

중소제조기업의 품질경영이 기업성과에 미치는 영향

박 선 주*

한성대학교 스마트융합컨설팅학과 박사과정

유 연 우**

한성대학교 스마트융합컨설팅학과 교수

〈Abstract〉

한국의 경제 상황은 국내·외적으로 악화되어 가고 있으며, 중소기업의 경쟁력 또한 하락하고 있다. 본 연구에서는 이러한 상황 속에서 중소기업의 지속적 경영을 위한 경쟁력 확보를 위해 품질경영을 기반으로 하는 기업의 구성원들 역량이 기업성과로 이어질 수 있도록 방향을 제시하고자 한다. 연구는 품질경영시스템을 도입, 운영 및 인증을 보유 중인 중소기업에 대하여 설문지를 통한 실증적 검증을 실시하였으며, IBM SPSS 22.0를 사용하여 타당성 및 신뢰도 분석, 상관관계분석, 회귀분석을 통해 통계적 분석을 수행하였다. 연구모형은 선행연구를 바탕으로 품질경영시스템의 요구사항(6개 항목)이 기업구성원의 역량(2개 항목)을 매개로 하였을 때 기업성과(2개 항목)에 미치는 영향에 대하여 모형을 구성 및 가설을 설정하였다. 연구결과를 보면, 품질경영시스템의 요구사항 중에서 지원, 운영은 재무적 성과에 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 기획, 지원, 성과평가는 비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 매개효과 분석에서는 지원이 리더십과 직원역량을 부분매개로 재무적 성과에 영향을 미치고 있으며, 기획과 지원이 직원역량을 부분매개로 비재무적 성과에 영향을 미치는 것을 확인하였다. 본 연구결과를 통한 시사점에서 중소기업이 경쟁력 향상을 위한 정책적 방향 설정에 활용될 수 있을 것이다.

핵심 단어: 품질경영, 품질경영시스템, 리더십, 직원역량, 기업성과

* (제1저자) 서울특별시 성북구 삼선교로 16길 116 한성대학교 상상관 1002호, Tel: 010)5919-8173, E-mail: mmstock@naver.com

** (교신저자) 서울특별시 성북구 삼선교로 16길 116 한성대학교 연구관, Tel: 02)760-4114, E-mail: threey0818@hansung.ac.kr

I. 서론

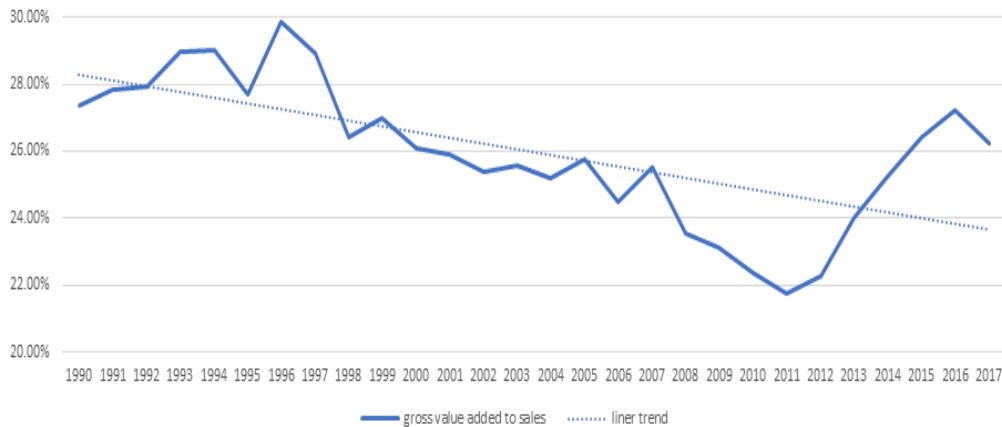
1.1 연구 배경 및 목적

1.1.1 연구 배경

현재 한국의 경제 상황은 계속되는 경기침체와 경기불황, 소비심리의 악화, 대외적으로는 미·중 무역분쟁, 일본 수출규제 등이 경제 발전의 리스크로 부각되고 있다. 이러한 상황에서 기업의 외형적 확장만을 추진하는 것은 오히려 위험관리비용을 증가를 가져오게 됨에 따라 수익성에 부정적 영향을 가져오게 된다(서지용, 2019). 정부는 이러한 상황을 극복하고자 정책을 수립하고 있으나, 고용문제·취업난에서 보여지는 바와 같이 거시예측모형을 통한 고용상황의 예측 등은 실효를 거두지 못하고 있다(이천우·김상봉, 2019). 이러한 상황을 극복하기 위해 기업은 전략적 접근을 통한 지속적 경쟁력 확보와 이익의 증대를 위한 방향의 설정이 요구된다.

매입한 원재료에 보유 기술력을 더해 제품을 판매하여 가치를 창출한 정도를 나타내는 부가가치율은 생산성과 수익성을 판단하는 지표로 2015년 OECD(경제협력개발기구) 국가별 제조업 평균은 30%이며, 한국 제조업은 25.5%로 한국은 OECD(경제협력개발기구) 평균보다 낮은 수준을 나타내고 있다. 특히 제조 강국인 미국(36.9%), 독일(34.8%), 일본(34.5%) 등과 비교하여 약 10%의 차이를 보이는 것으로 확인되었다. 중소벤처기업부의 통계에 따르면 한국 기업의 99%를 차지하는 중소기업 중에서 제조업의 부가가치율은 IMF(국제통화기금) 구제 금융이 있었던 1997년 28.94% 이후 2011년 21.77%로 급격히 하락하였으며, 2017년 26.24%로 상승하고 있으나 추세를 보았을 때 지속적으로 하락하는 것으로 확인되었다<그림 1>. 이러한 상황에서 현재 많은 기업이 심화된 경쟁 상황을 극복하기 위하여 노력하고 있으며, 기업 경쟁력 확보를 위해 제품 및 서비스의 개선, 전략적 경영 등의 다양한 활동을 추진하고 있다.

<그림 1> 중소제조기업의 부가가치율 변화



기업 경쟁력과 지속성의 확보측면에서 핵심요소인 품질에 대한 연구가 오랜기간 지속적으로 활발히 이루어지고 있다. 품질은 표준에 대한 적합성, 고객 요구에 대한 일치성, 사용에 대한 적합성, 고객의 명시 또는 내재되어 있는 욕구를 만족시킬 수 있는 제품과 서비스의 속성과 특성의 총체로 정의되고 있다(김성태, 2016). 기업의 경영활동에서 품질은 제품 및 서비스의 설계로부터 제조, 사후서비스에 이르기까지 모든 과정에서의 활동을 관리해 나가는 절차에 대하여 문서화, 표준화 및 실행하고 부적합에 대한 예방과 시정·시정조치를 통하여 고객만족을 달성함으로써 경쟁력을 확보할 수 있게 한다. 품질에 대한 연구는 QC(Quality Control), QA(Quality Assurance), TQC(Total Quality Control), QM(Quality Management), TQM(Total Quality Management)의 순으로 제품 및 서비스 관리에서 경영성과 개선을 위한 품질경영을 넘어 고객만족을 기반으로 하는 전사적품질경영으로 진화하였고, 고객·시장 지향적 환경변화에 신속하게 대응 및 전략수립을 가능하게 하는 프로세스 측면에서의 개선이 요구되었으며 이로 인해 품질경영시스템(Quality Management System)의 적용이 중요시 되었다. 각 국가는 품질관리에 대한 기준을 수립하여 운영함으로써 경쟁력을 확보하고자 노력하였으나 이는 국제적으로 품질관리에 대한 일관성이 부족하게 되었다. 이러한 문제점에 극복하고자 국제표준화기구는 1987년 기술위원회를 통해 국제표준규격인 ISO9000시리즈를 제정, 1994년 ISO9000패밀리로 소폭 개정이 이루어 졌다. 이후 제품의 개념이 강한 제조업 중심의 규격이라는 한정된 범위로 인해 서비스업 등에도 적합한 규격에 대한 고객의 요구와 표준의 미비점 보완 필요성으로 2000년 ISO 9001로 통합된 품질경영시스템으로 개선되어 표준이 개정되었으며 이는 공급자 중심에서 고객 중심의 관리 방식, 품질시스템에서 품질경영시스템으로 변화되었다. 이후 환경변화에 부합하도록 수차례 개정이 이루어졌으며 최근인 2015년 경영시스템

표준의 상위 조항과 ISO 9001 주요 조항의 일치성 향상, 국가간 품질경영 표준의 통합화를 위하여 요구사항의 전면적인 개정이 이루어졌다. ISO 9001:2015에서는 조직의 상황, 기획, 지원, 운영, 성과평가, 지속적 개선, 리더십으로 구성된 7가지 요구사항을 통하여 품질경영에 대한 기반을 제시하고 있다. 품질경영은 기업 경영의 목표로 기획부터 설계, 제조, 판매 활동에 걸친 전사적 혁신 활동이며, 최고 경영자에서 직원의 참여를 통한 경영활동의 수행은 장기적 성과를 재고 할 수 있다.

1.1.2 연구 목적

본 연구는 품질경영에 대한 선행연구를 토대로 연구모형을 도출하여 품질경영시스템의 요구사항에서 고객지향을 위한 경영 및 지원 프로세스인 조직의 상황, 기획, 지원, 운영, 성과평가, 개선의 6개 항목이 구성원의 역량인 리더십과 직원역량을 매개로 하였을 때 기업성장에 미치는 영향에 대해 각 요인간의 상관, 회귀 관계를 실증적으로 분석하여 시사점을 도출함으로써 중소기업의 경쟁력 확보를 통해 지속 가능한 경영성장을 위한 전략적 가이드라인 및 품질경영의 효율적 운영 방향으로 활용할 수 있는 방안을 제시하는 것을 목적으로 한다.

1.2 연구 방법 및 구성

본 연구에서는 목적을 달성할 수 있도록 품질경영의 기반을 제공하는 품질경영시스템(ISO 9001:2015)에서 고객지향적 활동을 위한 경영 및 지원프로세스의 요구사항(조직의 상황, 기획, 지원, 운영, 성과평가, 개선)이 기업성과(재무적 성과, 비재무적 성과)에 미치는 영향에 대하여 조직 구성원의 역량(리더십, 직원역량)을 매개효과로 분석하였으며, 학위논문, 저널, 언론보도, 정부통계자료 등의 선행연구와 자료에서 확인된 사항을 연구자료로 사용하였다. 연구모형의 실증적 검증을 위해 설문조사를 진행하였으며, 설문조사는 품질경영시스템(ISO 9001)인증을 보유한 기업 중에서 중소기업에 해당하며 제조업을 주된 업종으로 하는 기업을 대상으로 조사하여 분석하였다.

본 연구의 구성은 제1장 서론에서 연구배경 및 목적, 연구의 방법 및 구성, 연구의 차별성을 제시하며, 제2장은 이론적 배경으로 품질경영 및 품질경영시스템, 리더십과 직원역량, 기업성장에 대한 선행연구를 검토하고, 제3장에서는 선행연구를 바탕으로 연구모형과 가설의 설정, 변수의 조작적 정의와 측정방법에 대하여 논의하였다. 제4장은 실증분석을 통한 연구가설을 검증하고, 제5장에서는 결론으로 실증연구의 결과를 도출 및 요약하고 연구의 한계성과 향후 연구에 대한 방향을 제시하였다.

1.3 연구의 차별성

선행연구에서는 품질경영시스템(ISO 9001)의 요구사항 실행과 기업성과에 대한 연관성에 대한 범위 위주의 연구가 이루어졌으며, 2015년 품질경영시스템(ISO 9001:2015)의 구조적 변경이 이루어짐에 따라 이전 버전인 ISO 9001:2008 대비 신규 또는 강화된 ISO9001:2015의 요구사항을 기반으로 하는 연구가 진행되었다. 또한, 품질경영시스템이 기업성과에 미치는 영향에 대하여 요구사항에 대한 직접적인 영향 또는 다양한 조절효과에 대한 연구가 진행되어져 왔다. 본 연구에서는 품질경영시스템의 도입 및 인증된 중소기업에 대한 기업성과와의 인과관계를 파악하는 한편, 품질경영시스템에서 기업의 운영 활동에 해당하는 요구사항 이외에 구성원의 역량인 리더십과 직원역량을 매개로 하였을 때 기업성과에 미치는 영향에 대하여 회귀적 분석을 통해 실증연구를 하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 품질경영

기존 문헌에서의 품질에 대한 정의를 살펴보면 학자들에 의해 매우 다양하게 정의되어져 왔다. 품질은 표준에 대한 적합성, 고객의 요구에 대한 일치, 고객의 요구와 기대를 더 많이 만족시키는 것 등으로 정의하였으며, 김성태(2016)는 고객의 명시 또는 내재되어 있는 욕구를 만족시킬 수 있는 제품과 서비스의 속성, 특성의 총체로 정의하였다. 품질의 개념은 시대가 변함에 따라 상황에 맞추어 연구되고 변화되었으며, 기업의 경영자와 관리자에게 기업 경쟁력의 원천으로 고객만족을 위한 우선적 요인으로 인식되어져 왔다.

