

디지털 전환시대에 중소기업의 품질경영시스템이 경영성과에 미치는 영향: 리더십 매개효과를 중심으로

이 주 용*

The Effect of Quality Management System of Small and Medium Manufacturing Companies on Management Performance in the Age of Digital Transformation: Focusing on the Leadership Mediation Effect

Lee JuYong

〈Abstract〉

The purpose of this study is to analyze the impact of quality management system requirements, which are techniques for management innovation to secure competitiveness of small and medium-sized manufacturers, on management performance as economic uncertainties increase and non-face-to-face culture spread. To this end, a survey was conducted on small and medium-sized manufacturing companies that maintain ISO certification. As a result of the study, first, it was found that planning had a positive effect on management performance among the requirements of the quality management system. Second, it was found that improvement among the requirements of the quality management system had a positive effect on management performance. Third, in the relationship between the requirements of the quality management system and management performance, leadership was found to have a complete mediating effect on planning. This means that the CEO plays a large role in establishing strategies for companies to gain a competitive advantage and will contribute to establishing all measures.

Key Words : Small and Medium Sized Manufacturing Firms, Quality Management System, Leadership, Business Performance

I. 서론

최근 국가 간의 제약이 없고 국가를 초월한 기업 간 경쟁이 점차 치열해지고, 국가 간 기업 환경은 점차 고도화되고 있어 이에 따른 기업의 경쟁우위 확보

및 경영성과 달성을 위하여 여러 가지 노력이 기업에 요구되는 실정이다. 또한 2020년 이후 전 세계적인 신종 코로나바이러스 감염증 코로나19의 영향으로 세계 경제의 불확실성이 매우 증가하였고, 경제뿐만 아니라 교육, 일상생활까지도 제약을 받는 힘든 시기를 겪고 있다. 더불어 이러한 상황 속에서 비대면 문

* 한성대학교 지식서비스&건설링학과 박사과정

화가 확산하면서 시스템이 미비한 중소기업들이 경영 위기 속으로 몰아가고 있다[1]. 이러한 상황에서 기업의 시스템들이 점차 디지털로 전환되는 실정이며 제품을 생산하고 납품하는 방식의 중소기업의 경우 이러한 치열한 경영환경에 위치하여 그 어느 때보다도 중소기업의 품질경영시스템의 중요성이 부각되고 있다. 이와 같은 환경에서 각 기업은 생존에 대한 경쟁력을 확보하기 위해 다양한 경영혁신 운동을 추진하고 있다. 특히 기업의 체질을 개선하고 타 기업과의 경쟁우순위를 확보하기 위해 여러 기업은 전사적 품질경영시스템(Total Quality Management : TQM)을 품질경영 성공요인과 경영성과와의 관련성 분석도입하여 고객지향적 경영전략을 실천하고 있다[2].

품질경영시스템은 이러한 무한 경쟁 및 비대면 문화 확산 상황에서 살아남기 위하여 국제적으로 표준화하여 적극적으로 추진하는 제도 중 하나이며, 이러한 연속적인 불확실성이 존재하는 위기 상황 속에서는 항상 최고경영자의 리더십이 강조되어왔다[2]. 그동안 품질경영시스템의 도입은 경영성과에 유의한 영향을 미친다는 선행연구가 다양하게 이루어져 왔으나, 품질경영시스템 도입은 최고경영자의 의사결정에 따라 이루어지고 도입 이후 조직의 목표를 달성하는 데 이바지하는 최고경영자의 리더십이 품질경영시스템 운영에 어떤 역할을 하는지에 대하여 심도 있게 다루어 보고자 한다.

