설팅 또한 비슷한 논리가 적용된다. 사업을 지속할 수 없는 한계 상황으로 판정되었을 때 자영업을 계속 하도록 유도하는 것은 더 이상 절대선이 아니다. 오히려 안정적인 임금근로자로 취업을 하거나 생활인으로서 삶의 질을 개선할 수 있도록 방향을 잡아주는 것이 소상공인컨설팅에 있어서도 새롭게 부과되는 과제라 할 수 있다.

전술한 바와 같이 소상공인컨설팅은 소상공인이 영위하고 있는 자영업의 실적 개선을 목표로 수행된다는 것이 일반적인 통념이다. 반면 소상공인시장진흥공단은 2015년 소상공인이 계속기업이 아닐 수 있음을 전제하고, 소상공인의 안정적인 폐업은 물론 점포정리, 취업까지 지원해주는 폐업전후 소상공인컨설팅(사업정리컨설팅)을 도입하였다. 기업인으로서의 자영업 그 자체를 초월하여, 폐업 이후 그의 삶에 주목하는 최초의 소상공인컨설팅이라 할 수 있다. 이와 같이 폐업전후를 설계 지도하는 소상공인컨설팅은 막대한 국가 재원이 투입되고 있는 사업으로서 안정기에 접어들었다. 폐업전후 소상공인컨설팅이 포함된 희망리턴패키지 사업은 만 4년째 정착 단계에 들어서 2019년에 만 336억여 원의 예산을 투입하기로 했으며 이는 2018년 85억여 원의 사업 예산에 비해 4배 이상 증가할 정도로 중요한 비중을 차지하게 되었다(중소벤처기업부, 2019).

이처럼 소상공인은 폐업을 거치면서 지금까지 해 왔던 사업의 영역을 넘어선 관심과 니즈를 가지게 된다. 이것은 소상공인의 요구사항이 구체적 언어

로 제시되는 소상공인컨설팅에도 마찬가지로 반영된다. 수면 아래에만 있었던 다양한 요구들을 세분화하여 분석하여, 목적을 가려 제시할 수 있다면 정부 지원 소상공인컨설팅의 내실화에도 기여할 수 있을 것이다.

1.1.2 연구의 목적

먼저 본 연구에서는 소상공인 컨설팅 서비스를 받은 수진자들이 경영컨설팅이 아닌 폐업전후 소상공인컨설팅 세부 요소에 대해 얼마나 적극적으로 받아들이고 있는지 검토한다. 가장 대표적인 세부 요소로는 사업처분의 문제, 사회서비스 정보제공의 문제, 신용관리의 문제가 포함될 것이다. 그밖에도 개인의 커리어 관리, 가정과 일의 양립문제 등 다양한 세부요소가 나타난다. 다만 지금까지는 컨설팅 신청자의 우연한 요구나 컨설턴트의 개인 역량에 의해 즉석에서 진행된 측면이 있었다.

본 연구에서는 우선 컨설팅 신청인들에게 제공된 컨설팅 서비스 요소를 추출하는 데에서 시작한다. 다양한 요소들은 신청인의 니즈나 선호도 측면에서 볼 때 중요한 것과 그렇지 않은 것으로 나눌 수 있는데 그 중에서도 핵심적인 사항들을 선별할 수 있다.

폐업전후 소상공인컨설팅에 부가되는 요소 중에서도 중요한 세부요소를 선택한 후, 해당 컨설팅 세부요소의 적용 결과에 대해 만족도를 측정하게 된다. 해당 컨설팅의 결과로서 실제 사업양도 처분 성공 확률, 사회서비스 수혜 정도, 재무·신용관리 개선여부를 측정하는 것이 더욱 바람직하겠지만, 장기간의 연구가 불가능하므로 컨설팅 서비스의 결과에 대한 만족도를 측정하여 각각의 컨설팅 결과의 효과성 검증을 대체하였다.

둘째, 폐업을 전후하여 소상공인컨설팅을 받고 폐업하는 경우, 일반 소상공인컨설팅에 비해 취업률 혹은 취업 기간이 유의미하게 증가하였는지 실증 분석을 진행하고자 한다. 폐업전후 소상공인컨설팅은 자체 취업지도 방식은 아니지만 고용노동부 연계 방식의 취업지원을 하고 있으므로 그 성과를 검증

해 볼 수 있다. 폐업을 앞두고 있는 소상공인에게 컨설팅 서비스를 제공했을 때 취업 성과가 확인된다면, 컨설팅 목표와 내용에 직접적인 취업 지원서비스를 포함하는 것을 더욱 적극적으로 제안할 수 있게 될 것이다.

1.2 연구의 범위

본 연구는 중소벤처기업부 소상공인시장진흥공단에서 실시하고 있는 소상공인컨설팅 제도 전체를 대상으로 하고 있다. 이 제도는 2015년 이후 크게 2개의 영역으로 분화되었는데 하나는 기존 소상공인컨설팅으로서 ‘역량강화’라는 별도의 타이틀을 가지게 되었다. 또 하나의 소상공인 컨설팅은 ‘사업정리’라는 명칭으로 불리고 있는데 이것은 재기교육, 힐링캠프 등 다른 소상공인 지원 사업과 패키지로 묶이고, 고용노동부의 취업 지원사업과도 결부되어 ‘희망리턴패키지’라는 대단위 사업으로 발전하였다(중소벤처기업부, 2019).

이 연구에서는 기존 소상공인컨설팅인 ‘역량강화’ 분야 컨설팅 사례를 포함한다. 소상공인시장진흥공단 홈페이지(2019년 기준)를 살펴보면, 상권분석, 마케팅, 일반 경영지도 등 다양한 분야에서 컨설팅이 진행되고 있지만 상당수는 사업지속이 불가능하여 폐업을 준비하는 것이 필요한 사례로 보고된다. 소상공인의 역량을 신장시켜 사업을 지속시키고자 하는 역량강화사업의 취지와는 부합하지 않는다. 그러나 생애 전반으로 관심의 폭을 넓혀 폐업 전후 컨설팅을 진행한 것이므로 본 연구의 범위로서는 적절하다. 본 연구에서는 역량강화 분야 소상공인컨설팅을 ‘일반 소상공인컨설팅’으로 지칭한다.

‘사업정리’ 분야 소상공인컨설팅의 결과에 대해서도 연구범위로 설정한다. 기본적으로 폐업 이후에 취업으로 이어졌는지, 취업 기간이 얼마인지 여부가 연구 대상에 포함된다. 본 논문에서는 사업정리라는 개념이 ‘기존 사업의 중단’이라는 협소한 개념으로 이해되고 있음을 감안하고, 용어 사용의 편의를 고려하여 ‘폐업전후 소상공인컨설팅’으로 지칭한다.

폐업전후 소상공인컨설팅의 계획수립 과정에서, 소상공인이 취업 근로자가 되는 문제를 컨설팅하기로 계획하였으나, 실제로는 폐업 직후 예상되는 다른 이슈로 관심이 이어지는 경우도 자주 목격된다. 이 때, 폐업 예정 소상공인의

관심은 다양하게 확인되지만 몇 가지 주요 사항으로 수렴되는 경향이 있다. 언급되는 모든 이슈를 연구 대상으로 하기보다는 선행연구에서 다루어진 이슈들을 선별하게 된다.

다음으로 폐업 예정 소상공인이 폐업 직전이나 직후에 받았던 컨설팅의 결과로 인해 실제 수진자들이 얼마나 도움을 받았다고 판단하는지 평가하는 설문조사를 실시한다. 소상공인컨설팅 과정에서 소상공인의 요청에 의해 부가적으로 서비스를 제공받은 분야를 특정하고 이에 대한 만족도를 측정한다. 각각의 부가적인 서비스의 요소가 다른 컨설팅 부가 요소에 비해 더욱 만족도가 높은지 통계적으로 검증한다.

소상공인컨설팅을 받은 소상공인들이 폐업을 하고 나서 취업을 했는지 여부도 본 연구의 주된 연구 흐름이다. 2018년까지 정부에서는 소상공인이 취업을 하게 되면 취업의 지속성을 검토하지 않고 일시적인 취업 여부만 판단하고 인센티브를 지급받았는데, 이는 취업을 구직자가 순간적으로 취하는 액션으로만 취급하고 있다는 방증이 된다. 취업이 삶을 위한 방편이라면, 그 기간이 일정 기간 이상 지속되는지 여부에 대한 검토로 이어져야 자연스럽다. 이번 연구에서는 단순 취업 여부도 검토하겠지만, 설문을 통해 총 취업 기간이 얼마나 되는지 구체적인 수치를 입수하고, 어떤 소상공인컨설팅을 받은 결과가 더 취업 효과가 높게 나타나는지 상대적으로 비교하게 될 것이다.

II. 이론적 배경

2.1 소상공인 지원제도

2.1.1 소상공인의 개념과 변화 양상

소상공인 개념은 중소기업의 하위 범주로 정의되고 있으며 소상공인 보호 및 지원에 관한 법률(2019년 일부 개정)과 그 시행령에 그 규모가 정해져 있다. 소기업 중에서도 광업, 제조업, 건설업, 운수업인 경우에는 10인 미만, 그 밖의 업종에서는 5인 미만의 사업장이 이에 해당 한다. 이 때 기업의 평균매출 규모나 자본 규모 기준은 정해져 있지 않다.

소상공인이 우리 경제에서 차지하는 비중은 단순 규모 면에서만 보면 점차 축소되고 있다. 그러나 종사자 수에서만 보면 2017년 27.0% 수준으로서 점차 늘어나거나 유지되는 수준임을 알 수 있다(통계청, 2019). 전체 취업자의 1/4은 여전히 소상공인이거나 소상공인의 사업장에서 근무하고 있는 셈이다. 국민경제에서 차지하는 상대적인 비중과는 무관하게, 소상공인의 비즈니스는 서민들의 삶의 기반으로서 여전히 중요한 비중을 차지하고 있다.

소상공인이 특별한 기술 없이 손쉽게 창업했다가 사업이 부진하면 접고 취업이나 자발적 실업자로 전락하게 되는 비중은 점점 커지고 있다. 특히 창업 업종이 대부분 3차산업에 집중되어 있음을 알 수 있다. 현실적으로 폐업을 하더라도 제조업에 비해 사업정리로 인한 손실이 더 적기 때문이다(권영남, 2010).

진입장벽이 낮기 때문에 사업체 창업과 폐업의 절반은 소상공인들이 밀집한 업종인 도소매업이나 음식숙박업에서 발생하고 있다(최동락, 2012). 소상공인 스스로가 사업주이면서도 종업원의 역할을 하는 경우가 많으며 고용 또한 가족 중심으로 운영되기도 한다. 규모의 경제를 달성하지 못하고 1인 중심으로 운영되다 보니 폐업이 흔한 일이 되고 있으며 현재 사업을 하고 있더라도 폐업을 고민하는 경우가 많다.