1920년대 검사를 통한 품질의 확보와 함께 품질에 대한 사고가 시작되었으며, 1930년대 미국산업에서의 품질에 대한 통계적 통제로 발전된 품질관리에 대한 개념이 수립되었다. 2차세계대전 이후 품질은 표준화라는 사고로 바뀔에 따라 이후 전사적 차원에서의 품질경영으로 이어졌다. 품질관리는 규격지향의 품질, 규격 충족의 품질이라는 제품/서비스의 사양 충족을 중심으로 하는 활동으로써 최소한의 시장 확보는 가능할 수 있으나 환경변화에 따른 신속한 전략의 수립이라는 한계를 가짐에 따라 지속적 경영을 위한 시장 주도 차원에서의 품질경영의 중요성이 부각되었다. 기존의 품질관리와 품질경영의 차이점에 대한 연구에서는 품질경영을 품질관리보다 넓은 개념으로 정의하고 있으며 고객의 요구사항의 충족된 정도에 대한 고객의 인식에 따라 실시되는 총체적 활동이면서 공정 및 제품은 물론 업무, 사람까지를 포함한 총체적 품질 향상을 통한 품질경영 목표를

추구하는 수단으로 현대 기업에서 중요한 경영수단으로 중요성이 증가되고 있다고 하였다(홍아름, 2019). 품질경영은 경영자의 리더십과 함께 전 종업원의 참여를 통해 기업의 목표를 달성하고 동시에 고객만족의 극대화를 위한 활동으로 경영 효율과 유연성의 전반적 향상을 위한 접근방법으로 선행연구에서는 품질경영을 해석하고 있다. 또한 경영자의 품질방침을 비롯하여 고객을 만족시키기 위한 모든 부문의 활동으로서 품질방침, 계획, 품질관리를 위한 기법과 활동, 품질보증, 공정의 효율성 증대를 위한 개선 활동 등의 포괄적이고 넓은 의미로 정의하였으며, 이석재(2014)는 기업의 최고 가치를 품질 제일주의로 하여 경영자에서부터 생산근로자까지 전사적 차원에서 가능한 모든 방법과 자원을 활용하여 기획에서 개발, 설계, 제조 및 영업의 모든 단계에 걸친 품질혁신의 실현에 중점을 둔 활동으로 정의하였다.

선행연구에서와 같이 품질경영은 기업이 품질방침을 기반으로 목표를 수립하고 최고 경영자의 리더십과 함께 직원의 전원 참여를 통해 목표달성을 위한 전사적 경영 활동으로써 계획, 실행, 점검, 개선의 지속적 활동으로 고객 만족의 극대화를 통한 경쟁력 확보가 이루어지는 표준화되고 시스템적인 모든 활동으로 말할 수 있을 것이다.

2.2 품질경영시스템(ISO 9001)

품질경영시스템 등장배경은 1940년 2차세계대전을 거치면서 재화의 공급부족현상으로 인한 품질 수준의 하락으로 1950년대 미국 군수품의 불량률이 빈번하게 발생함에 따라 미국정부는 미국방성규격(MIL-Q-95858)을 적용함으로써 기술적 품질기준의 제정 및 공급자의 품질경영시스템 심사의 추가로 개선방안을 수립하게 되었으며 납품업체의 품질 규격의 준수를 유도함으로써 불량품의 감소가 이루어졌다. 이후 북대서양조약기구(North Atlantic Treaty Organization, NATO)의 규격을 거쳐 1960년대 미국표준협회(American National Standards Institute, ANSI), 영국표준협회(British Standards Institution, BSI), 캐나다 표준협회(Canadian Standards Association, CSA) 등 국가별 표준기구는 자체적인 품질 규격 및 기준을 제정하게 되었다. 국가별 품질관리 규격의 제정은 각국의 다른 환경에서의 요구사항으로 국가간의 거래 및 교류에 대한 장벽으로 작용되었으며, 이로 인해 국제적 차원에서 통용될 수 있는 표준이 제정되어야 할 필요성이 제기됨에 따라 국제표준화기구(International Organization for Standardization, ISO)는 1987년 국제 규격인 ISO9000 시리즈를 제정하였다. 초기 제정이 이루어진 후 미비점의 보완 및 고객 요구사항을 수용하여 1994년 개정이 이루어졌으나 제품의 품질관리라는 제조업 중심의 규격의 한계로 인하여 2000년 제품의 범위를 범용적으로 조직과 업종에 무관하도록 정의함으로써 서비스업종에도 적합하도록 확장하였으며, Plan-Do-Check-Action이라는 활동 사이클의 도입으로 품질시스템을 품질경영시스템으로 변화시켰다. 이후 2008년 3차 개정을 거쳐 비즈니스 환경의 변화, 공급망의 복잡화, 교역 환경의 변화, 산업의 성장 등의 글로벌 환경변화에 대

한 대응을 통한 고객 만족 및 지속적인 조직의 역량 강화의 요구를 반영하여 2015년 ISO9001:2015로 표준의 개정이 이루어졌다. ISO9001:2008 대비 ISO9001:2015에서는 최고 경영자의 헌신과 참여, Risk적 기반의 사고를 도입 및 명확화, 이해관계자 요구의 이해를 요구하고 있으며, 미디어 발전에 따른 문서 사용의 유연성을 반영하여 문서 및 기록을 문서화된 정보로 대체하였다. 또한, 타 경영시스템과의 통합적 운영의 용이성을 위하여 HLS(High Level Structure)을 기반으로 하는 구조를 구축하였으며 그 내용은 다음과 같다 <표 1>.

<표 1> ISO 요구사항 및 HLS(High Level Structure)

ISO9001:2008	ISO14001:2004	HLS	ISO9001:2015	ISO14001:2015
1. 범위	1. 범위	1. 범위	1. 범위	1. 범위
2. 인용 규격	2. 인용 규격	2. 인용 규격	2. 인용 규격	2. 인용 규격
3. 용어의 정의	3. 용어의 정의	3. 용어의 정의	3. 용어의 정의	3. 용어의 정의
4. 품질관리체계	4. 환경경영체계	4. 조직의 상황	4. 조직의 상황	4. 조직의 상황
5. 경영책임		5. 리더십	5. 리더십	5. 리더십
6. 자원관리		6. 기획	6. 기획	6. 기획
7. 제품실현		7. 지원	7. 지원	7. 지원
8. 측정, 분석, 개선		8. 운영	8. 운영	8. 운영
		9. 성과평가	9. 성과평가	9. 성과평가
		10. 개선	10. 개선	10. 개선

2.2.1 조직의 상황(Context of the Organization)

품질경영시스템은 최고 경영자로부터 최하위 구성원까지 전사적으로 확장된 활동 범주와 조직의 상황과 기업전략을 고려한 통합된 시스템을 구축한 범주로 구분되며, 기업은 조직의 상황을 고려한 통합된 시스템을 구축하는 기회로써 품질경영시스템을 제안하였다(Jeffery, 2005). 조직은 품질경영시스템의 도입, 운영을 통한 기업성과에서 미치는 다양한 영향에 맞추어 성과 유형에 맞는 중점적 활동을 강화하여야 하며(김민호, 2018), 기업의 새로운 평가시스템 도입으로 조직을 평가하고자 할 때 이해관계자와의 관계를 설정하고 조직의 환경을 잘 설명해 나가는 것이 중요하다(임상규, 2011). 조직의 전략 및 목표 달성을 위해서는 기업에 영향을 미치는 내·외부적 영향을 명확히 하여야 할 것이다.

2.2.2 리더십(Leadership)

변혁적 리더십은 기업의 장기적인 가치의 창출을 중점적으로 직원의 신뢰, 욕구, 사고,

가치의 틀을 바꿈으로써 새로운 기회를 창출하도록 마인드의 변화를 통해 직원들의 이익보다 조직의 과업에 대한 달성을 우선적으로 하도록 변화시키는 것이며, 리더가 조직과 직원에게 관심을 보여줌으로써 만족을 느끼며 조직의 목표에 대해 몰입하게 한다. 품질경영은 최고 경영자의 리더십 하에서 최우선 전략으로 추진되어 질 때 장기적 성과와 지속적인 고객 만족을 도모해 나갈 수 있다. 리더십은 강력한 권한과 책임을 보유한 리더가 조직 구성원 및 조직의 목표를 위해 강제 혹은 자발적 영향력을 행사함으로써 행동의 변화에 영향을 미치고, 결과를 창출해 내는 과정이라고 할 수 있을 것이다(박근영, 2019).

2.2.3 기획(Planning)

조직은 고객의 요구를 충족하는 품질의 제품 및 서비스를 제공할 수 있도록 과정을 계획 및 개발하고 제품을 실현하기 위한 기획은 품질경영시스템의 요구사항과 일관되어 제품의 기능, 성능에 대한 법규 및 규제사항의 적합성을 검토하여야 한다(이현우, 2015). 고객의 요구사항을 만족시키기 위해서 기획의 전제조건으로 목표관리를 강조하고, 전략적 목표설정에서 핵심지표의 제시를 통한 기획 활동과 품질목표 간의 인과관계를 확인하고 목표달성의 가능성에 대한 사전 평가는 중요시된다. 공공기관의 품질경영시스템과 성과요인의 인과관계에 관한 연구에서 품질기획 활동과 전략적 목표의 설정을 통한 기획 활동이 기업성장에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인한 바 있으며(문재영 외, 2009), 이해관계자 및 고객의 만족을 보장하기 위해서는 제품실현 기획부터 생산, 서비스 제공까지 공급계획의 수립과 구매된 제품을 평가하고 관리를 위한 업무지침, 장비의 사용, 모니터링 및 분석과 같은 모든 프로세스 능력을 실증하고 관리하여야 할 것이다(이석재, 2014).

2.2.4 지원(Support)

품질경영시스템의 도입을 통한 기업의 이윤추구에서 전 직원 참여의 증대, 품질성과 확산, 비용의 절감, 팀워크 및 시너지 효과 등의 성과를 위해 전략적 지원은 중요하다고 할 수 있다. 선행연구에서 품질경영시스템의 수립, 운영, 유지 및 지속적 개선 활동에 필요한 결정된 자원의 지원은 재무적, 비재무적 성과에 긍정적 영향을 미치고 있는 것을 확인하였다(김민호, 2018). 즉, 조직은 품질경영시스템 활동에 필요한 자원을 제공하기 위해서 내부자원의 능력과 제약사항 및 외부로부터 획득할 필요가 있는 것을 결정하고 전략적, 지속적 지원이 이루어짐으로써 기업성장을 달성할 수 있을 것이다.

2.2.5 운영(Operation)

성공적인 품질경영시스템의 실행을 위해서는 최고 경영자의 지원, 정보의 피드백, 프

로세스 운영 및 성과평가를 성공적 요인으로 중요성이 제시되고 있다(Flynn, et al, 1994). 품질경영성과에서 조직의 운영관리, 인적자원관리 및 평가, 지식관리 등의 주요 요인은 성과에 긍정적으로 작용하고 조직의 운영관리, 인적자원 관리는 경영성과향상을 위해서 고려해야 할 변수로써 의미를 부여하였다(지영희, 2019). 품질경영시스템의 구축 및 품질경영활동을 통한 제품과 서비스의 적기 공급할 수 있는 조직적 활동이 운영관리이며, 과학적 접근을 통해 기술을 개발, 탐색하여 자산으로써 양질의 제품 및 서비스를 제공할 수 있는 능력이라고 할 수 있다. 품질경영시스템을 주기적으로 운영상태를 점검, 확인하기 위해서는 PDCA(Plan, Do, Check, Action)사이클의 적절한 운영과 경영검토가 실시되어야 하며, 높아진 품질경영의 인식과 고객의 요구에 부합되기 위해 품질보증 제도는 체계적이고 시스템적으로 운영되어야 한다.

2.2.6 성과평가(Performance Evaluation)

최고경영층의 지원, 정보의 피드백 및 프로세스의 운영을 통한 품질경영시스템의 경쟁력 확보는 경영성과에 긍정적 영향을 미치고 있으며, 성과평가는 주요 요인으로 제시되었다(Flynn et al., 1994). 성과관리를 위해 정보와 전략, 프로세스의 관리, 고객중심 및 종업원의 참여를 통한 목표설정은 경영성과로 이어진다(문재영 외, 2009). 품질경영시스템의 주요조항에 대한 측정·분석 및 개선이 고객만족에 미치는 영향을 분석함으로써 성과평가가 이루어질 수 있어야 한다(박무현·주기중, 2011). 품질경영에서 성과의 평가·측정시스템은 매우 중요한 경영관리도구로써 투명성과 신뢰성을 확보하기 위해서는 적절한 성과측정도구가 필요하며 성과측정시스템은 전략, 목표달성에 대한 평가, 직원의 보상 등에 대한 다양한 정보를 제공할 수 있다고 하였다(지영희, 2019).

2.2.7 개선(Improvement)

기업은 지속 가능한 성장을 추구하기 위하여 품질경영의 경쟁우위 확보, 끊임없는 변화, 지속적 개선을 강화하고 있다(박영택, 2014). 품질경영시스템의 요구사항인 인적자원 관리, 생산프로세스 관리, 정보 및 분석의 개선활동은 고객의 만족을 이끌어 낼 수 있다(Wilson and Collier, 2000). 전사적 관리체계의 확립은 개선활동의 성공적 달성을 통해 기업의 효율성을 추구할 수 있도록 하며(Ismail, 2007), 기업은 교육, 학습을 통한 체질개선 및 핵심가치를 제공함으로써 개선이 가능하도록 한다. 품질경영시스템에서 지속적 개선은 최고 경영자의 책임하에서 품질방침, 품질목표를 수립하고 전 직원의 자발적 참여와 내부감사를 통해 데이터 분석, 부적합의 개선, 경영검토 활동 등 지속적으로 시정조치를 이끌어 내는 활동으로(김경수, 2012), 지식과 정보를 바탕으로 지속적 개선을 도모해 나가야 할 것이다.

