

신용카드리뷰

The Credit Card Review

Vol 18-1(2024년 3월)

품질경영 도입이 중소기업 성과에 미치는 영향:
개인 역량을 중심으로

김 민 호

UY 전문위원 & 한성대학교 스마트융합 컨설팅학과 박사과정

김 상 봉

한성대학교 경제학과 석사과정

여 효 성

한성대학교 사회경제학부 조교수



한국신용카드학회
Korean Creditcard Academic Society

www.kci.go.kr

품질경영 도입이 중소기업 성과에 미치는 영향: 개인 역량을 중심으로*⁺

김 민 호**

UY 전문위원 & 한성대학교 스마트융합 컨설팅학과 박사과정

김 상 봉***

한성대학교 경제학과 교수

여 효 성****

한성대학교 사회경제학부 조교수

〈Abstract〉

본 연구는 국내 품질경영시스템 및 제품인증 보유 중소기업을 대상으로 품질경영 도입이 기업의 재무적 성과와 비재무적 성과에 영향을 미칠 것이라는 전제하에 품질경영시스템 요구사항인 조직의 상황, 리더십, 기획, 지원, 운영, 성과평가, 개선의 활동이 기업성과에 미치는 영향을 분석하며, 이에 대한 개인역량(지식, 기술)의 정도에 따라 기업성과에 미치는 요인을 확인하였다.

핵심 단어: 품질경영, 품질경영시스템, ISO9001, 기업성과, 개인역량

* 본 연구는 한성대학교 교내학술연구비 지원과제임.

+ 본 연구는 제1저자의 석사학위 논문을 요약 및 확장하였음.

** (제1저자) 인천 부평구 경원대로 1269, Tel: 032)875-2266, E-mail: minho2266@nate.com

*** (교신저자) 서울 성북구 삼선교로 16길 116 한성대학교 연구관 505호, Tel: 02)760-8038, E-mail: brainkim75@hansung.ac.kr

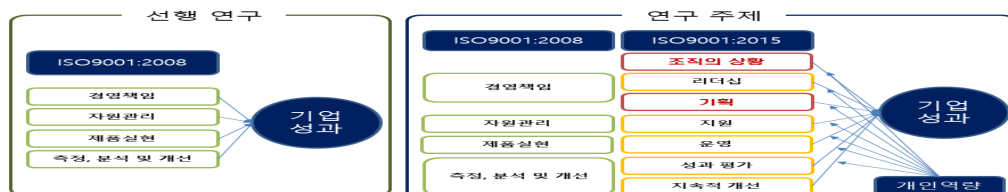
**** (교신저자) 서울 성북구 삼선교로 16길 116 한성대학교 연구관 521호, Tel: 02)760-4064, E-mail: hsyee@hansung.ac.kr

I. 서론

2023년 기계산업군 수출의 호조에도 불구하고, 세계 경기 둔화와 수출 하락에 따른 소재 및 신 산업군 수출의 부진으로 2022년 대비 큰 폭으로 감소가 되었으며, 2022년 하반기부터 세계적으로 수요 부진이 지속되고 팬데믹 종료에 따른 기저효과 등의 이유로 2023년 대비 10.5% 감소가 예상되고 있으며, 이러한 글로벌 경제 환경 속에서 중소기업의 경쟁은 심화되고, 경쟁우위를 차지하려는 난관을 겪고 있다. 이런 상황을 이겨내기 위하여 기업들은 최신 품질경영 기법을 도입하며 매진하고 있으며, 이 중 많은 기업들이 경쟁우위를 차지하기 위해 품질경영시스템 또는 품질경영 인증을 받고자 노력하고 있다.

본 연구에서는 품질경영시스템 및 품질경영과 관련된 선행연구들을 검토 및 분석하여 연구모형을 도출하고 품질경영시스템 주요 요구사항 리더십, 조직의 상황, 기획, 성과평가, 지원, 운영, 개선의 주요 항목 실행이 기업성과(비재무/재무적)에 미치는 영향을 분석하며, 주요 요인 간의 상관관계를 실증적 분석함으로써, 품질경영 도입 및 운영이 기업 성과로 이어지고 개인 역량(지식, 기술)의 정도에 따라 기업성과에 미치는 요인을 확인하여 기업의 경쟁력을 제고시키고자 한다. 품질경영시스템(ISO9001: 2015 최종버전)의 요구사항 7항을 독립변수로 하며, 종속변수는 기업성과(비재무적성과, 재무적 성과)로 선정하여 연구모형에 대한 인과관계를 검증하였으며, 품질경영의 도입이 기업성과에 미치는 영향을 파악하고, 중소기업 조직원의 개인역량(기술, 지식)의 조절 효과가 기업성과에 미치는 영향을 회귀분석을 통해 연구를 하였다. 그동안 '품질경영시스템(ISO9001)' 부문과 '기업성과' 부문이 각각의 영역으로서 독립적인 선행연구는 이루어졌으나, 품질경영시스템(ISO9001)을 운영 및 관리하는 직원의 개인역량(지식, 기술)에 따른 기업성과의 변화에 대한 연구는 상대적으로 부족하였다. 그리고 품질경영시스템(ISO9001:2015)의 HLS 변경으로 선행연구가 부족했던 조직의 상황, 기획이 기업성과(비재무적, 재무적)에 미치는 영향을 연구한다.

<그림 1> 연구의 차별성



본 연구는 전체 5장으로 구성하였으며, 제 1장 서론 연구목적, 제 2장은 연구에 대한 변수의 이론적 배경으로 품질경영, 품질경영시스템의 정의 등을 검토한다. 제 3장은 선행 연구를 바탕으로 연구모형을 제시하고 연구가설을 설정하여 데이터 수집 및 분석에 대하여 요약하였으며, 제 4장은 실증분석을 통한 연구가설을 검증 및 해석하였으며, 제 5장 결론에서는 연구 결과를 정리하여 품질경영 관리에 대한 개선점을 주장하고, 최종적으로 본 연구의 한계 및 시사점을 요약한다.

II. 이론적 배경

2.1 품질경영의 정의

품질경영이란 1920년대 품질에 대한 검사활동과 함께 품질적 사고가 시작되었고, 1930년대에 들어서며 미국 산업부문에서 통계적 공정통제로 인식이 발전하였다(서인덕 외, 2006). 제2차 세계대전이 지나면서 품질의 표준화에 대한 사고로 바뀌게 되었으며, 일본의 제품관리시스템으로 인하여 현재 알려져 있는 전사적 품질관리(TQM)의 기반을 수립하게 되었다(김민호, 2018). 그러나 이런 품질에 대한 관점은 대부분 제조 중심의 표준화 수준을 정확히 하기 위하여 고안되었으며, 품질경영은 경영자의 리더십 하에 전종업원의 참여를 통해서 기업의 전략적 목표를 달성해 나감과 동시에 고객만족을 극대화하기 위한 활동으로 정의하고 있으며(Groocock, 1986), 경영의 효율성과 유연성을 전반적으로 향상시키기 위한 접근방법으로 품질경영을 해석하고 있다(Howell and Soucy, 1987).