2.1.2 폐업 이후까지 확장되는 소상공인 지원제도

소상공인의 폐업은 직업 세계에서 퇴출이 아니며 인생 전체로 보면 또 다른 시작이 될 수 있다. 이것은 폐업 이후에 개인이 세우는 목표와 직업적인 전망에 대한 심리적인 측면에 해당된다(Wang, Shultz, 2010). 이것은 ‘은퇴’라는 개념에 가깝고 생산활동과는 달리 소비만 계속하는 것도 포함되기 때문에 본격적인 전직지원의 개념은 아니라고 할 수 있다.

국내에서는 폐업 이전부터 취업과 은퇴 후 새로운 경제활동 준비를 미리 하기 위해 고안된 국가 서비스 체계를 이미 제도화하였다. 중소벤처기업부에서는 2015년부터 사업정리컨설팅 제도를 도입하여 소상공인에게 폐업 직전부터 폐업 직후까지 포괄하는 컨설팅 서비스를 제공하고 있다. 폐업절차, 자산·시설처분이나 사업양도, 폐업 시 절세 및 대부금 상환, 각종 인허가 및 관계 정리, 변화 관리 및 전직지원, 폐업 후 진로탐색, 성공적인 취업준비 전략, 개인신용 관리에 이르기까지 기존의 소상공인컨설팅에서는 다루지 않았던 영역으로 확장하여 소상공인컨설팅을 제공하고 있다(유광선, 2018).

뿐만 아니라 소상공인시장진흥공단에서는 폐업 소상공인에게 재기교육을 제공하고 노동부의 취업성공패키지에 진입할 수 있도록 추천서를 발행하고 있다. 소상공인이 자신의 지위를 포기하고 고용의 대상이 되는 임금근로자가 되는 것을 장려하고 있으며, 전직장려수당(40만원~100만원)까지 제공함으로써 임금근로자 전환률을 높이기 위한 노력을 강화하고 있다. 이러한 노력은 취업률 제고가 1차적 목적이겠지만, 과밀 포화 영역이라고 할 수 있는 소상공인과 자영업 영역에 대한 보호시책으로 볼 여지도 있다.

이처럼 정부의 정책 변화에 따라 소상공인 지원제도의 결과로 자영업 본연의 경영개선을 꾀한다는 개념은 더 이상 유일한 정책 목표가 아니게 되었으며, 그 성격은 점차 다양해지고 있다. 소상공인 또한 기업인으로서 계속기업을 영위하면서 지속적으로 이윤을 창출하기도 하지만 기업인이 아닌 개인의 측면이 점점 부각되면서 소상공인 지원제도도 변화하고 있는 것이다. 소상공인컨설팅을 비롯한 소상공인 지원 대책은 폐업과 폐업 이후의 삶, 임금근로

자로서의 준비까지 포괄하는 준비과정으로서 진화 발전하고 있다(유광선, 2018).

경제주체이면서도 가정생활의 주체인 소상공인에게 있어, 비즈니스의 영역과 가계의 영역은 분명히 구분되지 않는 경우가 많다. 생산의 주체이면서도 소비의 주체로서 살아가는 소상공인은 지역주민으로서의 삶을 영위할 때에는 생활인으로서의 면모가 부각된다. 일상적인 재화와 용역을 제공하는 역할을 담당하고 지역경제 발전의 원동력이 되기도 한다(홍순현, 2019).

소상공인의 성장단계별 특성을 살펴보면 장부상 가계와 영업이 분리되어 있지 않고, 가족노동에 의존하거나 주거와 사업장이 혼용되기도 한다(허동욱 외, 2013). 기업의 면모가 고도화되면서 일반 기업과 비슷하게 기업경영의 고유한 측면이 부각되기도 하지만 이러한 과정은 단방향으로만 나타나는 것이 아니다. 퇴행하는 소상공인은 현실에서 수없이 접하게 된다. 성장단계가 역순으로 뒤집힌 경우, 대부분 사업의 실패로 나타나게 되는데 이에 대한 사회적 인 케어의 필요성이 제기된다.

Begley & Boyd(1987)는 위험 감수성향이 너무 높은 사람은 재무적 성과를 감소하게 만드는 경향이 있지만, 일정 수준으로 통제된 위험감수성향은 재무적 성과를 증가시킬 수 있다는 연구 결과를 발표하였다. 폐업 과정에서 어느 정도의 위험이 피할 수 없는 것이라면 전직과정에서 개인의 심리적 안정뿐만 아니라 사회적 개입의 필요성이 있다는 것이 간접적으로 확인된다.

Redstorm-Plourd(1998)에 따르면 전직지원 프로그램을 통해 개인은 평생 학습과 경력 개발에 필요한 자원을 공급받게 되며 이것은 새로운 환경에 적응하기 위한 기반이 된다고 하였다. Pickman(1994)도 전직지원 프로그램이 직업을 상실한 개인에게 효과적인 경력개발 계획을 수립해주고 이를 통해 새로운 직업전망을 가질 수 있게 해 준다고 설명하였다. O'Donnel(1992)도 기술과 능력을 평가하여 새로운 직업전망을 찾도록 도와주고 구직과 관련한 기술을 활용할 수 있는 시스템으로 보았다.

한국에서는 이를 생애설계 컨설팅 개념으로 접근한 사례가 있다. 생애설계 영역별 컨설팅은 폐업 예정 소상공인이나 예비퇴직자를 위해 고안된 컨설팅으로서 5대 영역으로 구성되어 있다(임지현 외, 2015). 삶의 전반에 걸친 목

표를 스스로 설정하고 실행계획을 수립할 수 있도록 지원하며 자산관리, 경력 관리, 건강관리, 여가관리, 대인 관리 등의 영역을 제시하고 있다. 생애설계가 삶의 만족도에 미치는 영향은 소상공인의 폐업 이후에도 적용할 수 있다(정태식, 2018).

소상공인이 정부지원제도를 잘 활용할 수 있도록 도와주는 컨설팅에 대한 필요성은 지속적으로 제기되고 있다(이형의, 2019). 이것은 폐업 소상공인이 소비자 개인 혹은 임금근로자로서의 정부지원 사회서비스 혜택을 받는 것까지 포괄하고 있다. 정부지원자금의 효과는 성공적인 사업체 운영을 위해서 뿐만 아니라 사회안전망으로서 기능하게 되므로 개인의 삶의 질을 높이는데 기여할 것으로 추정할 수 있다.

참고로 고용노동부에서 진행하고 있는 취업성공패키지 사업의 경우에도 현재 자영업을 영위하고 있는 소상공인을 대상으로 폐업하기 전부터 취업 컨설팅을 제공하고 있다. 연간 10억 원 이상의 예산으로 2,000명 이상의 취업자를 배출하고 있어 국가적으로 취업률을 높이고 있을 뿐만 아니라 소상공인에게도 안정적인 퇴로를 열어주고 있다(고용노동부 홈페이지, 2019).

소상공인 대상 컨설팅 지원 사업은 역량강화 컨설팅, 협동조합 활성화 컨설팅, 사업정리 컨설팅으로 세분화된다. 소상공인의 양적 팽창으로 인한 골목상권 레드오션화, 자영업 경쟁력 약화 등 사회구조적 문제를 해결하는 과정에서 적극적 지원시책이 추진되고 있다(이시우 등, 2018).

본 논문에서 주된 연구 대상으로 설정하고 있는 희망리턴패키지 사업은 폐업 직전 취약한 위치에 있는 자영업 소상공인에게 사회적 케어를 제공하고 있다는 점에서 특별히 주목하게 된다. 특히 2018년 정부 자영업 소상공인 대책 발표와 더불어 예산이 늘어나고 지원 대상자가 확대되는 등(중소벤처기업부, 2019) 사회적 관심은 지속적으로 고조될 전망이다.

2.2 폐업전후 소상공인 지원제도의 성과에 대한 선행연구

2.2.1 소상공인 지원제도의 성과에 관한 선행연구

김상훈(2009)은 영세 자영업자 정책보고서를 기반으로 소상공인 업종의 경우, 낮은 진입장벽으로 인한 휴폐업과 창업 반복이 이루어지고 있다는 점을 지적하고 있다. 기업의 도산과 산업구조의 변화로 인해 유흥인력이 늘어나고 있으며 이러한 요인들은 창업뿐만 아니라 폐업예정 소상공인 지원제도에 대해서도 동일한 개념으로 파악할 수 있다는 점에 주목하게 된다.

전창수(2011)는 소상공인컨설팅의 결과 소상공인이 영위하는 사업의 안정성과 성장성 보다는 매출증가율과 활동성에 영향을 미친다는 점을 논증하였다. 이는 소상공인컨설팅이 소상공인의 경영성과에 단기적으로만 영향을 주며 장기적인 성과에 주는 영향은 상당히 제한적임을 말해 준다. 소상공인의 3년 내 폐업률이 절반 이상에 이르는 현실을 고려할 때 고전적인 개념의 경영컨설팅의 효과는 제한적일 수밖에 없다. 소상공인의 장기적인 전망은 경영 지속에만 머무는 것이 아니며, 창업에서 폐업까지 이어지는 복합적인 과정에 미치는 영향은 별도의 연구가 필요함을 알 수 있다.

김형호(2016)는 사업실패 경험이 재창업의지와 기업성과에 미치는 영향을 연구하면서 기업 성과 외적인 측면에 대한 기술을 추가하였다. 일반 중소기업의 경우에는 사업에 실패하고 나서 재기하면 재창업이라고 한다. 그래서 사업실패는 재창업과 대응하는 개념으로 볼 수 있지만, 소상공인의 사업실패 이후에는 재창업 뿐만 아니라 재취업이라는 가능성도 있음을 고려해야 한다.

그는 실패기업에 대한 지원 방안을 논의하면서 과도한 채무는 조절해주어야 하며, 사업실패로 인한 일시적 주택곤란을 해소하기 위해 임대주택을 마련하는가 하면 재취업 알선 방안까지 필요하다는 주장을 하고 있는데 이는 본 연구가 진행되는 이론적 배경이기도 하다.

홍충기(2016)는 경영컨설팅의 하위 범주로 소상공인컨설팅을 정의하고 시장 확보와 기술 확보의 요소 등 소상공인의 개인적인 준비상태가 컨설팅의 성패를 좌우한다는 연구 결과를 산출하였다. 컨설팅의 신뢰와 컨설팅의 활용이 경영성과 창출에 직접적으로 영향을 줄 뿐만 아니라 전통적인 컨설팅 이외 개인적인 요소에도 영향을 준다는 점이 인정된다.

소상공인컨설팅은 서비스 품질과 정부신뢰 등 주관적인 요소로 그 성과를 측정하는 경우가 많다. 정미라(2018)은 단일 기준으로 컨설팅 서비스의 성과

를 측정할 수 없다는 점을 내세웠는데, 폐업을 전후한 소상공인컨설팅에 대해서도 마찬가지로 적용될 수 있을 것이다. 폐업 이후에 소상공인이 직면할 상황을 고려하여 소상공인컨설팅의 세부 요소를 추가해야 할 필요성이 있다.