2.3 직원역량

역량의 개념은 미국의 심리학자 White(1959)에 의해 처음 제시되었으며, Harvard대학의 McClelland(1973)에 의해 체계화되기 시작하였으며, 전통적 의미에서의 지능의 개념은 결과 도출의 실제적 요인이 되지 못함을 지적하여 성과로 도출되는 구체적 결과를 측정하여 확인시켜주는 역량이 실제적 평가 대상이 될 수 있어야 한다고 주장하고 성과의 차이는 인지적 능력이 아닌 내면적 특성이 차이를 만든다고 직시하여 역량이라 정의하였다(McClelland, 1973). 역량은 알아야 하고, 할 수 있어야 하는 것으로서(Corbin, 1993) 새로운 상황에 지식 및 기술을 전이하는 능력을 말하며 특정분야별 바람직한 성과와 목표 달성을 위해 결정적 영향을 주는 지식과 기술 영역이라고도 할 수 있다. 역량을 관리자 영역으로 확대한 연구에서는 동기와 특성, 기술, 사회적 역할의 3개 수준으로 세분화하여 저성과자, 평균 성과자, 우수 성과자 간의 성과 차이를 규명하였다(Boyatzis, 1982). 기업의 인적자원관리와 직무역량 및 조직성과 간의 미치는 영향 관계에 관한 연구에서는 역량을 차별적인 지식, 기술, 행동특성과 같은 내면적인 특성으로 정의하고, 연구결과를 통해 직무역량을 5개 요인(관계의 질, 기본인품, 자기관리, 직무능력, 질적관리)으로 세분화하여 검증한 결과 자기만족을 추구하는 군집은 보상과 임금을, 우수한 군집은 경력개발, 비우수 군집은 유의하지 못한 것을 확인하였다(이상경, 2005).

최근 선진 기업에서는 업무성과의 달성을 위한 핵심지식과 기술, 개인적 역량을 파악하여 인적자원 관리 활용에 많은 투자를 하고 있다(박호득, 2008). 조직의 경쟁력은 기술력보다 조직에서 해당 업무에 임하고 있는 인적자원이라고도 할 수 있을 것이다. 조직은 양질의 인적자원을 확보하기 위해 노력하고 확보된 인력에 대해 교육 및 훈련 활동을 운영함으로써 직원의 역량 향상이 향상되며, 이는 직원의 높은 직무 만족을 느끼게 할 수 있다. 직원의 직무 만족은 조직의 질적 향상으로 이어지며 결국 조직의 경쟁력은 증가하게 된다.(변하림, 2017). 선행연구에서 보는 바와 같이 역량에 대한 연구는 심리학, 경제학, 조직학 등의 연구 분야 및 국가, 학자, 문화에 따라 다양하게 연구되었으며, 각 학문의 특성에 따라 논의의 방향, 초점에 차이를 보임에 따라 다양한 구성으로 연구되고 있다<표 2>. 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 지식과 기술을 요인을 중심으로 직원 역량에 대하여 실증적 분석을 통해 검증하였다.

<표 2> 역량의 구성요인

연구자	역량의 구성요인
Boyatzis(1982)	동기와 특성, 자기성과 사회적 역할, 기술, 지식체계
이상경(2005)	지식, 기술, 행동특성
박호득(2008)	지식, 기술, 능력, 성격, 도덕성
변하림(2017)	지식, 기술, 태도

2.4 기업성과

2.4.1 재무적 성과

기업의 성과측정은 성과를 창출하는 계량화 과정으로 성과측정 결과는 활동을 계량화 하기 위해 사용되는 척도이다(유원중, 2000). 재무적 성과 측정은 기업의 생애주기에 따라 수익성과 성장성, 주주의 부와 관련되어 있으며, 기업의 이익달성에 기여도를 판단할 수 있다. 재무적 성과에 대한 선행연구를 보면, 기업가적 지향성과 경영성과와의 관계 연구에서 매출액의 증가, 시장점유율, 수익성, 전반적 성과, 이해관계자들의 만족도 등 다양한 개념을 도입하였으며(Lumpkin and Gregory, 1996), 7S 관점에서의 품질경영시스템과 기업성과에 대한 연구에서는 매출액증가, 순이익의 증가, 수익성의 증가, 원가경쟁력을 재무적 성과로(최재웅, 2015), 비재무적 성과측정의 활용과 재무적 성과에 대한 관계의 연구에서는 단일성과측정(매출액, 현금흐름, 경상이익, 당기순이익), 재무비율(수익성, 활동성, 성장성, 유동성 등), 종합적 성과측정(ROI, EVA, ROQ)를 기업의 가치를 측정하는 지표로 구성하였다(유원중, 2000). 재무적 성과는 매출액, 매출이익률, 투자수익률, 투자자의 수익 증가와 같은 재무적 결과를 의미하며, 본 연구에서는 매출액의 증가율, 순이익의 증가율, 수익성의 향상, 원가경쟁력을 재무적 성과의 구성 요인으로 정의한다.

2.4.2 비재무적 성과

기업의 성과는 객관적인 성과와 주관적인 성과로 구분하여 객관적인 성과는 매출, 이익의 증감, 원가절감 등이 있으며, 주관적인 성과는 조직 구성원의 만족도, 이직 의도 등으로 나타나고 있다(백승우, 2007). 비재무적 성과에 대한 선행연구를 보면, 품질경영시스템과 기업성과에 대한 연구에서는 고객의 품질 만족도, 납기시간, 고객불만의 감소, 업무절차의 향상, 품질과 서비스의 개선을 비재무적 성과로 정의하였고(손세일, 2019), 내부마케팅과 직무만족, 조직몰입, 고객지향성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구에서는 품질만족도, 신규고객의 창출, 기존 고객의 유지, 조직경쟁력을(용재명, 2013), 품질경영시스템을 도입한 기업에 대한 기업성과에 대한 연구에서는 고객의 품질에 대한 만족

도, 신규고객의 확보, 시장점유율의 확대, 납기시간, 고객불만의 감소를 비재무적 성과로 보았으며(김민호, 2018), 7S 관점에서의 품질경영시스템과 기업성과에 대한 연구에서는 품질만족도, 시장점유율, 고객불만의 감소, 낭비요소의 감소를 비재무적 성과로 보았다(최재웅, 2015). 본 연구에서는 고객의 품질만족의 향상, 신규고객의 증가, 시장점유율의 확대, 납기시간, 고객불만의 감소를 비재무적 성과의 구성요인으로 정의하고자 한다.

2.5 선행연구 요약 및 차별성

품질경영시스템과 기업성과와의 관계에 대한 선행연구를 보면, 품질경영시스템을 도입한 기업의 품질경영시스템의 요구사항과 기업성과의 관계에서 조직몰입의 매개 효과를 분석한 결과, 리더십과 운영이 기업성과에 정(+)의 영향을 미치며, 리더십은 기업성과에 대해 조직몰입은 매개효과가 있는 것을 확인하였으며(이정우, 2019), 품질경영시스템의 요구사항이 기업성과에 미치는 영향에 대하여 개인역량의 조절효과를 연구한 결과에서는 기획, 지원, 성과평가는 재무적 성과에 정(+)의 영향, 리더십, 지원, 운영은 비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미치고, 리더십과 기획이 재무적 성과에 미치는 영향에서 개인역량의 조절효과를 확인하였으며, 기획이 비재무적 성과에 미치는 영향에서도 개인역량이 조절효과가 있는 것이 확인되었다(김민호, 2018). 품질경영시스템과 기업성과의 영향 관계에서 조직역량과 고객만족의 조절효과를 분석한 연구에서는 조직의 상황과 기획에 해당하는 경영책임, 측정·분석 및 개선, 자원관리, 제품실현은 기업성과(재무적·비재무적)에 정(+)의 영향을 미치며, 조직역량이 재무적 성과에 조절효과가 있음을 확인하였다(심남용, 2017). 또한 품질경영시스템의 요구사항인 조직의 상황, 기획, 리더십, 운영, 지원, 성과평가, 개선이 기업성과인 재무적·비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다(김재훈, 2018).

기업 구성원의 역량과 기업성과에 관한 선행연구를 보면, 비영리 조직의 성과평가에 관한 연구에서 리더십은 조직운영 관리, 인적자원 관리, 평가 및 지식관리를 매개로 비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인하였으며(지영희, 2019), 지방공기업 CEO의 리더십이 임파워먼트를 매개로 하였을 때 비재무적 성과에 미치는 연구에서는 리더십은 비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미치고, 구조적·심리적 임파워먼트에서 심리적 임파워먼트가 매개하여 비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인하였다(박근영, 2019). 직원역량에 대한 연구를 보면, 직원의 역량이 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구에서는 성별과 기술이 직무만족도에 영향을 미치고, 성별에 따라 여자보다 남자가 직무만족이 높은 것으로 나타났으며, 기술역량이 높을수록 직무만족이 높은 것을 확인하였다(박호득, 2008). 또한 프로젝트 담당자의 역량이 성과에 미치는 영향에서는 지식, 기술, 자기개념, 특질, 동기가 성과에 미치는 영향에서 직원의 기술역량이 성과에 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인하였으며, 관리적 역량을 매개로 하였을 때 관리적 역량

이 높을수록 성과에 유의한 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다(손권일, 2014). 품질경영시스템의 요구사항이 기업성과에 미치는 영향에서 직원역량의 조절효과에 대한 연구에서는 리더십과 기획에 직원역량이 조절효과가 있는 것으로 확인되었으며, 직원의 기술역량이 높을수록 업무수행에 필요한 기술적 원리의 이해를 통해 필요한 기술을 선택하여 기획 수립에 긍정적 영향을 미침에 따라 기업이 의도하는 결과를 달성할 것이라고 제시하였다(김민호, 2018). 역량이 기업성과에 미치는 연구에서 재무적·비재무적 성과를 기업성으로 정의를 통해 기술 역량, 리더십 역량, 인적자원관리 역량 모두 기업성과에 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 또한, 기술역량을 높이기 위해 새로운 사상, 지식 등 각 방면의 능력을 높여야 하고 자신의 관리로 타인이 영향을 받아야 하며, 적절한 능력을 적절한 시기에 양성하여야 급격한 변화에 대응할 수 있다고 주장하였다(유윤기, 2019). 중소기업의 직원역량이 기업성과에 미치는 영향에 대한 연구에서는 직무수행 역량, 지식 역량, 기술 역량이 기술사업화를 위한 기술제품화, 생산가능화, 마케팅수행, 네트워크 구축을 매개효과로 경영성과에 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인하였으며, 우리나라 중소기업의 효율적 기업성과를 달성하기 위해서는 자금, 내·외부 경영환경 등의 계약에서도 직원역량의 중요성을 제시하고 있다(정연도, 2017).

품질경영시스템의 요구사항과 기업성과의 관계에서 기업구성원의 역량을 매개효과로 한 본 연구는 다음과 같이 선행연구와의 차별적 연구를 진행하였다.

첫째, 대부분의 선행연구는 기존 품질경영시스템의 요구사항인 ISO9001:2008을 대상으로 연구가 진행되었으며, 개정된 HLS구조 기반의 ISO9001:2015 요구사항은 기업성과에 대한 직접적 영향의 연구가 주를 이루고 있다. 이는 품질경영이 기업성과에 대하여 영향을 주는지는 증명하고 있으나 다른 영향에 대해서는 밝히고 있지 않다. 본 연구에서는 개정된 품질경영시스템(ISO9001:2015)의 요구사항을 대상으로 기업성과에 미치는 영향에 대하여 기업활동과 구성원의 활동을 분리를 통해 기업성과에 대한 다른 영향 요인을 확인하고자 한다.

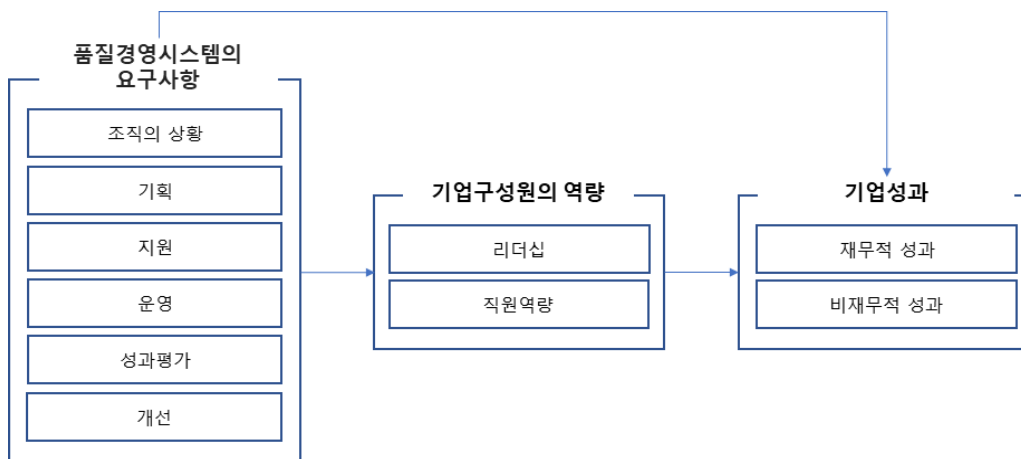
둘째, 선행연구는 리더십과 직원역량이 기업성과에 미치는 직접적인 영향에 연구가 주를 이루고 있으며, 조직운영관리, 인적자원관리, 지식관리 등의 조절효과로 하는 연구, 이외에 일부 획득역량, 변환역량, 동화역량, 활용역량, 임파워먼트 등의 매개효과에 대한 연구가 이루어지고 있다. 본 연구에서는 품질경영시스템의 요구사항을 기반으로 하는 기업의 품질경영 활동이 기업 구성원들의 역량(리더십, 직원역량)을 매개로 기업의 재무적·비재무적 성과에 미치는 영향을 연구함으로써 선행연구를 확장하고자 한다.