이에 본 연구는 디지털 전환 시대에 중소기업이 품질경영시스템을 도입 및 운영하는 것이 기업의 경영성과에 미치는 영향을 분석하고 또한 품질경영시스템을 도입 및 운영하는데 기업의 최고경영자의 리더십의 역할에 대해서 심도 있게 분석하여 중소기업의 경쟁력확보를 통하여 지속 가능한 경영성과 성장을 위한 가이드라인을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 디지털 전환과 품질경영의 정의

제2차 세계대전이 지나면서 품질관리의 표준화에 대한 사고로 바뀌게 되었으며, 일본의 제품관리시스템으로 인하여 현재 알려져있는 전사적 품질관리(TQM)의 기반을 수립하게 되었다. 그러나 이런 품질에 대한 관점은 대부분 제조 중심의 표준화 수준을 정확히 하기 위하여 고안되었다[4]. 품질경영은 경영자의 리더십 하에 전 종업원의 참여를 통해서 기업의 전략적 목표를 달성해 나감과 동시에 고객 만족을 극대화하기 위한 활동으로 정의하고 있으며[5], 경영의 효율성과 유연성을 전반적으로 향상하게 시키기 위한 접근방법으로 품질경영을 해석하고 있다[6]. 품질경영이란 품질 지상주의를 기업경영의 최고 가치로 두고 최고경영자로부터 말단의 생산근로자에 이르기까지 전사적인 차원에서 실행 가능한 모든 자원과 수단을 활용하여 제품의 기획단계에서 설계 및 개발, 제조, 부가서비스에 이르기까지 제품제조 및 서비스의 모든 단계에 걸쳐 품질혁신을 실현하는 데에 중점을 둔 활동이다[7]. 현대의 품질경영은 최고경영진의 리더십 아래 프로세스 경영을 지향하는 협력과 상생 경영자와 노동자의 경영활동으로 지속적인 개선과 전원 참여를 유도하여 경영에 관한 관심과 실천으로 고객 만족을 달성하는 것을 중요시하고 있다[8]. 품질경영을 최고경영자의 리더십 아래 품질을 경영의 최우선 전략으로 하여 고객 만족의 확보를 통한 기업의 장기적인 발전을 도모하는 것으로 보고 있다[9]. 품질과 생산성을 지속적이고 안정적으로 견인하기 위해서 시스템화 필요하며 그 특성을 만족하는 것이 품질경영이다.[10]

품질경영의 범위를 폭넓게 간주하여 '품질경영이란 경영의 효율성과 유연성을 전반적으로 향상 시키기 위한 접근방법이며 모든 부서, 모든 활동, 모든 단

계에 있는 구성원들을 조직화에 참여시키는 방법이 다'라고 정의하였다[11].

디지털전환은 비즈니스 모델의 근본적 변화 노력이라는 점에서 비즈니스 모델의 개념적 틀을 이해하는 일은 의미가 있다. 비즈니스 모델은 기업의 사명을 완수하기 위한 개념적 체계를 말한다[12]. 디지털 기술의 활용 및 통합은 종종 제품, 비즈니스 프로세스, 판매 채널 및 공급망과 같은 기업의 많은 부분에 영향을 미치며, 국경을 넘어 영향을 미친다[13]. 디지털화의 잠재적인 이점은 다양하지만, 무엇보다도 판매 또는 생산성 증가, 가치 창출의 혁신, 고객과의 새로운 형태의 상호작용 등이 있다[14]. 디지털 전환은 각 기업이 함께 모일 수 있게 할 뿐만 아니라 디지털화와 관련된 기업 내 모든 활동, 그리고 궁극적으로 이전에 정의된 기업 내부의 조직 경계를 초월하여 각각의 비즈니스 모델 내에서 혁신을 가능하게 한다[15]. 디지털 전환은 현 시대의 가장 중요한 어젠다(agenda)이며, 미래를 이끌어 갈 중요한 동인(driver)이다. 비즈니스를 디지털 방식으로 재구성하는 능력은 새로운 문화를 변화시키고 발명할 수 있는 문화를 조성하는 리더가 제시하는 명확한 디지털 전략에 의해 결정된다[16].

