

國家品質賞 受賞企業의 經營成果에 關한 實證的 研究
An Empirical Study on the Management
Performance of National Quality Award Winners

김 우 중*·유 지 철**·김 광 수**

Woo Jung Kim*·Ji Chul Yoo**·Kwang Soo Kim**

Abstract

This study aimed at working out a practical plan in order that National Quality Award may be helpful to develop enterprises. In line with this aim, this study investigated the cases of foreign countries that evaluate the quality managements of enterprises on the basis of the standard model, and the aftereffect of winning the award, and its influence on management performance.

Investigation was focused on the companies that won Quality National Award as a result of quality innovation activities and met with good results since then and finally won Korea Quality Grand Prix 3 years after winning the award, and questionnaire was performed to the directors of the competent authorities. The questionnaire was sent by e-mail, and its questions were made with a help from the advisers of National Quality Award. Questions were mostly focused on four parts, the general states of enterprises, the operation system of National Quality Award, the after effect of winning the award, and management performance shown after winning the award.

1. 서 론

본 연구에서는 품질혁신 활동을 통해 대한민국 국가품질상을 수상한 기업을 중심으로 국가품질상 운영제도와 국가품질상 수상이후 기업의 효과, 기업의 경영성과에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 살펴보기 위해 실증적인 접근방법을 이용하여 연구하고, 궁극적으로는 국가품질상 수상이 기업발전에 도움이 될 수 있는 방안을 찾아보고자 한다.

* 한국표준협회

** 충주대학교 산업경영공학과

연구방법은 품질혁신 활동을 통해 국가품질상 수상경력이 있는 대기업, 중소기업, 공공기업을 대상으로 설문조사 방법을 이용하였다. 대상 업체를 선정하는데 있어 품질경영상 수상이후에 실질적인 성과가 있는 기업이 3년 후에 도전할 수 있는 한국품질대상을 수상한 기업을 중심으로 조사하였으며, 설문 대상자는 국가품질상 수상 도전을 직접 주관한 추진 부서장을 대상으로 하였다. 조사 방법으로는 전자우편을 통해 배포하고 회수하는 방법을 적용하였으며 설문서 문항은 국가품질상 자문 역할을 하고 있는 전문가의 도움을 받았다. 설문조사의 주요 내용은 조사업체의 일반현황, 국가품질상 운영제도, 국가품질상 수상이후 기업효과, 경영성과 등의 4개 부문으로 유의성을 확인하였으며, 이들을 종합하여 최종 결론을 도출하는 방식으로 접근하였다.

설문조사는 4년간(2003년 ~ 2006년) 품질혁신 활동을 통해 대한민국 국가품질상 수상경력이 있는 대기업, 중소기업, 공공기업을 대상으로 전자우편을 통해 설문지를 송부하거나 관계자의 직접방문 방식을 이용하여 전달하였으며, 결과 또한 동일 방식으로 회수하는 형식을 택하였다. 설문조사는 2008년 5월중에 실시하였다.

국가품질상 수상 부문 중 한국품질대상, 품질경영상, 제품안전경영상을 직접 주관한 관련 부서장을 대상으로 하였으며, 배포한 설문지는 총 13부 이었으며, 설문에 전원 응답(회수율 100%)하여 국가품질상에 대한 신뢰도를 보였다.

2. 해외 국가품질상 운영 현황

해외 각국은 기업의 품질경쟁력을 향상시키기 위해 품질경영을 객관적으로 측정할 수 있는 모델을 개발하여 이를 통해 품질 경영시스템을 심사, 평가하여 시상하는 제도를 가지고 있다. 이중 대표적인 제도가 미국의 말콤 볼드리지상(Malcolm Baldrige National Quality Award), 일본경영품질상 (Japan Quality Award), 유럽품질상(European Quality Award), 대한민국 국가품질상(National Quality Award)등이 있으며, 각국의 국가품질상은 기업의 품질향상에 크게 기여해 왔으며 경제도약의 밑바탕이 되었다

2.1. 각국의 국가품질상 현황

2.1.1 미국의 말콤 볼드리지상 : MBNQA (Malcolm Baldrige National Quality Award)

미국의 말콤 볼드리지는 1987년 미국 레이건 행정부 당시 상무부 장관직을 지냈다. 그는 당시 미국의 경제 상황을 이렇게 분석했다. 미국은 “Made in USA” 즉, 과거 최고의 제품 및 공정 품질에 대한 리더십에 대해 타 국가로부터 강력한 저항을 받기 시작했다. 그리고 특히 지난 20년 동안 타경쟁국가와는 비교도 안될 정도로 나라의 생산 효율성이 떨어지고 있었다. 다시 말하자면 경쟁 국가의 생산 효율성 증가 속도를 미국은 방치하고 있었던 것이었다.

말콤 볼드리지는 품질 발전 운동 (Quality Improvement Act)을 추진했고, 그가 로테오 사교로 목숨을 잃은 1987년 미국정부는 이 운동을 입법화 시켰다. (Public Law 100-107)

여기에는 미국 기업의 종합적 품질 경영을 촉진하기 위한 목적이 깔려있었다. 그리고 약 1년 후 정부는 말콤 볼드리지 국가 품질 상 (Malcom Baldrige National Quality Award) 을 선정 국내 기업들이 참여 그들의 품질 경영에 대해 평가 및 분석을 통해 해당 기업에게는 World Class Quality(세계 최고품질)라는 명예를 수여하기 시작했다 [4] .

미국의 말콤 볼드리지상의 심사기준은 현재 크게 5가지의 큰 범주로 나누어져 있다. 과거 제조, 서비스, 중소기업 3가지 분야였던 것을 1999년 교육 및 건강 관련 분야를 추가하였다. MBNQA는 미국 무역부의 한 부속 기관인 국립 표준 기술원 (NIST : The National Institute of Standards and Technology)에서 관리 운영하고 있으며 그 자금은 미국 내 기업들이 제정한 기준으로 구성되어 있다. 그리고 매우 중요한 것은 이러한 수상제도를 정부 기관이 운영하는 것이 비단 수상자와 평가기관만을 위해 운영되는 것이 아니라 미국 내 본사를 두고 있는 모든 기업 및 조직 단체를 위해 Malcom Baldrige Quality Program이란 품질 경영 정책을 운영함으로써 어떠한 기업 체라도 수상 목적만이 아닌 미국 기업의 경영의 질을 높이는데 그 한 몫을 하고 있다.

2.1.2 일본경영품질상 : JQA (Japan Quality Award)

일본의 품질관리는 미국의 품질학자 데밍이 일본과학기술연맹(The United of Japanese Scientists and Engineers : JUSE)의 초대로 1950년 일본에 건너가 품질관리 세미나에 참가 하고, 통계적 품질관리를 일본에 보급하면서 시작되었고 [19] , 데밍의 업적을 기리기 위해 1951년 일본 과학기술연맹 주관 하에 데밍상이 설립되었다. 데밍상은 일본의 품질 수준을 한단계 높이는 계기가 되었고 그 주된 목적은 일본식 방침 관리와 통계적 품질관리 중심으로 현장 개선이라고 할 수 있다.