Ⅲ. 연구 설계

3.1 연구모형의 설정

선행연구에서는 ISO9001:2008 품질경영시스템의 요구사항에 바탕을 둔 연구 및 ISO9001:2015 품질경영시스템의 요구사항과 기업성가의 직접적 영향에 관한 연구가 주류를 이루고 있다. 본 연구는 선행연구에서 검증된 결과를 바탕으로 품질경영시스템의 요구 사항 중에서 기업의 품질경영활동 요인이 기업 구성원의 역량을 매개로 하였을 때 기업성가의 영향을 연구하고자 한다. 연구모형은 품질경영시스템을 도입한 기업의 품질경영이 기업성가에 미치는 영향에 대하여 선행연구 이정우(2019), 손세일(2019), 김민호(2018) 등의 모형을 바탕으로 기본 연구모형을 설정하였고, 품질경영시스템의 요구사항인 조직의 상황, 기획, 지원, 운영, 성과평가, 개선에 대한 독립변수는 이정우(2019), 손세일(2019), 김민호(2018), 김재훈(2018) 등의 연구를 바탕으로 선정하였으며, 매개변수인 리더십과 직원역량은 유윤기(2019), 정연도(2017), 김민호(2018), 박호득(2008) 등을 바탕으로 선정, 기업성가는 손세일(2019), 김민호(2018), 최재웅(2015) 등을 바탕으로 선정하였다. 이에, 본 연구의 연구모형은 아래와 같이 개발하였다<그림 2>.

<그림 2> 연구 모형



3.2 연구가설

본 연구에서 제시한 연구모형에 대하여 변수 간의 관계를 분석·검증하고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

3.2.1 품질경영시스템의 요구사항과 기업성과의 관계

품질경영시스템의 요구사항과 경영성과에 대한 가설은 품질경영시스템의 요구사항은 이정우(2019), 손세일(2019), 김민호(2018) 등의 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 조직의 상황, 기획, 지원, 운영, 성과 평가, 개선을 요인으로 6개 항목을 제시하고, 기업성과는 손세일(2019), 김민호(2018), 최재웅(2015) 등의 선행연구를 바탕으로 재무적 성과, 비재무적 성과를 요인으로 2개 항목을 제시하였다. 품질경영시스템의 요구사항과 기업성과에 대한 가설 설정은 다음과 같다.

H1 : 품질경영시스템의 요구사항은 기업 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 조직의 상황은 재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

H1-2 : 기획은 재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

H1-3 : 지원은 재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

H1-4 : 운영은 재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

H1-5 : 성과평가는 재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

H1-6 : 개선은 재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

H1-7 : 조직의 상황은 비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

H1-8 : 기획은 비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

H1-9 : 지원은 비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

H1-10 : 운영은 비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

H1-11 : 성과평가는 비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

H1-12 : 개선은 비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

3.2.2 품질경영시스템의 요구사항과 기업구성원의 역량과의 관계

품질경영시스템의 요구사항과 기업구성원의 역량에 대한 가설은 품질경영시스템의 요구사항은 이정우(2019), 손세일(2019), 김민호(2018) 등의 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 조직의 상황, 기획, 지원, 운영, 성과 평가, 개선을 요인으로 6개 항목으로 제시하며, 기업구성원의 역량은 유윤기(2019), 정연도(2017), 김민호(2018), 박호득(2008) 등의 선행연구를 바탕으로 리더십, 직원역량을 요인으로 2개 항목을 제시하였다. 품질경영시스

템의 요구사항과 기업구성원의 역량에 대한 가설 설정은 다음과 같다.

H2 : 품질경영시스템의 요구사항은 기업구성원의 역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- H2-1 : 조직의 상황은 리더십에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
- H2-2 : 기획은 리더십에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
- H2-3 : 지원은 리더십에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
- H2-4 : 운영은 리더십에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
- H2-5 : 성과평가는 리더십에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
- H2-6 : 개선은 리더십에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
- H2-7 : 조직의 상황은 직원역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
- H2-8 : 기획은 직원역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
- H2-9 : 지원은 직원역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
- H2-10 : 운영은 직원역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
- H2-11 : 성과평가는 직원역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
- H2-12 : 개선은 직원역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

3.2.3 기업구성원의 역량과 기업성과와의 관계

기업구성원의 역량과 기업성과와의 관계에 대한 가설은 선행연구를 바탕으로 제시하였으며, 기업 구성원의 역량은 유윤기(2019), 정연도(2017), 김민호(2018), 박호득(2008) 등의 선행연구를 바탕으로 리더십, 직원역량을 요인으로 2개 항목을 제시하고, 기업성과는 손세일(2019), 김민호(2018), 최재웅(2015) 등의 선행연구를 바탕으로 재무적 성과, 비재무적 성과를 요인으로 2개 항목을 제시하였다. 품질경영시스템의 요구사항과 기업성과에 대한 가설 설정은 다음과 같다.

H3 : 기업구성원의 역량은 기업성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- H3-1 : 조직의 상황이 재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.
- H3-2 : 기획이 재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.
- H3-3 : 지원이 재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.
- H3-4 : 운영이 재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.
- H3-5 : 성과평가가 재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.
- H3-6 : 개선이 재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.
- H3-7 : 조직의 상황이 재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.
- H3-8 : 기획이 재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.
- H3-9 : 지원이 재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.

- H3-10 : 운영이 재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.
- H3-11 : 성과평가가 재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.
- H3-12 : 개선이 재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.
- H3-13 : 조직의 상황이 비재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.
- H3-14 : 기획이 비재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.
- H3-15 : 지원이 비재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.
- H3-16 : 운영이 비재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.
- H3-17 : 성과평가가 비재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.
- H3-18 : 개선이 비재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.
- H3-19 : 조직의 상황이 비재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.
- H3-20 : 기획이 비재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.
- H3-21 : 지원이 비재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.
- H3-22 : 운영이 비재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.
- H3-23 : 성과평가가 비재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.
- H3-24 : 개선이 비재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의 및 측정

변수의 조작적 정의는 가설을 구성하는 변수의 실증적인 측정을 위해 추상적인 개념을 현실의 현상과의 연결 과정을 말하고(채서일, 2005), 연구자의 개념적 정의에 대하여 관찰할 수 있도록 응답자가 구체적 수치를 부여할 수 있는 상태로 정의한 것으로 변수를 측정, 조작할 때 연구자의 행동 명시라고 말할 수 있다. 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 조작적 정의를 하였으며, 독립변수는 6개 항목으로 품질경영시스템의 요구사항을 조직의 상황, 기획, 지원, 운영, 성과평가, 개선으로 하였으며, 기업구성원의 역량은 2개 항목으로 리더십과 직원역량을 매개변수로 하였고, 기업성과는 2개 항목으로 재무적 성과, 비재무적 성과를 종속변수로 설정하였다. 변수들의 관계에 대한 실증적 검증을 위한 변수들의 조작적 정의는 다음과 같다<표 3>.

<표 3> 변수의 조작적 정의

변수명			조작적 정의	선행연구
독립 변수	품질경영 시스템의 요구사항	조직의 상황	기업의 내·외부 이슈를 파악하고 이해관계자의 요구를 모니터링하여 기업이 처한 상황을 이해하고 관리하는 것	김민호(2018), 임상규(2011)
		기획	품질방침과 목표를 수립하고 결과를 예측하여 전략과 계획을 수립하는 것	김민호(2018), 김슬기로(2017), 이석재(2014)
		지원	기업이 제품과 서비스의 제공을 위해 필요한 자원을 확보하고 지원하는 것	손세일(2019), 이정우(2019), 김슬기로(2017)
		운영	기업이 프로세스를 설계, 수립하고 효과적인 관리를 통해 제품과 서비스를 제공할 수 있도록 하는 활동	이정우(2019), 손세일(2019), 김민호(2019)
		성과평가	기업의 모든 내·외부 경영활동을 측정 및 분석, 개선을 관리하는 것	이정우(2019), 손세일(2019), 김민호(2018)
		개선	목표 달성을 위해 분석 결과를 바탕으로 부적합을 시정 및 시정조치를 통해 지속경영이 가능하게 하는 것	김민호(2018), 김경수(2012)
매개 변수	기업 구성원의 역량	리더십	고객만족을 실현하고 전사적인 품질경영 활동을 위하여 지속적으로 관리해 나가는 능력	지영희(2019), 손세일(2019), 박근영(2019)
		직원역량	직무수행을 성공적으로 완수하기 위해 신체적·정신적 과제를 수행하는 기술과 특정분야에 대해 보유한 지식	정연도(2017), 강신욱(2018), 변하람(2017)
종속 변수	기업 성과	재무적 성과	기업의 매출액의 증가, 순이익의 증가, 수익성의 향상, 원가경쟁력의 향상과 같은 정량적 성과 결과	손세일(2019), 김민호(2018), 이현우(2015)
		비재무적 성과	정량적 관리하지 않는 성과로 신규고객의 확보, 고객만족도, 고객 납기, 고객의 불만 감소	김민호(2018), 최재웅(2015), 용재명(2013)

3.4 자료수집 및 분석방법

3.4.1 자료수집

본 연구에서는 구조화된 설문지를 사용하여 자료수집을 진행하였으며, 설문지의 구성

은 연구 목적에 부합될 수 있도록 선행연구의 내용을 바탕으로 범위를 설정하고 측정 문항을 구성하였다. 연구를 위해 조사 대상은 품질경영시스템을 도입하고 운영 및 인증을 획득한 국내 중소기업의 최고 경영자를 포함한 경영진, 부서장, 중간관리자, 시스템 담당자 등 기업의 모든 구성원을 대상으로 하였으며, 온라인조사와 오프라인조사를 통해 300부의 설문지를 배포하여 250부가 회수되었고, 불성실 또는 일관되지 않은 응답지 21부를 제외하고 총 229부를 분석하였다. 설문 문항은 품질경영시스템의 요구사항에 대하여 조직의 상황(4개 문항), 기획(4개 문항), 지원(4개 문항), 운영(4개 문항), 성과평가(3개 문항), 개선(3개 문항)으로 25개 문항을 구성하고, 기업구성원의 역량은 리더십(4개 문항), 직원역량(9개 문항)으로 13개 문항을 구성하였으며, 기업성과는 재무적 성과(5개 문항), 비재무적 성과(4개 문항)로 9개 문항을 구성하였다. 설문지는 선행연구를 바탕으로 구성하였으며, 응답자의 기술 통계적 특성 이외에 모든 문항에 대해 리커트 5점 척도를 적용하였다<표 4>.

<표 4> 설문지의 구성

구분	구성요인	문항	척도	선행연구
품질경영 시스템의 요구사항	조직의 상황	4문항	리커트 5점 척도	김민호(2018), 임상규(2011)
	기획	4문항		김민호(2018), 김슬기로(2017)
	지원	4문항		손세일(2019), 이정우(2019)
	운영	4문항		이정우(2019), 손세일(2019)
	성과평가	3문항		이정우(2019), 손세일(2019)
	개선	3문항		김민호(2019), 김경수(2012)
기업구성원의 역량	리더십	4문항		지영희(2019), 손세일(2019)
	직원역량	9문항		정연도(2017), 강신욱(2018)
기업성과	재무적 성과	5문항		손세일(2019), 김민호(2018)
	비재무적 성과	4문항		김민호(2018), 최재웅(2015)
기술 통계적 특성	성별, 연령, 직급, 산업분야, 매출액	5문항	명목척도	
총 문항 수		49문항		

3.4.2 분석방법

본 연구에서는 품질경영시스템의 요구사항이 기업구성원의 역량을 매개로 하였을 때 기업성장에 미치는 영향을 파악하기 위해 사회과학 분야에서 활용되고 있는 통계소프트웨어 IBM SPSS 22.0을 사용하여 수집된 데이터에 대한 통계적 분석을 실시하였다. 빈도 분석을 통해 일반적 특성과 문항별 통계량을 파악하고, 탐색적 요인분석으로 변수의 축소 및 타당성을 검정하였으며, Cronbach's alpha 계수의 활용을 통해 신뢰도 분석을 실시하여 측정도구의 정확성 및 정밀성을 확보하였다. 또한, Pearson 상관계수를 통해 상관관계 분석을 하고 다중공선성 파악을 위해 다중회귀분석을 실시하였으며, 기업구성원의 역량이 매개됨에 따라 기업성장에 미치는 영향을 검증하기 위한 매개회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구 결과

4.1 표본의 일반적 특성

연구를 위하여 수집된 설문지 응답자의 기술 통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였으며 응답자 229명에 대한 성별은 남자가 202명(88.2%), 여자가 27명(11.8%)으로 남자가 7배 이상 높은 비율로 나타났다. 연령별 특성은 40세 이상~50세 미만이 103명(45.0%), 30세 이상~40세 미만이 67명(29.3%), 50세 이상~60세 미만이 47명(20.5%)으로 40세 이상~60세 미만의 연령대를 중심으로 조사되었다. 직급은 차·부장급이 89명(38.9%), 과장급이 54명(23.6%), 임원·대표이사가 50명(21.8%)으로 대부분을 차지했으며, 업종은 기초금속·조립금속이 97명(42.4%), 기계·장비가 61명(26.6%), 고무·플라스틱이 33명(14.4%)으로 대부분을 차지하였으며 모든 응답자가 제조기업임을 확인하였다. 또한 품질경영시스템 인증 보유 기간에 대한 분포는 3년 미만이 81명(35.4%), 10년 이상이 57명(24.9%)으로 대부분을 차지하고 응답자 모두 품질경영시스템을 도입 및 인증을 유지 중인 것을 확인함으로써 본 연구결과에 대한 신뢰성을 제고할 것이다.