품질경영은 팀 활동으로 품질과 생산성을 지속적으로 향상시키기 위해 경영층과 종업원들의 능력을 모아 사업을 수행하는 협동상태(Spencer, 1993)이며, 모든 거래에서 내·외부 고객의 요건과 기대를 꾸준히 만족할 수 있는 조직을 구축하는 것이라 주장(Kaplan and Norton, 1996)하였다.

2.2 품질경영시스템

품질경영시스템은 품질이 조직을 조정 및 관리하는 경영시스템으로 정의된다. 즉 기업에서 생산되는 모든 제품과 서비스를 포함하여, 업무의 통일성과 업무능률 향상을 도와주는 기본적으로 잘 알려진 문서화된 시스템이다(김민호, 2018). 이러한 품질경영시스템은 효과적인 품질경영 관리를 위해 절차 및 프로세스 수립, 문서화 등의 요구사항을 제시한 국제적 표준인 ISO(ISO: International Standard Organization) 품질경영시스템 표준

에 근거를 두고 있으며, ISO 9000 Family는 품질경영시스템의 형식 및 구조를 제공하는 데, 대표적으로 알려져 있으며, 사용되고 있는 국제표준이다. 품질경영의 주요 목적으로 서비스 또는 생산하는 제품에 관련된 품질문제 및 이상발생으로부터 고객 및 소비자를 보호하고 관리의 효율성 및 효과성을 제고하기 위한 것이다. 잠재 및 현존하는 문제를 파악하고, 부적합사항에 대한 원인을 파악하여 적절하게 시정 조치 또는 예방조치를 취하는 것이며, 품질경영시스템은 고객 요구사항을 만족 및 충족함으로써, 고객 만족을 증대시키기 위해 품질경영시스템의 효과성을 개발하여 실시 및 개선할 때 Process approach를 채택하도록 권장한다. 입력사항이 출력으로 전환되도록 자원(인적, 물적)을 활용하고 관리되는 활동이 품질경영시스템 프로세스로 볼 수 있다.

2.3 품질경영시스템 선행연구

2.3.1 조직의 상황(Contexts of organization)

기업이 효과적인 품질경영을 운영해 나가기 위해 조직의 상황을 고려한 경영자책임, 프로세스 접근방법, 고객만족 및 지속적개선의 영역을 세분화시켜 적용해 나가야 한다(Johnson and Kaplan, 1987). 그리고 기업의 최고경영자들은 대내·외 상황에 대응하기 위한 조치 활동으로 품질경영시스템을 전사적 품질경영 활동으로 이끌어 가는데 관심을 갖고 있으며(Taylor, 1995). 조직이 당면한 상황을 효과적으로 운영해 나가기 위해서는 PDCA 관리기법을 통한 공정관리와 효율적이고 지속적인 개선을 위한 ACDP(Analyze, Change, Do and Prosper)기법을 제안하였다(Russell, 2000). 조직의 업무를 관리 감독하거나 명령을 강요하는 시스템이 아니라 환경변화에 따른 조직별 직무를 원활하게 운영해 나가는 절차를 의미한다(Yahya and Goh, 2001).

2.3.2 리더십(Leadership)

최고경영자의 리더십으로 품질경영 활동을 전략으로 추진해 나가며, 장단기적 성과와 지속적인 고객만족을 실현해 나갈 수 있다고 제시하였으며(Groocock, 1986). 리더십은 조직의 협력과 활동을 토대로 프로세스 혁신과 개선을 유도해 나갈 수 있으며, 조직의 지속적 성장과 고객만족을 도모함에 있어 전사적 품질경영활동을 제안하였다(Anderson et al., 1994). 품질경영시스템 요구사항을 기반요인과 활동요인으로 구분하고, 경쟁력확보와 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 최고 경영층의 지원과 정보의 피드백 기반요인과 프로세스의 운영을 통한 활동요인을 주요 성공요인으로 제시하였다(Flynn et al., 1994).

2.3.3 QMS의 기획(Planning)

전략적 계획은 차별화 된 전략의 보유여부, 품질에 대한 방침보유, 목표관리 운영, 장기 계획의 조화여부 등 4가지 항목을 강조하고 있다(Flynn et al., 1994). 특히, 차별화 된 전략을 통해서 고객요구사항을 만족시키기 위해서는 품질에 대한 목표관리를 설정하는 것이 품질기획 활동의 전제조건이 되어야함을 강조하였다(Deming, 1986; Juran, 1986).

전략적 중심의 관리 도구를 통해서 지표를 제시하는 이유는 사전 기획과 목표관리 관점에서 인과관계를 고려한 지표개발에 초점을 맞추어야 한다고 주장하였다(Kaplan and Norton, 1996). 국내연구로는 제조업의 품질경영시스템 혁신활동 요인으로 사전 품질계획의 수립, 자원관리와 정보관리 및 프로세스관리의 4개 범주로 품질경영활동 지표를 제시하였다(권영훈, 2006). 그리고 단기적 성과창출이 아니라 전략적 사고와 기획을 통한 장기적인 성과를 창출하기 위해서 전략적 중심의 도구인 품질경영의 연구를 통해서 각 요인들의 측정지표를 설정해 나가는 것이 중요하다(서인덕 외, 2006).

2.3.4 지원(Support)

기업이 이윤을 추구해 나감에 있어서 품질시스템의 도입은 전원참여의 증대, 품질성과의 확산, 비용의 절감 및 팀워크와 시너지효과를 가져 오는데 있어 전략적 지원이 무엇보다 중요하다고 제시하였다(Groocock, 1986). 산업심리학에서 조직 구성원들의 직무수행 성과를 관리함에 있어 인적자원관리를 판정기준으로 하고 있다(Campbell et al., 1993).

인적자원은 조직성과를 결정짓는 하나의 주요 인자로 기술의 변화와 시장 환경의 변화 등에 대처해 나가는 것이 가장 중요한 수단이라고 하였다(Pfeffer, 1995). 특히, 기업 활동에 있어서 인적자원은 조직구성원의 동기부여, 참여확대, 임파워먼트의 확대 등 다양한 방법으로서의 접근이 필요하다고 제시하였다(Ugboro, 2000).