데밍상의 심사기준은 열 개의 범주로 나누어지고 각 범주는 동일한 비중을 가지고 있다. 아울러 수상 요건을 보면 모든 항목이 70%이상을 얻어야 하며, 한 항목이라도 50%이하가 되면 수상자격을 잃게 된다. 데밍상은 MB와 달리 기업의 경영업적을 중심으로 평가하는 것이 아니라 기업의 품질관리 과정에서 통계적 품질 관리를 기업 경영에 얼마나 효율적으로 응용하는가와 새로운 품질관리기법을 개발하여 품질관리에 효과적으로 사용하였는가가 수상의 관건이다.

2.1.3 유럽 품질상(European Quality Award)

유럽연합은 미국의 MBNQA의 영향과 품질의 향상을 통한 경쟁력 확보가 미래의 기업생존에 필수적이라는 인식하에 유럽의 대표적인 다국적기업 14개 업체가 모여 1988년에 유럽 품질경영재단(The European Foundation for Quality Management : EFQM)을 설립하였고, EFQM은 1957년에 설립된 유럽품질협회(European Organization for Quality)와 EC(European Commission)의 후원을 받아 1992년에 EQA를 제정하여 운영하고 있다 [23] .

EFQM은 신청기업 중 최고의 경영실적을 보인 기업에게 수여하는 EQA와 신청기업 중에서 심사기준을 통과한 기업에 수여하는 유럽품질상(European Quality Prize)으로 구분하여 수여하고 있다. EQA에 대한 신청은 일반기업, 사업부, 공공기관, 중소기업 등 네 부문으로 나누어 신청 할 수 있다 [23] .

EQA의 심사기준은 아홉 개의 범주로 나누어진 EFQM모델에 기인하며 이 모델은 과정지표 (Enablers)와 결과지표(Results)가 동일한 배분으로 나뉘어 있으며 각 범주마다 상이한 비중으로 구성되어 있다. 이 심사기준의 특징은 MBNQA와는 달리 결과지표에 종업원 만족, 고객 만족, 사회적 책임이라는 부분을 포함하고 있다. EQA의 심사기준은 EFQM모델은 중심으로 9개의 범주마다 세부심사항목을 포함하고 있다.

2.1.4 대한민국 국가품질상 : NQA (National Quality Award)

대한민국의 국가품질상은 최고 경영자의 리더십과 경영시스템을 바탕으로 고객만족, 비용절감 등 기업 경영의 질을 향상시킴으로써 탁월한 경영성과를 거두어, 기업 및 국가경쟁력 강화에 공헌한 기업에 대하여 수여하는 정부포상제도로서, 1975년 데밍상을 벤치마킹하여 제정된 이래, 국내 산업의 품질경영 보급을 위해 미국의 MBNQA를 벤치마킹하여 1994년 새롭게 제정되었다 [13].

국가품질상의 포상은 기업체부문에 있어 기업 · 공공기관 · 단체를 대상으로 한국 품질대상과 품질경영상 그리고 생산혁신상, 가치혁신상, 설비관리상, 6시그마혁신상, 소비자만족상, 서비스혁신상 및 글로벌인재개발상 등 총 10개 부문에서 총14개 상이 시상되며, 서류, 현장, 종합 심사의 3단계 심사를 거쳐 수상자를 선정한다. 수상 후 3년이 경과한 업체에 한하여 한국품질대상에 신청할 자격이 주어지는 형식으로 이루어져 있다.

2. 각국의 국가품질상 비교

해외 각국의 국가품질상을 [Table 2-1] 과 같이 비교해 보았다.

[Table 2-1] 각국의 국가품질상 비교 [20, 23]

구분	말콤 볼드리지상 (MBNQA)	일본경영품질상 (JQA)	유럽품질상 (EQA)	국가품질상 (NQA)
운영주체	NIST 국립표준기술원	JPC-SED 일본사회경제 생산성본부	EFQM 유럽품질 관리재단	KSA 한국표준협회
시작연도	1988년	1996년	1992년	1994년
심사기준	1. 리더십 2. 전략기획 3. 고객 및 시장 중시 4. 측정, 분석 및 지식경영 5. 인적자원 중시 6. 프로세스 관리 7. 경영성과	1. 리더십 2. 경영의 사회적 책임 3. 고객과 시장의 이해와 대응 4. 전략기획과 전개 5. 개인과 조직의 능력 향상 6. 가치창조 프로세스 7. 정보 경영 8. 활동성과	1. 리더십 2. 정책과 전략 3. 종업원 관리 4. 자원관리 5. 프로세스 6. 고객만족 7. 종업원만족 8. 사회적 공헌 9. 경영성과	1. 리더십 2. 전략기획 3. 고객과 시장 중시 4. 측정, 분석 및 지식경영 5. 인적자원 중시 6. 프로세스 관리 7. 경영성과
시상부문	제조업 서비스업, 중소기업 교육 보건	제조업 서비스업 중소기업 대기업	대조직 생산단위 공공부문 중소조직	기업 공공기관 단체

3. 대한민국 국가품질상

3.1 국가품질상 제도의 연혁

1975년 한국은 전국 품질 관리 대회라는 품질 관련 수상제도를 도입, 참가기업 자신들이 생산하는 제품의 질과 관리 방법 등을 겨누기 시작했다. 이 제도에는 품질 관리상과 분임조 상이 있었다. 당시 품질이란 개념은 회사의 전사적인 측면보다는 생산되는 제품에 맞추어져 있었고 이를 관리, 통제하는데 그 영향력을 쏟아 부었다. 그 후 2년 뒤인 1977년 기업들은 그들이 가지고 있는 노하우들을 표준화시키는 단계를 거치게 되고 국가에서는 공업 표준화상을 신설, 기업 표준화 작업에 박차를 가했다. 1989년부터 1995년까지 생산 혁신상, 가치 혁신상, 종합 설비관리상, 문헌상 등을 신설하여 기업이 추구해야 하는 당시 핵심 역량 등을 평가 수상하는 제도들이 쏟아져 나왔다 [4].

특히 1989년 ‘공업표준화상’을 ‘우수KS업체대상’으로 명칭을 변경하면서 기업들은 자신들의 제품에 그 인장을 인용 홍보 효과 및 기업의 인지도를 소비자에게 알릴 수 있는 기회가 되었다. 이외에도 ‘품질명장제도’신설 및 ‘100PPM’이관 등을 통해 정부는 기업에 제품 품질에 대한 중요성을 인식시키기 위해 많은 노력을 해 왔다. 하지만 이러한 부분은 기업 경영의 기본적인 틀을 바꾸기 보다는 위에서 언급한 바와 같이 특정 제품에 보다 그 내용이 국한되어 있었다. 이후 세계적 경영의 흐름을 따라 우리나라에서는 처음으로 품질 경영 관련 수상제도가 신설 되었다. 1997년 ‘품질경영 우수추진 본부 상’을 신설함으로써 본격적인 품질 경영의 중요성을 인식하고 기업에 그 중요성을 전파하기 위해서 노력하기 시작했다. 최근에는 ‘품질경영상’을 ‘한국품질대상’으로 격상시킴에 따라 경영의 질이 그 기업에 미치는 영향이 막대하다는 것을 시사해 주고 있다 [4].