4.2 타당성 및 신뢰도 분석

타당성 검증을 위한 요인분석은 측정하고자 하는 개념을 정확히 측정하였는가를 파악하는 것이며, 신뢰도 분석은 측정하고자 하는 개념이 정확하고 일관되게 측정되었는가를

확인하는 것이다(송지준, 2012). 본 연구는 설문 조사를 통한 실증연구 방법을 채택하고 있으며, 가설검정 이전에 각 변수의 설문문항에 대한 응답을 바탕으로 개념타당도와 신뢰도 분석을 실시하였다.

4.2.1 타당성 분석

타당성 검정을 위하여 요인분석을 실시하며, 요인분석은 측정하고자 하는 개념을 얼마나 정확히 측정하였는가를 파악하는 것으로 같은 개념을 측정하는 변수들이 동일한 요인으로 묶이는지를 확인하는 것이다. 요인분석은 많은 변수들을 상관관계가 높은 것끼리 묶어주는 것으로 변수를 축소하고, 내용을 단순화 시킨다. 요인분석의 요인적재량은 변수의 중요도 정도를 나타내며, 수치가 낮을수록 중요도가 낮은 것의 의미한다. 일반적으로 요인적재량이 0.4 이하인 경우 변수를 제거하는 것이 좋다(송지준, 2012).

본 연구에서는 변수의 요인분석을 위해 주성분분석(Principal Components Analysis)으로 구성요인을 추출하였고, 요인 구분의 최대화를 위해 회전방식은 직각회전방식(Orthogonal Rotation)방법 중에서 베리맥스 회전(Varimax Rotation)을 사용하였으며, 요인분석에서 변수 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도로서, 변수 선정의 적절성에 대한 평가를 위해 KMO(Kaiser-Meter-Olkin)를 적용하였다. KMO(Kaiser-Meter-Olkin) 값은 0.80 이상은 꽤 좋은 편으로 수치를 판단하였다. 또한, 모형의 적합성 여부를 확인하기 위해 Bartlett의 구형성검정을 실시하였으며, 변수의 요인적재량은 0.4 이하이면 공통성이 낮다고 판단하였다. 본 연구의 타당성 검정 결과를 보면, KMO(Kaiser-Meter-Olkin)는 .954로 상당히 높은 수준임을 확인하였고, Bartlett의 유의수준은 0.000으로 모형이 적합하다고 할 수 있다. 변수의 공통성 추출값은 모두 50% 이상으로 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 회전제곱합의 누적률도 84.075%로 일반적 수준 60% 이상에 해당함에 따라 판별 타당도가 확보된 것으로 판단된다. 측정변수에 대하여 요인적재량이 0.4 이하는 제거됨에 따라 49개 문항에서 26개 문항을 측정변수가 축소되었다. 요인분석 결과에서 ‘개선’ 변수는 측정도구로서의 타당성을 확인할 수 없는 것으로 확인되어 최종적으로 제거되었으며, 타당성 검정 결과는 다음과 같다<표 5>.

<표 5> 타당성 검정 결과

변수	측정변수	요인적재량	공통성	고유값	분산의%	누적률(%)
조직의상황 (4→2문항)	조직의상황3	.817	.857	3.787	15.147	15.147
	조직의상황4	.760	.828			
기획 (4→3문항)	기획1	.611	.847	3.635	14.540	29.687
	기획2	.696	.836			
	기획3	.580	.800			
지원 (4→2문항)	지원1	.671	.841	3.468	13.873	43.560
	지원2	.659	.811			
운영 (4→3문항)	운영3	.806	.916	2.105	8.420	51.979
	운영4	.635	.869			
성과평가 (3→2문항)	성과평가2	.602	.856	1.998	7.994	59.973
	성과평가3	.526	.854			
리더십 (4→4문항)	리더십1	.637	.758	1.738	6.951	66.924
	리더십2	.778	.845			
	리더십3	.725	.840			
	리더십4	.681	.836			
역량 (9→4문항)	역량6	.779	.799	1.683	6.732	73.656
	역량7	.782	.819			
	역량8	.811	.811			
	역량9	.829	.846			
재무적성과 (5→2문항)	재무성과1	.734	.864	1.523	6.093	79.749
	재무성과2	.613	.804			
비재무적 성과 (4→4문항)	비재무성과1	.783	.867	1.082	4.326	84.075
	비재무성과2	.840	.899			
	비재무성과3	.811	.877			
	비재무성과4	.739	.838			
KMO(Kaiser-Meter-Olkin)		.954				
Bartlett		카이제곱 : 4859.230, df : 300, 유의수준 : .000				

4.2.2 신뢰도 분석

신뢰도 분석은 요인 분석으로 추출된 하위요인들이 동질적인 변수로 구성되어 있는가를 확인하는 것으로서 측정 결과가 측정하려는 개념을 정확하고 일관성 있게 측정하였는가를 확인하는 것이다. 동일 개념의 측정을 반복했을 때 동일한 측정값을 얻을 수 있는 가능성을 말하며, 측정 도구의 정확성, 정밀성을 나타낸다. 분석 결과는 내적 일관성을 나타내는 Cronbach's alpha의 값을 통해 신뢰도 척도를 판단하며, Cronbach's alpha값이 0.6 이상일 때 일반적으로 신뢰도가 있다고 판단한다(송지준, 2012).

본 연구에서의 신뢰도 측정 결과를 보면, 변수들의 Cronbach's alpha값은 조직의 상황(.821), 기획(.874), 지원(.829), 운영(.792), 성과평가(.880), 리더십(.913), 역량(.911), 재무적 성과(.790), 비재무적 성과(.932)로 확인되었다. 일반적으로 Cronbach's alpha 값이 0.6 이

상일 때 신뢰도가 확보되었다고 판단함에 따라 모든 변수가 0.7 이상으로, 신뢰도가 확보되었다고 할 수 있다. 비재무적 성과의 경우 Cronbach's alpha 값이 .932이며 1개의 항목 삭제시에 .935로 값이 상승할 수 있으나 Cronbach's alpha 값 .932도 높은 수준으로 항목을 삭제하지는 않았으며, 신뢰도 분석 결과는 다음과 같다<표 6>.

<표 6> 신뢰도 분석 결과

변수	측정변수	항목삭제시 척도평균	항목삭제시 척도분산	수정된항목 총계상관	항목삭제시 Cronbach's alpha	Cronbach's alpha값
조직의 상황	조직의상황3	3.56	1.028	.700	-	.821
	조직의상황4	3.56	.835	.700	-	
기획	기획1	7.21	3.587	.753	.828	.874
	기획2	7.18	3.349	.769	.814	
	기획3	7.23	3.589	.756	.825	
지원	지원1	3.36	1.065	.711	-	.829
	지원2	3.48	.900	.711	-	
운영	운영3	3.85	.732	.657	-	.792
	운영4	3.70	.843	.657	-	
성과평가	성과평가2	3.47	1.084	.786	-	.880
	성과평가3	3.46	1.092	.786	-	
리더십	리더십1	10.99	8.145	.767	.899	.913
	리더십2	10.86	7.893	.774	.897	
	리더십3	11.18	7.490	.835	.876	
	리더십4	11.20	7.466	.834	.876	
역량	역량6	11.19	6.065	.783	.890	.911
	역량7	11.19	5.919	.812	.880	
	역량8	11.08	5.757	.785	.891	
	역량9	11.11	6.036	.816	.879	
재무적 성과	재무성과1	3.61	.915	.661	-	.790
	재무성과2	3.78	.663	.661	-	
비재무적 성과	비재무성과1	10.13	7.079	.838	.911	.932
	비재무성과2	10.24	6.946	.887	.895	
	비재무성과3	10.14	7.138	.870	.901	
	비재무성과4	10.11	7.408	.766	.935	

4.3 상관관계 분석

상관관계는 변수간의 관계를 말하며, 두 개 이상의 변수에서 한 변수가 변화함에 따라 다른 변수가 어떻게 변화하는지와 같은 변화의 강도 및 방향을 말한다. 상관관계의 정도는 0~±1 사이의 값을 가지며, ±1에 가까울수록 상관관계가 높고, 0에 가까울수록 상관관

계가 낮아진다. 변화의 방향은 +를 정의 방향, -를 음의 방향이라고 한다. 변수 간의 관련 정도는 ± 0.9 이상이면 매우 높은 상관관계, ± 0.7 이상 ~ ± 0.9 미만이면 높은 상관관계, ± 0.4 이상 ~ ± 0.7 미만이면 다소 높은 상관관계, ± 0.2 이상 ~ ± 0.4 미만이면 낮은 상관관계, ± 0.2 미만이면 상관관계가 없는 것으로 판단한다(송지준, 2012). 변수간의 상관계수가 ± 0.8 이상이면 높은 상관관계이지만 다중공선성을 의심할 수 있으며, 회귀분석에서 분산 확대지수(Variance Inflation Factors, VIF)와 공차한계(Tolerance)를 통해 다중공선성의 발생을 판별한다.

본 연구에서는 피어슨(Pearson) 상관계수의 값을 통해 변수간의 관련성을 분석하였다. 상관계수가 가장 높은 값은 기획과 리더십의 상관계수로 .797**이며, 운영과 역량이 .452**로 가장 낮은 값인 것을 확인하였다. 모든 값은 ± 0.4 이상 ~ ± 0.7 미만의 사이의 값으로 확인됨에 따라 다소 높은 상관관계를 보이는 것으로 확인되었으며, 모든 상관계수 값이 0.08 미만으로 다중공선성의 존재는 의심되지 않는다. 유의수준은 .01수준에서 모두 유의한 것이 확인되었으며, 정(+)의 방향으로 상관성을 보이는 것을 확인하였다.

4.4 가설검정

본 연구에서는 2개 이상의 독립변수를 채택함에 따라 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 검정하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 상관관계 분석에서 다중공선성이 존재하지 않는 것을 확인하였으나, 상관계수 값의 0.7 이상이 확인됨에 따라 분산 확대지수(Variance Inflation Factors, VIF)가 10 이상 또는 공차한계(Tolerance)가 0.1 이하의 경우 다중공선성이 존재한다고 판단하였다. Durbin-Watson 통계량은 정상분포곡선을 나타내는 2를 기준값으로 하였으며, 0 또는 4에 가까운 경우 잔차들 간의 상관관계가 있어 회귀모형이 부적합한 것으로 판단하였다.

4.4.1 품질경영시스템 요구사항과 기업성과에 대한 가설

독립변수인 조직의 상황, 기획, 운영, 지원, 성과평가가 기업성과에 미치는 영향을 확인하고자 2개 이상의 독립변수에 대한 검정을 위해 다중회귀분석을 적용하였다.

품질경영시스템의 요구사항과 재무적 성과에 대한 다중회귀분석결과는 Durbin-Watson 통계량이 2.203으로서 2에 가까우므로 자기상관이 없이 독립적이며, R 제곱=.526으로 52.6%의 설명력이 있는 것을 확인하였다. 공차한계는 모두 0.1 초과, VIF는 10 미만으로 다중공선성이 존재하지 않는 것을 확인하였으며, F값은 49.498, 유의수준은 .000으로 독립변수가 종속변수에 미치는 영향에 하나 이상의 독립변수가 유의한 영향을 미치므로 회귀선이 모형에 적합한 것을 확인하였다. 품질경영시스템의 요구사항이 재무적 성과에 미치는 영향의 분석결과를 보면, 지원($t=3.879$, $p=.000$), 운영($t=2.933$, $p=.004$)은 t 값이

± 1.96 보다 크고 $p < .05$ 이므로 정(+)의 영향을 미치므로 가설은 채택되었으며, 조직의 상황($t=1.749$, $p=.082$), 기획($t=1.835$, $p=.068$), 성과평가($t=1.412$, $p=.159$)는 기각되었다. 다중회귀분석 결과는 다음과 같다<표 7>.