박재용(2016)은 소상공인 컨설팅제도가 이용만족도에 미치는 영향요인을 분석하였는데 지원규모보다는 지원효과적인 측면이 직접적인 영향을 준다고 설명하였다. 그가 분석한 것은 본 연구에서 말하는 일반 소상공인컨설팅에 해당하는 것인데 폐업전후 소상공인컨설팅의 지원효과는 일차적으로 취업 성공 여부이므로 이에 대한 검증의 필요성이 제기된다.

정상희(2017)는 중고령 근로자의 고용형태, 경제활동 성과, 자영업자 창업 실태 등을 분석하면서 자영업 창업이 독립적이거나 개별적인 경제 행위가 아니라 임금근로자로 가는 가교 역할을 하고 있다는 사실을 논증하였다. 자영업의 높은 폐업률이 사회적인 문제가 되고 있으며 근로자로의 재취업 경로를 통해 돌파구를 찾고 있다는 현실적인 측면을 시사하고 있다.

자영업과 임금근로는 이처럼 분리되어 있지 않은 경제 주체이다. 자영업과 임금근로는 사회 형편이나 개인 사정에 따라 형태를 바꾸어 서로 다른 것(each other)으로 전환한다. 정상희(2017)는 근로자가 자영업을 창업할 때 위험성이 크기 때문에 충분한 사전조사와 컨설팅이 필요하다고 서술하였는데, 역으로 자영업자가 근로자로 전환할 때에도 마찬가지로 논리가 구성될 수 있다. 즉, 폐업전후 소상공인컨설팅의 결과로 임금근로 전환이 이루어지고 있는지 검토의 필요성이 제기된다.

많은 소상공인 지원제도의 연구를 살펴보면, 해당 지원제도의 실시를 독립 변수로 하고 경영성과에 미치는 영향을 종속변수로 측정하고 있는데, 이는 경영이론의 기본 이론에 충실한 방법론이라고 볼 수 있다. 그러나 한국의 소상공인에게 있어 계속기업의 이념은 항상 적용되기는 어렵다. 자영업 업종의 포화상태라는 현실의 시장 상황을 고려하고, 소상공인 지원제도가 가지는 특수성을 고려하여 성과 측정의 범위를 조정할 필요가 있다.

특히 소상공인이 아닌 취업근로자 혹은 기타 경제 행위자로 전직할 수 있도록 소상공인 지원제도가 변화하고 있는데 이는 소상공인컨설팅의 영역에서도 예외가 아니다. 아래에서는 폐업전후 소상공인컨설팅의 결과에 대한 성과

만족도와 임금근로자로 전직하는 경우에 대한 선행연구를 각각 분석하였다.

2.2.2 컨설팅 성과 만족도에 관한 선행연구

컨설팅 성과 만족도를 살펴보기에 앞서 일반적인 삶의 만족도 개념에 대한 고찰이 필요하다. 삶의 만족도는 주변의 환경에 원만하게 적응하면서 개인의 욕구를 충족시킬 수 있는 정도(Kalish, 1975)라 정의할 수 있다. 이러한 만족도 개념은 포괄적인 것(George, 1979)으로서 자신의 존재 상태를 평가하는 과정에서 삶의 성취수준을 바라보는 것이므로 일정한 프로젝트에 따른 성과 만족도와는 차이가 있으며, 다만 소상공인컨설팅 프로그램을 삶의 다양한 각도에서 포착해야 함을 시사하고 있다.

전혜숙(2005)에 따르면 컨설팅을 포함한 전직지원 프로그램의 만족도 향상과 효과적인 프로그램 운영을 위해서는 폐업예정자의 특성을 고려하여 보다 개별화된 맞춤형 상담이 필요함을 지적했고 그러한 역할을 수행하기 위해서는 컨설턴트의 역량과 자질이 향상되어야 함을 지적하였다. 또한 컨설팅서비스의 원칙으로서 컨설팅 수혜자의 사회적 능력을 개발하는 훈련을 꼽았고, 이것은 사회복지 서비스를 스스로 활용하는 능력으로 귀결된다고 보았다.

윤지연과 윤관식(2015)는 교육 및 컨설팅 지원서비스의 만족도 영향요인과 효과성을 검증하였는데 노후대비 재무설계 서비스와 퇴직 후 연금 관리 내용에 대한 컨설팅 수요가 가장 많으며 이에 대한 만족도가 높다는 연구결과를 발표하였다. 소상공인컨설팅에서 신용관리 관련 정보제공이나 서비스가 일정한 역할을 한다는 사실을 알 수 있다.

경영애로로 인한 폐업을 겪은 소상공인은 불리한 조건의 열악한 사회적 환경에 처해 있을 가능성이 많다. 거듭된 실패로 인해 무력감과 좌절감을 겪게 되는 경우 사회복지 서비스가 존재한다 하더라도 폐업 소상공인 본인이 직접 찾아서 혜택을 주장하기란 쉬운 일이 아니다. 김형태 등(2013)은 서비스 이용에 있어 비자발적인 성격과 수동적인 행태에 대해 지적하였다. 컨설팅을 통해 폐업 예정 소상공인이 사회에서 제공하는 서비스를 스스로 찾아갈 수 있도록 한다면 그 성과에 대한 만족도가 높아지게 됨을 시사한다.

정영철(2011)에 따르면 폐업 등 좌절을 겪은 소상공인들이 미디어, 인터넷, 정보통신기기 등에 의한 정보화로부터 소외됨으로써 정보 격차와 정보 불평등을 가진다고 하였다. 사회복지 서비스의 특성과 서비스 이용자의 상황을 고려할 때 사회복지적인 요소가 담긴 컨설팅 서비스의 만족도가 높다고 볼 수 있다.

김형호(2016)에 따르면 기업인의 폐업은 파산이나 사업의 중단과는 다른 개념이며, 더 이상의 손실을 막기 위한 사업의 처분이 포함된다고 하였다. 사업처분으로 마련된 자금은 폐업 소상공인의 재기를 위한 종자돈이 될 수 있다. 심리적인 측면에서도 실패 기업인의 상실감과 패배감을 치유하여 재활할 수 있도록 지원해야 할 것이다. 이처럼 폐업을 위한 사업처분 성과에 대한 만족도 또한 중요한 화두로 제기된다.

성백준(2017)은 서울시 관내의 상가임대차 상담센터에서 진행된 컨설팅 유형을 분석하였다. 대부분의 상담 건은 소상공인이 폐업을 앞두고 임대인과 의 분쟁 때문에 진행된 것들인데, 2016년 자료를 보면 전체 7,777건 중 1,547건으로서 권리금 확보에 대한 것이 가장 많음을 지적하였다. 폐업전후 소상공인이 적절한 사업처분 권리를 추구하고 있음을 알 수 있으며, 소상공인 컨설팅에서도 사업처분 지원 사항이 공식화되어야 함을 시사한다.

홍순창(2016)은 폐업 후 임금근로자 전환을 희망하는 폐업전후 소상공인 컨설팅에 대해 세부적으로 진술하였다. 원활한 폐업을 위해 소상공인포털 내 폐업정보시스템을 구축하며 폐업예정 소상공인을 위한 정보제공 체계를 구축할 것을 제안한다. 폐업 혹은 전직 전환자를 위한 컨설팅에서는 신용관리와 재무관리에 대한 상담이 진행되고 있음을 확인할 수 있다.

소상공인의 재기를 위한 민간 협력프로그램으로서 희망리턴패키지를 연구한 이규현(2017)은 고객만족의 요소로서 사회서비스 활용에 대해 서술하였다. 폐업전후 소상공인컨설팅에서 사회서비스 정보제공이 필수적임을 논증하였고, 이를 정책적으로 구체화하여 제안하였다는 의미가 있다. 이상의 사항을 <표 1>에서 정리하였다.

〈표 1〉 컨설팅 성과 만족도 관련 선행연구

전혜숙(2005)	컨설팅 수혜자의 서비스 활용 능력 개발의 중요성
윤지연, 윤관식 (2015)	폐업 전후 소상공인에 대한 컨설팅은 퇴직 후 재무 설계와 연금관리에 대한 것이 수요가 많으며 만족 도도 높음
김형태(2013)	폐업 이후 서비스 수혜자가 스스로 사회서비스를 찾아갈 수 있도록 했을 때 만족도가 높음
정영철(2011)	폐업 전후 정보격차 불평등을 해소할 수 있는 컨설 팅에 대한 만족도가 높게 나타남
김형호(2016)	사업처분에 대한 컨설팅 만족도의 중요성을 제기함
성백준(2017)	폐업전후 소상공인이 적절한 사업처분 권리를 추구 하고 있음을 밝힘
홍순창(2016)	폐업 혹은 전직 전환자를 위한 컨설팅에서 신용관 리와 재무관리에 대한 상담이 진행되고 있음을 확 인
이규현(2017)	소상공인컨설팅에서 사회서비스 정보제공이 필수적 임을 논증

2.2.3 소상공인컨설팅의 취업성과에 대한 선행연구

폐업전후에 이루어지는 기업지원 서비스는 광의의 의미에서 전직지원 프로그램의 일종으로 볼 수 있다. Healy(1982)는 전직지원 서비스를 광의로 정의하고, 경력단절을 회피하고 개인이 선호하는 직업으로의 가능성을 높임으로써 실업기간을 최소화하고 개인의 경력 목표를 달성할 수 있도록 도와주는 프로그램으로 보았다. 폐업전후 소상공인 대상으로 이루어지는 컨설팅 또한 넓은 의미에서 본 전직지원 서비스에 근접한다고 볼 수 있다.

전직을 목적으로 한 컨설팅은 소상공인을 포함한 퇴직 예정자의 심리적 불안을 줄이고 자신의 가치를 새롭게 느끼도록 하며 전직 또는 취업을 돕기 위한 전문적인 지원방식에 해당된다(Herr, Cramer & Niles, 2004). 한국의 소상공인시장진흥공단에서 시행하고 있는 폐업전후 소상공인컨설팅 또한 전

직을 목적으로 실시하는 컨설팅이라는 점에서는 이와 유사하다. 다만 직접 지원 방식이 아니라 별도의 취업프로그램과의 연계 지원 방식이라는 점에서는 개념적인 차이가 있다.

Inkson, Arthur(2001)는 개인이 전문적 관계 네트워크를 통해 직업을 얻을 수 있는 기회를 가질 수 있고, 경력지도와 개인적 성장을 위한 주요 수단적 자원을 얻고 된다고 설명하였다. 즉, 다양한 분야에서의 전문적 위치에 있는 컨설턴트로부터 재취업과 관련한 정보를 다양하게 제공받을 수 있다면 그 사회적 관계망은 구직에 효과적이라고 볼 수 있다(Sprengers, Tazelaar, Flap, 1988).