3.2 국가품질상의 개요

국가품질상은 품질경영 활동에 공을 세워 국가경쟁력 향상에 크게 기업, 기업인 및 근로자를 선발하여 서훈·표창을 목적으로 한다. 국가품질상 포상제도의 법적 근거는 품질경영 및 공산품안전관리법 제6조 및 동법 시행령 제5조(품질경영 우수기업의 선정, 포상)에 의거하며, 지식경제부 국가품질상 포상요령 공고에 의해 국가품질경영 대회에서 시상한다.

3.2.1 포상의 종류와 대상

국가품질상은 기업체 부문, 유공자 부문, 단체·개인 부문으로 [Table 3-1] 과 같이 구분된다.

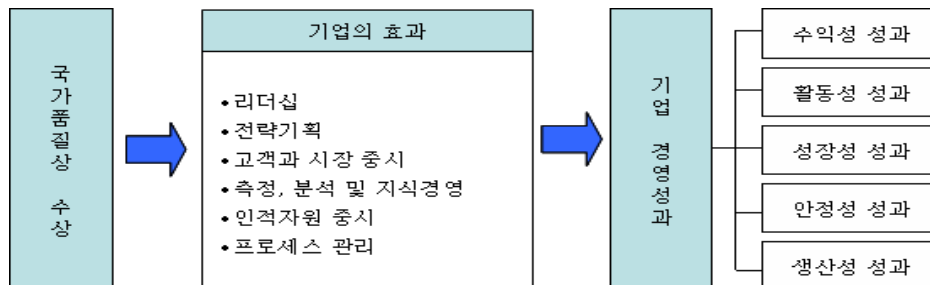
[Table 3-1] 포상의 종류와 대상 [20]

부문	포상대상	종류
기업체	○ 기업-공공기관단체 등 ※ 한국품질대상 대기업, 중소기업으로 구분 접수하고 평가 품질경영상을 수상한 실적이 있는 단체에 한 함 ※ 품질경영상 제조-대기업, 제조-중소기업, 서비스업, 공공부문 구분 접수하고 평가	○ 대통령표창
		- 한국품질대상
		- 품질경영상
		- 생산혁신상
		- 가치혁신상
		- 설비관리상
		- 환경경영상
		- 6시그마혁신상
		- 소비자만족상
		- 서비스혁신상
- 글로벌인재개발상		
유공자	○ 기업체 대표 및 임원 ○ 기업체 모범관리자 및 근로자 ○ 품질경영 유관기관 종사자	○ 훈장
		○ 포장
		○ 대통령표창
		○ 국무총리표창
		○ 지식경제부장관표창
우수분임조	○ 예선대회에서 선발된 분임조	○ 금·은·동메달
품질명장	○ 기업체 근로자	○ 품질명장 상패
제안상	○ 기업체 근로자	○ 제안왕·제안우수상 상패
품질경영우수추진본부상	○ 품질경영추진본부	○ 품질경영우수추진본부상 상패

4. 국가품질상이 기업경영성과에 미치는 영향조사 및 분석

4.1 연구 모형

본 연구에서는 대한민국 국가품질상 운영제도가 기업 경영성과에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 4년간(2003년~2006년) 품질혁신 활동을 통해 대한민국 국가품질상 수상경력이 있는 대기업, 중소기업, 공공기업을 대상으로 전반적인 만족도를 조사하여 보고, 국가품질상 수상 이전과 이후의 기업 경영성과에 얼마나 많은 영향을 끼치고 있는지를 알아보려고 한다. 이러한 목적을 위하여 선행연구 결과를 검토하였고 [4, 13, 18, 19], 그 검토 결과를 바탕으로 하여 관련요인을 선정하였다.



[Fig. 4-1] 연구 모형

관련된 선정요인의 영역 중 국가품질상 운영제도, 국가품질상 수상이후의 기업효과가 기업 경영성과에 어느 정도 영향을 미치는지 알아보기 위하여 영역별 대표 자료를 분석하고 모형의 인자로 설정하였다.

4.2. 조사 설계

4.2.1 연구대상

본 연구는 품질혁신 활동을 통해 대한민국 국가품질상 수상경력이 있는 기업 중 한국품질대상, 품질경영상, 제품안전경영상 등 3개 분야를 대상으로 설문조사 방법을 이용하였다. 조사대상 기업 구분 및 품목형태, 국가품질상 수상 분야, 주식상장 유무 등에 대한 전체적인 분포는 [Table 4-1] 과 같다.

[Table 4-1] 조사대상 업체의 일반 현황

	구 분	빈 도	백 분 율
기업 구분	대기업	6	46.15%
	중소기업	6	46.15%
	공공기업	1	7.69%
품목 형태	완제품	4	30.76%
	반제품	4	30.76%
	부 품	3	23.07%
	기타(소재)	2	15.38%
수상분야	한국품질대상	5	38.46%
	품질경영상	7	53.84%
	제품안전경영상	1	7.69%
주식상장	유권증권시장	3	23.07%
	코스닥시장	4	30.76%
	비상장	6	46.15%

[Table 4-1] 에서 보는 바와 같이 조사 대상을 살펴본 결과, 기업구분에서는 대기업과 중소기업이 각각 46.15%로 높은 비율을 차지하고 있으며, 공공기업이 7.69%를 차지하고 있다. 품목형태로 보면은 완제품과 반제품이 각각 30.76%를 차지하고 있으며 부품이 23.07%, 기타(소재)가 15.38%를 차지하고 있으며, 수상분야에서도 품질경영상이 53.84%를 차지하고 있고 그 다음으로 한국품질대상 기업이 5개 업체로 38.46%를 차지하고 있고 제품안전경영상은 1개 업체로 7.69%를 차지하고 있다. 또한 전체 13개 업체중 주식상장기업이 7개 업체로 73.85%를 차지하고 있다.

4.2.2 연구도구

본 연구를 위한 설문지는 크게 4개의 영역으로 나뉘어 총 34개 문항으로 구성되어 있으며 [Table 4-2] 과 같다.