<표 7> 품질경영시스템 요구사항과 재무적 성과의 다중회귀분석 결과

종속 변수	독립 변수	비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계	
		B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF
재무적 성과	(상수)	.944	.190		4.956	.000		
	조직의 상황	.102	.058	.112	1.749	.082	.514	1.944
	기획	.124	.068	.140	1.835	.068	.367	2.728
	지원	.255	.066	.289	3.879	.000	.383	2.609
	운영	.197	.067	.197	2.933	.004	.472	2.117
	성과평가	.094	.067	.115	1.412	.159	.322	3.104
	R=.725, R 제곱=.526, 수정된 R 제곱=.515							
	F=49.498, p=.000, Durbin-Watson=2.203							

품질경영시스템의 요구사항과 비재무적 성과에 대한 결과는 Durbin-Watson 통계량이 1.938로서 2에 가까우므로 자기상관이 없이 독립적이며, R 제곱=.516으로 51.6%의 설명력이 있는 것을 확인하였다. 공차한계는 모두 0.1 초과, VIF는 10 미만으로 다중공선성이 존재하지 않는 것을 확인하였으며, F값은 47.534, 유의수준은 .000으로 독립변수가 종속변수에 미치는 영향에 하나 이상의 독립변수가 유의한 영향을 미치므로 회귀선이 모형에 적합한 것을 확인하였다. 품질경영시스템의 요구사항이 비재무적 성과에 미치는 영향의 분석결과를 보면, 기획($t=3.301$, $p=.001$), 지원($t=4.554$, $p=.000$), 성과평가($t=2.312$, $p=.022$)는 t 값이 ± 1.96 보다 크고 $p < .05$ 이므로 정(+)의 영향을 미치고, 가설은 채택되었으며, 조직의 상황($t=.387$, $p=.699$), 운영($t=-.202$, $p=.840$)은 기각되었다. 다중회귀분석 결과는 다음과 같다<표 8>.

<표 8> 품질경영시스템 요구사항과 비재무적 성과의 다중회귀분석결과

종속 변수	독립 변수	비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계	
		B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF
비재무적 성과	(상수)	.750	.210		3.570	.000		
	조직의 상황	.025	.064	.025	.387	.699	.514	1.944
	기획	.246	.075	.254	3.301	.001	.367	2.728
	지원	.329	.072	.343	4.554	.000	.383	2.609
	운영	-.015	.074	-.014	-.202	.840	.472	2.117
	성과평가	.170	.073	.190	2.312	.022	.322	3.104
	R=.718, R 제곱=.516, 수정된 R 제곱=.505							
	F=47.534, p=.000, Durbin-Watson=1.938							

다중회귀분석 결과를 보면, 가설 중에서 H1-3, H1-4, H1-8, H1-9, H1-11은 가설이 채택되었고 나머지 가설은 기각되었으며, 가설검정결과는 다음과 같다<표 9>

<표 9> 품질경영시스템 요구사항과 기업성과의 가설검정결과

가설		검정결과
H1	품질경영시스템의 요구사항은 기업성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	
H1-1	조직의 상황은 재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	기각
H1-2	기획은 재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	기각
H1-3	지원은 재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H1-4	운영은 재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H1-5	성과평가는 재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	기각
H1-6	개선은 재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	기각
H1-7	조직의 상황은 비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	기각
H1-8	기획은 비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H1-9	지원은 비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H1-10	운영은 비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	기각
H1-11	성과평가는 비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H1-12	개선은 비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	기각

4.4.2 품질경영시스템 요구사항과 기업구성원의 역량에 대한 가설

독립변수인 품질경영시스템의 요구사항인 조직의 상황, 기획, 지원, 운영, 성과평가가 기업구성원의 역량인 리더십, 직원역량에 미치는 영향을 확인하였다. 먼저 품질경영시스템의 요구사항이 리더십에 미치는 영향의 다중회귀분석의 결과를 보면, Durbin-Watson 통계량이 1.724로서 2에 가까우므로 자기상관이 없이 독립적이며, R 제곱=.721로 72.1%의 설명력이 있는 것을 확인하였다. 공차한계는 모두 0.1 초과, VIF는 10 미만으로 다중

공선성이 존재하지 않는 것을 확인하였으며, F값은 115.113, 유의수준은 .000으로 독립변수가 종속변수에 미치는 영향에 하나 이상의 독립변수가 유의한 영향을 미치므로 회귀선이 모형에 적합한 것을 확인하였다. 품질경영시스템의 요구사항이 리더십에 미치는 영향의 분석결과를 보면, 기획($t=7.384$, $p=.000$), 지원($t=3.112$, $p=.002$), 성과평가($t=3.569$, $p=.000$)는 t 값이 ± 1.96 보다 크고 $p<.05$ 이므로 정(+)의 영향을 미치고, 가설은 채택되었으며, 조직의 상황($t=1.821$, $p=.070$), 운영($t=.810$, $p=.419$)은 기각되었다. 다중회귀분석 결과는 다음과 같다<표 10>.

<표 10> 품질경영시스템 요구사항과 리더십의 다중회귀분석 결과

종속 변수	독립 변수	비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계	
		B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF
리더십	(상수)	.297	.166		1.791	.075		
	조직의 상황	.092	.051	.090	1.821	.070	.514	1.944
	기획	.435	.059	.432	7.384	.000	.367	2.728
	지원	.178	.057	.178	3.112	.002	.383	2.609
	운영	.047	.058	.042	.810	.419	.472	2.117
	성과평가	.206	.058	.222	3.569	.000	.322	3.104
	R=.849, R 제곱=.721, 수정된 R 제곱=.714							
	F=115.113, $p=.000$, Durbin-Watson=1.724							

품질경영시스템의 요구사항이 직원역량에 미치는 영향의 다중회귀분석의 결과를 보면, Durbin-Watson 통계량이 1.877로서 2에 가까우므로 자기상관이 없이 독립적이며, R 제곱=.403로 40.3%의 설명력이 있는 것을 확인하였다. 공차한계는 모두 0.1 초과, VIF는 10 미만으로 다중공선성이 존재하지 않는 것을 확인하였으며, F값은 30.124, 유의수준은 .000으로 독립변수가 종속변수에 미치는 영향에 하나 이상의 독립변수가 유의한 영향을 미치므로 회귀선이 모형에 적합한 것을 확인하였다. 품질경영시스템의 요구사항이 직원역량에 미치는 영향의 분석결과를 보면, 조직의 상황($t=2.295$, $p=.023$), 기획($t=3.041$, $p=.003$), 지원($t=2.202$, $p=.029$)는 t 값이 ± 1.96 보다 크고 $p<.05$ 이므로 정(+)의 영향을 미치고, 가설은 채택되었으며, 운영($t=-.146$, $p=.884$), 성과평가($t=-1.448$, $p=.149$)는 기각되었다. 다중회귀분석 결과는 다음과 같다<표 11>.

<표 11> 품질경영시스템 요구사항과 직원역량의 다중회귀분석 결과

종속 변수	독립 변수	비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계	
		B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF
직원역량	(상수)	1.476	.212		6.962	.000		
	조직의 상황	.149	.065	.166	2.295	.023	.514	1.944
	기획	.229	.075	.260	3.041	.003	.367	2.728
	지원	.161	.073	.184	2.202	.029	.383	2.609
	운영	-.011	.075	-.011	-.146	.884	.472	2.117
	성과평가	.107	.074	.132	1.448	.149	.322	3.104
	R=.635, R 제곱=.403, 수정된 R 제곱=.390							
	F=30.124, p=.000, Durbin-Watson=1.877							

다중회귀분석 결과를 보면, 가설 중에서 H2-2, H2-3, H2-5, H2-7, H2-8, H2-9는 가설이 채택되었고 나머지 가설은 기각되었으며, 가설검정결과는 다음과 같다<표 12>.

<표 12> 품질경영시스템 요구사항과 기업구성원 역량의 가설검정결과

가설		검정결과
H2	품질경영시스템의 요구사항은 기업구성원의 역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	
H2-1	조직의 상황은 리더십에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	기각
H2-2	기획은 리더십에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H2-3	지원은 리더십에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H2-4	운영은 리더십에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	기각
H2-5	성과평가는 리더십에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H2-6	개선은 리더십에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	기각
H2-7	조직의 상황은 직원역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H2-8	기획은 직원역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H2-9	지원은 직원역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H2-10	운영은 직원역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	기각
H2-11	성과평가는 직원역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	기각
H2-12	개선은 직원역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	기각

4.4.3 기업구성원의 역량과 기업성과에 대한 가설

기업구성원의 역량이 기업성과에 미치는 영향을 다중회귀분석으로 확인하였다. 매개 변수는 독립변수와 같이 종속변수에 영향을 미치지만, 순서적 측면에서 독립변수와 종속 변수의 사이에 있으며, 독립변수에 영향을 받으며 종속변수에 영향을 미치는 변수이다 (송지준, 2012). 본 연구에서는 매개효과 검정을 위하여 3단계 접근법을 실시하였으며, 1 단계는 독립변수가 종속변수에 유의미한 영향을 미치고, 2단계에서는 독립변수가 매개

변수에 유의미한 영향을 미치며, 3단계에서는 독립변수를 통제(독립변수+매개변수)하고 매개변수가 종속변수에 유의미한 영향을 미치면 매개효과가 있는 것으로 판단한다(Baron and Kenny, 1986).

기업구성원의 역량이 재무적 성과에 미치는 영향을 분석한 결과, Durbin-Watson 통계량이 2.216으로서 2에 가까우므로 자기상관이 없이 독립적이며, R 제곱=.582로 58.2%의 설명력이 있는 것을 확인하였다. 공차한계는 모두 0.1 초과, VIF는 10 미만으로 다중공선성이 존재하지 않는 것을 확인하였으며, F값은 43.920, 유의수준은 .000으로 독립변수가 종속변수에 미치는 영향에 하나 이상의 독립변수가 유의한 영향을 미치므로 회귀선이 모형에 적합한 것을 확인하였다.

매개효과 검정을 위한 다중회귀분석에서 1단계 결과는 지원($t=3.879$, $p=.000$), 운영($t=2.933$, $p=.004$)은 정(+)의 영향을 미치고, 2단계 결과는 리더십이 종속변수인 경우는 기획($t=7.384$, $p=.000$), 지원($t=3.112$, $p=.002$), 성과평가($t=3.569$, $p=.000$)이 정(+)의 영향을 미치며, 직원역량이 종속변수인 경우는 조직의 상황($t=2.295$, $p=.023$), 기획($t=3.041$, $p=.003$), 지원($t=2.202$, $p=.029$)이 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 3단계 결과에서는 리더십($t=3.073$, $p=.002$), 직원역량($t=4.205$, $p=.000$)이 재무적 성과에 정(+)의 영향을 미치므로 매개효과가 있는 것을 확인하였으며, 1단계부터 3단계의 분석결과를 종합해 보면, 지원은 리더십과 직원역량을 매개로 재무적 성과에 영향을 미치는 것으로 판단할 수 있다. 매개효과 분석 결과는 다음과 같다<표 13>.

<표 13> 1,3단계(독립변수+매개변수→종속변수(재무적 성과)) 분석 결과

구분 (종속변수:재무적 성과)		비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계	
		B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF
1	(상수)	.944	.190		4.956	.000		
	조직의 상황	.102	.058	.112	1.749	.082	.514	1.944
	기획	.124	.068	.140	1.835	.068	.367	2.728
	지원	.255	.066	.289	3.879	.000	.383	2.609
	운영	.197	.067	.197	2.933	.004	.472	2.117
	성과평가	.094	.067	.115	1.412	.159	.322	3.104
	R=.725, R 제곱=.526, 수정된 R 제곱=.515							
	F=49.498, p=.000, Durbin-Watson=2.203							
3	(상수)	.524	.199		2.635	.009		
	조직의 상황	.046	.056	.050	.815	.416	.497	2.013
	기획	-.028	.072	-.032	-.390	.697	.288	3.468
	지원	.176	.064	.200	2.764	.006	.361	2.767
	운영	.189	.063	.189	2.978	.003	.471	2.123
	성과평가	.022	.065	.027	.340	.734	.303	3.300
	리더십	.224	.073	.254	3.073	.002	.277	3.606
	직원역량	.239	.057	.238	4.205	.000	.593	1.687
R=.763, R 제곱=.582, 수정된 R 제곱=.569								
F=43.920, p=.000, Durbin-Watson=2.216								

기업구성원의 역량이 비재무적 성과에 미치는 영향을 분석한 결과, Durbin-Watson 통

계량이 1.920으로서 2에 가까우므로 자기상관이 없이 독립적이며, R 제곱=.554로 55.4%의 설명력이 있는 것을 확인하였다. 공차한계는 모두 0.1 초과, VIF는 10 미만으로 다중공선성이 존재하지 않는 것을 확인하였으며, F값은 39.279, 유의수준은 .000으로 독립변수가 종속변수에 미치는 영향에 하나 이상의 독립변수가 유의한 영향을 미치므로 회귀선이 모형에 적합한 것을 확인하였다.

매개효과 검정을 위한 다중회귀분석에서 1단계 결과는 기획($t=3.301$, $p=.001$), 지원($t=4.554$, $p=.000$), 성과평가($t=2.312$, $p=0.022$)는 정(+)의 영향을 미치고, 리더십이 종속변수인 경우는 기획($t=7.384$, $p=.000$), 지원($t=3.112$, $p=.002$), 성과평가($t=3.569$, $p=.000$)가 정(+)의 영향을 미치며, 직원역량이 종속변수인 경우는 조직의 상황($t=2.295$, $p=.023$), 기획($t=3.041$, $p=.003$), 지원($t=2.202$, $p=.029$)이 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 3단계 결과에서는 리더십($t=.528$, $p=.598$)로 비재무적 성과에 영향을 미치지 않으며, 직원역량($t=4.278$, $p=.000$)은 비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미치므로 매개효과가 있는 것을 확인하였다. 1단계부터 3단계의 분석결과를 종합해 보면, 기획과 지원은 비재무적 성과에 직원역량을 매개로 영향을 미치는 것으로 판단할 수 있다. 매개효과 분석 결과는 다음과 같다<표 14>.

