

ISO 9001:2000(품질경영시스템) 인증

ISO 9001:2000(품질경영시스템) 인증을 통한 제조 기업에서 서비스믹스 경쟁력 강화

제 28편 해외인증시리즈

품질경영원칙은국제적으로존경받는전문가들의 집합된경험과지식으로부터도출된원칙으로서사용자가지속된조직의성공을성취하는데도움을주는데초점을맞추고있다.

이러한8가지품질경영원칙은ISO 9001 규격에따라인증을획득하고유지할때품질경영원칙을알음미하고그취지대로운영하는것이중요하다.

그럼, 품질경영원칙의의의는조직을성공적으로이끌고운영하기위해서는체계적이고투명한방법으로경영을하는것이요구된다. 성과를지속적으로개선하기위해모든이해관계자의필요(needs)와 욕구(wants) 반영에의해설계된경영시스템을실행하고유지하는결과로부터성공이얻어질수있는것이다. 조직을경영한다냈은다른경영원칙중에서도품질경영(Quality Management)을강조하는것이다.

ISO 9001:2000 은 품질경영원칙을 중심으로 구성하였다.

8가지 품질경영원칙은조직의개선된성과를위한하나의프로세스로파악된것이다.

이 원칙은지속적인성공을달성하기위하여조직에도움을주는데**목적**이있다.

또한원칙을중시하고품질경영시스템을운영하면반드시소기의성과를거둘수있다.

☞고객중심원칙1) :

조직은 그들의 고객에 의존하고있다. 따라서 현재와 미래의 욕구를 이해하고고객 욕구 사항을 충족시키고고객의 기대를 넘어서도록 노력해야할것이다.

※원칙1의이점은시장기회로유연하고신속한대응을 통하여대출액을증가시킬수 있고, 시장점유율이향상된다. 고객충성도확신하여사업과조직을계속하게한다. 고객만족달성에있어조직의지원의활용에의해증대되는효과성을증대시킬수있다

☞리더십원칙2) :

리더는조직의목적과방향의일관성을확립한다. 리더는직원들이조직의목표를달성하는데참여할수 있는내부환경을조성하고유지해야할것이다.

※원칙2의이점은직원추구목표를향해이해하고 동기부여가된다. 활동은통일된방식으로평가되고, 조정되고, 실행될 있다. 조직의계층간의갈등된의사소통은최소화되어야한다. 즉기업의성과개선이나목표달성을위해선직원의 능동적이며, 자발적참여를유도해야한다. 이



안 희 준
PDAS 기술지원센터 원장
ISO 심사원 / 경영학 박사
02-597-9033 /
rdas114@hanmail.net



는 그 조직에 맞는 적절한 리더십을 선택하여 사용해야 한다는 것을 의미한다.

이와 같이 리더십을 개념화하는 여러 가지 다양한 정의에도 불구하고 리더십 현상(The phenomenon of leadership)에 중심이 되는 몇 가지 요소들(Components)을 확인해볼 수 있다. 즉, 리더십은 **영향력**이다 (leadership involves influence). 리더십은 **집단 상황**에서 일어나는 현상이다 (leadership Occurs within a group context). 리더십은 **목표 달성**을 위한 과정이다 (leadership involves goal attainment). 이 같은 리더십의 구성요소들을 기 초로 하여 위와 같이 리더십을 정의하기로 한다.

즉, 리더십이 **공동 목표**를 달성하기 위하여 한 개인이 **집단의 성원**들에 **영향**을 미치는 과정이다. 원칙 중심의 리더십은 리더들은 성원들은 개인적 노력을 강조하는 것을 피하고 **공유된 역량**의 개발을 지원함으로써 **팀의 지식과 기술의 발전**을 도울 수 있으며, 리더들은 **팀 성원**들이 **부적절한 계획**을 피하고 새로운 것들을 개발할 수 있도록 도와줌으로써 **양질의 과업 수행**을 이끌어 낼 수 있다.

전원 참여 원칙) : 모든 계층의 자원들이 조직의 핵심이다.

따라서 전원이 전적으로 참여함으로써 그들의 능력이 조직의 이익을 위하여 발휘될 것이다.

※원칙3의 이점은 조직 내에서 동기 부여된, 의무가 지워진 그리고 참여하는 구성원이 된다. 조직의 목표를 진전 시킬에 있어서 의욕 및 창조력이 확보된다. 그들 자신의 성과에 책임감을 갖는 구성원이 된다. 지속적인 개선에 열심히 참여하고 기여하는 구성원이 된다

프로세스 접근 방법 원칙) : 관련된 자원 및 활동이 하나의 프로세스로서 관리될 때 최망하는 결과보다 효율적으로 얻어질 수 있다.

※원칙4의 이점은 개선된, 일관성 있고 예측 가능한 결과를 얻게 된다. 자원의 효과적 인 사용을 통한 보다 저렴한 원가 및 짧은 사이클 타임 을 달성하게 된다. 초점이 맞춰진 그리고 우수 순위가 부여된 개선이 가능해진다

경영에 대한 품질 경영 시스템 접근 방법 원칙) : 주어진 목표에 대한 상호 연계된 프로세스의 시스템을 파악하고 이해하며 관리하는 일은 조직의 효과성 및 효율성을 개선한다.

※원칙5의 이점은 조직의 일관성, 효과성 및 효율성의 이해 관계자에게 신뢰감을 제공하게 된다. 중요하다 하는 프로세스들에 관한 노력에 초점을 맞추는 능력이 생긴다. 바람직 한 결과를 최대한으로 달성해야 할 프로세스의 통합 및 조정이 가능해진다.

지속적인 개선 원칙) : 지속적인 개선은 조직의 영원한 목표가 되어야 할 것이다.

※원칙6의 이점은 개선된 조직의 능력을 개선하여 성과를 얻게 된다. 기회에 대한 신속하게 대응하는 융통성을 갖게 된다. 조직 전략적 의도로 모든 계층에서의 개선 활동을 조정하게 된다.

의사결정에 대한 사실적 접근 방법 원칙) : 효과적인 결정은 데이터 및 정보의 분석에 근거한다.

※원칙7의 이점은 사실적이며 역의 참조를 통한 과거 결정의 효과성을 입증하기 위한 능력을 증대시킨다.

상호 이익이 되는 공급자 관계 원칙) : 조직 및 조직의 공급자는 서로 의존하며, 상호 이익에 관



계는 가치를 창조하기 위해 양쪽의 능력을 강화시킨다.

또한이 고객충성도관점을이끈사람가운데가장 유명한프로덕터라이히 헬드 (Frederick F. Reichheld) 역시레빗과마찬가지의견해를였다.

“ 사업의근본적인사명은이익이아닌가치창출에 있다. 이익은가치창출의결과이며, 목표보다는단에 불과하다고했다.

※ 원칙8의이 점은양쪽관계자모두의가치를창조하기 위한능력이증대된다. 원가및 자원의최적화

가 이루어진다. 변화하는시장 또는 고객 요구 및 기대에공동의대응의유연성과신속성이증대된다.

위와같이 제조기업이나서비스기업들의품질경영 원칙1~8 가지를실천할경우기업들의생산성, 품질, 납기, 디자인, 유연성, 또한제품도입속도와같은 제조/서비스성과는기업이생산하는제품이나서비스의가치를의미한다.

다음호에 계속
| 기술표준2007. 8