[Table 4-2] 설문지 구성 지표와 문항

요 인	문항내용	문항번호	문항수
일반현황 (4)	기업 구분	I-1	4
	생산품목 형태	I-2	
	국가품질상 수상 분야	I-3	
	주식상장 기업	I-4	
국가품질상 포상제도 (4)	신뢰성	II-1	4
	신뢰하지 않는 이유	II-2	
	국가품질상 도전 동기	II-3	
	지속적 국가품질상 도전	II-4	
국가품질상 수상이후 기업효과 (11)	국가품질상 효과	III-1	11
	리더십 효과	III-2	
	전략기획 효과	III-3	
	고객과 시장중심 효과	III-4	
	정보와 분석 효과	III-5	
	인적자원 중시 효과	III-6	
	프로세스관리 효과	III-7	
	소비자 선호도 증가 효과	III-8	
	생산성 향상	III-9	
	원가절감	III-10	
	품질향상	III-11	
경영성과 (15)	수익성 성과	V-1~3	3
	활동성 성과	V-4~6	3
	성장성 성과	V-7~9	3
	안정성 성과	V-10~12	3
	생산성 성과	V-13~15	3

우선, 일반현황은 4개 문항으로 기업 구분과 생산품목 형태, 국가품질상 수상 분야 및 주식 상장기업 유무 등으로 구성 하였으며, 국가품질상 포상 제도는 4개 문항으로 신뢰성과 신뢰하지않는 이유, 국가품질상 도전 동기 및 지속적 국가품질상 도전에 대한 유무로 구성하였고 국가품질상 수상이후의 기업 효과는 11개 문항으로 구성하여 살펴보았으며, 특히 본 연구의 핵심 영역인 기업의 경영성과는 6개영역인 수익성, 활동성, 성장성, 안정성, 생산성으로 각각 3개 문항씩 총15개 항목으로 나누었다.

4.2.3 자료수집 및 처리

본 연구의 목적을 달성하기 위한 설문조사는 국가품질상 수상경력이 있는 13개 기업을 대상으로 2008년 5월중에 실시하여 총13부를 배포하여 전원 회수 [Table 4-3] 되었으며, 설문 대상자 또한 국가품질상 수상 도전을 직접 주관한 추진 부서장을 대상으로 설문조사하였으며, 조사는 전자우편을 통해 배포하고 회수하는 방법을 적용하였으며 필요에 따라서는 전화 인터뷰 방식도 이용하였다. 설문내용에 대하여 세부 항목 별 정성적 요소를 5점법을 이용하여 자료를 정량화하여 분석하였다.

[Table 4-3] 조사대상자의 설문지 배포 및 회수

구 분	배포(부)	회수(부)	회수율(%)	유효자료(부)	유효자료율(%)
한국품질대상	5	5	100	5	100
품질경영상	7	7	100	7	100
제품안전경영상	1	1	100	1	100
합 계	13	13	100	13	100

4.3. 조사 분석

4.2.1 국가품질상 포상 제도에 대한 분석

1) 국가품질상의 신뢰성

국가품질상이 기업에 주는 신뢰성은 기업구분에 따라 차이가 있으나 거의 모든 부분에서 긍정적인 반응이 나타나고 있다. 기업구분에 있어서는 공공기업이 5점과 중소기업의 4.33점의 전체 평균 점수이상의 높은 신뢰성을 나타내고 있으며 대기업은 3.83점을 나타나고 있다. 수상분야에 있어서는 품질대상과 제품안전경영상을 받은 기업이 각각 4.4점과 4점을 보였으며 품질경영상을 받은 기업은 3.57점을 나타내고 있다. 품목별로는 전품목이 4점이상을 받아 높은 신뢰성을 보여주고 있다. 다음의 [Table 4-4]에서는 국가품질상의 신뢰성에 대한 설문결과를 종합해 보았다(표생략).

2) 국가품질상을 도전한 동기

국가품질상을 도전한 동기를 보면은 기업구분에 따라 차이가 있으나 대기업의 경우 품질 및 기술향상에 전체 10개중 5개를 선택하였고 전사적 QM활동, 기업홍보 순으로 선택하였으며 중소기업의 경우는 전체 12개 중에서 6개를 선택한 전사적 QM활동을 선택하였고 품질 및 기술향상, 영업 및 마케팅, CEO의 경영방침 순으로 선택하였고 공공기업의 경우는 전사적 QM활동을 선택하였다. 수상분야에 있어서는 품질대상을 받은 기업이 전반적으로 골고루 선택하여 전사적 QM활동, 품질 및 기술향상, 기업홍보, 영업 및 마케팅, CEO의 경영방침 순으로 선택하였고 품질경영상을 받은 기업은 품질향상 및 기술향상과 전사적 QM활동을 선택하였으며 제품안전경영상을 받은 기업 역시 품질 및 기술향상과 전사적 QM활동을 선택하였다. 품목별로 보면은 완제품을 생산하는 기업의 경우는 전반적으로 골고루 선택하여 전사적 QM활동, 품질 및 기술향상, 기업홍보, 영업 및 마케팅, CEO의 경영방침 순으로 선택하였고 반제품을 생산하는 기업의 경우는 품질 및 기술향상과 전사적 QM활동, 기업홍보 순으로 선택하였으며 부품을 생산하는 기업과 기타 업체의 경우는 품질 및 기술향상과 전사적 QM활동을 선택하였다. [Table 4-5]에서는 국가품질상을 도전한 동기에 대한 설문결과를 종합해 보았다(표생략).

3) 국가품질상의 지속적 도전여부

국가품질상을 지속적으로 도전하겠느냐는 설문문의 경우 전반적으로 도전을 계속하겠다는 결과가 나왔으며 기업구분에 있어서는 공공기업과 중소기업의 경우 7개 기업 중 6개 기업이 지속적으로 국가품질상에 도전의사가 있으면 대기업은 6개 기업 중 4개 기업이 지속적 도전 의사가 있음을 응답 결과를 보여주고 있다. 전체 13개 기업 중에서 2개 기업은 4개 분야에 수상 경력이 있고 2개 기업은 3개 분야 수상 경력, 3개 기업은 2개 분야에 수상 경력을 가지고 있기에 국가품질상을 지속적으로 도전 하는 기업은 계속 늘어날 전망이다. [Table 4-6]에서는 국가품질상을 지속적으로 도전한 동기에 대한 설문결과를 종합해 보았다(표생략).

4.2.2 국가품질상 수상이후 기업효과에 대한 분석

1) 국가품질상 수상 이후 가장 큰 효과

국가품질상을 수상한 이후 기업의 가장 큰 효과를 보면은 기업구분에 따라 차이가 있으나 대기업의 경우 사내표준화시스템 확립이 전체 8개 중 4개를 선택하였고 품질 및 기술향상, 종업원의 의식개혁 순으로 선택하였으며 중소기업의 경우는 전체 11개 중에서 5개를 선택한 사내표준화시스템 확립을 가장 많이 선택하였고 종업원의 의식개혁, 품질 및 기술향상 순으로 선택하였고 공공기업의 경우는 사내표준화시스템 확립을 선택하였다. 수상분야에 있어서는 품질대상을 받은 기업의 경우 사내표준화시스템 확립이 전체 7개 중 4개를 선택하였고, 종업원의 의식개혁, 품질 및 기술향상 순으로 선택하였고 품질경영상을 받은 기업 역시 사내표준화시스템 확립이 전체 11개 중 5개를 선택하였고, 종업원의 의식개혁, 품질 및 기술향상 순으로 선택하였으며 제품안전경영상을 받은 기업은 사내표준화시스템 확립과 종업원의 의식개혁을 선택하였다. 품목별로 보면은 완제품을 생산하는 기업의 경우는 사내표준화시스템 확립이 전체 6개 중 3개를 선택하였고, 품질 및 기술향상, 종업원의 의식개혁 순으로 선택하였으며 부품을 생산하는 기업은 사내표준화시스템 확립, 품질 및 기술향상, 종업원의 의식개혁을 선택하였고 기타 업체의 경우는 사내표준화 시스템 확립과 품질 및 기술향상을 선택하였다. 앞의 [Table 4-7]에서는 국가품질상을 수상한 이후 가장 큰 기업효과에 대한 설문결과를 종합해 보았다(표생략).

