

한국형 모델 개발을 위한 국가품질상 국제 비교 연구

김태규* · 김연성**†

* 한남대학교 비즈니스통계학과
 ** 인하대학교 경영대학 경영학부

A Comparison of Quality Awards Program in the Major G-20 for Developing a Korean National Quality Award Model

Tai Kyoo Kim* · Youn Sung Kim**†

* Department of Business Statistics, Hannam University
 ** College of Business Administration, Inha University

Key Words : MBNQA, EFQM, JQA, G-20, Quality Model, TQM

Abstract

To implement total quality management(TQM), firms and institutions have strategically used quality awards models. In this paper we analyzed the national quality awards of G-20 members such as United States, Europe, Japan, Canada, Australia and Korea. There are three main points to analysis: First, "which type of model is good for Korea?", even though Korea already has adopted MBNQA model. Second, "Are the core values really different from each models?". And third, "Is there any difference in the criteria structure and value points system?"

This study aims to design a National Quality Award which is good for the Korean companies and organizations. After analyzing the current quality awards models, we propose some suggestions about core value setting, Korean-specific criteria development and value points system change.

1. 서 론

한국은 1975년부터 국가차원의 품질분야 포상제도를 운영해 오고 있다. 미국의 말콤 볼드리지 국가품질상(MBNQA) 보다 13년 앞선 것으로서, 일본과학기술연맹(JUSE)이 1951년부터 시행해 온 데밍상을 근간으로 제정 되었다. 1994년부터 품질경영상 모델은 볼드리지 기준을 도입하여 개정하여 운영하고 있다. 경영품질의 세계 기준으로 자리잡은 볼드리지 기준을 대부분 수용하였기에 미국의 기준과 유사하다. 이 상의 훈격은 대통령상이며, 경영의 오스카상이라고 할 정도로 권위가

가 있으며 그 적용의 범위는 넓어서 단순히 제품이나 서비스의 품질이 우수하다는 것을 뛰어 넘는 경영의 품질 우수성을 전반적으로 평가하는 모델로 정착되고 있다. 현재 국내에서 수여되는 국가품질상은 한국표준협회(KSA)가 업무를 주관하고 지식경제부에서 시행하여 국가가 수여하는 성격을 갖는다[1].

<표 1> 국가품질상의 발전 과정

구분	TQC 시대	TQM 시대	QM 시대
연도	1975년	1994년	2000년
명칭	품질관리대상	한국품질대상	국가품질상
비고	최초 제정	품질경영촉진법 제정 (1993년)	한국표준협회 주관

† 교신저자 keziah@inha.ac.kr

※ 본 연구는 2010년도 한남대학교 교비학술지원에 의한 연구임.

현재 시행 중인 국가품질상은 다음의 표에서 보듯이 종합상, 부문상, 특별상으로 구분되며 종합상에는 국가 품질대상과 품질경영상이 있으며, 부문상에는 생산혁신상 등 7개 부분이 있다[5]. 이러한 한국의 시상 분야 다양성은 미국의 국가품질상과 대비된다. 특히, 부문상과 특별상은 한국적 품질경영 특성을 반영하는 분야라고 하겠다.

<표 2> 국가품질상 포상계획

구분	종류	포상계획
종합상	국가품질대상(대기업, 중소기업)	대통령표창 (16)
	품질경영상(제조-대기업/중소기업, 서비스, 공공, 의료, 교육)	
부문상	생산혁신상 설비관리상 6시그마혁신상 고객만족상 녹색경영상 인재개발상 서비스혁신상	
특별상	품질경영우수지자체상	장관표창 (15)
	분임조우수기업상 서비스품질우수상 품질경쟁력우수상	

자료 : 한국표준협회 홈페이지(www.ksa.or.kr)

2010년에 G-20 정상회의를 개최한 한국은 국가 경제규모의 위상에 적합하고 우리나라 기업의 경영특성을 반영하는 국가품질상의 제정과 시행이 필요하다는 인식이 국가품질상의 운영을 담당하는 한국표준협회는 물론 대표적인 품질전문가의 학술연구모임인 한국품질경영학회에서도 점차 확산되고 있는 상황이다.

이러한 배경 하에서 본 연구에서는 G-20 각국에서 적용하고 있는 국가품질상의 국제 비교를 통하여 한국형 국가품질상 모델 개발에 필요한 기준을 제시하고자 한다.

2. 연구의 목적과 범위

본 연구의 주요 목적은 국가품질상의 제정 동기와 의의를 최대한 발휘할 수 있는 계기로 작용할 수 있도록 이론적 토대 제공 및 실무적 국제 비교 연구에 있다. 이

러한 목적을 수행하기 위해 연구의 주요 내용을 설정하였고, 이를 통해 국가품질상의 발전방안을 제시하고자 한다.