2.3.5 운영(Operation)

품질경영시스템의 성공적인 실행을 위해서는 최고경영층의 지원과 정보의 피드백, 프로세스의 운영과 성과평가를 중요한 성공 요인으로 제시하였다(Flynn et al., 1994). Wilson and Collier(2000)는 MB국가 품질상 모델과 고객만족 간 인과관계에 관한 실증연구에서 현장에서의 실천 활동 요소인 인적자원관리, 프로세스관리, 정보 및 분석, 개선 등 주요 요구사항들은 고객만족을 이끌어낸다고 제안하였으며, 기업의 운영관리는 품질경영시스템의 구축과 개선 및 전사적 품질경영활동을 통해서 제품과 서비스를 적기에 공급해 나갈 수 있는 조직적 활동으로 정의하고 있다(Witell and Gustafsson, 2001).

2.3.6 성과평가(Performance Evaluation)

국가 간 산업의 품질을 측정함에 있어서 품질성으로 이어지는 핵심 요인으로 최고경영자의 적극적 지원, 구체적인 목표설정과 접근방식 및 부서 간 협조가 성과요인이라고

하였다(Garvin, 1983). 품질경영의 핵심요인을 측정하기 위한 성과관리 도구로 경영자 리더십과 품질정책의 수립, 책임과 역할, 교육훈련, 제품설계, 협력업체 관리, 프로세스관리 및 종업원과 데이터의 관리를 제시(Saraph et al., 1989). 품질경영시스템의 경쟁력확보와 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 특히, 최고경영층의 지원과 정보의 피드백 및 프로세스의 운영을 통한 성과평가를 주요 성공요인으로 제시하였다(Flynn et al., 1994).

2.3.7. 개선(Improvement)

개선은 QMS의 전략적인 사고를 바탕으로 이루어진다고 하였으며, 전략적 사고는 내·외부 기회와 위협에 대응하면서 기업의 장기적 목표를 달성해 나감에 있어 필요자원과의 의사결정을 필요로 하는 행동방향을 결정하는 것으로 정의한 바 있다(Yamamoto and Nof, 1985). 기업의 잠재가치를 확장시켜 나감에 있어 재무적 성과와 비재무적 성과를 관리해 나갈 때 기업의 경영성과 향상에 도움이 되며 새로운 접근법으로 균형성과지표를 통한 지속적 개선을 주장하였다(Kaplan and Norton, 1996). 현장에서의 실천 활동 요소인 인적자원관리, 프로세스관리, 정보 및 분석 등의 요구사항을 지속적으로 개선해 나갈 때 고객만족을 이끌어 낼 수 있음을 주장하였다(Wilson and Collier, 2000).

2.6 개인역량에 관한 연구

역량(Competence)은 심리학 분야에서 도입되었으며, 역량은 직무에서 효과적이고 탁월한 수행의 원인이 되는 개인의 내적인 특성을 의미하며(Boyatzis, 1991), 역량을 규정된 기준에 따라 업무 활동을 수행하는 능력을 의미하며(윤여순, 1998). 기업조직의 경쟁우위를 가져오는 기술력은 제도 자체가 아니라, 그것을 적재적소에 활용하는 조직 구성원의 능력에 의해 좌우되고 조직성과도 조직을 구성하고 있는 인적자원의 지식과 기술에 의해 결정된다(Compbell, 1988). 역량은 특정 분야에서 결과물을 산출하는데 결정적인 영향을 주는 지식과 기술의 영역이라고 정의하고 있다(McLagan, 1989).

< 표 1> 개인 특성역량

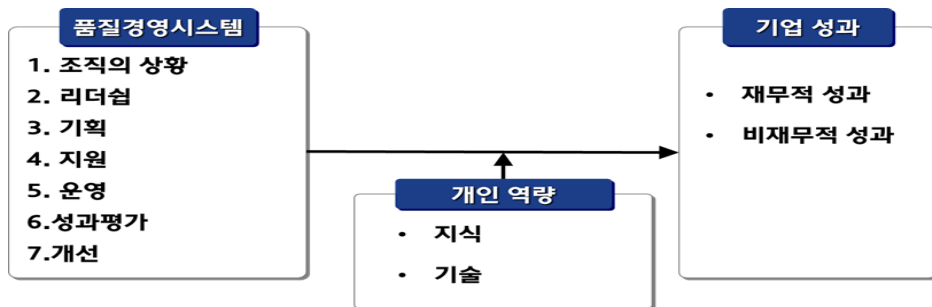
유형	내용
지식	특정 분야나 부문에 대하여 보유하고 있는 지식은 무엇을 할 수 있다고 말해줄 수 있을 뿐 실제 무엇을 할 것인지에 대하여 예측하지 못함.
기술	신체적 또는 정신적 업무를 처리할 수 있는 능력을 말하며, 인지적, 정신적 기술은 지식과 분석적 사고 데이터를 인지할 수 있는 능력이며, 인간관계를 규명하고, 데이터 및 계획을 조직화하는 능력, 개념적 사고 데이터의 구조를 이해하고 파악할 수 있는 능력을 말함.

III. 연구설계

3.1 연구모형

본 연구에서는 품질경영의 주요 7개 요건이 기업성과에 미치는 영향을 연구모형으로 설정하며, 이 과정에서 기업의 인적자원인 조직원의 개인역량(기술, 지식)이 상호 조절을 하는지 조절회귀분석을 이용하여 검증한다.

<그림 1> 연구 모형



본 연구의 결과는 품질경영의 도입이 중소기업 성과에 미치는 영향에 대한 정보를 제공할 것으로 기대되며, 품질경영의 도입이 기업 경영 및 관리에 대한 방향성을 향상할 것으로 기대된다. 주요 변수의 타당성 및 신뢰성 분석을 실시하고, 검증된 요인을 이용하여 품질경영 주요 요인들이 기업성과의 하위변수인 재무적, 비재무적 성과에 대하여 미치는 영향(H1)을 다중회귀분석을 활용하여 검증토록 한다. 주요 변수 간의 다중공선성의 문제 발생 검증하기 위하여 상관관계 분석을 실시한다. 품질경영의 주요 7개 요인이 기업성과에 영향을 미치는 과정에서 개인역량의 하위변수인 지식(H2)과 기술(H3)이 조절 효과가 있는지를 조절변수로 하여 회귀분석을 실시한다.

3.2 연구가설

본 연구에서는 품질경영의 주요 요소가 기업의 비재무적 성과 및 재무적 성과에 어떤 영향을 미치는지 검증하기 위해 다음과 같이 가설 1을 설정하였다.