2) 국가품질상을 통해 얻은 리더십 분야의 효과

국가품질상을 통해 얻은 리더십 분야의 효과를 보면은 기업구분에 따라 차이가 있으나 거의 모든 부분에서 긍정적인 반응이 나타나고 있다. 기업구분에 있어서는 공공기업의 5점과 중소기업의 경우는 4.33점의 높은 효과를 나타내고 있으며 반대로 대기업은 3.66점으로 낮게 나타나고 있다. 수상분야에 있어서는 품질대상을 받은 기업이 4.4점을 제품안전경영상을 받은 기업이 4점을 보이고 있으며 품질경영상을 받은 기업은 3.85점을 나타내고 있다. 품목별로는 부품을 생산하는 기업을 제외한 품목이 4점 이상을 받아 높은 리더십 효과를 보여주고 있다. 다음의 [Table 4-8]에서는 국가품질상

을 통해 얻은 리더십 효과에 대한 설문결과를 종합해 보았다(표생략).

3) 국가품질상을 통해 얻은 전략기획 분야의 효과

국가품질상을 통해 얻은 전략기획 분야의 효과를 보면은 보통 이상의 반응을 나타내고 있다. 기업구분에 있어서는 공공기업이 전체 평균 점수이상인 4점의 효과를 보이고 있고 대기기업이 3.16점과 중소기업 3.5점으로 전체 평균 점수이하의 효과를 나타내고 있다. 수상분야에 있어서는 제품안전경영상이 4점으로 가장 높고 품질대상을 받은 기업이 3.6점이며 품질경영상을 받은 기업은 3.14점을 나타내고 있다. 품목별로는 기타(소재)를 생산하는 기업을 제외한 품목이 전체 평균 점수 이하의 낮은 전략기획 효과를 보여주고 있다. [Table 4-9]에서는 국가품질상을 통해 얻은 전략기획 효과에 대한 설문결과를 종합해 보았다(표생략).

4) 국가품질상을 통해 얻은 고객과 시장중심 분야의 효과

국가품질상을 통해 얻은 고객과 시장중심 분야의 효과를 보면은 기업구분에 따라 차이가 있으나 거의 모든 부분에서 긍정적인 반응이 나타나고 있다. 기업구분에 있어서는 중소기업 4.2점, 대기기업이 4점으로 전체 평균 점수이상의 높은 효과를 나타내고 있으며 반대로 공공기업은 3.66점으로 낮게 나타나고 있다. 수상분야에 있어서는 제품안전경영상을 받은 기업만이 5점의 높은 점수를 보이고 있으며 품질대상 3.8점, 품질경영상을 받은 기업은 3.28점을 나타내고 있다. 품목별로는 기타(소재)를 생산하는 기업이 4점으로 전체 평균 점수 이상의 효과를 나타내고 있고 완제품 및 반제품, 기타(소재)는 전체 평균 점수 이하의 낮은 효과를 보여주고 있다. 다음의 [Table 4-10]에서는 국가품질상을 통해 얻은 고객과 시장중심 효과에 대한 설문결과를 종합해 보았다(표생략).

5) 국가품질상을 통해 얻은 정보와 분석 분야의 효과

국가품질상을 통해 얻은 정보와 분석 분야의 효과를 보면은 보통 이상의 반응을 나타내고 있다. 기업구분에 있어서는 중소기업이 4.19점, 공공기업이 4점의 전체 평균 점수이상의 효과를 보이고 있고 대기기업의 경우 3.16점으로 전체 평균 점수이하의 효과를 나타내고 있다. 수상분야에 있어서는 품질대상을 받은 기업이 3.6점으로 가장 높고 품질경영상을 받은 기업이 3.42점이며 제품안전경영상을 받은 기업은 3점을 나타내고 있다. 품목별로는 반제품과 기타(소재)를 생산하는 기업이 4점으로 전체 평균 점수이상의 효과를 보이고 있고 완제품 및 부품을 생산하는 기업은 전체 평균 점수 이하의 낮은 정보와 분석 효과를 보여주고 있다. 다음의 [Table 4-11]에서는 국가품질상을 통해 얻은 정보와 분석 효과에 대한 설문결과를 종합해 보았다(표생략).

6) 국가품질상을 통해 얻은 인적자원중시 분야의 효과

국가품질상을 통해 얻은 고객과 시장중심 분야의 효과를 보면은 기업구분에 따라 차이가 있으나 거의 모든 부분에서 긍정적인 반응이 나타나고 있다. 기업구분에 있어

서는 공공기업이 5점, 중소기업이 4.3점으로 전체 평균 점수이상의 높은 효과를 나타내고 있으며 반대로 대기업은 3.33점으로 낮게 나타내고 있다. 수상분야에 있어서는 품질대상을 받은 기업만이 4.2점의 높은 점수를 보이고 있으며 품질경영상 3.85점, 제품안전경영상을 받은 기업은 3점을 나타내고 있다. 품목별로는 기타(소재)를 생산하는 기업이 5점을 반제품을 생산하는 기업이 4.5점으로 전체 평균 점수 이상의 효과를 나타내고 있고 완제품 및 기타(소재)는 전체 평균 점수 이하의 낮은 효과를 보여주고 있다. [Table 4-12] 에서는 국가품질상을 통해 얻은 인적자원증시 효과에 대한 설문결과를 종합해 보았다(표생략).

7) 국가품질상을 통해 얻은 프로세스관리 분야의 효과

국가품질상을 통해 얻은 프로세스관리 분야의 효과를 보면은 기업구분에 따라 차이가 있으나 거의 모든 부분에서 긍정적인 반응이 나타나고 있다. 기업구분에 있어서는 공공기업이 5점, 대기업과 중소기업이 4.16점의 높은 효과를 나타내고 있다. 수상분야에 있어서는 품질대상을 받은 기업만이 4.6점의 최고 점수를 보이고 있으며 품질경영상과, 제품안전경영상을 받은 기업은 4점을 나타내고 있다. 품목별로는 기타(소재)를 생산하는 기업이 5점을 완제품을 생산하는 기업이 4.5점으로 전체 평균 점수 이상의 효과를 나타내고 있고 반제품 및 기타(소재)는 전체 평균 점수 이하의 낮은 효과를 보여주고 있다. [Table 4-13] 에서는 국가품질상을 통해 얻은 프로세스관리 효과에 대한 설문결과를 종합해 보았다(표생략).