즉, 국가품질상 국제 비교를 위해 도입 배경, 운영, 모델별 구조, 범주 등 다차원적 정성 분석을 통한 한국 국가품질상의 발전 방안 및 한국형 모델의 방향 제시하기 위한 기초 자료를 제공하고자 한다. 이러한 목적을 달성하기 위한 국가품질상 국제 비교 주요 연구 방향은 세 가지 축을 중심으로 수행하였다.

<표 3> 주요 연구 내용

구분	연구 내용
정성적 분석	G-20 주요국 국가품질상 기준 조사 - 유형 비교 - 핵심가치(Core Value) 비교 - 범주별 배점(Point Values) 비교
주요 산출물	주요국 국가품질상 국제 비교를 통한 한국형 모델 개발 방향 제안 - 핵심 가치 - 범주 - 배점

첫째, 국내 및 국제 주요 국가품질상(G-20 중심) 범주 비교 분석을 통한 한국적 방식(Korean Way)의 탐색과, 한국형 모델의 개발 필요성 점검 및 방향 설정을 수행한다.

둘째, G-20 국가품질상 현황 분석 및 유형을 구분하는 비교 분석을 실시한다.

셋째, G-20 주요국 국가품질상(한국, 미국, 일본, 유럽, 캐나다, 호주)의 핵심 가치와 범주별 배점(Core Values, Point Values) 비교하여 우리 나라에 적합한 고유 개발에 대한 제언을 하도록 한다.

본 연구에서 G-20 주요 국가품질상의 배경, 범위, 기준 등을 비교하고자 한다. 즉, 본 연구의 주요 내용은 G-20 주요국의 국가품질상을 정성적으로 분석하여 유형을 찾아내고, 핵심가치와 범주별 배점을 비교하는 것이다. 이에 따른 주요 산출물은 핵심가치, 범주, 배점 등에 대한 한국형 모델 개발의 방향을 찾는 것이라고 하겠다[4, 5].

3. 선행 연구 분석

본 연구를 수행하기 위해 기존에 연구된 유사 연구를

<표 4> 주요 선행 연구 비교

구 분	내 용
Bou-Llusar, et.al(2009), [6]	MBNQA와 EFQM 모델 비교 및 실증 분석
Bovaird and Löffler(2009), [7]	EU 국가 내 국가별 국가품질상 현황 분석
Miguel(2005), [10]	미국, 일본, 캐나다, 뉴질랜드, 브라질 등 16개국 국가품질상의 미션, 핵심가치, 범주, 배점 비교
Stading and Vokurka(2003), [11]	미국, 유럽, 일본, 캐나다, 호주 등 5개국 국가품질상의 목적, 원칙, 범주 및 범주별 배점 비교
Lee(2002), [9]	싱가포르 국가품질상 특성 분석
Vokurka, et.al(2000), [12]	미국, 유럽, 일본(데밍상), 캐나다, 호주 국가품질사의 목적, 원칙, 범주 및 배점 비교
Laszlo(1996), [8]	일본, 미국, 캐나다, 유럽 등 4개국 국가품질상 범주 비교

검토해 보았다. 국가품질상의 국제비교에 관한 선행연구는 다음의 두 연구가 대표적이라고 하겠다.

첫째, Miguel(2005)의 연구로 16개 주요 국가별 국가품질상의 현황과 제도를 비교 분석하였다[10].

둘째, Stading & Vokurka(2003)의 연구는 미국, 일본, 유럽, 호주, 캐나다 등 주요국의 국가품질상 제도를 비교한 연구이다[11].

이 두 연구를 포함하여 기존의 관련 연구를 정리하면 <표 4>와 같다. 본 연구에서는 기존의 연구에서 다른 주요 국가의 특징적 모델별 특성을 반영하되 우리나라 국가품질상과의 비교 분석에 초점을 두고자 한다.

본 연구에서는 대부분의 선행 연구에서 다루지 않은 한국의 국가품질상 모델을 포함하여 주요 국가 국가품질상의 유형과 핵심 가치 그리고 범주별 배점을 중심으로 분석하여 한국형 국가품질상 모델을 개발하기 위한 시사점을 도출한다는 점에서 기존 연구와 차별점이 있다고 하겠다.