한국에서 소상공인 폐업 예정자가 컨설팅을 통해 취업을 하는 경우의 효과성에 대한 연구는 중소기업 임직원의 사회 진출 연구가 주를 이룬다. 장옥희(2014)는 아웃플레이스먼트라는 개념을 써서 소상공인을 포함한 중소기업자가 퇴직을 하고 재취업을 하는 사례를 연구하였다. 폐업 전후 소상공인 본인의 경력목표 구체성 정도, 경력추구의지 정도와 더불어 소상공인컨설팅 횟수가 취업 성과에 긍정적인 영향을 주는 요소임을 확인하였다. 특히 재취업 성과를 향상시키는데 있어 소상공인 본인보다 컨설턴트가 측정한 변수가 재취업에 더 큰 영향을 준다는 결과를 제시하였다. 이것은 소상공인의 취업성과에 대한 소상공인컨설팅의 긍정적 기여를 시사한다.

김정기(2016)에 따르면 중소기업 및 소상공인컨설팅 프로그램에 관해서는 재취업 및 전직에 실질적으로 도움이 될 수 있는 프로그램을 구성해야 하며, 이를 적용하는 과정에서도 컨설턴트와 대상자와의 긴밀한 상호작용이 필요하다는 점을 확인하였다. 장옥희(2014)에 따르면 재취업률을 상승시키며 심리적 상처를 경감하여 퇴직이나 폐업에 따른 사회적 비용을 경감하는 효과를 가져온다.

김석란(2016)은 컨설팅 과정에서 재취업 전략을 세워서 구직활동을 진행하고 구직활동 과정에서 스스로 고용시장에 대한 눈높이를 조절하게 되며 전직을 위한 직무능력개발에 시간을 투자하게 된다고 하였다. 프로그램에서 학습한 내용을 성공적으로 적용하는 참가자의 경우 전직 성공률이 높아지게 되며 미래 경력 탐색, 제2의 인생에 대한 계획 수립으로 이어진다고 하였다.

김재우(2016)에 따르면 취업과 창업 컨설팅이 사업 수혜자의 만족도에 (+)의 영향을 미친다는 가설은 높은 상관관계로 증명되고 있다. 기본교육, 진로교육, 연결교육 뿐만 아니라 전직컨설팅은 취업에 대한 성취 욕구에 영향을 미치고 있다. 이 조사는 제대군인에 한정하여 조사한 결과이지만 모집단을 확대 조정하여도 결과가 크게 다르지 않을 것으로 판단된다.

유광선(2018)은 폐업전후 소상공인컨설팅을 포함한 희망리턴패키지 과정을 통해 재기에 성공한 사례가 계속 나타나고 있다는 사실을 확인하면서 이와 같은 과정이 확대 개편되어야 함을 시사하였다. 특히 재교육 프로그램의 콘텐츠 개선이 필요하다는 점을 지적했는데 폐업 소상공인의 재기는 안정적인 직장에 취업하는 것으로 나타나는 경우가 많다.

김익새(2018)은 중장년 자영업자의 진로선택 경로에 관한 연구에서 중장년 폐업 소상공인의 일자리 대책이 시급하다는 점을 지적하였다. 시장포화, 과잉경쟁으로 인해 폐업의 악순환이 야기되고 있는 상황에서 소상공인을 위한 연령별 맞춤형 취업 컨설팅의 중요성이 대두된다. 이상 폐업을 포함한 진로선택 컨설팅 관련 선행연구 결과를 <표 2>에서 정리하였다.

<표 2> 진로선택 컨설팅 관련 선행연구

Healy(1982)	전직지원프로그램을 실업기간을 최소화하고 개인의 경력 목표를 달성할 수 있도록 도와주는 것으로 설명
Herr, Cramer & Niles(2004)	전직 또는 취업을 돕기 위한 전문적인 지원방식으로 설명
Inkson, Arthur(2001)	전문적 관계 네트워크를 통해 직업을 얻을 수 있는 기회이며, 경력지도와 개인적 성장을 위한 주요 수단적 자원임
Sprengers, Tazelaar, Flap(1988)	전문 컨설턴트로부터 재취업과 관련한 정보를 다양하게 제공받을 수 있다면 그 사회적 관계망은 구직에 효과적임
장옥희(2014)	소상공인에 대한 컨설팅 횟수가 취업성가에 영향을 줌

	재취업률을 상승시키며 심리적 상처를 경감하여 퇴직이나 폐업에 따른 사회적 비용을 경감하는 효과
김정기(2016)	전직과 재취업 컨설팅의 필요성 제기
김석란(2016)	컨설팅 과정에서 재취업 전략을 세우고 눈높이를 조정하게 됨
김재우(2016)	취업과 창업 컨설팅이 사업 수혜자의 만족도에 (+)의 영향을 미침
유광선(2018)	희망리턴패키지 과정의 확대개편과 안정적인 취업 기대
김익새(2018)	중장년 폐업 소상공인의 일자리 대책이 시급하다는 점을 지적

〈표 2〉의 선행이론을 살펴보면 폐업전후 소상공인컨설팅은 취업에 대한 요구사항이 가장 많으며 중요하다는 사실을 알 수 있다. 이는 정부에서 시행 중인 폐업 전후 소상공인컨설팅의 기본 취지에도 부합하는 것이며, 소상공인 컨설팅 실무에서도 쉽게 접하는 양상이기도 하다.

2.2.1 혹은 〈표 1〉의 선행이론을 보면 취업이 아닌 폐업전후 소상공인컨설팅 만족도가 높은 분야는 몇 가지로 압축된다는 사실을 알 수 있다. 이는 소상공인컨설팅 실무에서도 자주 목격되는 사항으로서 다음과 같은 명제들로 압축할 수 있다.

먼저, 현재 보유 중인 시설이나 영업권에 상당하는 권리금을 받을 수 있도록 집중적인 지원을 요구하는 경우가 많다(사업처분 지원). 소득수준이 낮지만 차상위 사회복지 혜택을 보지 못하고 있는 소상공인의 경우에는 정부 사회서비스 컨설팅에도 관심을 보인다(사회서비스 정보제공 지원). 일부 개인신용관리에 어려움을 겪는 경우도 있으므로 컨설팅 소재로 가능하다(재무설계 지원). 이와 같은 컨설팅의 성과는 취업률과 같이 객관적인 성취도로 평가되기 어렵다. 소상공인컨설팅 결과가 개인의 니즈에 부합하는 경우, 사업 수혜자들의 만족도가 높다고 판단되므로 만족도를 측정하는 간접적인 방식을 채택하여 새로운 컨설팅의 효과를 측정할 수 있다.

다만 세 가지 소상공인컨설팅 요소들이 결과 만족도에 동일하게 영향을 미친다고 볼 수는 없다. 선행연구결과를 보면 사업처분 지원과 사회서비스 정

보제공의 경우가 많은 비중을 차지하고 있으며 재무설계 지원 요소를 강조한 연구 결과는 드문 편이다. 소상공인컨설팅 실무에서도 재무설계 요소를 요구하는 체감 비율은 낮게 나타나는 편인데, 실제 컨설팅 수진자들은 어떻게 생각하는지 만족도 수치로 비교, 검증해보고 성과 만족도의 차이를 선명하게 제시하는 것이 본 연구의 또 다른 과제가 된다.

2.3 선행연구와의 차별성

기존 소상공인 컨설팅의 성과에 대한 조사는 대부분 경영컨설팅 영역에만 한정되어 있어서 소상공인이 사업을 영위하고 있는 범위 내에서의 성과 측정에만 머물렀다. 폐업 전후의 소상공인컨설팅을 통해 소상공인 삶 전반에 걸쳐 컨설팅이 얼마나 유효하게 영향을 미치는지에 대한 연구는 거의 찾기 어렵다. 다만 사업정리컨설팅 수료 이후 취업 성과에 대한 조사결과는 선행연구에서도 일부 제시된 바가 있다(노동부, 2015). 희망리턴패키지의 시행의 일환으로 시행되는 사업정리컨설팅 수진자들의 취업률 조사는 부정기적으로 진행되고 있다. 하지만 특정 기간 이상 근속하고 있어서 실질적인 취업으로 볼 수 있는지 엄격하게 검증한 사례는 찾아보기 어렵다. 본 논문에서는 소상공인컨설팅 중에서도 폐업전후 소상공인컨설팅(사업정리컨설팅)의 결과로서 일정 기간 이상 취업을 하고 있는지 샘플 수치를 제공하고 있다는 점에서 다른 조사와는 차별성이 있다.

무엇보다 소상공인컨설팅의 목적 개념을 다르게 설정하고 있어서, 결과 측정 면에서도 일반적인 소상공인컨설팅 연구와 차이가 있다. 소상공인으로서 비즈니스를 지속 발전시키도록 지원한다는 개념은 기존 소상공인컨설팅의 기본 전제라 할 수 있다. 지금까지 소상공인컨설팅의 성과에 대한 연구 또한 그 범위를 벗어날 수 없었다.

이번 연구에서는 소상공인이 계속기업이라는 암묵적인 전제를 벗어나, 기존 소상공인 자영업의 범주를 넘나들며 다양하게 변화 발전하는 소상공인컨설팅이라는 개념을 새롭게 범주화했다는 점에서 차별성이 있다.

III. 연구설계

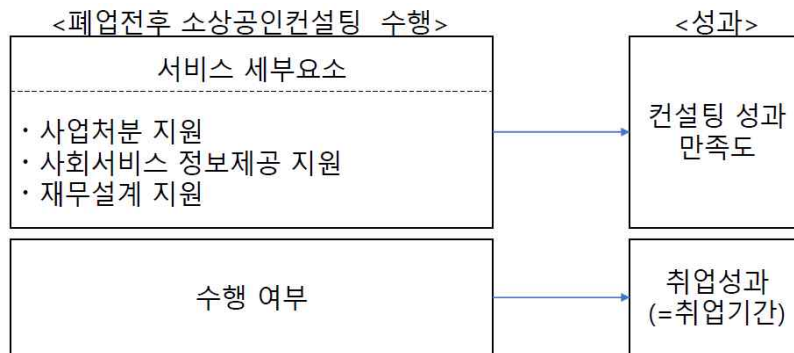
3.1 연구모형 및 연구가설의 설정

3.1.1 연구모형

본 연구는 폐업직전 소상공인컨설팅의 실시에 따라 폐업을 하게 된 소상공인들의 성과에 대한 만족도가 세부 요소별로 어느 정도 차이가 있는지 밝히고, 그들이 취업을 하게 되었는지, 취업을 하게 되었다면 얼마나 오랫동안 취업 기간이 지속되었는지 실증적으로 검증하고자 하였다.

이를 위하여 선행연구들을 바탕으로 폐업 직전 소상공인컨설팅 요소로는 사업처분 지원, 사회서비스 정보제공 지원, 재무설계 지원 등 3가지 주요한 요소들을 선정하여 독립변수로 설정하였고 해당 소상공인컨설팅에 따른 성과 만족도를 종속변수로 설정하였다.