8) 국가품질상 수상이후 소비자의 선호도 증가 효과

국가품질상을 수상한 이후 소비자의 선호도 증가 효과를 보면은 보통 이상의 반응을 나타나고 있다. 기업구분에 있어서는 중소기업과 공공기업이 4점의 전체 평균 점수 이상의 효과를 보이고 있는 반면 대기업의 경우 2.83점으로 전체 평균 점수이하의 효과를 나타내고 있다. 수상분야에 있어서는 품질대상을 받은 기업만이 3.8점으로 가장 높고 품질경영상을 받은 기업이 3.28점이며 제품안전경영상을 받은 기업은 3점을 나타내고 있다. 품목별로는 반제품과 기타(소재)를 생산하는 기업이 전체 평균 점수이상의 효과를 보이고 있고 완제품 및 부품을 생산하는 기업은 전체 평균 점수 이하의 낮은 소비자 선호도 효과를 보여주고 있다. [Table 4-14] 에서는 국가품질상을 수상한 이후 소비자의 선호도 증가 효과에 대한 설문결과를 종합해 보았다(표생략).

9) 국가품질상 수상이 생산성 향상의 효과

국가품질상을 수상이 생산성 향상 효과를 보면은 보통 이상의 반응을 나타나고 있다. 기업구분에 있어서는 공공기업이 4점의 전체 평균 점수이상의 효과를 보이고 있는 반면 중소기업은 3.5점, 대기업의 경우 3.33점으로 전체 평균 점수이하의 효과를 나타내고 있다. 수상분야에 있어서는 제품안전경영상을 받은 기업만이 4점으로 가장 높고 품질경영상을 받은 기업이 3.42점이며 품질대상을 받은 기업은 3.4점을 나타내고 있다. 품목별로는 반제품과 기타(소재)를 생산하는 기업이 전체 평균 점수이상의 효과를 보

이고 있고 완제품 및 부품을 생산하는 기업은 전체 평균 점수 이하의 낮은 생산성 향상 효과를 보여주고 있다. [Table 4-15]에서는 국가품질상 수상이 생산성 향상 효과에 대한 설문결과를 종합해 보았다(표생략).

10) 국가품질상 수상이 원가절감의 효과

국가품질상을 수상이 원가절감 효과를 보려면 보통 이상의 반응을 나타나고 있다. 기업구분에 있어서는 공공기업이 4점의 전체 평균 점수이상의 효과를 보이고 있는 반면 중소기업은 3.5점, 대기업의 경우 3.16점으로 전체 평균 점수이하의 효과를 나타내고 있다. 수상분야에 있어서는 품질경영상을 받은 기업만이 3.42점으로 전체 평균점수와 같으며 품질대상을 받은 기업이 3.4점이며 제품안전경영상을 받은 기업은 3점을 나타내고 있다. 품목별로는 기타(소재)와 반제품을 생산하는 기업이 전체 평균 점수이상의 효과를 보이고 있고 완제품 및 부품을 생산하는 기업은 3점으로 전체 평균 점수 이하의 낮은 원가절감 효과를 보여주고 있다. [Table 4-16]에서는 국가품질상 수상이 원가절감 효과에 대한 설문결과를 종합해 보았다(표생략).

11) 국가품질상 수상이 품질향상의 효과

국가품질상을 수상이 품질향상 효과를 보려면 기업구분에 따라 차이가 있으나 거의 모든 부분에서 긍정적인 반응이 나타나고 있다. 기업구분에 있어서는 공공기업이 5점으로 전체 평균 점수이상의 효과를 보이고 있는 반면 중소기업은 3.83점, 대기업의 경우 3.5점으로 전체 평균 점수이하의 효과를 나타내고 있다. 수상분야에 있어서는 품질대상과 제품안전경영상을 받은 기업이 4점으로 전체 평균점수 이상이며 품질경영상을 받은 기업이 3.57점을 나타내고 있다. 품목별로는 기타(소재)와 반제품을 생산하는 기업이 전체 평균 점수이상의 효과를 보이고 있고 완제품 및 부품을 생산하는 기업은 전체 평균 점수 이하의 낮은 품질향상 효과를 보여주고 있다. [Table 4-17]에서는 국가품질상 수상이 품질향상 효과에 대한 설문결과를 종합해 보았다(표생략).

4.4. 국가품질상 수상이후 기업 경영성과에 대한 분석

4.4.1 수익성 성과 분석

국가품질상 수상이후 기업 경영성과의 수익성은 매출액에 대한 경상이익률을 중심으로 분석하였다. 국가품질상 수상 시점의 현재 수준에서 기업의 수익성은 '탁월함'이었다는 반응이 8개 기업(61.54%)이고 '보통'을 보인 업체가 4개로 조사 분석되었다. 국가품질상 수상 이후 기업의 수익성이 '탁월함'수준 9개 기업(69.23%), '보통' 수준이 3개로 조사되었다. 이러한 결과로 볼 때 수상기업의 현재 시점과 수상 이후 기업의 수익성에는 큰 차이가 없는 것으로 확인되었다.

한편 국가품질상 수상이 기업의 경영활동에 긍정적인 영향력을 미침으로써 동종 경쟁업체 대비 '탁월함'의 수익성을 이끌어 내고 있다는 기업이 9개(69.23%)에 이르는 것으로 조사되었다.

[Table 4-18] 은 기업별 수익성성과를 분석한 결과이다. 분석결과 모든 업종에서 수익성이 보통 이상으로 좋아지고 있는 것으로 반응을 보이고 있으며, 특히 '탁월함' 및 '매우 탁월함'이라는 결과를 보이고 있다고 응답한 업체는 27개사로 전체의 69.2%를 차지하고 있다. 따라서 기업의 실제적인 수익성 향상에 기여를 하고 있는 것으로 분석된다(표생략).

4.4.2 활동성 성과 분석

기업경영성과에 대한 활동성을 살펴보기 위한 대표적인 분석지표로서 총자본 회전을 기준으로 살펴 보았다. 여기서 총 자본회전률은 총자본 대비 매출액이 차지하는 비율을 말한다. 투자자본에 비해 매출액이 높으면 높을수록 기업의 매출활동은 활발함을 의미한다.

국가품질상 수상 시점의 현재 수준에서 기업의 활동성은 '탁월함'이었다는 반응이 9개 기업(69.23%)이고 '보통'을 보인 업체가 4개로 조사 분석되었다. 국가품질상 수상 이후 기업의 활동성이 '탁월함'수준 8개 기업(61.54%), '보통' 수준이 4개로 조사되었다. 이러한 결과로 볼 때 수상기업의 현재 시점과 수상 이후 기업의 활동성에는 큰 차이가 없는 것으로 확인되었다.