2.2 리더십

한국산업기술표준인증원에서는 최고경영자는 품질경영시스템에 대한 리더십과 의지표명/실행 의지를 품질 경영시스템의 효과성에 대한 책무를 지고, 품질방침과 품질목표가 품질경영시스템을 위하여 수립되고, 조직상황과 전략적 방향에 조화됨을 보장하고, 품질경영시스템 요구사항이 조직의 비즈니스 프로세스와 통합됨을 보장하고, 프로세스 접근법 및 리스크기반 사고의 활용을 촉진한다고 하였다. 품질경영시스템 요구사항을 기반요인과 활동요인으로 구분하고, 경쟁력확보와 경영성과에 미치는 영향에 관한

연구에서 최고 경영층의 지원과 정보의 피드백 기반 요인과 프로세스의 운영을 통한 활동요인을 주요 성공 요인으로 제시하였다[17]. 최고경영자의 리더십은 품질경영에 대한 확고한 방침을 정하고, 전 종업원이 자발적으로 품질혁신에 참여할 수 있도록 유도해야 한다. 또한 품질경영의 실행계획을 기업의 문화에 적응하여 변화할 수 있도록 관리해야 한다[18]

2.3 경영성과

기업의 목표달성 여부는 기본적으로 기업 경영성과로 나타난다. 기업경쟁력의 원천이 결국 경영성과에 기인하기 때문에 기업성과의 분석과 현상과악이 곧 기업경쟁력을 평가하는 척도가 되는 것이며, 일반적으로 기업의 재무적 성과는 단기성과와 관련한 개념으로 사용되고 있으며, 비재무적 경영성과는 장기적 성과측정과 관련된 개념으로 사용되고 있다[19]. 기업의 경영성과는 이익과 생산성, 종사원 만족, 사회적 책무, 재정적인 안정 등의 목표들을 실현하고 조직의 장단기 목표의 달성 정도, 조직의 목표에 대한 달성 여부로서 정의를 하고 있다[20].

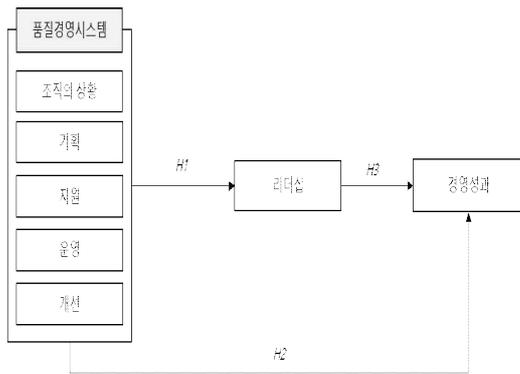
경영성과측정은 성과를 유도하는 계량적 활동으로 정의되며, 효율성은 고객요구를 기업의 자원을 활용하여 얼마나 경제적으로 달성하는지를 의미한다고 하였다. 또한 경영성과 측정 시 재무적 성과지표인 매출액 증가율, 비용통제, 운영이익, 공헌이익, 현금흐름, 투자수익률 등은 단기성과 측정과 관련된 개념으로 사용되고 있으며, 비재무적경영성과 지표로는 시장점유율, 신상품개발, 시장개척, 연구개발, 인력개발 등은 장기성과 측정 개념으로 사용하고 있다고 하였다[21]. 경영성과를 재무적 성과와 비재무적성으로 구분하고, 재무적성과로는 매출 증가율, 비용통제, 운영이익, 공헌이익, 현금흐름, 투자수익률 등과 관련된 개념으로 정의하였으며, 비재무적성과는 여러 가지 다른하위 시스템의 영향을 동시에 받음으로 인해 객

관적인 성과 측정을 하기는 쉽지 않다고 주장하였다. 그러나 기업의 장기적 성과를 나타내는 비재무적 지표는 조직을 중심으로 관련된 모든 이해집단의 여러 기준에 의해 성과를 측정하므로 조직성과의 기타 여러 부분을 설명할 수 있는 장점이 있다고 하였다[22].