한편 폐업전후 소상공인컨설팅을 실시 여부를 독립변수로 설정하고, 취업으로 연결되었는지 만약 그렇다면 취업 지속 기간은 얼마나 되는지, 그 기간을 종속변수로 설정하였다. 이러한 관계를 포함하는 본 연구의 연구모형은 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

3.1.2 연구가설의 설정

본 연구에서 아래 가설 2가지를 설정하였다. 가설1의 서비스 세부 3요소는 선행연구를 바탕으로 독립변수를 선정하였으며, 가설2에서는 취업기간을 종속변수로 선정하였는데 이 또한 선행연구를 바탕으로 선정하였다.

가설1 폐업 전후 소상공인컨설팅의 서비스 세부요소(사업처분 지원요소, 사회서비스 정보제공 지원요소, 재무설계 지원요소)에 따른 컨설팅 성과 만족도에 차이가 있다.

가설2 폐업전후 소상공인컨설팅 수진 후 폐업자의 취업기간은 일반 소상공인컨설팅 수진 후 폐업자의 취업기간에 비해 더 길게 나타날 것이다.

3.1.3 변수의 조작적 정의

본 연구에서는 폐업, 취업 등 단순 수치화가 가능한 데이터는 물론이고, 만족도 등 주관적인 요소 또한 측정해야 하므로 일부 변수를 조작적으로 정의하고자 한다. 이는 폐업전후 소상공인컨설팅의 결과가 목적대로 수행되었는지 판단하기 위함이다.

본 연구에서 말하는 폐업은 사업자등록을 폐지한 소상공인의 행위 결과를 말한다. 단순히 사업을 접거나 중단한 것도 실질적으로 폐업으로 볼 수 있지만 휴업의 범주에 포함할 수 있으므로 여기서는 제외한다. 소상공인컨설팅 서비스의 결과로 폐업을 했는지 검토하기 위해서는 폐업 시점을 계속 열어두고 측정할 수는 없다. 컨설팅 이후 1개월 이내 폐업을 하면 본 연구에서 말한 폐업이 실행된 것으로 간주한다.

본 연구의 취업이라 함은 컨설팅 수진 후 임금근로자로 전환된 경우를 말한다. 취업률은 전체 컨설팅 수진자들 중에서 취업한 비율을 말하는 것이 아니라, 폐업을 한 사람 중에 취업한 사람이 얼마나 되는지 측정한 것이다.

폐업전후 소상공인컨설팅에 추가되는 세부 요소는 본 연구에서 사업처분 지원, 사회서비스 정보제공 지원, 재무설계 지원으로 한정하였다. 사업처분 지

원이라 함은 폐업자 혹은 폐업예정자가 권리금 등 양도가액을 산정하여 자신의 사업을 포괄적으로 양도할 수 있도록 컨설팅을 통해 지원하는 것으로 정의한다. 사회서비스 정보제공 지원은 폐업을 한 소상공인이 사회복지 서비스를 더 잘 받고 새로운 경제활동을 하거나 지역사회에 편입될 수 있도록 개인 맞춤형 정보를 제공하는 컨설팅 요소를 말한다. 재무설계 지원은 소상공인이 폐업 이후에 자신의 경제적 여력을 고려하여 소비와 저축 등 경제생활의 계획을 수립하고 실천(한경 경제용어사전, 2017)할 수 있도록 지원하는 컨설팅 요소로 정의하였다.

취업성과는 취업 이후 조사기간까지 측정된 총 근무 기간을 말하며 본 연구에서는 취업기간과 동일한 의미로 사용된다.

폐업전후 소상공인컨설팅 성과 만족도는 소상공인컨설팅 협약이 종료된 후, 컨설팅 결과물에 대해 폐업자가 설문조사를 통해 수치적으로 표시한 개인적 만족의 정도를 말한다. 이상 변수의 조작적 정의는 <표 3>에서 요약하였다.

〈표 3〉 변수의 조작적 정의

변수		조작적 정의
독립변수	사업처분	사업 포괄 양도를 지원하는 컨설팅 요소
	사회서비스 정보제공	사회복지 서비스를 잘 받을 수 있도록 개인 맞춤형으로 정보를 제공하는 컨설팅 요소
	재무설계	폐업 이후 경제생활의 계획을 수립하고 실천하는 컨설팅 요소
종속변수	취업성과 (취업기간)	취업을 한 경우, 폐업 이후 조사기간까지 취업회사에서의 총 근무 기간
	컨설팅 성과 만족도	소상공인컨설팅 결과에 대해 설문 대상자가 수치로 표현한 만족의 정도

3.2 자료수집과 연구방법

3.2.1 자료수집

본 연구에서는 자료수집을 위하여 설문지에 의한 조사방법을 택하였다. 설

문조사는 2019년 5월 7일부터 5월 27일까지 약 20일간 진행되었으며 2018년에 폐업직전 소상공인컨설팅 혹은 일반 소상공인컨설팅을 받은 뒤 실제 폐업을 했던 소상공인을 대상으로 직접 방문에 의한 설문조사를 실시하였다. 설문지는 총 105부를 배포하여 103부를 회수하였고 그 중 응답이 충분하지 못한 2부는 제외하고 총 101부를 연구를 위한 설문자료로 사용하였다.

3.2.2 폐업전후 소상공인컨설팅 성과 측정 개요

폐업 예정 소상공인이 폐업 직전이나 직후에 받았던 컨설팅의 결과로 인해 실제 수진자들이 얼마나 도움을 받았다고 판단하는지 개별적인 평가 설문조사를 실시한다. 각 분야별 서비스를 받은 집단과 그렇지 못한 집단을 나누어 두 개의 집단에서 효과가 다르게 나타나는지 수리통계적으로 검증한다. 선행이론과 소상공인컨설팅 실무에서 확인되는 1)사업처분 지원, 2)사회서비스 정보제공 지원, 3)재무설계 지원의 3개 분야에 대한 만족도를 측정한다. 서비스를 받은 집단의 컨설팅 성과 만족도와 그렇지 못한 집단의 컨설팅 성과 만족도가 유의하게 다른지 통계적으로 검증하였다.

이와 같이 성과 만족도를 측정하는 것은, 폐업전후 소상공인컨설팅의 효과가 삶의 긴 궤적을 통해 실현되기 때문에 그 요구들이 짧은 시간에 충족되었는지 직접적으로 검증하기 어려워 간접적인 측정방식만 채택할 수 있었기 때문이다. 특히 신용관리의 문제와 같은 경우는 국가의 정책적인 차원에서의 장기적 프로젝트로 연구할 수 있는 사항이다. 본 연구에서는 해당 컨설팅 수진기간이나 협약 기간이 만료되고 나서 일정 기간이 흐르고 나서 측정한 고객만족도 측정하는 방식을 채택하였다.

소상공인컨설팅을 받은 소상공인들이 폐업에 이어 취업을 했는지 밝히는 것도 본 연구에 포함된다. 소상공인컨설팅을 거쳐 취업을 한 경우 그 지속기간이 얼마나 되는지 설문을 통해 그 기간을 측정하였다. 이는 일반 소상공인컨설팅이나 폐업전후 소상공인컨설팅을 받고 폐업을 한 경우에 모두 해당되며 취업하여 근무한 총 개월 수로 나타내었다.

3.2.3 설문지 구성

본 연구에서는 폐업직전 소상공인컨설팅의 성과를 측정하기 위해 선행연구의 결과와 이론적 배경을 바탕으로 컨설팅 성과만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하고 설문항목을 선정하였다. 본 연구에서 사용한 설문항목의 수는 총 9항목(인구통계학적 질문 5항목 포함)이고 설문지 구성은 다음 <표 4>와 같다.

<표 4> 설문지 구성

변수	항목	문항의 척도
독립변수	폐업전후 소상공인컨설팅 수진 유무	예(1) / 아니오(0)
	폐업전후 소상공인컨설팅 세부 요소 · 사업처분 · 사회서비스 정보제공 · 재무설계	4지 선다 (해당 없음 포함)
종속변수	취업성과(취업기간)	실수 값
	컨설팅 성과 만족도	100점 척도
일반적 특성	성별, 연령, 지역, 종사기간, 업종	

3.2.4 자료분석 방법

본 연구에서는 통계소프트웨어 SPSS 20.0 version을 사용하여 수집된 설문결과를 분석하였다. 먼저 조사대상자인 소상공인컨설팅 수진자들의 일반적 인 특성 및 응답수준을 파악하기 위하여 빈도 및 기술통계 분석을 실시하였다. 다음으로 폐업전후 소상공인컨설팅을 받은 사람과 받지 않은 사람의 취업기간에 차이가 있는지 분석하기 위해 두 모집단 평균차이 검증에 활용되는 t-test를 실시하였다. 마지막으로 폐업전후 소상공인컨설팅 세부 요소에 따라 컨설팅 성과 만족도가 다르게 나타나는지 파악하기 위해 일원분산분석을 실시하였다.

IV. 연구결과 분석

4.1 표본의 일반적 특성

본 연구에서는 설문에 참여한 응답자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 SPSS의 기술통계분석 기능을 활용하였으며 그 결과는 <표 5>와 같다. 설문에 참여한 응답자의 성별은 남성 47명으로 46.5%, 여성은 54명으로 53.5%로 나타났다. 성별 응답 참여는 비교적 고르게 이루어졌다고 볼 수 있다.

지역적으로 보면 서울·경기에 사업자등록을 했던 응답자가 94명으로 전체에서 93.1%를 차지하여 압도적 다수를 차지하였다. 이는 연구자의 조사범위가 수도권에 대부분 한정되었기 때문에 나타나는 현상이다. 그 밖에 강원 1명으로 1.0%, 충청 2명으로 2.0%, 전라 3명으로 3.0%, 경상 1명 1.0%가 응답에 참여하였다.

연령별로 보면 30대 이하에는 응답자가 없었으며 40대가 11명으로 10.9%, 50대가 38명으로 37.6%, 60대 이상이 52명으로 51.5%의 비중을 차지하였다. 건강 문제를 포함하여 폐업을 하는 사람의 범위가 청년기 보다는 장년기, 장년기보다는 노년기가 많기 때문에 나타난 수치이다. 특별히 30대 폐업자가 조사대상에서 빠졌다는 것은 이번 연구에서 아쉬운 점이다.

종사기간은 1년 미만이 8명으로 7.9%, 1년 이상 3년 미만이 11명으로 10.9%, 3년 이상 5년 미만이 60명으로 60.4%, 5년 이상 7년 미만이 18명으로 17.8%, 7년 초과자가 3명으로 3.0%를 차지하였다. 창업한지 3~5년차에 폐업을 했던 케이스가 가장 많은 것을 보면 최근 소상공인 영업 실태의 단편을 확인할 수 있다.