한편 국가품질상 수상이 기업의 경영활동에 긍정적인 영향력을 미침으로써 동종 경쟁업체 대비 '탁월함'의 활동성을 이끌어 내고 있다는 기업이 9개(69.23%)에 이르는 것으로 조사되었다.

[Table 4-19] 는 기업별 활동성 성과를 분석한 결과이다(표생략). 분석결과 모든 업종에서 활동성이 보통 이상으로 좋아지고 있는 것으로 반응을 보이고 있으며, 특히 '탁월함' 결과를 보이고 있다고 응답한 업체는 26개사로 전체의 66.6%를 차지하고 있다. 따라서 기업의 실제적인 활동성 성과에 기여를 하고 있는 것으로 분석된다.

4.4.3 성장성 성과 분석

기업경영성과 지표중 성장성을 나타내는 대표적인 분석지표로서 매출액 증가률로서, 이것은 당기 매출액에서 전기매출액을 차감한 금액을 전기매출액과 비교하여 살펴보는 지표이다. 전기매출액에 비해 당기매출액이 높으면 높을수록 기업의 성장활동은 활발하게 이루어졌다고 평가 할 수 있다.

국가품질상 수상 시점의 현재 수준에서 기업의 성장성은 '탁월함'이었다는 반응이 9개 기업(69.23%)이고 '보통'을 보인 업체가 4개로 조사 분석되었다. 국가품질상 수상 이후 기업의 성장성이 '탁월함'수준 8개 기업(61.54%), '보통' 수준이 3개, '매우탁월함' 수준이 1개 기업으로 조사되었다. 이러한 결과로 볼 때 수상기업의 현재 시점과 수상 이후 기업의 성장성은 다소 향상됨이 확인되었다.

한편 국가품질상 수상이 기업의 경영활동에 긍정적인 영향력을 미침으로써 동종 경쟁업체 대비 '탁월함'의 성장성을 이끌어 내고 있다는 기업이 9개(69.23%)에 이르는 것으로 조사되었다.

[Table 4-20] 은 기업별 성장성 성과를 분석한 결과이다(표생략). 분석결과 모든 업종에서 성장성이 보통 이상으로 좋아지고 있는 것으로 반응을 보이고 있으며, 특히 '탁

월함' 이상의 결과를 보이고 있다고 응답한 업체는 27개사로 전체의 69.2%를 차지하고 있다. 따라서 기업의 실제적인 성장성 성과에 기여를 하고 있는 것으로 분석된다.

4.4.4 안정성 성과 분석

기업경영성과 지표중에서 독자적인 경영가능성을 살펴볼 수 있는 중요한 지표가 안정성이라고 할 수 있다. 안정성을 살펴보기 위한 대표적인 분석지표는 자기자본비율인데, 이것은 총자본에 대한 자기자본 비율로 산출된다. 총자본 대비 자기자본의 비율이 높으면 높을수록 기업은 대외적인 영향력을 받지 않고 경영자의 소신에 기초하여 독자적으로 경영권을 행사할 수 있음을 의미한다. 이것은 곧 기업의 대외의존도가 낮다는 것을 의미하는 것이다.

국가품질상 수상 시점의 현재 수준에서 기업의 안정성은 '탁월함'이었다는 반응이 6개 기업(46.15%)이고 '보통'을 보인 업체가 6개, '매우탁월함'수준이 1개 기업으로 조사 분석되었다. 국가품질상 수상 이후 기업의 성장성이 '탁월함'수준 7개 기업(53.84%), '보통' 수준이 3개, '매우탁월함'수준이 2개 기업으로 조사되었다. 이러한 결과로 볼 때 수상기업의 현재 시점과 수상 이후 기업의 안정성이 향상됨을 확인하였다.

한편 국가품질상 수상이 기업의 경영활동에 긍정적인 영향력을 미침으로써 동종 경쟁업체 대비 '탁월함' 이상의 안정성을 이끌어 내고 있다는 기업이 8개(61.53%)에 이르는 것으로 조사되었다.

[Table 4-21] 은 기업별 안정성 성과를 분석한 결과이다(표생략). 분석결과 모든 업종에서 안정성이 보통 이상으로 좋아지고 있는 것으로 반응을 보이고 있으며, 특히 '탁월함' 이상의 결과를 보이고 있다고 응답한 업체는 24개사로 전체의 61.5%를 차지하고 있다. 따라서 기업의 실제적인 안정성 성과에 기여를 하고 있는 것으로 분석된다.

4.4.5 생산성 성과 분석

기업 경영성과 중에서 생산성을 알아보기 위한 대표적인 분석지표는 1인당 부가가치를 생각할 수 있다. 이것은 창출된 부가가치를 종업원 수로 나눈 값을 의미한다. 부가가치 계산법은 가산 법으로 접근하여 '부가가치 = 경상이익+인건비+순금융비용+지급임차료+세금과 공과+감가상각비'로 산출하였으며, 종업원 수는 '상근종업원+임시종업원'으로 계상하였다. 1인당 부가가치 금액이 높으면 높을수록 기업의 생산성활동이 활발하여 강력한 경쟁력을 확보할 수 있음을 의미한다.

국가품질상 수상 시점의 현재 수준에서 기업의 생산성은 '탁월함'이었다는 반응이 8개 기업(61.54%)이고 '보통'을 보인 업체가 4개 기업으로 조사 분석되었다. 국가품질상 수상 이후 기업의 생산성이 '탁월함'수준 10개 기업(76.92%), '보통' 수준이 2개 기업으로 조사되었다. 이러한 결과로 볼 때 수상기업의 현재 시점과 수상 이후 기업의 생산성이 향상됨을 확인하였다.

한편 국가품질상 수상이 기업의 경영활동에 긍정적인 영향력을 미침으로써 동종 경쟁업체 대비 '탁월함' 이상의 생산성을 이끌어 내고 있다는 기업이 8개(61.53%)에 이르는 것으로 조사되었다.

[Table 4-22] 는 기업별 생산성 성과를 분석한 결과이다(표생략). 분석결과 모든 업종에서 생산성이 보통 이상으로 좋아지고 있는 것으로 반응을 보이고 있으며, 특히 '탁월함' 이상의 결과를 보이고 있다고 응답한 업체는 27개사로 전체의 66.7%를 차지하고 있다. 따라서 기업의 실제적인 생산성 성과에 기여를 하고 있는 것으로 분석된다.