4. G-20 주요국 국가품질상 모델 분석

4.1 G-20 주요국 국가품질상 현황 분석을 통한 분석 대상 모델 도출

G-20의 'G'는 그룹(Group)의 약자로 '모임'을 뜻한다. '주요 20개국 모임'으로 번역되는 G-20은 기존의 선진국 중심의 G7에다가 신흥국 12개국, EU를 포함하여 1999년에 만들어졌다. 이들 국가의 국가품질상 모델의 특징을 분석하여 한국의 국가품질상과의 차이점

및 특성을 구분해 내는 것은 가장 비교 가능한 그룹 내에서의 벤치마킹하는 의의가 있다. 이를 위해 <표 5>와 같이 G-20 각국의 국가품질상을 조사 대상으로 선정하였다[14].

G-20의 국가품질상을 조사한 결과 각각 다양한 특성을 보유하며, 특정 국가에서는 복수의 시상제도를 운영하고 있는 경우도 존재하며, 운영 주체의 성격도 다양하지만, 주목할 만한 사항은 모든 국가에서 국가품질상을 제정하여 시행하고 있다는 점이다. 그 주요 분석 내용은 다음과 같이 세 가지로 정리된다.

첫째, 국가별로 차이는 있으나 모든 국가에서 국가품질상을 운영하고 있다. 따라서 본 연구에서 G-20 각국의 국가품질상 비교 분석이 가능하다.

둘째, 인도와 중국 그리고 일본 등에서는 복수의 국가품질상 시상 제도를 운영하고 있다. 본 연구에서는 이들 각국에서 실행되고 있는 각종 제도를 분석의 대상에 포함하였다.

셋째, 각국이 채택하고 있는 기준은 미국의 말콤 볼드리지 국가품질상과 유럽의 유럽 품질상 이라고 할 수 있으며 일부 국가는 독자적인 모델 개발을 추진해 온 것으로 분석된다. 이에 본 연구에서는 각 국가별 국가품질상 모델을 <표 6>과 같이 몇 가지 유형으로 구분할 수 있겠다. 이 구분은 선행연구에서의 분석 결과를 검증하는 방식으로 수행되었다[10,11].

본 연구에서는 앞서 살펴본 G20 가운데 모델의 특성이 뚜렷하고 벤치마킹 포인트가 명확할 것으로 기대되며 선행연구에서 분석 대상으로 자주 등장하는 5개국의 모델을 주요 분석 대상으로 선정하였다.

<표 5> G-20 국가품질상

구 분	국가품질상
남아프리카공화국	South African Excellence Award
중국	China Quality Award
일본	Japan Quality Award, Deming Prize
한국	Korean National Quality Award
인도	Rajiv Gandhi National Quality Award, CII-EXIM Bank Award for Business Excellence, IMC Ramkrishna Bajaj National Quality Award, Golden Peacock National Quality Award
인도네시아	Indonesian Quality Award
사우디아라비아	King Abdulaziz Quality Award
터키	TUSIAD-KalDer Quality Award
러시아	Russian National Quality Award
영국	UK Business Excellence Award
이탈리아	Italian Quality Award(Premio Qualita Italia)
프랑스	French Quality Award(Prix Francis pour la Qualite)
독일	German National Quality Award(Ludwig-Erhard-Preis)
멕시코	National Quality Award of Mexico(Premio Nacional de Calidad)
아르헨티나	National Quality Award of Argentina(Premio Nacional a la Calidad)
브라질	Brazil National Quality Award
캐나다	Canada Awards for Excellence
미국	Malcolm Baldrige National Quality Award(MBNQA)
오스트레일리아	Australian Business Excellence Award
EU	EFQM Excellence Award

자료 : www.coer.org.nz, Centre for Organisational Excellence Research.

<표 6> G-20 국가품질상 모델의 유형 구분

구 분	해당 국가 모델
EFQM 모델	인도(CII-EXIM Bank Bank Award for Business Excellence, 터키, 러시아, 영국, 이탈리아, 독일)
BCPE 모델	미국, 한국, 인도네시아
EFQM 형 독자 모델	남아프리카공화국, 프랑스
BCPE 형 독자 모델	중국, 일본(JQA), 인도(IMC Ramkrishna Bajaj National Quality Award)
EFQM-BCPE 융합형 독자 모델	인도(Golden Peacock National Quality Award)
BCPE-데밍상-EFQM 융합형 독자 모델	아르헨티나
독자 국가 모델	일본(데밍상), 인도(Rajiv Gandhi national Quality Award), 멕시코, 캐나다, 오스트레일리아
기타	사우디아라비아