가설 1. 품질경영 요인은 기업성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

품질경영 주요 7개 요인에 개인역량(지식)의 조절 효과에 따라 기업성과에 미치는 영향을 분석하여, 가설 2를 설정하였다.

가설 2. 개인역량(지식)은 품질경영 요인과 기업성과의 관계를 조절할 것이다.

품질경영 주요 7개 요인에 개인역량(기술)의 조절 효과에 따라 기업성과에 미치는 영향을 분석하여, 가설 3을 설정하였다.

가설 3. 개인역량(기술)은 품질경영 요인과 기업성과의 관계를 조절할 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의 및 측정

변수의 조작적 정의란 가설을 구성하고 있는 주요 변수들을 실제 현상에서 측정하기 위하여 추상적인 개념을 현실 세계의 구체적인 현상과 연결시키는 과정을 말한다(채서일, 2005). 즉, 연구자가 개념적 정의를 관찰 가능할 수 있도록 응답자가 구체적인 수치를 부여할 수 있는 상태로 상세한 정의를 내린 것으로서 하나의 변수를 측정, 조작 하는데 있어 연구자의 행동 명시를 뜻한다(채서일, 2005). 본 연구에서 사용된 문항은 품질경영 요인, 기업성과, 개인역량의 조작적 정의와 측정지표를 기술한다.

3.4 자료수집 및 분석방법

3.4.1 자료수집 및 표본의 선정

본 연구는 품질경영 도입으로 기업성과에 미치는 영향에 대하여 개인역량의 조절효과에 대하여 측정하고자 설문지를 활용하였으며, 설문항목은 본 연구에 내용에 맞도록 품질경영 7개 조항, 기업성과, 개인역량에 대한 이론적 근거로 구성되었다.

조사의 대상은 중소기업업을 대상으로 품질경영 도입 및 품질인증을 취득한 기업 조직원 전체를 조사대상으로 하였으며, 기업에 평균 3부를 우편 및 전자메일 등을 통해 설문조사를 실시하였다. 총 400부에 설문지를 배포하여 총 243부를 회수하여 불성실한 답변 등의 설문 응답 10부를 제외하고 총 233부를 통계분석을 실시하였다.

3.4.2 분석방법

본 연구의 분석은 품질경영 주요 요인과 기업성과의 관계 및 개인역량(지식, 기술)의 조절 관계를 파악하는 것이다. 이 분석을 위해 설문지를 통하여 변수를 측정하며, 수집된 기초 자료를 토대로 분석은 IBM SPSS Statistics 22를 사용하였다.

한편 접수된 설문지를 통하여 설문항목에 따라 다중회귀분석을 적용하여 검증하였고, 데이터의 신뢰성, 타당성 측정을 위하여 품질경영 주요 요인, 기업성과, 개인역량 변수들 간 크롬바흐(Cronbach)의 α 계수를 사용하여 신뢰도 측정을 하였다.

IV. 실증분석 및 연구결과

설계된 연구모델과 가설 검증을 위하여 실증자료를 토대로 선행연구를 수정 및 보완하여 설정된 가설과 연구 문제를 분석하여, 설문지의 타당도, 신뢰도 및 상관관계를 분석하여 가설에 대하여 검증을 한 후, 검증 결과를 요약 정리한다.

4.1. 변수의 신뢰성 및 타당성 분석

4.1.1 변수의 신뢰도 분석

데이터의 신뢰성 및 타당성 검정을 위해서 요인분석과 신뢰성 계수를 사용하였으며, 가설을 검정하기 위하여 상관관계분석과 다중회귀분석, 조절회귀분석을 사용한다. 가설 1은 다중회귀분석을, 가설 2와 가설 3은 조절회귀분석을 실시한다.

<표 2> 독립변수의 신뢰성 분석

독립변수	운영	개선	조직의 상황	기획	지원	성과평가	리더십
Cronbach's α	.859	.860	.874	.895	.903	.909	.915

품질경영시스템 요인의 독립변수의 측정계수인 Cronbach's α 값이 .859이상으로 신뢰도가 매우 높게 확보되었다.

<표 3> 조절변수의 신뢰성 분석

조절변수	지식	기술
Cronbach's α	.905	.913

조절변수의 개인 역량 지식 및 기술의 계수인 Cronbach's α 값이 .905 이상으로 신뢰도가 매우 높게 확보되었다.

<표 4> 종속변수의 신뢰성 분석

종속변수	재무성과	비재무적성과
Cronbach's α	.936	.899

종속변수의 재무, 비재무성과의 측정계수인 Cronbach's α 값이 .899 이상으로 신뢰도가 매우 높게 확보되었다.

4.1.2 변수의 타당성 분석

품질경영의 주요 요인의 하위변수 7개의 항목에 대해 요인 분석결과는 <표 4>와 같다. 공통성은 0.4 이상으로 변수 모두 사용할 수 있는 수준으로 확인되고 있다. 고유 값으로는, 모두 1상이며, 요인설명력(%)은 조직의 상황 8.048, 운영 11.084, 성과평가 11.954, 기획 13.602, 리더십 18.322, 지원 19.517의 순으로 나타났다. KMO 값은 0.953로 문항들 간의 상관계수가 서로 다른 문항들에 의해 만족하게 설명되고 있으며, Bartlett 유의수준이 0.000으로 모형이 적합하다고 볼 수 있다.

<표 5> 독립변수의 요인분석

항 목	요인분석						공통성	Cronbach's α 계수
	1	2	3	4	5	6		
지원2	.727	.301	.235	.136	.118	.291	.789	.905
지원3	.722	.293	.256	.278	.177	.213	.825	
지원1	.718	.217	.273	.202	.167	.277	.781	
지원4	.688	.343	.159	.253	.345	.000	.798	
리더십2	.281	.797	.209	.214	.097	.139	.831	.917
리더십3	.375	.708	.276	.178	.183	.201	.823	
리더십1	.201	.658	.327	.226	.304	.218	.768	
리더십4	.359	.658	.374	.221	.202	.168	.818	
기획2	.237	.332	.736	.252	.132	.245	.846	.879
기획1	.355	.322	.698	.208	.306	-.011	.851	
기획3	.276	.362	.632	.172	.264	.268	.775	
조직의 상황3	.183	.208	.183	.836	.171	.178	.868	.829
조직의 상황4	.314	.258	.208	.765	.213	.077	.843	
운영3	.313	.339	.173	.121	.779	.092	.872	.797
운영4	.144	.074	.298	.366	.736	.274	.865	
성과평가1	.449	.346	.198	.206	.208	.652	.868	.859
성과평가2	.434	.292	.265	.225	.275	.595	.821	
고유 값	3.318	3.116	2.313	2.033	1.885	1.368	—	
요인설명력(%)	19.517	18.323	13.602	11.954	11.084	8.048	—	
KMO	0.953							
Bartlett 유의수준	0.000							

개인역량의 하위변수인 지식과 기술은 9개의 문항에 대하여 요인분석을 실시하였다. 개인역량의 요인분석 결과 지식 및 기술은 총 9개 문항으로 구성하였으며, 모두 0.4 이상의 요인적재량을 나타내었고, 공통성은 0.4 이상, 교윳 값은 모두 1 이상이다. 요인설명력(%)은 기술은 36.871, 지식 39.305로 나타났으며, KMO 값이 0.927로 상관계수가 적절하게 설명되고 있으며, Bartlett 유의수준이 0.000으로 모형이 적합하다고 볼 수 있다.