<표 14> 1,3단계(독립변수+매개변수→종속변수(비재무적 성과)) 분석 결과

구분 (종속변수:재무적 성과)		비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계	
		B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF
1	(상수)	.750	.210		3.570	.000		
	조직의 상황	.025	.064	.025	.387	.699	.514	1.944
	기획	.246	.075	.254	3.301	.001	.367	2.728
	지원	.329	.072	.343	4.554	.000	.383	2.609
	운영	-.015	.074	-.014	-.202	.840	.472	2.117
	성과평가	.170	.073	.190	2.312	.022	.322	3.104
	R=.718, R 제곱=.516, 수정된 R 제곱=.505							
	F=47.534, p=.000, Durbin-Watson=1.938							
3	(상수)	.332	.224		1.482	.140		
	조직의 상황	-.020	.063	-.020	-.317	.751	.497	2.013
	기획	.165	.081	.170	2.030	.044	.288	3.468
	지원	.278	.072	.289	3.867	.000	.361	2.767
	운영	-.014	.071	-.013	-.196	.845	.471	2.123
	성과평가	.131	.073	.147	1.800	.073	.303	3.300
	리더십	.043	.082	.045	.528	.598	.277	3.606
	직원역량	.274	.064	.249	4.278	.000	.593	1.687
	R=.745, R 제곱=.554, 수정된 R 제곱=.540							
	F=39.279, p=.000, Durbin-Watson=1.920							

매개효과는 완전매개 효과와 부분매개 효과로 구분할 수 있으며 3단계에서 독립변수가 종속변수에 미치는 영향관계(표준화 및 비표준화회귀계수)가 1단계에서의 영향관계에 비해 통계적으로 무의미하게 감소하는 경우 완전매개 효과, 유의미하게 감소하는 경우 부분매개 효과로 구분하였다(Van, et al, 1994).

매개효과에 대해 품질경영시스템의 요구사항이 재무적 성과에 미치는 영향에 대하여 지원은 리더십과 직원역량을 매개로 하였을 때, 지원은(1단계 베타=.289→3단계 베타=.200) 회귀계수가 유의미하게(5% 유의수준에서) 감소한 것을 확인하였으며, 부분매개를 하고 있음을 알 수 있었다. 품질경영시스템의 요구사항이 비재무적 성과에 미치는 영향에서는 기획(1단계 베타=.254→3단계 베타=.170), 지원(1단계 베타=.343→3단계 베타=.289)은 직원역량을 매개로 회귀계수가 유의미하게(5% 유의수준에서) 감소한 것을 확인하였으며, 부분매개를 하고 있음을 알 수 있었다. 매개효과에 대한 분석 결과는 다음과 같다<표 15><표 16>.

<표 15> 재무적 성과(종속변수)에 대한 매개효과 분석 결과

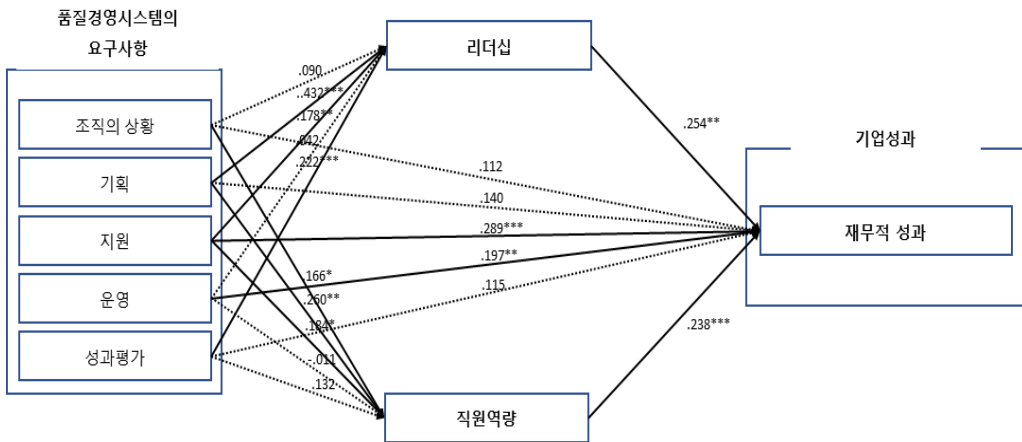
매개변수	독립변수	Step 1		Step 2		Step 3	
		독립변수 →종속변수		독립변수 →매개변수		독립변수+매개변수 →종속변수	
		B	베타	B	베타	B	베타
리더십	조직의 상황	.102	.058	.092	.051	.046	.056
	기획	.124	.068	.435	.059	-.028	.072
	지원	.255	.066	.178	.057	.176	.064
	운영	.197	.067	.047	.058	.189	.063
	성과평가	.094	.067	.206	.058	.022	.065
	리더십					.224	.073
	직원역량					.239	.057
	R 제곱	.526		.721		.582	
	F	49.498		115.113		43.920	
	Durbin-Watson	2.203		1.724		2.216	
직원역량	조직의 상황	.102	.058	.149	.065	.046	.056
	기획	.124	.068	.229	.075	-.028	.072
	지원	.255	.066	.161	.073	.176	.064
	운영	.197	.067	-.011	.075	.189	.063
	성과평가	.094	.067	.107	.074	.022	.065
	리더십					.224	.073
	직원역량					.239	.057
	R 제곱	.526		.390		.582	
	F	49.498		30.124		43.920	
	Durbin-Watson	2.203		1.877		2.216	

<표 16> 비재무적 성과(종속변수)에 대한 매개효과 분석 결과

매개변수	독립변수	Step 1		Step 2		Step 3	
		독립변수 →종속변수		독립변수 →매개변수		독립변수+매개변수 →종속변수	
		B	베타	B	베타	B	베타
리더십	조직의 상황	.102	.058	.092	.051	-.020	.063
	기획	.124	.068	.435	.059	.165	.081
	지원	.255	.066	.178	.057	.278	.072
	운영	.197	.067	.047	.058	-.014	.071
	성과평가	.094	.067	.206	.058	.131	.073
	리더십					.043	.082
	직원역량					.274	.064
	R 제곱	.526		.721		.554	
	F	49.498		115.113		39.279	
	Durbin-Watson	2.203		1.724		1.920	
직원역량	조직의 상황	.102	.058	.149	.065	-.020	.063
	기획	.124	.068	.229	.075	.165	.081
	지원	.255	.066	.161	.073	.278	.072
	운영	.197	.067	-.011	.075	-.014	.071
	성과평가	.094	.067	.107	.074	.131	.073
	리더십					.043	.082
	직원역량					.274	.064
	R 제곱	.526		.390		.554	
	F	49.498		30.124		39.279	
	Durbin-Watson	2.203		1.877		1.920	

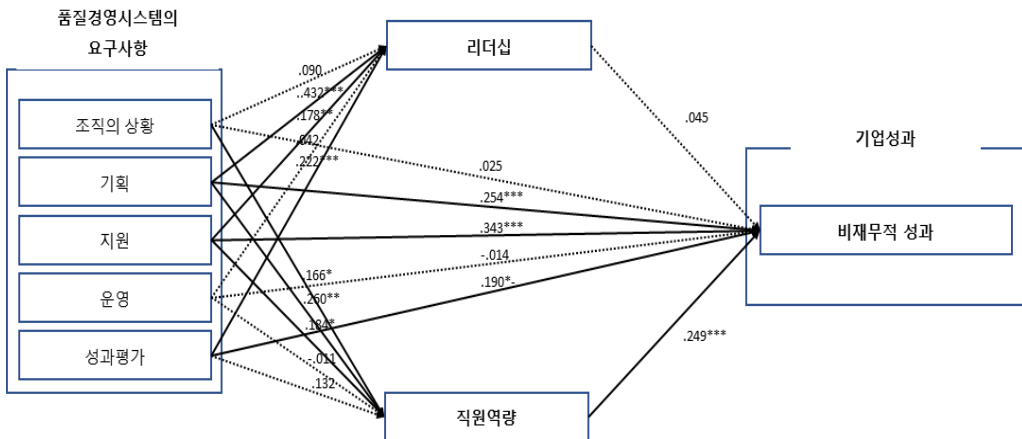
기업구성원의 역량은 기업성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 H3은 지지되었고, 품질경영시스템의 요구사항이 재무적 성과에 미치는 영향에서 기업구성원의 역량의 매개효과에 대해서는 H3-3(지원이 재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.), H3-9(지원이 재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.)는 가설이 채택되었으며, 다른 가설은 기각되었다<그림 3>.

<그림 3> 재무적 성과에 대한 매개효과 분석 결과



품질경영시스템의 요구사항이 비재무적 성과에 미치는 영향에서 기업구성원의 역량의 매개효과에 대해서는 H3-20(기획이 비재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.), H3-21(지원이 비재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.)은 가설이 채택되었으며, 다른 가설은 기각되었다<그림 4>.

<그림 4> 비재무적 성과에 대한 매개효과 분석 결과



품질경영시스템의 요구사항이 기업성과에 미치는 영향에 대한 기업구성원의 역량의 매개효과에 대한 가설 검정결과를 정리하면 다음과 같다<표 17>

<표 17> 매개효과 가설 검정결과

가설		검정결과
H3	기업구성원의 역량은 기업성장에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	
H3-1	조직의 상황이 재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.	기각
H3-2	기획이 재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.	기각
H3-3	지원이 재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.	채택 (부분매개)
H3-4	운영이 재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.	기각
H3-5	성과평가가 재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.	기각
H3-6	개선이 재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.	기각
H3-7	조직의 상황이 재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.	기각
H3-8	기획이 재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.	기각
H3-9	지원이 재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.	채택 (부분매개)
H3-10	운영이 재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.	기각
H3-11	성과평가가 재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.	기각
H3-12	개선이 재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.	기각
H3-13	조직의 상황이 비재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.	기각
H3-14	기획이 비재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.	기각
H3-15	지원이 비재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.	기각
H3-16	운영이 비재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.	기각
H3-17	성과평가가 비재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.	기각
H3-18	개선이 비재무적 성과에 미치는 영향에 리더십은 매개할 것이다.	기각
H3-19	조직의 상황이 비재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.	기각
H3-20	기획이 비재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.	채택 (부분매개)
H3-21	지원이 비재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.	채택 (부분매개)
H3-22	운영이 비재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.	기각
H3-23	성과평가가 비재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.	기각
H3-24	개선이 비재무적 성과에 미치는 영향에 직원역량은 매개할 것이다.	기각

V. 결론

5.1 연구결과 요약 및 시사점

본 연구는 중소기업의 품질경영시스템의 요구사항이 기업성과 미치는 영향에 대하여 기업구성원의 역량이 매개가 되었을 때의 효과를 실증적 분석을 수행하였으며, 기업이 품질경영을 기반으로 하는 기업구성원들의 역량을 통해 기업성과가 향상되고 지속적 경쟁력을 확보하기 위한 방향의 설정과 중점 항목의 발굴에 목적이 있다. 연구모형은 품질경영시스템의 요구사항(조직의 상황, 기획, 지원, 운영, 성과평가, 개선)을 독립변수로 6개 항목, 기업구성원의 역량(리더십, 직원역량)을 매개변수로 2개 항목, 기업성과(재무적 성과, 비재무적 성과)를 종속변수로 2개 항목을 설정 및 정의하고 모형의 가설 검정을 실시하였다. ISO9001 인증을 도입, 운영 및 인증을 획득한 중소기업들을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 설문조사 결과의 타당성 및 신뢰도 검토를 거쳐 의미가 있는 변수를 선별하여 가설 검정을 위한 다중회귀분석을 실시하였으며, 다음과 같이 실증분석 결과를 요약할 수 있다.

첫째, 품질경영시스템의 요구사항이 재무적 성과에 미치는 영향을 보면, 지원($p=.000$), 운영($p=.004$)이 95%의 신뢰수준에서 긍정적 영향을 미치고 있으며, 지원($B=.255$), 운영($B=.197$)이 수준이 높을수록 재무적 성과가 높아지는 것으로 나타났다. 지원($\beta=.289$)이 재무적 성과에 영향이 가장 크며, 운영($\beta=.197$)이 다음으로 영향이 높은 것을 확인하였다. 이는 품질경영을 기반으로 업무의 정의 및 직무 명세와 같은 수행하여야 하는 프로세스의 명확한 운영과 인적, 물적 자원을 적시에 정량적으로 지원함으로써, 기업 경영활동에 활력을 더해 줄 수 있을 것이며, 재무적 성과로 이어질 수 있는 것을 의미한다. 중소기업과 같은 소규모 조직은 인적, 물적 자원의 효율적 운영은 중요시 되며 자원의 효율적 지원을 통한 기업의 운영은 기업이익, 매출액과 같은 금전적 향상을 기대할 수 있을 것이다.