III. 연구방법론

3.1 연구모델

본 연구는 품질경영시스템의 요구사항이 경영성과에 미치는 영향과 더불어 리더십의 매개 효과를 규명하고자 한다. 본 연구의 설문 조사는 중소기업체를 대상으로 수집되었으며, 설문 조사 기간은 2021년 8월에 진행되었다. 총 수집된 표본의 수는 125부이다. 각 변인들의 선행연구를 토대로 하여 <그림 1>과 같이 연구모형을 설정하였다.



H1: 품질경영시스템 요구사항 → 리더십에
H2: 품질경영시스템 요구사항 → 경영성과(매개효과)

<그림 1> 연구모형

3.2 가설설정

기업이 효과적인 품질경영을 운영해 나가기 위해

우선 조직의 상황을 고려한 경영자책임, 프로세스 접근방법, 고객 만족 및 지속적 개선의 영역을 세분화시켜 적용해 나가야 한다[23]. 품질경영시스템의 적용 범위를 최고경영자에서부터 말단직원에 이르기까지 전사적으로 확장시켜 품질이외에 기업의 전략과 조직의 상황을 고려한 통합시스템을 구축하는 기회로 활용해야한다[24]. 품질경영을 경쟁우위와 확보의 전략적 기반으로 활용함과 동시에 조직 운영의 내·외부 변화관리를 통해서 성과도 높여야 한다[25]. 이러한 조직의 상황은 최고경영자들의 관심사인 경영성과를 높이기 위한 조직 운영에 긍정적 영향을 제공할 것이다. 이러한 내용으로 아래와 같은 가설을 설정하였다.

H1 : 품질경영시스템 요구사항은 리더십에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 조직의 상황은 리더십에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 기획은 리더십에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 : 지원은 리더십에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4 : 운영은 리더십에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-5 : 개선은 리더십에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

품질경영시스템 요구사항 중 기획은 시스템의 포괄적인 상위의 프로세스에 대해리스크와 기회의 대처 방안을 전략적으로 수립하는 것을 말한다. 또한 조직의 전략에따른 품질목표 달성, 변경기획 및 제반 요구사항을 수립하고, 달성하기 위해 필요한 운영 프로세스 및 관련자원을 규정하는데 초점을 맞추는 것이 좋다. 기획을 통하여 조직의 리스크와 기회를 다루기 위한 조치를 어떻게 대응하는지에 대해 전략을

수립하는 것이다.[25]

Flynn et al.(1994)는 전략적 계획은 차별화된 전략의 보유 여부, 품질에 대한 방침보유, 목표관리 운영, 장·단기 계획의 조화 여부 등 4가지 항목을 강조하였다. 특히, 차별화된 전략을 통해서 고객 요구사항을 만족시키기 위해서는 품질에 대한 목표관리를 설정하는 것이 품질기획 활동의 전제조건이 되어야 함을 강조하였다. 전략적 중심의 관리 도구를 통해서 지표를 제시하는 이유는 사전 기획과 목표관리 관점에서 인과관계를 고려한 지표개발에 초점을 맞추어야 한다고 하였다[3]. 전략적 인적자원관리와 균형성과시스템에 관한 연구에서 인적자원의 시스템을 도입한 기업이 도입하지 않은 기업에 비해서 조직성과에 균형적 발전을 가져왔음을 제시하였다[26].

인적자원은 조직성과를 결정짓는 하나의 주요인자로 기술의 변화와 시장 환경의 변화 등에 대처해 나가는 것이 가장 중요한 수단이라고 하였다[27]. 개선은 성과 평가에 대하여 품질경영시스템의 성과 개선과 제품 및 서비스 요구사항의 개선 기회를 포착하여 고객 요구사항을 충족시키기 위한 지속적인 개선 활동을 실행하여야 하며, 이를 위해 부적합 및 시정조치, 지속적인 개선 활동을 전개하는 것이다[27]. 새로운 신제품과 서비스를 창출하기 위해 필요한 지식과 기술, 절차를 도입하여 개발하는 과정으로 혁신역량을 소개하면서 QMS 도입 시 시너지를 얻기 위해서는 실질적인 운영이 중요하다고 하였다[28]. 현장에서의 실천 활동 요소인 인적자원관리, 프로세스관리, 정보 및 분석 등의 요구사항을 지속적으로 개선해 나갈 때 고객만족을 이끌어 낼 수 있음을 주장하였다[28]. 기업의 운영관리는 품질경영시스템의 구축과 개선 및 전사적 품질경영 활동을 통해서 제품과 서비스를 적기에 공급해 나갈 수 있는 조직적 활동으로 정의하고 있다[29]. 기술혁신은 개발 능력과 운영 능력을 말하며 이는 과학적 접근을 통해서 기술을 개발하고 탐색하여 자산으로 이용되어 제품과 서비스를 제