<표 6> 조절변수의 요인분석

항목		조절 요인분석			Cronbach's α 계수
		성분1	성분2	공통성	
지식	2-1-2	.829	.304	.779	.903
	2-1-5	.798	.298	.725	
	2-1-4	.794	.384	.776	
	2-1-1	.736	.366	.675	
	2-1-3	.696	.485	.715	
기술	2-2-4	.313	.853	.825	.911
	2-2-1	.325	.826	.792	
	2-2-2	.397	.803	.799	
	2-2-3	.453	.754	.774	
고윳 값		3.539	3.319	-	-
요인설명력(%)		39.305	36.871	-	-
KMO		.927			
Bartlett 유의수준		.000			

기업성과 하위변수인 재무적 성과 및 비재무적 성과는 9개의 문항으로 요인분석을 실시하였다. 요인분석 결과 공통성은 0.4이상이며, 고윳 값은 모두 1상이며, 요인설명력(%)은 비재무성과 37.784, 재무성과 43.438로 나타났으며, KMO 값이 0.857로 만족스럽게 설명되었으며, Bartlett 유의수준이 0.000이므로 모형이 적합하다 볼 수 있다.

<표 7> 종속변수의 요인분석

항목		종속변수 요인분석		
		성분1	성분2	공통성
재무적 성과	재무성과 1	.885	.315	.884
	재무성과 2	.878	.349	.892
	재무성과 3	.864	.379	.889
비재무적 성과	비재무성과 5	.304	.857	.826
	비재무성과 4	.297	.823	.764
	비재무성과 1	.358	.704	.623
고윳 값		2.607	2.268	-
요인설명력(%)		43.438	37.784	-
KMO		0.857		
Bartlett 유의수준		0.000		

4.1.3 채택된 요인의 신뢰도 분석

요인분석 결과로 제거된 일부 문항을 제외하고, 품질경영, 기업성과, 개인역량에 대하여 신뢰성 분석을 실시하였다.

<표 8> 신뢰성분석 결과

변수	하위변수	항목 수		Cronbach's α 계수
		최초	최종	
품질경영	조직의 상황	4	2	.829
	리더십	4	4	.917
	기획	4	3	.879
	지원	4	4	.905
	운영	4	2	.797
	성과평가	3	2	.859
개인역량	지식	5	5	.903
	기술	4	4	.911
기업성과	재무성과	4	3	.938
	비재무성과	5	3	.817
계		41	32	-

신뢰성 분석 결과로, 신뢰성 측정계수인 Cronbach's α 값이 변수들 간의 데이터가 0.797~0.938으로 측정 도구의 신뢰성이 높다고 할 수 있으며, 품질경영 요소, 기업성과, 개인역량 변수 모두 신뢰성을 저해할 변수는 없었다.

4.2. 상관관계 분석

본 연구는 변수들 사이의 상관관계를 분석하였고, 결과는 다음과 같다.

<표 9> 변수들 간의 상관관계분석 결과

	조직의 상황	리더십	기획	지원	운영	성과 평가	비재무 성과	재무 성과
조직의 상황	1							
리더십	.632**	1						
기획	.627**	.791**	1					
지원	.640**	.776**	.739**	1				
운영	.606**	.636**	.674**	.644**	1			
성과평가	.608**	.745**	.719**	.797**	.646**	1		
비재무성과	.547**	.695**	.610**	.706**	.588**	.643**	1	
재무성과	.488**	.606**	.633**	.669**	.490**	.635**	.683**	1

주: **은 상관이 0.01 수준에서 유의하다는 것을 의미함

분석결과는 대부분 변수들 간 방향성이 높은 정(+)의 상관성을 보이고 있으며, 지원과 성과평가와의 상관성이 .797**로 가장 높게 나타났으며, 조직의 상황과 기업성과 재무적 성과 사이의 상관성이 .488**로 가장 낮은 상관계수를 확인하였다.

4.3. 가설검증

가설검증에 있어서 인과관계 분석에는 다중회귀 분석을 사용토록 한다. 가설 1. “품질경영 요인은 기업성과(재무적 성과, 비재무적 성과)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다”, 가설 2. “개인역량(지식)은 품질경영 요소와 기업성과(재무적 성과, 비재무적 성과) 사이에 관계를 조절할 것이다”, 가설 3. “개인역량(기술)은 품질경영 요소와 기업성과(재무적 성과, 비재무적 성과) 사이에 관계를 조절할 것이다”의 분석 절차에 준하여 위계적 회귀분석을 활용하였다.

4.4. 다중회귀분석

4.4.1 독립변수가 종속변수에 미치는 영향 검증

가설 1의 검증을 위해 다중회귀분석을 실시하여, 종속변수인 기업성과의 하위 변수인 재무적 성과를 측정하는 문항의 평균값으로 측정하였고, 독립변수는 품질경영의 요인분석을 통해 확인된 6가지 요인 문항의 평균값으로 측정하였다.

<표 10> 품질경영 요인과 재무성과 간의 회귀분석

종속 변수	독립변수	비표준 계수		표준 계수	t값	유의 확률	공선성 통계	
		B	표준 오차	베타			공차 한계	VIF
재무 성과	(상수)	.677	.217		3.101	.002		
	조직의 상황	.011	.067	.011	.176	.860	.494	2.021
	리더십	.023	.090	.023	.266	.787	.267	3.735
	기획	.257	.087	.255	2.918	.004*	.287	3.477
	지원	.341	.094	.327	3.565	.000**	.261	3.826
	운영	-.041	.078	-.035	-.515	.605	.454	2.196
	성과평가	.178	.083	.184	2.128	.033*	.292	3.411
	R=.708, R ² = .502, 수정된 R ² = .488							
	F=37.894, p= .000, Durbin-Watson= 1.925							

주: *는 p<.05, **는 p<.01

회귀모형의 F 통계값이 $p=.000$ 에서 37.894의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 $R^2=.502$ 으로 50.2%(수정계수에 의하면 48.8%)의 설명력을 보이고 있다. Durbin-Watson은 1.925으로 잔차들 간에 상과관계가 없으므로 회귀모형이 적합한 것으로 나타나고 있다.