<표 5> 응답자의 인구통계학적 특성

변수	구분	빈도(명)	퍼센트(%)
성별	남성	47	46.5
	여성	54	53.5
지역	서울경기	94	93.1

	강원	1	1.0
	충청	2	2.0
	전라	3	3.0
	경상	1	1.0
	제주	0	0
	해당 없음	0	0
연령	30대 이하	0	0
	40대	11	10.9
	50대	38	37.6
	60대 이상	52	51.5
종사기간	1년 미만	8	7.9
	1년 이상 3년 미만	11	10.9
	3년 이상 5년 미만	61	60.4
	5년 이상 7년 미만	18	17.8
	7년 초과	3	3.0
업종	숙박음식업	80	79.2
	도소매업	4	4.0
	제조업	2	2.0
	서비스업	13	12.9
	기타	2	2.0

4.2 취업 성과 분석

두 개의 독립모집단 평균차이 검증에는 두 모집단이 정규분포를 이루며 분산이 같다는 가정하에 t-test를 사용할 수 있다(이학식, 2017). 각 표본의 크기가 30이상이면 중심극한정리에 따라 Z-test를 사용할 수 있으나, 본 논문에서는 엄격한 검증을 위해 t-test를 사용하였다.

SPSS 프로그램에서 t-test를 시행한 순서는 다음과 같다. 폐업전후 소상공인컨설팅을 받은 집단(A)과 일반 소상공인컨설팅을 받은 집단은 별도의 집단으로 구분되므로 각 집단(B)을 독립변수로 입력하였다. 취업기간은 소상공인컨설팅 결과에 따라 발생하는 결과변수로 입력하였다.

3.1.2 가설 2에서 폐업전후 소상공인컨설팅 수진 후 취업률은 일반 소상공인컨설팅 폐업자의 취업률에 비해 더 높게 나타날 것으로 설정한 바 있다. 아래 t-test에서는 이를 연구가설로 설정하였다. 반대로 귀무가설은 두 집단의 취업률에 차이가 없다는 것으로 설정된다.

기술통계 결과를 살펴보면 (A)집단의 취업 기간은 평균 1.49개월로 나타

나고 (B)집단의 취업 기간은 평균 0.44개월로 조사되었다. 표준편차는 각각 1.691개월, 0.894개월, 평균의 표준편차는 0.207개월, 0.153개월로 나타났다. 기술통계 결과로도 양 집단 평균의 차이는 선명하며, 이는 <표 6>과 같이 정리된다.

<표 6> 취업기간에 대한 t-test 집단통계량

컨설팅 종류	데이터의 수	평균값	표준편차	평균표준오차
폐업직전 소상공인컨 설팅	67	1.49	1.691	0.207
일반 소상공인컨 설팅	34	0.44	0.894	0.153

독립표본검정(t-test)의 결과는 <표 7>과 같다.

먼저 Levene의 등분산 검정은 $p=.000$ 으로 나타났으므로 등분산 가정에 문제가 없다. 등분산 가정이 된 경우 양측검증에서 $t=3.387$, $p=.001$ 로 나타나 귀무가설이 기각된다. 따라서 폐업전후 소상공인컨설팅 수진그룹의 취업률이 일반 소상공인컨설팅 수진그룹의 취업률보다 높을 것이라는 <연구가설 2>가 지지된다.

<표 7> 취업기간에 대한 독립표본 t-test 결과

독립표본 t-test									
	Levene의 등분산 검정		평균의 동일성에 대한 t-test						
	F	유의 확률	t	자유도	p (양측)	평균 차이	차이 의 표준 오차	차이의 95% 신뢰구간	
								하한	상한
취업 기간	16.680	.000	3.387	99	.001	1.051	.310	.435	1.667
			4.086	98.787	.000	1.051	.257	.541	1.562

4.3 컨설팅 성과 만족도 분석

앞서 진행된 실증분석에서는 두 개의 독립모집단 평균차이 검증을 위하여 t-test를 사용하였다. 폐업전후 소상공인컨설팅의 세부 요소는 세 가지로 압축되므로 t-test가 아니라 일원분산분석(one-way ANOVA)을 실시하여 두 개 이상의 집단들의 평균값을 비교하여야 한다(2017, 이학식).

‘폐업전후 소상공인컨설팅에 부가되는 세부요소들이 컨설팅 성과 만족도에 영향을 미치는 정도는 다르다’는 것이 본 연구에서 밝히고자 하는 가설이다. 본 연구에서는 사회서비스적 요소들을 (A)사업처분 지원 요소 (B)사회서비스 정보제공 지원 요소 (C)재무설계 지원 요소로 구분한 바 있다. 각각의 요소인 (A), (B), (C) 중 적어도 어느 두 집단의 성과 만족도는 다르게 나타날 것이라는 가설을 연구가설로 삼는다. 즉 ‘(A), (B), (C)에 따른 효과는 모두 동일한 것은 아니다’라는 결론을 얻고자 한다. 반면 귀무가설은 ‘(A), (B), (C)에 따른 효과는 동일하다’는 것이 된다.

아래 <표 8>은 폐업전후 소상공인컨설팅 요소별 성과 만족도에 대한 기술통계 결과이다.

<표 8> 요소별 성과 만족도에 대한 기술통계

만족도 평균	데이 터 수	평균 값	표준편 차	표준오 차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최솟값	최댓값
					하한	상한		
사 업 처 분(A)	36	85.33	9.783	1.631	82.02	88.64	65	100
사 회 서 비스 정 보 제 공 (B)	20	85.00	11.239	2.513	79.74	90.26	65	100
재 무 설 계(C)	11	53.91	6.862	2.069	49.30	58.52	45	65
합계	67	80.07	15.192	1.856	76.37	83.78	45	100

우선 사업처분(A)과 사회서비스 정보제공(B)에 해당하는 데이터의 수는

각각 36, 20으로서 재무설계(C)의 11건보다 각각 많다. 조사된 만족도의 평균값은 (A)와 (B)의 경우가 (C)의 평균값보다 확연히 높다. (C)의 만족도 최댓값이 (A), (B)의 최솟값과 동일할 정도로 차이가 확연하다.

〈표 9〉는 분산의 동일성에 대한 검증이다. 분산분석은 각 모집단의 분산이 같다는 가정하에 실시된다. 아래 표를 보면 Levene 통계량을 이용하여 분산의 동일성에 대해 검증한 결과가 나타나 있다. 유의확률 $p=.348$ 로서 등분산 가정에 문제가 없다.

〈표 9〉 분산의 동일성 검증

Levene 통계량	자유도1	자유도2	유의확률
1.073	2	64	.348

〈표 10〉 분산분석 결과

분산분석	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	9011.718	2	4505.859	46.356	.000
집단-내	6220.909	64	97.202		
합계	15232.627	66			

〈표 10〉은 분산분석 결과로서 컨설팅 요소들 중 최소 1개 이상의 결과 만족도에 차이가 있음을 검증하였다. $F=46.356$, 유의확률=.000으로서 귀무가설이 기각되고 〈연구가설 1〉이 지지된다. 분산분석 결과만으로는 구체적으로 어떤 요소가 다르게 나타났는지 파악하기 어렵다.

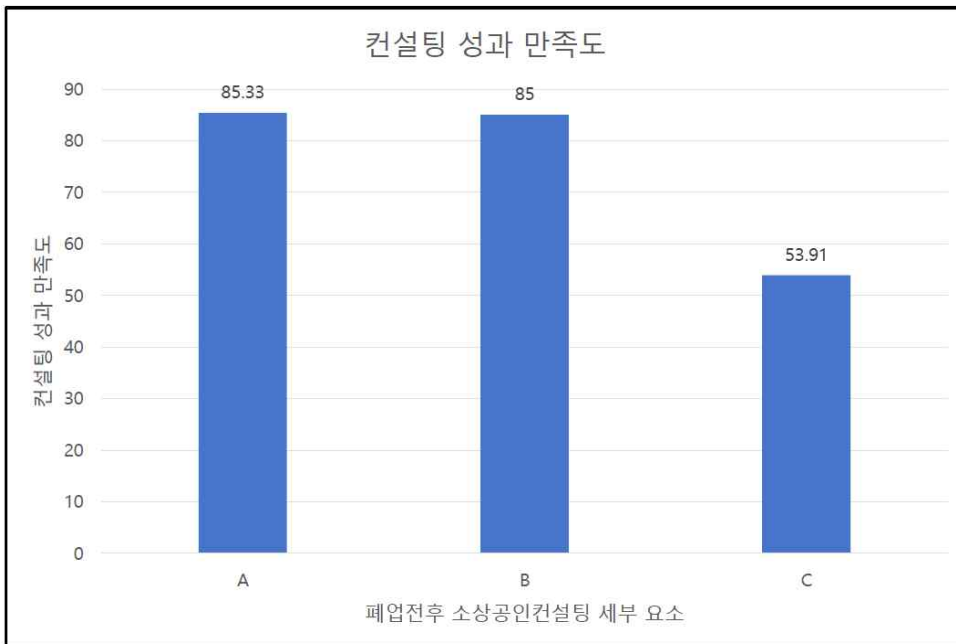
〈표 11〉 사후검증-다중비교 (* 표시는 0.05 수준에서 유의함을 의미)

성과 만족도	컨설팅 요소(I)	컨설팅 요소(J)	평균차이 (I-J)	표준오 차	유의확 률	95% 신뢰구간	
						하한	상한
Scheffe	A	B	.333	2.750	.993	-6.56	7.22
		C	31.424*	3.397	.000	22.91	39.94
	B	A	-.333	2.750	.993	-7.22	6.56
		C	31.091*	3.701	.000	21.82	40.37
	C	A	-31.424*	3.397	.000	-39.94	-22.91
		B	-31.091*	3.701	.000	-40.37	-21.82
Bonferroni	A	B	.333	2.750	1.000	-6.43	7.09
		C	31.424*	3.397	.000	23.07	39.77

	B	A	-.333	2.750	1.000	-7.09	6.43
		C	31.091*	3.701	.000	21.99	40.19
	C	A	-31.424*	3.397	.000	-39.77	-23.07
		B	-31.091*	3.701	.000	-40.19	-21.99

〈표 11〉은 다중비교를 통한 사후검증 결과를 보여준다. 여기에서는 어떤 요소가 다른 요소들과 차이가 있는지 구체적으로 알 수 있다. 만족도의 평균값이 유독 큰 차이를 보이는 것은 A:B, A:C에서 나타나며 A:B에서는 별 차이가 없는 것으로 나타났다. 95% 유의수준에서 평균차이가 나타나는 것은 A와 B 사이가 아니며 A와 C, B와 C 사이라고 말할 수 있다. 95% 신뢰구간의 하한값과 상한값에서도 차이가 뚜렷하게 나타남을 알 수 있다.

이상 검증한 통계적 결과를 알기 쉽게 도표로 나타내면 〈그림 2〉와 같이 정리된다. 사업처분(A) 요소와 사회서비스 정보제공(B) 요소는 재무설계(C) 요소에서 나타나는 성과 만족도의 평균값과 큰 차이를 보여준다.