자료 : www.coer.org.nz, Centre for Organisational Excellence Research,

주 : * BCPE : Baldrige Criteria for Performance Excellence

** EFQM : European Foundation for Quality Management

<표 7> G-20 국가품질상 중 주요 비교 대상 국가품질상 현황

구분	상 명칭	자료원
미국	Baldrige National Quality Award	NIST(http://www.nist.gov/baldrige/)
유럽	EFQM Excellence Award	EFQM(http://www.efqm.org/en/Home/aboutEFQM/Ourmodels/TheEFQMExcellenceModel/)
일본	Japan Quality Award	Japan Quality Award Center (http://www.jqaward.org/index.html)
캐나다	Canada Awards for Excellence	National Quality Institute of Canada (http://www.nqi.ca/Awards/Overview.aspx)
호주	Australian Business Excellence Awards	SAI Global (http://www.saiglobal.com/business-improvement/process/framework/awards.htm)
한국	Korean National Quality Award 한국 국가품질상	한국표준협회(KSA) (www.ksa.or.kr)

경영품질의 글로벌 스탠더드라고 알려진 미국과 유럽 이외에 선행 연구 등을 참조하여 일본과 캐나다 그리고 오스트레일리아(호주)를 벤치마킹 대상으로 선정하였다. 이 과정에서 경영품질 전문가의 자문과 한국표준협회 제도 운영 담당부서와의 협의를 거쳤다. 이렇게 선정된 주요 비교 대상 국가품질상 현황은 <표 7>과 같다.

4.2 G-20 주요국 국가품질상의 비교 분석

본 연구에서는 G-20 주요국의 국가품질상을 비교 분석하는 기준을 핵심가치(Core Value)와 평가범주(Criteria)의 구성 및 배점으로 설정하였다. 이에 국가품질상 모델의 프레임웍을 결정하는데 가장 중요한 역할을 하는 핵심가치를 먼저 분석하고, 이를 반영하여 설계된 평가범주의 구성과 평가점수 배분에 대해서 차례로 살펴 보기로 한다.

첫째, 핵심가치(Core Value) 비교 분석

한국을 포함 6개국 국가품질상의 핵심 가치를 비교한 결과는 <표 8>과 같다. 이는 각국의 국가품질상 모델에서 제시된 명문 자료를 기준으로 핵심가치를 찾아 알파벳 순서로 정리한 자료이다.

국제 비교 대상으로 선정한 5개국 국가품질상의 핵심 가치 비교표를 따르면 고객, 리더십, 인력, 사회적 책임 등이 가장 많은 빈도를 나타내는 가치인 것으로 집계되었고 그 다음은 학습, 사실에 의한 경영 등의 순서

로 나타난다. 또한 각국의 기준별로 2회 이하로 등장하는 핵심가치가 전체의 68%에 달하고 있어서 핵심가치는 각국의 국가품질상 기준에 적합하게 설계되어 있음을 간접적으로 파악할 수 있다.

현재 우리 나라 국가품질상에는 핵심가치가 명시적으로 제시되어 있지 않으며, 이러한 핵심 가치에 대한 연구와 제안이 그동안 도외시 되어 온 것으로 보인다. 따라서, 한국적 가치를 반영하는 핵심 가치의 제정 및 도입이 차체에 검토될 필요가 있을 것으로 보인다.

우리 나라 상황과 특성에 적합한 핵심가치 대상으로는 상생, 성장, 글로벌, 스피드(빨리빨리), 기술, 지식, 혁신 등이 있겠다. 이는 한국식 경영방식(Korean Way)을 반영하는 가치가 될 것이다.

둘째, 주요 범주 분석 비교 분석

한국을 포함한 비교 대상 6개국 국가품질상의 주요 범주 비교를 <표 10>에 요약하였다. 이 표에 따르면, 미국 말콤 볼드리지 국가 품질상의 7가지 범주와 유럽 품질상의 9가지 범주에 대부분 포함되는 내용이나 다소 상이한 범주도 구성되어 있음을 발견할 수 있다. 즉, 대부분 유사한 범주로 구성되어 있으나 캐나다와 호주의 경우에는 각 국가의 특성을 반영하는 방향으로 범주가 구성되어 있다고 볼 수 있다. 반면, 한국의 국가품질상은 미국의 말콤 볼드리지 국가품질상의 구조를 그대로 반영하여 구성되어 있음을 확인할 수 있다