품질경영의 하위요인과 기업성과의 재무적 성과 영향 관계를 분석한 결과 성과평가($t=2.128, p<.05$), 기획($t=2.918, p<.01$), 지원($t=3.565, p<.01$)은 t 값이 ± 1.96 이상, $p<.05$ 로 가설이 채택되었으며, 운영($t=-.515$), 리더십($t=.266$), 조직의 상황($t=.176$)은 t 값이 ± 1.96 이하의 값으로 가설은 기각 처리되었다.

<표 11> 품질경영 요인과 비재무성과 요소의 회귀분석

종속 변수	독립변수	비표준 계수		표준 계수	t 값	유의 확률	공선성 통계	
		B	표준 오차	베타			공차 한계	VIF
비 재 무 성 과	(상수)	1.051	.174		6.067	.000		
	조직의 상황	.041	.055	.047	.748	.457	.496	2.023
	리더십	.277	.073	.327	3.857	.000**	.269	3.737
	기획	-.057	.069	-.067	-.807	.422	.289	3.479
	지원	.298	.077	.336	3.921	.000**	.262	3.828
	운영	.141	.063	.147	2.248	.027*	.456	2.198
	성과평가	.047	.068	.056	.687	.494	.294	3.412
	R=.756, $R^2=.571$, 수정된 $R^2=.558$							
	F=49.81, $p=.000$, Durbin-Watson= 1.874							

주: *는 $p<.05$, **는 $p<.01$

품질경영의 하위요인과 기업성과의 비재무적 성과의 영향 관계를 분석한 결과 운영($t=2.248, p<.05$), 리더십($t=3.857, p<.01$), 지원($t=3.921, p<.01$)는 t 값이 ± 1.96 이상, $p<.05$ 이므로 가설이 채택되었으며, 기획($t=.807$), 조직의 상황($t=.748$), 성과평가($t=.687$)는 t 값이 ± 1.96 이하이므로 가설은 기각 처리되었다.

채택된 가설의 공선성 진단에서 공차한계가 운영(0.456), 지원(0.262), 리더십(0.269)으로 허용오차 0.100이상이며, VIF계수의 가장 높은 변수인 지원(3.828)이고, 변수 모두 한계범위가 $VIF=10$ 이하에 있으므로 회귀모형이 적합하다고 할 수 있다.

4.4.2 조절변수가 독립변수와 종속변수에 미치는 영향 검증

“개인역량(지식)은 품질경영 요소와 기업성과(비재무적성과) 사이에 관계를 조절할 것이다.”를 검증한 결과, 조절변수인 지식과 독립변수인 품질경영 요인을 다중회귀분석을 실시하여 모형1, 모형2, 모형3의 R 제곱 값은, 모형 1: 57.2%에서 모형 2: 60.1% 모형 3은 60.6%로 점진적 증가하고 있는 것으로 나타났다. 모형 3의 각 품질경영 요인 별 t 값

과 유의수준 F-변화량을 검증하였을 때, t 값의 분포는 -.101~.951로 유의하지 않다. 품질경영 요소의 분석 결과로도 모형3의 유의수준 F변화량이 0.824의 값으로 0.05 보다 크므로 “개인역량(지식)은 조절의 효과가 없다”는 것으로 해석할 수 있다. 즉, 개인역량(지식)은 품질경영 요인과 기업성과(비재무적성과) 사이에서 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

“개인역량(지식)은 품질경영 요소와 기업성과(재무적 성과) 사이에 관계를 조절할 것이다.”을 검증한 결과, 조절변수인 지식과 독립변수인 품질경영 요인을 다중회귀분석을 실시하여 모형1, 모형2, 모형3의 R 제곱 값을 확인하면, 모형 1: 50.3%에서 모형 2: 50.5% 모형 3은 52.6%로 점진적 증가하고 있는 것으로 나타났다. 모형3의 유의수준 F변화량이 유의확률이 0.149로 나타났으며, 0.05보다 큰 값이므로 조절효과가 적다고 해석할 수 있다. 즉, 개인역량(지식)은 품질경영 요인과 기업성과(재무적성과) 사이의 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

“개인역량(기술)은 품질경영 요소와 기업성과(비재무적 성과) 사이에 관계를 조절할 것이다.”을 검증한 결과, 조절변수인 지식과 독립변수인 품질경영 요인을 다중회귀분석을 실시하여 모형1, 모형2, 모형3의 R 제곱 값을 확인하면, 모형 1: 63.3%에서 모형 2: 66.8% 모형 3은 67.6%로 점진적 증가하고 있는 것으로 나타났다. 모형3의 유의수준 F변화량의 유의확률은 0.475이므로 0.05보다 큰 값이므로 조절효과가 적다고 해석할 수 있다. 즉, 개인역량(기술)은 품질경영 요인과 기업성과(재무적성과) 사이의 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

“개인역량(기술)은 품질경영 요소와 기업성과(재무적 성과) 사이에 관계를 조절할 것이다.”을 검증한 결과, 조절변수인 지식과 독립변수인 품질경영 요인을 다중회귀분석을 실시하여 모형1, 모형2, 모형3의 R 제곱 값을 확인하면, 모형 1: 51.8%에서 모형 2: 55.6% 모형 3은 57.6%로 점진적 증가하고 있는 것으로 나타났다. 모형3의 유의수준 F변화량이 유의확률이 0.116로 0.05보다 큰 값으로 조절효과가 적거나 없다고 해석할 수 있다. 즉, 개인역량(기술)은 품질경영 요인과 기업성과(재무적 성과) 사이의 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

4.5. 연구가설의 검정 결과

전체적인 분석을 통한 연구가설 검정 결과 요약하면 다음과 같다.