5. 결 론

본 연구에서는 대한민국 국가품질상 운영제도와 국가품질상 수상이후 기업의 효과, 기업의 경영성과에 미치는 영향을 연구하여 국가품질상 포상제도가 기업발전에 도움이 될 수 있는 실천적인 방안을 모색하고자 하였다. 이를 위하여 적용한 연구방법은 품질혁신 활동을 통해 국가품질상 수상경력이 있는 대기업, 중소기업, 공공기업을 대상으로 한 설문조사 방법을 이용하였다. 대상 업체를 선정하는데 있어 품질경영상 수상이후에 실질적인 경영성과가 있는 기업이 3년후에 도전할 수 있는 우리나라 최고수준인 한국품질대상을 수상한 기업을 중심으로 조사하였으며, 설문 대상자는 국가품질상 수상 도전을 직접 주관한 추진 부서장을 대상으로 설문조사하였다. 조사 방법으로는 전자우편을 통해 배포하고 회수하는 방법을 적용하였으며 설문서 문항은 국가품질상 자문 역할을 하고 있는 전문가의 도움을 받았다. 설문조사의 주요 내용은 조사업체의 일반현황, 국가품질상 운영제도, 국가품질상 수상이후 기업효과, 경영성과 등의 4개부분으로 유의성을 확인하였으며, 이들을 종합하여 최종 결론을 도출하는 방식으로 접근하였다.

또한 2007년도 국가품질상을 수상한 11개 기업을 대상으로 국가품질상 도입부터 수상하기까지의 경영성과(2005년~2007년)도 조사 분석하여 국가품질상 도전업체의 경영성과 신뢰도를 제시하였다.

연구 결과를 요약하면;

첫째, 국가품질상 포상 운영제도에 대한 신뢰성은 매우 높았으며, 지속적으로 국가품질상 도전에 관심을 나타내고 있었다.

둘째, 국가품질상 도전의 동기는 제품의 품질 및 기술 향상과 전사적 품질경영활동, 기업의 홍보 순으로 분석되었다.

셋째, 국가품질상 수상이후 기업효과는 사내표준화 및 품질관리시스템 확립 효과가 크게 작용하였으며 기술 및 품질수준, 종업원의 의식도 향상되었다.

넷째, 본 연구에서 중요한 과제로 삼고 있었던 품질경영혁신활동을 통해 국가품질상 수상이후의 기업 경영성과를 분석한 결과, 수익성 성과, 안정성 성과, 생산성 성과의 3개 부분에서 탁월한 수준을 보였으며, 특히 기업경영성과 지표 중 생산성 성과가 매우 탁월한 수준의 결과를 보이고 있었다. 이것은 국가품질상이 수상한 기업의 품질경영시스템의 발전을 통해 우수한 경영성과를 올리는데 대단히 유효한 제도임을 알 수 있었다.

향후 연구과제로는 국가품질상 수상경력이 있는 기업에 대한 수상 이전의 다양한 경영성과 지표분석과 조사대상 기업을 확대하여 조사 분석 한다면 우리나라의 품질경영수상 제도인 국가품질상의 실효성은 더욱 커져 국내 모든 기업들이 이 상을 수상하기 위해 관심을 가질 것이고 우리나라 국가경쟁력 향상에 크게 기여할 것이라고 생각된다.

6. 참 고 문 헌

- [1] 경실련경제정의연구소, 새로운경쟁력 기업의 사회적 성과, 예영커뮤 니케이션, 2002.
- [2] 기아자동차, 품질경영 현황설명서, 2001.
- [3] 김광수, 품질경영의 이해, 한울출판사, 2007.
- [4] 김상규, “우리나라 국가품질상 제도와 미국의 국가품질상 제도에 관한 비교 연구”, 경희대학교 경영대학원석사논문, 2002.
- [5] 김성훈, “품질경영 활동이 경영성파에 미치는 영향에 관한 연구”, 영남대학교 경영대학원석사논문, 2005.
- [6] 박종영, “ISO/TS16949 품질경영시스템 인증에 따른 경영성파에 관한 연구”, 충주대학교 산업대학원석사논문, 2007.
- [7] 산업자원부, 국가품질경영대회 수상안내, 한국표준협회, 2004 ~ 2007.
- [8] 산업자원부, 국가품질상 포상운영계획, 한국표준협회, 2006 ~ 2007.
- [9] 삼성생명, 품질경영 현황설명서, 2007.
- [10] 삼성전자, 품질경영 현황설명서, 삼성전자무선사업부, 2002.
- [11] 서울 Q&I 포럼(김연성·박영택·서영호·유한주), 경영품질의 세계기준 말콤볼드리지, 한국언론자료간행회, 1999.
- [12] 신완선, MB(말콤볼드리지) 모델의 이해와 기업 경쟁력, 신완선, 2008.
- [13] 신준식, “품질경영모델 간 비교에 관한 고찰-MBNQA를 중심으로”, 인하대학교 대학원석사논문, 2006.
- [14] 유영준, “통합 운영시스템의 운영실태에 관한 연구”, 충주대학교 산업대학원석사논문, 2007.
- [15] 이계형, 국가품질상 11개 수상기업엔 무언가 특별한 것이 있다?, 한국표준협회 품질경영지 1월호, 2008.
- [16] 이재식, “전사적 품질경영(TQM)이 조직성파에 미치는 영향에 관한 실증연구”, 울산대학교 경영대학원석사논문, 2006.
- [17] 인천제철, 품질경영 현황설명서, 1999.
- [18] 임춘순, “KS 표시 인증이 기업경영성파에 미치는 영향에 관한 실증적 연구”, 인천대학교 산업대학원석사논문, 2004.
- [19] 정수일, “품질경영 성과측정 지표에 관한 연구”, 금오공과대학교 산업대학원석사논문, 2002.
- [20] 지식경제부, 국가품질상 포상운영계획, 한국표준협회, 2008.
- [21] 지식경제부, 국가품질상과 MB모델을 통한 글로벌 경쟁력 강화, 한국표준협회, 2008.
- [22] 한국표준협회, “글로벌 기업경영의 7가지 조건 국가품질상 경영시스템”, 한국표준협회미디어, 2008.
- [23] 한국표준협회, “기업의 품질성파와 재무성파의 관계연구”, 서울대학교 경제연구소, 2005.
- [24] 이계형, 국가품질상 11개 수상기업엔 무언가 특별한 것이 있다?, 한국표준협회 품질경영지 1월호, 2008.

- [25] 한국표준협회, 2008 국가품질상 전문가 양성과정 III, 2008.
- [26] 한국표준협회, 중소기업 브랜드파워 경영전략, 한국표준협회 품질경영지 3월호, 2008.
- [27] 한국환경자원공사, 품질경영 현황설명서, 2007.
- [28] 법제처 “www.moleg.go.kr”
- [29] 한국품질경영학회 “www.ksqm.org”
- [30] 한국표준협회 “www.ksa.or.kr”
- [31] Ahire, S. L., Golhar, M. and Waller, D., "Development and validation of TQM Implementation Constructs", Decision science, 27(1), 1996.
- [32] Anderson, J. C., Rungtusanatham, M. and Schroeder, R. G., "A Theory of Quality Management Underlying the Deming Management Method", Academy of management Review, 19(3), 1994.
- [33] Crosby, P.B., Quality is Free, New york: New American Library, 1979.
- [34] Porter, L. J. and Parker, A., "Total Quality Management—the Critical Success Factors", Total Quality Management, 4(1), 1993.