<표 8> G-20 주요 비교 대상 국가품질상 핵심 가치 비교표

핵심가치(영문 알파벳순)	미국	유럽	일본	캐나다	호주	빈도수
민첩성/신속한 대응(Agility/Fast response)	◎		◎			2
혁신적 사고(Breakthrough thinking)				◎		1
확고한 목표(Constancy of purpose)		◎				1
고객(지향성/중심/주도) (Customer(orientation/focus-driven))	◎	◎	◎	◎	◎	5
가치의 창출과 전달(Delivery/Creating value)	◎					1
대화(Dialogue)			◎			1
미래의 중시/비전(Focus/Vision of the future)	◎					1
(지속적) 개선(Improvement(continuous))		◎			◎	2
혁신(Innovation)	◎	◎	◎			3
지식창출/-중심(knowledge(creation/-driven))			◎			1
리더십(Leadership)	◎	◎	◎	◎	◎	5
조직학습, 지속학습(Learning(organizational/continual))	◎	◎		◎	◎	4
사실/자료에 의한 경영/의사결정 (Management/decision by fact/data)	◎	◎		◎	◎	4
비차별 정책/공정성(Non-discrimination policy/fairness)			◎			1
파트너십(Partnership)	◎	◎	◎			3
인력 가치/개발/참여 (People(valuing/development/involvement))	◎	◎	◎	◎	◎	5
기획(Planning)					◎	1
프로세스관리/지향성/관점 (Process management/orientation/perspective)			◎	◎		2
품질(보증/설계/예방) (Quality(assurance/design/prevention))				◎		1
결과 지향성, 결과중시(Results(orientation/focus on))	◎	◎				2
사회적/기업 책임(Social/corporate responsibility)	◎	◎	◎	◎	◎	5
이해관계자 중시(Stakeholders(focus on))				◎	◎	2
시스템(관점/사고)(System(perspective/thinking))	◎				◎	2
팀워크(Teamwork)				◎		1
가변성(Variability)					◎	1
소계	13	11	11	11	11	57

<표 9> 주요 비교 대상 국가품질상 핵심 가치 빈도분석 요약

구분	핵심가치	비교(개)
5회	고객, 리더십, 인력, 사회적 책임	4
4회	학습, 사실에 의한 경영	2
3회	혁신, 파트너십	2
2회	민첩성, 개선, 프로세스 관리, 결과, 이해관계자, 시스템	6
1회	혁신적 사고, 확고한 목표, 가치 창출과 전달, 대화, 미래의 중, 지식창출, 비차별 정책, 기획, 품질, 팀워크, 가변성	11
	소계	25

<표 12> 주요 비교 대상 국가품질상의 범주별 배점 비교

범주	미국 MBNQA	유럽 EEA	일본 JQA	캐나다 CAE	호주 ABEA	한국 KNQA	본 연구 평균	선행연구 평균*
결과(성과)	450	500	40	420	150	450	395	430
고객	85	28	110	70	150	85	88	70
데이터와 정보	22.5	9	60	0	30	22.5	24	20
리더십	70	100	120	80	140	70	96.7	100
사회	50	0	50	0	40	50	31.7	30
인력	85	90	100	120	160	85	106.7	100
자원	22.5	63	0	0	100	22.5	34.7	40
전략과 정책	85	80	60	60	70	85	73.3	80
측정과 성과	45	0	0	120	0	45	35	20
프로세스	85	130	100	130	160	85	115	110
합계	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000

자료 : Miguel, Paulo Augusto Cauchick(2005), "A Comparison of Quality and Business Excellence Programs in the World", *Revista De Coecia & Tecnologia*, Vol.13, No.25/26, pp.35-46.

* 주 : 아르헨티나, 호주, 브라질, 캐나다, 칠레, 컬럼비아, 에쿠아도르, 유럽, 리베로메리안, 일본, 요르단, 멕시코, 페루, 싱가포르, 남아프리카, 미국 등 16개국 범주별 배점 분포 평균[10]

<표 13> 주요 비교 대상 국가품질상의 결과(성과)범주 배점 비교

결과(성과) 범주	미국 MBNQA	유럽 EEA	일본 JQA	캐나다 CAE	호주 ABEA	한국 KNQA
고객	75	200	126.7	150	150	75
상품	75		93.3			70
조직	75	60		20		
공급자			재무, 시장 에 포함			70
사회	75	150		100		
재무			75			90
시장	75	150		고객에 포함		
인력			75	90		60
합계	450	500	400	420	150	450

따라서 한국형 국가품질상 모델을 설계할 때에, 한국적 경영 특성을 반영하는 범주를 별도로 설계하는 방안 에 대해서 연구할 필요가 있겠다. 한편 주요국 국가품질상의 배점을 비교해 보면 각국 별로 범주별 배점이 상이하다는 점을 확인할 수 있다. 한국 국가품질상의 배점은 미국 말콤 볼드리지 국가품질상의 배점 구조를 그대로 반영하고 있다는 특징이 있으며, 이러한 비교를 통해서 한국 국가품질상의 특성화와 차별화 포인트를

배점 구조에서 찾을 방안을 강구할 필요가 있겠다.

5. 결론과 시사점

주요 국가의 국가품질상 국제 비교를 통해 얻은 결론 은 <표 14>와 같이 세 가지로 요약된다.