<표 12> 연구가설의 검정 요약-1

NO	연구가설		결과
가설1	품질경영은 기업성과(재무적, 비재무적 성과)에 유의한 영향을 미칠 것이다.		
	1-1	품질경영(조직의 상황)은 재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
	1-2	품질경영(리더십)은 재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
	1-3	품질경영(QMS의 기획)은 재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
	1-4	품질경영(지원)은 재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
	1-5	품질경영(운영)은 재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
	1-6	품질경영(성과평가)는 재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
	1-7	품질경영(조직의 상황)은 비재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
	1-8	품질경영(리더십)은 비재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
	1-9	품질경영(QMS의 기획)은 비재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
	1-10	품질경영(지원)은 비재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
	1-11	품질경영(운영)은 비재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
	1-12	품질경영(성과평가)는 비재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각

<표 12> 연구가설의 검정 요약-2

NO	연구가설		결과
가설2	개인역량(지식)은 품질경영 요소와 기업성과 사이에 관계를 조절할 것이다.		
	2-1	개인역량(지식)은 품질경영(조직의 상황)과 재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	기각
	2-2	개인역량(지식)은 품질경영(리더십)과 재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	채택
	2-3	개인역량(지식)은 품질경영(QMS의 기획)과 재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	기각
	2-4	개인역량(지식)은 품질경영(지원)과 재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	기각
	2-5	개인역량(지식)은 품질경영(운영)과 재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	기각
	2-6	개인역량(지식)은 품질경영(성과평가)와 재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	기각
	2-7	개인역량(지식)은 품질경영(조직의 상황)과 비재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	기각
	2-8	개인역량(지식)은 품질경영(리더십)과 비재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	기각
	2-9	개인역량(지식)은 품질경영(QMS의 기획)과 비재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	기각
	2-10	개인역량(지식)은 품질경영(지원)과 비재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	기각
	2-11	개인역량(지식)은 품질경영(운영)과 비재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	기각
	2-12	개인역량(지식)은 품질경영(성과평가)와 비재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	기각

<표 12> 연구가설의 검정 요약-3

NO	연구가설		결과
가설3	개인역량(기술)은 품질경영 요소와 기업성과 사이에 관계를 조절할 것이다.		
	3-1	개인역량(기술)은 품질경영(조직의 상황)과 재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	기각
	3-2	개인역량(기술)은 품질경영(리더십)과 재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	기각
	3-3	개인역량(기술)은 품질경영(QMS의 기획)과 재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	채택
	3-4	개인역량(기술)은 품질경영(지원)과 재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	기각

	3-5	개인역량(기술)은 품질경영(운영)과 재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	기각
	3-6	개인역량(기술)은 품질경영(성과평가)과 재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	기각
	3-7	개인역량(기술)은 품질경영(조직의 상황)과 비재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	기각
	3-8	개인역량(기술)은 품질경영(리더십)과 비재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	기각
	3-9	개인역량(기술)은 품질경영(기획)과 비재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	채택
	3-10	개인역량(기술)은 품질경영(지원)과 비재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	기각
	3-11	개인역량(기술)은 품질경영(운영)과 비재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	기각
	3-12	개인역량(기술)은 품질경영(성과평가)와 비재무적성과 사이에 관계를 조절할 것이다.	기각

V. 결론

본 연구는 품질경영의 도입이 기업성가에 미치는 영향을 파악하고, 중소 제조기업의 내부인력 개인역량(기술, 지식)이 기업성가에 미치는 영향을 실증분석 연구를 하였다. 그동안 '품질경영시스템 및 품질경영' 부문과 '기업성과' 부문의 전문 영역으로서 선행연구는 이루어지고 있으나, 품질경영을 운영하는 내부인력인 개인역량(기술, 지식)에 따른 성과에 따른 연구는 미흡하였다. 품질경영시스템(ISO9001:2015 최종규격)의 구조가 개정되어, 변경된 구조 중심으로 연구를 진행하였으며, 본 연구의 가설로 첫째, 품질경영의 도입이 기업성과(비재무적, 재무적)에 미치는 영향을 분석하고, 둘째, 품질경영 도입이 기업성과(비재무적, 재무적)에 영향을 미치는 과정에서 개인역량(기술, 지식)의 조절효과를 검증 및 분석하였다.

본 연구에서 분석한 결과는 다음과 같다. 첫째, 품질경영의 요인인 리더십, 조직의 상황, 자원, 기획, 운영, 개선, 성과평가가 기업성과의 요소 중 재무적 성과에 미치는 영향에 대한 결과로 성과평가, 지원, 기획의 3가지 요인만 유의한 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 이것은 ISO9001:2015 품질경영시스템 인증을 위한 요구사항 7가지 중에서 성과평가, 지원, 기획이 조직의 상황, 리더십, 운영, 개선보다 재무적 성과에 유의한 요인으로 고려되어야 함을 의미한다. 품질경영 체계를 도입하여 재무적 성과를 내기 위하여 기업은 전략적이고 체계적인 계획을 수립하고 지속적 개선을 위하여 필요한 자원(인적, 물적)을 결정하고 제공하여야 할 것이다. 그리고 품질경영 체계의 효과성 및 효율성에 대하여 확인 및 평가를 실시한다면, 기업의 재무적 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이라 생각한다.

품질경영 요인이 기업성과(비재무적성과)에 미치는 영향의 결과로 운영, 리더십, 지원의 3가지 요인만 유의한 영향을 미치는 것으로 검증되었으며, 지원의 요인은 비재무적, 재무적 성과에 유의한 정(+)의 영향을 나타내었다. 품질경영 체계를 구축한 기업은 유의

한 영향을 미치는 요인에 대하여 관리함으로써, 기업성과에 긍정적 영향을 미칠 것으로 생각된다.

둘째, 품질경영 요인이 기업성과(비재무적, 재무적 성과)에 미치는 영향에서 기업 내부 조직원에 대한 개인역량(지식)의 조절 효과에 대하여 검증한 결과 개인역량(지식)은 품질경영 요인과 재무적 성과에 리더십 요인만 유의한 영향을 미치는 것으로 검증되었으며, 비재무적 성과는 품질경영 모든 요인이 유의한 결과를 나타내지 못하였다. 이를 요약하면, 품질경영의 요소가 재무적 기업성과에 미치는 과정에 개인역량의 지식 요소는 품질경영 도입 및 관리시 리더십의 요인에 따라 재무적 성과가 달라진다는 것이다. 최고경영자 및 관리자의 리더십에 중요함을 의미한다.

셋째, 품질경영의 요인이 기업성과(재무적, 비재무적)에 미치는 영향에서 기업 내부 조직원에 대한 개인역량(기술)의 조절 효과에 대하여 검증한 결과 개인역량(기술)은 품질경영 요인과 기업성과 사이에 기획의 요인이 유의한 결과를 나타내었다. 기술 능력이 높음으로 업무 수행에 기술적 원리를 올바르게 활용하여 품질 도구나 기법을 업무 수행시 필요한 기술을 선택 및 적용하여 품질경영 운영 시 기획(전략)을 수립하여 품질경영이 의도한 성과를 달성할 수 있을 것이다.