〈그림 2〉 폐업전후 소상공인컨설팅 세부요소에 따른 컨설팅 성과 만족도

V. 결론 및 제언

5.1 연구결과의 요약

폐업전후 소상공인컨설팅은 계속기업을 전제로 한 일반 소상공인컨설팅과 달리, 소상공인이 폐업을 하고 취업 등 새로운 경제활동을 영위할 수 있도록 지원하는 내용들이 포함되어 있다. 소상공인의 요청에 따라 부가적인 컨설팅 세부요소를 제공하는 경우도 있는데, 이 모든 사항들은 폐업 이후 소상공인의 삶을 지원하는데 초점이 맞춰져 있다.

본 연구에서는 폐업전후 소상공인컨설팅을 통하여 얼마나 취업지원 혜택을 받는지 실증자료를 제시하였고, 부가적인 컨설팅 세부요소 중에서도 어떤 부분이 소상공인의 성과 만족도에 더 큰 영향을 주는지 검증하였다.

먼저 폐업전후 소상공인컨설팅을 받은 대상자와 그렇지 않은 대상자의 취업 실적에 차이가 있는지 분석하기 위하여 통계적인 검증을 실시하였다. 전자와 후자 집단을 각각 (A)와 (B)로 구분하여 양 집단 중 어느 쪽의 취업 기간이 길게 나타났는지 조사하였는데 (A)가 1.49개월, (B)가 0.44개월의 평균값으로 조사되었으며 약 1.051개월 이상의 차이가 발생했다. 이 차이가 유의미한 차이인지 알기 위해 독립표본 t-test를 실시하였는데 유의확률 .000 수준으로 확실한 차이라는 사실이 검증되었다.

또 하나의 분석에서는 폐업전후 소상공인컨설팅에 부가되는 세부요소들의 컨설팅 성과 만족도에 경중이 있는지 밝혔다. 우선 선행연구를 통해 세부요소를 (A)사업처분 지원 요소 (B)사회서비스 정보제공 지원 요소 (C)재무설계 지원 요소 등 세 가지로 압축하여 독립변수로 제시하였다. 이상 세 가지 세부요소에 따라 시행된 폐업전후 소상공인컨설팅 결과에 대한 만족도는 종속변수로 설정되었다.

(A)와 (B)의 만족도는 100점 만점으로 평가했을 때 85점 이상으로 나타났으며 (C)의 만족도는 53점을 조금 상회하는 것으로 나타나 그 격차는 충분히

큰 것으로 조사되었다. 이러한 차이가 통계적으로도 유의미한 것인지 파악하기 위해 일원분산분석을 실시하였는데 유의확률 .000의 수준에서 차이가 분명한 것으로 검증되었다. 분산분석 사후검증 결과에서도 이러한 차이는 선명하게 나타났다.

이상 검증 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 폐업전후 소상공인컨설팅을 거친 소상공인 폐업자들은 일반 소상공인컨설팅을 거친 소상공인 폐업자들보다 취업 실적(취업 기간) 면에서 우수한 결과를 나타내었다. 더 많은 소상공인이 취업을 했을 뿐만 아니라 취업 기간도 길게 나타났으므로 해당 컨설팅의 취업지원 효과는 긍정적으로 평가될 수 있다.

둘째, 폐업전후 소상공인컨설팅에 추가된 부가적 세부요소 중에서도 일부 요소는 다른 요소들보다 더욱 큰 성과 만족도가 측정되었다. 구체적으로 살펴보면 사업처분과 관련한 지원 사항과 사회서비스 정보제공에 대해서 느끼는 성과 만족도가 상대적으로 높게 나타났으며, 재무설계를 지원하는 사항에 대해서는 성과 만족도가 상대적으로 낮게 나타났다. 다양한 컨설팅 요소 중에서도 사업처분과 사회서비스 정보제공에 대해 응답자들이 긍정적으로 평가했다고 볼 수 있다.

5.2 연구의 시사점 및 제언

폐업전후 소상공인컨설팅을 통해 배출된 폐업 소상공인의 취업 실적이 우수하다는 점이 본 연구를 통해 검증되었다. 기존과 같이 고용노동부 사업과의 연계를 통한 인센티브 방식뿐만 아니라 소상공인컨설팅 자체의 콘텐츠가 취업에 대비하는 것으로 구성한다면 더욱 취업 성과가 기대되므로 이러한 방향의 정책적 보완이 요구된다. 한편 사업처분, 사회복지 정보제공 서비스의 효과가 상당히 높게 나타나지만 재무설계 지원 효과는 상대적으로 낮게 나타난다는 사실이 확인되므로 정책의 선택과 집중이 필요하다. 그 구체적인 제안사항은 다음과 같다.

첫째, 소상공인컨설팅 자체의 콘텐츠를 취업에 대비하는 것으로 구성할 필

요가 있다. 폐업전후에 소상공인컨설팅을 받은 사람에게 취업 시 제공되는 전 직장려수당이나 고용노동부 취업성공패키지 연계만으로도 지금까지의 성과를 창출하고 있음에 주목해야 한다. 컨설턴트가 폐업을 앞둔 소상공인에게 취업에 대해 안내하도록 되어 있기는 하나 세부적인 콘텐츠는 마련되어 있지 않으므로 이에 대한 보완이 시급하다.

컨설팅 서비스 내에 직접적인 취업상담을 포함한다면 더욱 큰 성과를 기대할 수 있을 것이다. 직업상담사와 같은 전문 인력을 소상공인 지원 목적으로 투입하는 것도 가능하다. 현재 활동 중인 컨설턴트들로 하여금 관련 교육을 이수하도록 하여 서비스의 질을 개선할 필요성도 제기된다.

둘째, 사업처분, 사회복지 정보제공 서비스의 효과가 상당히 높게 나타나므로 이러한 세부요소에 대한 집중 투자 및 연구가 요구된다. 폐업전후 소상공인컨설팅은 폐업절차 안내, 사업처분, 폐업 시 절세 및 대부금 상황, 각종 인허가 및 관계 정리, 변화관리 및 전직지원, 폐업 후 진로탐색, 성공적인 취업준비 전략, 재무설계 지원 등 다양한 부가 요소들이 가능하지만 그 중에서도 옥석이 있다는 점을 알 수 있다.

폐업전후 소상공인컨설팅의 세부요소들은 현재까지 표준화, 정식화되어 수진고객들에게 제공되지 않고 있다. 컨설턴트의 상황 판단이나 고객의 편에 따라 임의적으로 내용이 구성되거나 선택된다. 일대일 컨설팅의 특성 상 우연적인 측면을 배제할 수는 없겠으나 표준화된 컨설팅 툴이 부재하다는 사실은 컨설팅 업계와 정부의 분발을 요구하고 있다.

본 연구는 폐업전후 소상공인컨설팅의 세부 콘텐츠 중에서도 어떤 것이 주로 채택되고 있는지, 어떤 것을 고객들이 원하고 있는지 구체적으로 비교 분석했다는 측면에서 의미가 있다. 고객 니즈와 무관하게 형식적인 정보들을 일방적으로 제공하기 보다는, 폐업 앞둔 소상공인들이 실제 관심을 가지는 컨설팅 콘텐츠 개발과 활용이 더욱 요구된다.

5.3 연구의 한계점 및 향후 연구방향 제안

이번 연구는 연구자가 접촉 가능한 범위의 폐업 소상공인들을 대상으로

한정하여 설문을 실시한 결과이다. 따라서 조사대상 폐업 소상공인의 범위에 제한이 있을 수밖에 없었다. 2016년~2018년의 폐업자가 조사대상의 대부분을 차지하고 있으며, 지역적으로도 수도권 사업자가 많은 비중을 차지하였다. 소상공인컨설팅이 중소벤처기업부와 소상공인시장진흥공단에서 실시하는 국가사업이라는 점을 감안하면 개인적인 조사만으로는 부족하며, 지역적, 업종별 안배를 고려하여 더욱 넓은 범위로 조사해야 할 필요성이 있다.

폐업전후 소상공인 정책의 최종 목표 중 가장 중요한 것이 취업이라고 한다면, 성별, 업종별, 지역별로 어떻게 다르게 목표가 달성되고 있는지 파악할 필요가 있다. 취업률이 낮게 나타나는 분야는 그 콘텐츠를 보강하거나 재기전략을 새롭게 수립할 수 있을 것이다. 연구자 중심의 협소한 조사대상을 선택하기 보다는 소상공인시장진흥공단 차원의 대규모 전수조사도 가능할 것이다.

소상공인시장진흥공단의 폐업전후 소상공인컨설팅에서 제공하는 세부사항에 대해서는 추가 연구 방향에 따라 더욱 심화된 연구 경로가 채택될 수 있을 것이다. 이번 연구에서는 독립변수로 선정된 컨설팅 세부요소 세 가지에만 집중하였다. 연구자에 따라 중요한 세부요소를 선택하여 독립변수로 설정하는데 차이가 있을 수 있다. 이번 연구에서 조사된 요소에만 머물지 말고 다양한 요소들을 더욱 세분화하여 제시하고, 요인분석의 방법으로 묶어준다면 더욱 과학적인 방법의 변수 설정이 가능해질 것이다.

희망리턴패키지 사업의 일환으로 제공되는 폐업전후 소상공인컨설팅은 소상공인시장진흥공단 전체 사업에서 점점 큰 비중을 차지하고 있으며, 그 당위성과 필요성은 더욱 넓게 인식되고 있다. 외형만큼이나 사업의 내실을 다질 수 있도록 국가 차원에서 성과 평가를 더욱 풍부히 하여 서비스의 수준을 한 단계 업그레이드해야 할 것이다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 고용노동부, 한국노동연구원. (2015). 『희망리턴패키지사업 고용영향평가 연구』
- 권영남. (2010). “소상공인 창업 성 패 요인분석”. 연세대학교 정경대학원 석사학위논문
- 김상훈. (2009). “자영업 컨설팅이 소상공인의 사업성과에 미치는 영향에 관한 연구”. 중앙대학교 대학원 석사학위논문
- 김석란. (2016). “기업 전직지원프로그램의 효과분석에 관한 연구”. 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문
- 김윤희. (2018). “중장년 자영업자의 진로선택 경로에 관한 연구”. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문
- 김재우. (2016). “제대군인 취업프로그램 수강자의 만족도가 취업성취욕구에 미치는 영향에 대한 연구”. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문
- 김정기. (2016). “전직지원 컨설팅에 대한 구성원의 인식이 고용가능성과 조직신뢰, 직무성과에 미치는 영향”. 한성대학교 컨설팅대학원 박사학위논문
- 김형태. (2013). 『인구사회학적 특성, 삶의 만족 여부에 따른 정책 선호도』, 보건사회연구, Vol 33, no 3, pp.86-103
- 김형호. (2016). “사업실패경험이 재창업의지와 기업성과에 미치는 영향에 대한 연구”. 숭실대학교 대학원 박사학위논문
- 노민선, 신현하, 조호수. (2018). 『중소기업 인력지원사업 매트릭스 분석과 정책적 시사점』, 한국혁신학회지, Vol 13, no 4, pp.99-123
- 박재용. (2016). 『소상공인 컨설팅제도의 이용만족도에 미치는 영향요인에 관한 연구』, 대한경영정보학회. Vol 35, no 5, pp.167-185
- 성백준. (2017). “상가건물임대차보호법의 문제점과 개선방안”. 동의대학교 대학원 박사학위논문