첫째, G-20 국가품질상의 유형 분류를 통하여 한국 에 적합한 모델은 무엇이며 어떠한 방향으로 개선해 나

<표 14> 연구의 결론과 시사점

구분	결론	시사점
G-20 국가품질상 유형 구분	미국 MBNQA와 같은 형태로 한국형 모델 개발 필요	한국형 국가품질상 연구 전문가 모임 결성 및 연구팀 가동 제언
핵심 가치 빈도 비교	한국 국가품질상에 적합한 핵심 가치의 도입 필요	한국적 가치와 새로운 트렌드 포함한 핵심 가치 구성 제언, 예) 상생, 성장, 글로벌, 녹색경영, 스피드(빨리빨리), 기술, 혁신 등
범주 구성 및 범주별 배점 비교	미국의 MBNQA와 같은 범주와 배점으로 구성되어 차별화 방안 강구 필요	핵심 가치와 연계한 한국형 범주 및 평가항목의 설계 제언, 예) 대중소기업 상생 협력, G-Issue(global, green, growth) 등

가도록 할 것인지에 대한 시사점을 얻을 수 있었다. 현재 모델은 미국의 말콤 볼드리지 모델을 대부분 수용한 형태로 운영되고 있으나, 향후에는 한국 기업 경영 특성을 반영하는 독자적인 모델의 개발 또는 수정이 필요할 것으로 판단된다. 아울러 보다 친 현장적이며 친 기업적인 용어로 기준을 해설한 가이드라인과 가이드북의 제정 및 보급도 요청된다.

둘째, 핵심 가치 빈도 분석에서 도출된 시사점에 착안하여 한국적인 가치를 반영할 수 있는 국가품질상의 핵심 가치의 구성 및 공감대 형성이 주요 과제라고 판단된다. 각국은 자국의 상황에 적합하고 또 향후 지향하는 방향에 정렬하여 비교적 차별적인 핵심 가치를 설계하여 제시하고 있다는 점에서 한국 국가품질상에 대한 국내 경영특성을 반영하는 핵심 가치를 제안할 필요가 있겠다.

셋째, 각국 국가품질상의 범주 구성과 범주별 배점 구조 분석에 따르면, 역시 각국은 나름대로 차별적인 범주 구성과 범주별 배점 배분을 하고 있다는 점을 알 수 있었다. 이 분야에서도 한국적인 특성과 차별성을 추구하기 방안을 강구하여야 할 것이다.

한국의 국가품질상은 말콤 볼드리지 국가품질상 의존형의 R&D(Receive & Delivery)에서 탈피하여, 한국의 경제규모와 성장의 위상에 걸맞는 차별화된 한국적 가치를 반영하는 모델의 정립을 위한 글로벌 스탠더드를 추구하되 로컬 최적화를 동시에 달성하기 위한 실질적인 R&D (Research & Development)가 요청된다. 이를 위해서는 국가품질상의 운영을 주관하는 한국표준협회의 관심과 지원 하에 전문가 집단(예, 한국품질경영학회 국가품질상 전문가 그룹)을 중심으로 한 심도 있는 연구가 필요할 것으로 판단된다. 아울러 한국 국가품질상 운영상의 특징과 시상제도의 특징을 전세계에 알리기 위한 방안의 강구(예, 한국표준협회 영문 홈페이지

페이지의 내용 확대, 또는 각종 품질 관련 국제 학회에 서의 관련 내용 발표 등)가 필요하다고 판단된다.

향후에는 본 연구결과를 바탕으로 한국형 국가품질상 설계를 위한 연구가 지속되어야 할 것으로 기대되며, 한국적 경영 가치가 반영된 범주 구성과 경영현황에 적합한 배점 구조를 가진 모델이 탄생되길 바란다. 또한 지속적으로 진화하고 발전해 나가는 주요 국가의 국가품질상 모델을 주기적으로 조사, 분석하여 벤치마킹하고 상호 교류를 증진해 나가는 글로벌 네트워크 작업도 필요할 것으로 보인다.