결론을 정리하면 기업은 품질경영 체계를 도입 및 운영함으로써 품질 활동을 통해 기업성과를 내고 있으며, 품질경영의 주요 요인별, 재무적, 비재무적 성과에 영향을 미치는 요인이 상이하므로 성과 유형에 따라 어떠한 품질경영 요인을 중점적으로 강화하고 집중해야 할 것이다. 본 연구 결과를 토대로, 기업 운영 시 조직의 상황에 따라 어떠한 품질경영 요인을 집중하여 관리하여야 할 것인지 효과적이고 선택적 운영에 도움을 줄 수 있을 것으로 판단된다.

참 고 문 헌

- 권영훈. (2006). 품질경영 활동이 성과에 미치는 영향에 대한 품질경영 프로그램의 조절효과에 대한 연구. **품질경영학회지**, 34(3), 41-50.
- 김민호. (2018). **품질경영시스템 도입이 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구**. [석사학위논문, 한성대학교].
- 김진국. (2002). **품질경영시스템의 구성요소와 관계분석**. [박사학위논문, 동아대학교].
- 김호정, 허전. (2006). **한글 SPSSWIN 10.0 통계분석 및 해설**. 제2판. 삼영사.
- 박선주, 유연우. (2022). 중소기업의 품질경영이 기업성과에 미치는 영향. **신용카드리뷰**, 14(1), 62-70.
- 박선희. (2011). **ISO 9001 품질경영시스템 요인이 기업성과에 미치는 영향**. [박사학위논문, 대구가톨릭대학교].
- 박찬주, 홍정완. (2023). 사회적기업 자원이 고객지향성, 마케팅역량, 기업성과에 미치는 영향. **신용카드리뷰**, 17(4), 63-68.
- 서인덕, 박태경, 노경윤. (2006). BSC 관련 국내 선행연구의 고찰 및 TQM과의 비교 분석. **영상저널**, 14(1), 213-232.
- 송지준. (2012). **논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법**. 제2판. 21세기사.
- 심남용. (2017). **품질경영시스템이 기업성과에 미치는 영향**. [박사학위논문, 동명대학교].
- 윤여순. (1998). IMF 체제에 대응하는 기업교육의 구조적 변화와 담당자 역할의 변화. **산업교육연구**, 104(4), 55-74.
- 정현경, 김정렬, 김상봉. (2023). 컨설턴트의 사회적 연결망이 지식 흡수 및 혁신활동에 미치는 영향. **신용카드리뷰**, 17(4), 42-43.
- 채서일. (2005). **사회과학조사 방법론**. 제2판. 비앤엠북스.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: findings from sweden. **Journal of Marketing**, 58(3), 53-66.
- Boyatzis, R. E. (1991). **The competent manager: A model for effective performance**. John Wiley & Sons.
- Campbell, A. & Luchs, K. S. (1997). **Core competence based strategy**. International Thomson Business Press.
- Flynn, B. B., Schroeder, R. G., & Sakakibara, S. (1994). A framework for quality management research and an associated measurement instrument. **Journal of Operations Management**, 11(4), 339-366.
- Garvin, D. A. (1983). Quality on the line. **Harvard Business Review**, 61(5), 64-75.
- Grocock, J. B. (1986). The chain of quality: Market dominance through product superiority. **Marketing News**, 20(19), 32-32.
- Howell, R. A. & Soucy, S. R. (1987). Operating control in the new manufacturing environment. **Management Accounting**, 69(4).
- Johnson, H. T., & Kaplan, R. S. (1987). **Relevance lost: The rise and fall of management accounting**. Harvard Business School Press.

- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). Linking the balanced scorecard to strategy. *California Management Review*, 39(1), 53-79.
- McLagan, P. A. (1989). Models for HRD practice. *Training and Development Journal*, 43(9), 49-59.
- Pfeffer, J. (1995). Producing sustainable competitive advantage through the effective management of people. *Academy of Management Executive*, 9(1), 55-69.
- Russell, S. (2000). ISO 9000:2000 and the efqm excellence model: Competition or cooperation? *Total Quality Management*, 11(4-6), 657-665.
- Saraph, J. V., Benson, P. G., & Schroeder, R. G. (1989). An instrument for measuring the critical factors of quality management. *Decision Sciences*, 20(4), 810-829.
- Spenser, L. M., & Spenser, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Son.
- Taylor, W. A. (1995). Senior executives and iso 9000. *International Journal of Quality & Reliability management*, 12(4), 40-57.
- Ugboro, I. O., & Obeng, K. (2000). Management leadership, employee empowerment, job satisfaction, and customer satisfaction in tqm organizations: An empirical study. *Journal of Quality Management*, 5(2), 247-272.
- Wilson, D. D., & Collier, D. A. (2000). An empirical investigation of the malcolm balridge national quality award causal model. *Decision Sciences*, 31(2), 361-390.
- Witell, L., Johnson, M. D., & Gustafsson, A. (2001). The impact of quality practices on customer satisfaction and business results: Product versus service organizations. *Journal of Quality, Management*, 6(1), 5-27.
- Yahya, S., & Goh, W. (2001). The implementation of an iso 9000 quality system. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 18(9), 941-966.
- Yamamoto, M., & Nof, S. Y. (1985). Scheduling rescheduling in the manufacturing operating system environment. *International Journal of Production Research*, 23(4), 705-705.

Impact of Introduction of Quality Management System on Company Performance

Min-Ho Kim*

Research Fellow, UY & Ph.D. candidate in Smart Convergence Consulting, Hansung University

Sang Bong Kim**

Professor, Department of Economics, Hansung University

Hyo Sung Yeo***

Assistant Professor, Department of Economics, Hansung University

〈Abstract〉

Based on the assumption that the introduction of quality management will have a positive impact on corporate performance, this study analyses the impact of organisational situation, leadership, planning, support, operation, performance evaluation, and improvement activities, which are the requirements of quality management system, on corporate performance, and identifies the factors that affect corporate performance according to the degree of individual competence(knowledge, skills).

Keywords: Quality management, Quality management system, ISO9001, Corporate performance, Personal competence

<최초 투고일: 2024년 3월 1일>, <수정일: 2024년 3월 20일>

<게재 확정일: 2024년 3월 22일>

* Address: 31269, Gyeongwon-daero, Bupyeong-gu, Incheon 21384, Korea mail: minho2266@nate.com, Tel: +82-32-875-2266

** Address: 116, Samseongyo-ro 16-gil, Seongbuk-gu, Seoul 03016, Korea, E-mail: brainkim75@hansung.ac.kr, Tel:+82-2-760-8038

*** Address: 116, Samseongyo-ro 16-gil, Seongbuk-gu, Seoul 03016, Korea, E-mail: hsy eo@hansung.ac.kr, Tel:+82-2-760-4064