둘째, 품질경영시스템의 요구사항이 비재무적 성과에 미치는 영향을 보면, 기획($p=.001$), 지원($p=.000$), 성과평가($p=.170$)가 95% 신뢰수준에서 긍정적 영향을 미치고 있으며, 기획($B=.246$), 지원($B=.329$), 성과평가($B=.170$)이 높을수록 비재무적 성과가 높아지는 것으로 나타났다. 지원($\beta=.343$)이 비재무적 성과에 영향이 가장 크며, 기획($\beta=.254$), 성과평가($\beta=.190$)의 순으로 영향이 높은 것을 확인하였다. 이는 기업이 전략적 목표를 설정하고 단계적이며 계획적으로 경영활동을 수행하고, 주기적 성과를 측정, 평가하는

것은 고객의 요구를 충족해 나갈 수 있게 됨에 따라 고객만족의 증대를 통한 신규 고객의 확보 및 시장점유율의 확대를 통한 기업 경쟁력이 향상으로 이어질 수 있을 것으로 기대된다.

셋째, 품질경영시스템의 요구사항과 재무적 성과 간의 관계에서 기업구성원의 역량을 매개로 하는 효과 분석에서는 지원($\rightarrow$ 리더십 $p=.002$, $\rightarrow$ 직원역량 $p=.029$)이 리더십과 직원역량에 긍정적 영향을 미치는 것을 확인하였다. 매개변수의 다중회귀분석 결과에서 리더십은 $t_{값}=3.073(p=.002)$, 직원역량은 $t_{값}=4.205(p=.000)$ 로 종속변수인 재무적 성과에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미침에 따라 부분매개 효과가 있는 것을 확인할 수 있었다. 인적, 물적자원의 효율적 지원을 통한 원활하고 효율적인 경영활동은 경영자의 비전과 가치의 수립에 기여하고, 자발적 리더십과 직원을 향한 책임과 권한의 위임으로 이어질 수 있을 것이다. 이는 직원의 자기발전에 대한 노력과 업무수행의 수준이 향상되고 결과적으로 기업의 재무적 성과로의 상승효과로 전개될 것이다.

넷째, 품질경영시스템의 요구사항과 비재무적 성과간의 관계에서 기업구성원의 역량을 매개로 하는 효과 분석에서는 기획($p=.003$), 지원($p=.029$)이 직원역량에 긍정적 영향을 미치는 것을 확인하였다. 매개변수의 다중회귀분석 결과에서 직원역량은 $t_{값}=4.278(p=.000)$ 로 종속변수인 재무적 성과에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미침에 따라 부분매개 효과가 있는 것을 확인할 수 있었다. 기업의 전략 및 목표설정을 통한 방향 설정과 인적, 물적 자원의 효율적 지원 활동은 직원의 지식, 기술적 목표설정의 기반으로 작용할 수 있으며, 직원의 역량이 향상됨에 따라 기업의 대내·외 활동의 원활한 제품·서비스의 질적 향상을 도모할 수 있게 되고, 고객의 만족에 대한 향상으로 연결될 것이라 예상된다.

5.2 연구의 한계성 및 향후 연구방향

본 연구의 결과는 품질경영에 있어 기업구성원의 역량의 중요 시사점을 실증적으로 분석하였다는 것에 의의가 있다. 그러나 본 연구방법에서는 한계점이 있으며 다음과 같이 한계점과 향후 연구방향을 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구에서는 중소기업들을 대상으로 기업의 성과를 측정함에 따라 계량적 측정 및 분석이 아닌 설문을 통한 비계량적 측정과 분석이 이루어진 한계성을 가지고 있다. 계량적 자료의 수집이 어렵고, 수집된 자료의 신뢰성을 확보하기에 문제가 있다. 향후 연구에서는 신뢰도 높은 계량적 자료의 수집을 통한 분석으로 비계량적 분석 결과에 대한 관계성을 규명할 필요가 있다.

둘째, 횡단적 연구에서 발생할 수 있는 결과에 대한 시점에서의 문제점으로 일반화의 한계가 있다. 재무적 성과와 비재무적 성과는 측정 시점에서의 시차가 존재할 수 있으므로 향후 연구에서는 종단적 연구를 통한 보완으로 일반화의 확보가 이루어져야 할 것이

다.

셋째, 본 연구의 분석방법은 다중회귀분석과 매개효과분석을 적용하였다. 이는 규모, 업종등과 같은 집단간의 비교가 이루어지지 못한 아쉬움을 가지고 있다. 향후 연구에서는 집단 간의 특성을 반영할 수 있는 군집분석과 같은 연구 방법의 적용이 필요할 것이다.

참 고 문 헌

- 강신욱(2018), 「호텔기업의 외국인 조리책임자의 리더십과 직무역량이 조리사의 흡수역량과 직무열의, 직무성가에 미치는 영향」, 극동대학교, 박사학위논문.
- 김경수(2012), “비재귀 구조회귀모형을 이용한 품질경영시스템 핵심요소 간의 순환관계 분석”, 「한국경영교육학회」, 27(2), 577-596.
- 김민호(2018), 「품질경영시스템 도입이 기업성가에 미치는 영향: ISO9001:2015와 개인역량 중심으로」, 한성대학교, 석사학위논문.
- 김성태(2016), 「혁신형 중소기업의 품질경영활동이 경영성가에 미치는 영향」, 인천대학교, 석사학위논문.
- 김슬기로(2017), 「ISO 품질경영시스템의 요구사항이 철구조물 제조업체의 성과에 미치는 영향: 인지된 품질을 중심으로」, 국립한국교통대학교, 석사학위논문.
- 김재훈(2018), 「중소기업의 ISO 품질경영시스템 적용으로 성과에 관한 연구 ISO9001:2008년 규격요구사항에서 ISO9001:2015년 규격개정 중심으로」, 한성대학교, 석사학위논문.
- 문재영 · 이상철 · 이동기 · 서영호(2009), “공기업 품질경영 성과요인간의 인과관계 분석에 관한 연구: 제조분야 및 의료분야와의 비교를 중심으로”, 「품질경영학회지」, 37(1), 10-19.
- 박근영(2019), 「지방공기업 CEO의 리더십과 조직문화가 조직성가에 미치는 영향: 임파워먼트의 매개효과를 중심으로」, 조선대학교, 박사학위논문.
- 박무현 · 주기중(2011), “ISO 9001: 2008 인증 요구사항이 품질성과, 고객만족 및 조직성가에 미치는 영향”, 「재무회계정보저널」, 11(2), 1-15.
- 박영택(2014), 「박영택 품질경영론」, 한국표준협회미디어.
- 박호득(2008), 「중소기업 근로자의 개인역량이 직무만족도에 미치는 영향」, 동의대학교, 석사학위논문.
- 변하림(2017), 「의료관광종사자의 직무역량이 직무만족에 미치는 영향분석 : 국제의료관광코디네이터 자격취득 여부 중심으로」, 숭실대학교 대학원, 석사학위논문.
- 백승우(2007), 「호텔인적자원이 재무적 경영성가에 미치는 영향」, 세종대학교, 박사학위논문.
- 서지용(2019), “국내 카드사 수익성에 미치는 비용 요인의 영향력에 관한 연구”, 「신용카드리뷰」, 13(3), 1-13.
- 손권일(2014), 「프로젝트 발주담당자 개인역량이 프로젝트 성과에 미치는 요인에 관한 연구: 지방자치단체 사업부서 공무원을 중심으로」, 한양대학교, 박사학위논문.
- 손세일(2019), 「품질경영시스템이 경영성가에 미치는 영향」, 한성대학교, 석사학위논문.
- 송지준(2012), 「SPSS/AMOS 통계분석방법」, 제2판, 21세기사.
- 심남용(2017), 「품질경영시스템이 기업성가에 미치는 영향: 조직역량과 고객만족을 중심으로」, 동명대학교, 박사학위논문.
- 용재명(2013), 「경주사업 종사자의 내부마케팅과 직무만족, 조직몰입, 고객지향성과 경영성과의 관계」, 국민대학교, 박사학위논문.
- 유원중(2000), 「비재무적 성과측정의 활용과 재무적 성과와의 관계에 관한 연구」, 청주대학교, 박사학위논문.

- 유윤기(2019), 「중국 중소기업 경영자 역량이 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구」, 국립목포대학교, 석사학위논문.
- 이상경(2005), 「호텔기업의 인적자원관리가 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 직무역량 및 조직공정성 지각수준 집단을 중심으로」, 세종대학교, 박사학위논문.
- 이석재(2014), 「품질 및 환경경영시스템과 조직구조가 중소벤처기업의 경영성과에 미치는 영향」, 건국대학교, 박사학위논문.
- 이정우(2019), 「품질경영시스템 도입이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구 -조직몰입 매개효과 중심으로」, 한성대학교, 석사학위논문.
- 이천우·김상봉(2019), “최근 고용현황과 고용전망 모형을 이용한 예측”, 「신용카드리뷰」, 13(3), 32-53.
- 이현우(2015), 「중소기업의 품질경영시스템 인증유지·운영활동이 경영성과에 미치는 효과 연구」, 중앙대학교, 석사학위논문.
- 임상규(2011), “소방방재청 자체평가체계의 개선에 관한 연구: 말콤볼드리지 모델의 적용을 중심으로”, 「한국위기관리논집」, 7(1), 43-60.
- 정연도(2017), 「중소기업 근로자 역량이 기술사업화 수행 및 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구」, 대전대학교, 박사학위논문.
- 지영희(2019), 「비영리 문화원 조직의 성과평가에 관한 연구: 말콤볼드리지 모델을 활용하여」, 목포대학교, 박사학위논문.
- 채서일(2005), 「사회과학조사 방법론」, 비엔엠북스.
- 최재웅(2015), 「7S 관점의 ISO 9001 품질경영시스템 경영성과 영향 연구」, 한국외국어대학교, 박사학위논문.
- 홍아름(2019), 「ISO품질 경영시스템이 생산성향상과 원가절감에 미치는 영향분석:2015 개정판을 중심으로」, 경희대학교, 석사학위논문.
- Flynn, B. B., Schroeder, R. G., and Sakakibara, S. (1994), A framework for quality management research and an associated measurement instrument, *Journal of operations management*, 11(4), 339-366.
- Baron, R. M., and Kenny, D. A. (1986), The moderator - mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations, *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173.
- Boyatzis, R. F.(1982), *The competent manager: a model for effective performance*, John Wiley and Son Publishing, New York.
- Corbin, J.(1993), Competencies for electronic information services, *Public access-computer systems review*, 4(6), 17-25.
- Jeffery, M.(2005), Achieving cost-effective supply chain agility for the semiconductor industry, *Electronic theses and dissertations*, 574.
- Lumpkin, G. T., and Dess, G. G. (1996), Clarifying the entrepreneurial orientation construct and linking it to performance, *Academy of management review*, 21(1), 135-172.
- McClelland, D. C. (1973), Testing for competence rather than for "Intelligence.", *American psychologist*, 28(1), 1.
- Sila, I. (2007), Examining the effects of contextual factors on TQM and performance through

- the lens of organizational theories: an empirical study, *Journal of operations management*, 25(1), 83-109.
- Van Dyne, L., Graham, J. W., and Dienesch, R. M. (1994), Organizational citizenship behavior: construct redefinition, measurement, and validation, *Academy of management journal*, 37(4), 765-802.
- Wilson, D. D., and Collier, D. A. (2000), An empirical investigation of the malcolm baldrige national quality award causal model, *Decision sciences*, 31(2), 361-383.

The Effect of Quality Management of Small and Medium-sized Manufacturing Companies on Corporate Performance

Sun-Joo Park*

Ph. D. Student, Department of Smart Convergence Consulting, Hansung University, Seoul, Korea

Yen-Yoo You**

Professor, Department of Economics, Hansung University, Seoul, Korea

〈Abstract〉

The economic situation in Korea is deteriorating at home and abroad, and the competitiveness of small and medium-sized manufacturers is also declining. In this study, Aims to suggest the direction that the capability of members of a company based on quality management can lead to corporate performance in order to secure competitiveness for the continuous management of small and medium manufacturing companies. This study conducted an empirical verification of the Small Medium-sized manufactures that have introduced, operated, and certified quality management systems through a questionnaire, and statistical analysis through validity and reliability analysis, correlation analysis, and regression analysis using IBM SPSS 22.0 was performed. Based on the preceding research, the research model constructs and hypotheses about the effect of the requirements of the quality management system (6 items) on the company performance (2 items) when the company members' capacity (2 items) is mediated. The setting was made. The Results of the study show that among the requirements of the quality management system, support and operation have a positive effect on financial performance, and planning, support and performance evaluation have a positive effect on non-financial performance. The mediation effect analysis confirmed that employees influence financial performance through partial mediation of leadership and employee competency, and planning and support affect non-financial performance through partial mediation of employee competency. The implications of this study can be used to establish the policy direction for Small Medium-sized manufactures to improve their competitiveness.

Key word : Quality management, Quality management system, Leadership, Employee competence, Corporate performance

<최초 투고일: 2020년 2월 26일>, <수정일: 2020년 3월 20일>

<게재 확정일: 2020년 3월 22일>

* Address: 116. Samseongyo-ro 16-gil, Seongbuk-gu, Seoul, Republic of Korea, Tel: +82-2-760-4114, E-mail: mmstock@naver.com

** Address: Dept. 116, Samseongyo-ro 16-gil, Seongbuk-gu, Seoul, Republic of Korea, Tel: +82-2-760-4114, E-mail: threey0818@hansung.ac.kr