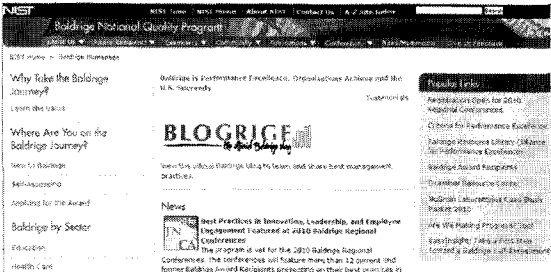
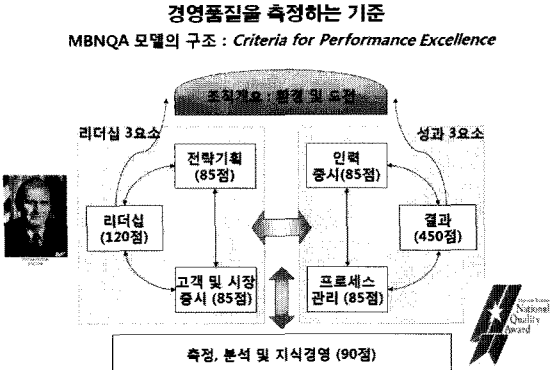
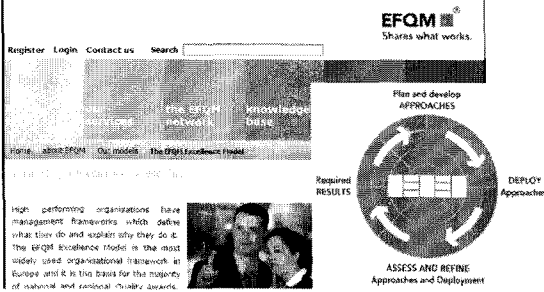
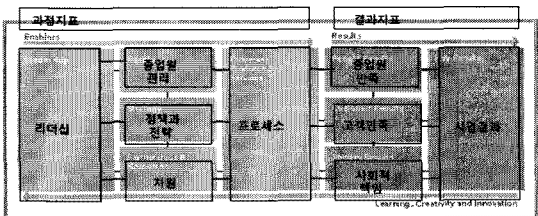

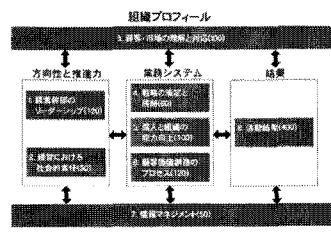
참고문헌

- [1] 김연성 외(2009), 「글로벌 품질경영」 4판, 박영사.
- [2] 김연성 외 공역(2011), 「생산운영관리」 2nd Edition, 한경사.
- [3] 김연성 외(2010), “한국형 모델 개발을 위한 국가품질상 국제 비교 연구”, 2010년 한국품질경영학회 추계학술대회 발표논문집.
- [4] 김태규 외(2010), 「국가품질상 성과분석 연구과제」, 한국품질경영학회.
- [5] 한국표준협회, 국가 품질상(http://www.ksa.or.kr/qualdev/na_qualaward/compete/).
- [6] Bou-Llusar, J. Carlos, Escrig-Tena, Ana B., Roca-Puig, Vicente and Beltran-Martin, Inmaculada (2009), “An Empirical Assessment of the EFQM Excellence Model: Evaluation as a TQM framework Relative to the MBNQA Model”, *Journal of Operations Management*, Vol.27, pp.1-22.
- [7] Bovaird, Tony and Löffler, Elke(2009), “More Quality through Competitive Quality Awards? An Impact Assessment Framework”, *International Review of Administrative Sciences*, Vol.75, pp.383-401.

- [8] Laszlo, George P.(1996), "Quality Awards - Recognition or Model?", *The TQM Magazine*, Vol.8, No.5, pp.14-18.
- [9] Lee, Pui-Mun(2002), "Sustaining Business Excellence through a Framework of Best Practices in TQM", *The TQM Magazine*, Vol.14, No.3, pp.142-149.
- [10] Miguel, Paulo Augusto Cauchick(2005), "A Comparison of Quality and Business Excellence Programs in the World", *Revista De Ciencia & Tecnologia*, Vol. 13, No.25/26, pp.35-46.
- [11] Stading, Gary L and Vokurka, Robert J.(2003), "Building Quality Strategy Content Using the Process from National and International Quality Awards", *TQM & Business Excellence*, Vol.14, No.8, pp.931-946.
- [12] Vokurka, Robert J., Stading, Gary L and Brazeal, Jason(2000), "A Comparative Analysis of National and Regional Quality Awards", *Quality Progress*, August, pp.41-49.
- [13] www.coer.org.nz. Centre for Organisational Excellence Research
- [14] http://www.g20.org/about_what_is_g20.aspx