- 우대일, 이상윤. (2011). 『소상공인 경쟁력 강화의 지원제도에 관한 연구 - 소상공인 지원제도를 중심으로』. 프랜차이즈경영연구, Vol 2, no 3, pp.95-110
- 유광선. (2018). “소상공인 재교육 참여에 열망과 공동체 의식이 미치는 영향”. 한남대학교 대학원 박사학위논문
- 윤지연, 윤관식. (2015). 『평생능력 개발 : 에코세대의 전직지원서비스 운영을 위한 요구분석』, 한국실천공학교육학회논문지, Vol 7, no 1, pp.47-55
- 이규현. (2017). 『협력적 재기 : 소상공인 재기를 위한 정부와 민간 협력프로그램의 효과와 고객 만족을 위한 정책적 제언』, 고객만족경영연구, Vol 19, no 4, pp.105-125
- 이시우, 이현우. (2018). 『정부의 소상공인 정책 분석 및 개선방향에 대한 연구 : 정책자금, 교육 및 컨설팅 서비스 중심으로』, 디지털융복합연구, Vol 16, no 9, pp.39-49
- 이형의. (2019). “소상공인의 정부지원제도 활용 및 창업역량이 창업성과에 미치는 영향”. 중앙대학교 대학원 석사학위논문
- 임지현, 권인탁, 김은순. (2015). 『고령사회를 대비한 예비퇴직자의 생애재설계 프로그램 개발과정 연구』, 교육종합연구, Vol 13, no 3, pp.267-295
- 장옥희. (2014). 『아웃플레이스먼트는 효과적인가? : 한국의 중소기업 퇴직자 사례』, 중소기업연구, Vol 36, no 3, pp.37-60
- 전창수. (2011). “기업 재무성과에 관한 실증연구 : 쿠폰제 경영컨설팅기업을 중심으로”, 배재대학교 컨설팅대학원 석사학위논문
- 전혜숙. (2005). 『여성경제활동네트워크 강화 통한 혁신』, 여성우리 Vol 29, pp.12-13
- 정미라. (2018). “소상공인 경영컨설팅의 컨설팅 서비스 품질과 정부신뢰가 컨설팅 지속사용의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 숭실대학교 대학원 박사학위논문
- 정상희. (2017). “중고령 근로자 재취업에 관한 연구 - 자영업 이직을 중심으로”. 인하대학교 대학원 박사학위논문

- 정영철. (2011). “개인정보 유출방지를 위한 기술적 보호모델에 관한 연구”.
성균관대학교 정보통신대학원 석사학위논문
- 정태식. (2018). “생애설계가 삶의 만족도에 미치는 영향에 관한 분석 : 생애
설계 컨설팅을 중심으로”. 한성대학교 컨설팅대학원 석사학위논문
- 중소벤처기업부. (2019). 『2019 희망리턴패키지 사업지침』
- 최동락. (2012). “정부의 소상공인 지원프로그램이 소상공인 경영성과에
미치는 영향 연구 : 부산지역을 중심으로”. 부산대학교 대학원
박사학위논문
- 통계청. (2019). 『2017년 기준 전국사업체조사 보고서』
- 통계청. (2019). 『2018년 전국 소상공인실태조사 시험조사 개요』
- 한경 경제용어사전. (2017). 한경닷컴, <http://www.hankyung.com/>
- 허동욱, 김준호. (2013). 『성장단계별 지원서비스가 소상공인의 균형성과에
미치는 영향에 관한 연구』, 한국국제회계학회, Vol 49, pp.387-404
- 홍순창. (2016). “소상공인 경제활동 개선 방안에 대한 연구”. 고려대학교
정책대학원 석사학위논문
- 홍순현. (2019). “소상공인 생계형업종 경영실태 및 육성방안 연구”.
고려대학교 행정대학원 석사학위논문
- 홍충기. (2016). “소상공인 컨설팅이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구 -
창업성과 요인을 매개변수로”. 한성대학교 컨설팅대학원 석사학위논문

2. 국외문헌

- Begley., T. M. and Boyd., D. P. (1985). "Company and chief executive officer characteristics related to financial performance in smaller businesses". In J. Hornaday, E. Shils, J. Timmons, and K. Vesper (Eds.), *Frontiers of Entrepreneurship Research*, MA.: Babson College.
- George, L.K, (1979). The Happiness Syndrome: Methodological and Substantive Issues in the Social Study of Social Psychological Well being in Adulthood. *The Gerontologist*, 19(2), 210-216.
- Healy, C. C. (1982). *Career development: Counseling through the life stages*. Boston: Allyn & Bacon.
- Herr, E. L., Cramer, S. H., & Niles, S. G. (2004). *Career guidance and counseling through the lifespan: Systematic approaches* (6th ed.). Allyn & Bacon: Needham Heights.
- Inkson K. & Arthur M. (2001). How to be a successful career capitalist. *Organizational Dynamics* 30 (1) : pp.48-61
- Kalish, R.A, (1975). *Late Adulthood : Perspectives on Human Development*. CA.: Cole Publishing Co.
- O'Donnell, J. (1992). When jobs are lost: Outplacement Guidance. *Public Management*, 74, 2-6.
- Pickman, A. J.(1994). *The complete guide to outplacement counseling*. Hillsdale, NJ:Erlbaum.
- Redstrom-Plourd, M. A. (1998). *A history of the outplacement industry 1960-1997 from job-search to career management: A new curriculum of adult learning*. Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Sprengers., Maarten., Fritz Tazelaar, and Hendrik Derk Flap. (1988). "Social Resources, Situational Constraints, and Reemployment."

- Netherlands Journal of Sociology 24.
- Wang, M., Shultz, K. S. (2010). Employee retirement: A review and ecommendations for future investigation. Journal of Management, 36(1), 172–206.

부 록

설문지

안녕하십니까? 귀하의 무궁한 발전과 건승을 기원합니다. 먼저 바쁘신 중에 소중한 시간을 내어 설문에 응답해 주심을 깊이 감사드립니다.

본 설문은 “폐업전후 소상공인컨설팅 만족도와 취업지원 성과에 관한 연구”의 일환으로 제공되는 것입니다. 2018년에 폐업한 소상공인이 폐업전후 실시된 소상공인컨설팅의 결과에 대해 얼마나 만족하는지, 취업지원 성과는 어떠했는지 조사하는 내용으로 구성되어 있습니다.

본인이 사업을 하시다가 소상공인컨설팅을 받고 폐업을 한 경우에만 문답에 답해주시기 바랍니다. 계속 사업을 하고 계신 분은 응답 대상이 아님을 유의해주시기 바랍니다.

귀하께서 응답해주신 모든 내용은 통계법 제2조(기본이념) 및 제 33조(비밀의 보호) 등에 의해 엄격히 법의 보호를 받고 비밀이 보호되며, 본 연구 이외의 다른 목적으로는 일체 사용되지 않을 것입니다.

다시 한 번 설문에 응해 주셔서 감사드리며, 귀하의 앞날에 무한한 건승이 있길 바랍니다. 감사합니다.

2019. 5

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원
지식서비스&컨설팅학과 매니지먼트컨설팅 전공

- 지도교수 : 주형근
- 연구자 : 최대현 (석사 과정)
- 연락처 : resume114@gmail.com

I. 여러분이 소상공인시장진흥공단에서 제공하는 소상공인컨설팅 가운데 받으셨던 컨설팅 중 해당하는 란에 √표 해주세요. 받으셨던 컨설팅 1가지만

선택 가능합니다.

- 1) 일반 소상공인컨설팅 ()
- 2) 폐업전후 소상공인컨설팅 ()
- 3) 어느 것도 받지 않았다 ()

II. 다음은 여러분의 폐업전후 소상공인컨설팅에 부가된 요소와 그 만족도에 관한 내용입니다. 일반 소상공인컨설팅을 받으신 경우 III. 항목으로 바로 이동합니다.

1) 귀하가 폐업전후 소상공인컨설팅을 받으셨을 때 컨설턴트에게 추가적으로 제공받았던 정보를 1개만 선택해주세요.

- (1) 사업처분 지원 ()
- (2) 사회서비스 정보제공 지원 ()
- (3) 재무설계 지원 ()
- (4) 해당 없음 ()

2) 폐업전후 소상공인컨설팅의 결과에 대해 얼마나 만족하시는지 100점 만점으로 주신다면 몇 점을 주실 수 있는지 적어주세요. 이 점수는 본 연구를 위한 자료로만 활용됩니다. ()점

III. 일반 혹은 폐업전후 소상공인컨설팅을 받으시고 취업하셨다면 총 기간을 개월 수로 표시해주세요. 만약 미취업 상태라면 공란 혹은 0으로 표시해주시기 바랍니다. ()개월

IV. 다음은 귀하의 인적 사항에 대한 내용입니다. 해당되는 번호에 √표 해주세요.

1. 귀하의 성별은? (1) 남 (2) 여
2. 귀하의 연령은? (1) 30대 이하 (2) 40대 (3) 50대 (4) 60대 이상
3. 귀하의 창업 및 폐업 지역은?
(1) 서울경기 (2) 강원 (3) 충청 (4) 전라 (5) 경상 (6) 제주 (7) 해당 없음
4. 창업 이후 사업에 종사한 기간은?
(1) 1년 미만 (2) 1년 ~ 3년 (3) 3년 ~ 5년 (4) 5년 ~ 7년 (5) 7년 초과
5. 폐업 당시 업종은?
(1) 숙박음식업 (2) 도소매업 (3) 제조업 (4) 서비스업 (5) 기타

※ 이상 설문에 응답해주셔서 감사합니다.

ABSTRACT

A study on the Satisfaction Level of Small Business Consulting
before and after Closing Business and Performance of
Job Support
– Focused on the Hope-Return-Package Project –

Choi, Dae-Hyun

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service & Consulting

Graduate School of Knowledge Service

Consulting

Hansung University

In this study, the results of small business consulting conducted before and after the closure of the business were examined to find out more about how the satisfaction level of consulting performance was shown by the detailed factors and whether there were results of employment.

The detailed elements of consulting selected three factors: support for business disposal, support for providing information on social services, and support for financial design, while job performance was set as the employment period for small business owners after closing down business.

It was confirmed that the satisfaction level of consulting performance with consulting detail components was higher than that of other factors through a one-way analysis, and that the average employment period for groups that conducted small business consulting before and after the

employment period was longer than the average employment period for those who did not.

The research found that the elements of support for business disposal and social service information support showed better performance satisfaction with the consulting results than the financial design support elements, and that the average employment period of the groups that conducted small business consulting before and after the closure was longer than other groups.

The above results show that the benefits of small business owners before and after closing will be greater when supporting areas with high customer satisfaction and reinforcing job support contents among the detailed elements of small business consulting before and after closing.

[Key words] small business owners, small business consulting, employment, business disposal, social services, financial design, performance satisfaction