2011년 6월 3일 접수, 2011년 6월 17일 수정, 2011년 6월 21일 채택

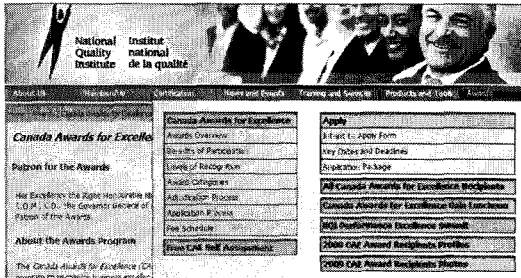
부록 : G-20 주요국 국가품질상 모델과 심사기준

구분	모델(심사기준)
<p>미국 : Baldrige National Quality Program</p>  <p>자료 : http://www.nist.gov/baldrige/</p>	<p>경영품질을 측정하는 기준 MBNQA 모델의 구조 : <i>Criteria for Performance Excellence</i></p> 
<p>유럽 : EFQM</p>  <p>자료 : http://www.efqm.org/en/Home/aboutEFQM/Ourmodels/TheEFQMExcellenceModel/</p>	<p>The EFQM Excellence Model</p> 
<p>일본 : 일본품질상(JQA)</p>  <p>2010年度日本経営品賞 2010年度 日本経営品賞審査を開始 (08.07.20)</p> <p>자료 : http://www.jqaward.org/index.html</p>	<p>일본품질상(JQA) 심사 기준</p>  <ol style="list-style-type: none"> 1. 경영간부의 리더십(120) 2. 경영에 관한 사회적 책임 (50) 3. 고객, 시장의 이해와 대응 (100) 4. 전략의 책정과 전개(60) 5. 개인과 조직의 능력향상 (100) 6. 고객가치창조의 프로세스(120) 7. 정보관리(50) 8. 활동결과(400) <p>자료 : http://www.jqac.com/index.htm</p>

구분

모델(심사기준)

캐나다 : Canada Awards for Excellence



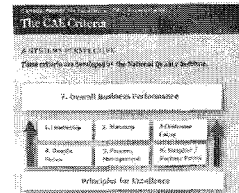
자료 : <http://www.nqi.ca/Awards/>
<http://www.bpirc.com/total-quality-management-business-excellence-models-bpirc.com.html#Australian Business Excellence Framework>

Canadian Framework for Business Excellence

The Canadian Framework for Business Excellence is used by Canadian organisations as a management model for organisational excellence and also as the basis for adjudication of the Canada Awards for Excellence.

The framework is administered by the National Quality Institute. The framework consists of seven categories

1. Leadership
2. Planning
3. Customer Focus
4. People Focus
5. Process Management
6. Supplier Partner Focus
7. Business Performance



호주 : Australian Business Excellence Awards



Australian Business Excellence Awards
 Overview
 The Australian Business Excellence Awards have been celebrating business excellence in Australia for over 20 years and are recognised as Australia's premier business award program. The awards present an opportunity for a broad range of businesses and organisations from across Australia to celebrate and showcase their excellence through award nomination, recognition, business principles.

Why Award?
 Limited Recognition
 Credible
 More In-Depth
 Expertise, Support
 2009 Australian Business Excellence Awards
 Premier Winners
 Celebrate

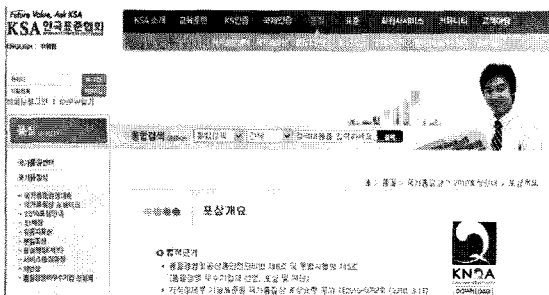
자료 : <http://www.saiglobal.com/business-improvement/process/framework/awards.htm>

Australian Business Excellence Framework

The Australian Business Excellence Framework is the premier framework for business excellence in Australia and provides the criteria for the Australian Business Excellence Awards. The framework is administered by SAI Global.

1. Leadership
2. Customer and Market Focus
3. Strategy and Planning
4. People
5. Information and Knowledge
6. Process Management, Improvement and Innovation
7. Success and Sustainability

한국 : 한국품질대상



자료 : http://ksa.or.kr/qualdev/naqualaward/ntro_2010/prize/

국가품질상 심사기준

한국품질대상 (대기업, 중소기업 공통)
 품질경영상 (제조-대기업/중소기업, 공공, 서비스 공통)

리더십(120), 전략기획(85), 고객과 시장중시(85), 측정, 분석 및 지식경영(90), 인적자원 중시(85), 프로세스관리(85), 경영성과(450) 등 7개 범주 18개 심사항목 32개 소항목 총 1,000점 만점 (미국 MB상 기준 수용)

* 교육부문, 의료부문 별도 기준

심사 항목	비율	비율
1. 리더십	120	12%
2. 전략기획	85	8.5%
3. 고객과 시장중시	85	8.5%
4. 측정, 분석 및 지식경영	90	9%
5. 인적자원 중시	85	8.5%
6. 프로세스관리	85	8.5%
7. 경영성과	450	45%
총합	1000	100%

자료 : 한국표준협회(www.ksa.or.kr)