공해 줄 수 있는 능력이라고 하였다[30]. 기업 운영의 효율성을 추구해나가기 위해서는 품질향상 활동과 개선 활동이 수반되어야 하며, 개선 활동은 전사적 관리체계를 통해서 달성해 나갈 수 있다[31]. 품질경영시스템을 도입함에 있어 내부이유 중 가장 중요한 요인이 지속적 개선이며, 그 다음으로 품질시스템의 효율적 운영과 품질의식의 향상을 위해서 도입되어야 한다고 주장하였다[32]. 개선은 QMS의 전략적인 사고를 바탕으로 이루어진다고 하였으며, 전략적 사고는 내·외부 기회와 위협에 대응하면서 기업의 장기적 목표를 달성해 나감에 있어 필요자원과 의사결정이 있어야 하는 행동 방침을 결정하는 것으로 정의한 바 있다[33]. 그리고 QMS 핵심 요소 간 관계 분석에서 지속적 개선이란 최고경영자의 책임하에 품질방침과 품질목표를 수립하고, 전 종업원의 참여하에 내부감사를 통한 부적합 개선 활동과 데이터 분석 및 경영검토 등 여러 QC수법을 통해서 지속해서 시정조치를 이끌어내는 활동으로 정의하였다[34]. 즉 품질경영시스템 요구사항은 경영성과의 핵심 지표를 제시함으로써 최고경영자의 의사결정과 기업의 경영성과에 영향을 제공할 것이다. 이러한 내용으로 아래와 같은 가설을 설정하였다.

- H2 : 품질경영시스템 요구사항은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-1 : 조직의 상황은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-2 : 기획은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-3 : 지원은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-4 : 운영은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-5 : 개선은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

변혁적 리더십은 기업의 장기적인 가치의 창출을 중점적으로 직원들의 사고의 틀을 바꿈으로써 새로운 기회를 창출하도록 마인드의 변화를 조직의 과업에 대한 달성을 우선으로 하도록 변화시키는 것이며, 리더가 조직과 직원에게 관심을 보여줌으로써 만족을 느끼며 조직의 목표에 대해 몰입하게 한다. 리더십은 권한과 책임을 가지고 있는 리더가 조직구성원 및 조직의 목표를 위해 영향력을 행사함으로써 행동의 변화에 영향을 미치고, 결과를 창출해 내는 과정이라고 할 수 있을 것이다[35]. 최고경영자의 리더십은 기업의 목표 달성에 긍정적인 영향을 제공할 것이다. 이러한 내용으로 아래와 같은 가설을 설정하였다.

H3 : 리더십은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

품질경영시스템의 성공적인 실행을 위해서는 최고 경영층의 지원과 정보의 피드백, 프로세스의 운영과 성과 평가를 중요한 성공 요인이며 경영자책임을 통한 운영관리가 지속적 개선에 가장 큰 영향을 미친다고 하였다[17]. 전사적 품질경영활동을 실행함에 있어서 최고경영자의 리더십은 시스템 유지에 필요한 자원의 제공과 조직 내 시스템이 원활하게 작동될 수 있도록 기업문화와 분위기 및 관리능력으로 정의하였다[28]. 품질경영시스템의 성공적인 실행을 위해서는 최고경영층의 지원과 정보의 피드백, 프로세스의 운영과 성과평가를 중요한 성공요인으로 제시하였다[35]. 기업의 최고경영자들은 대내 및 대외 상황에 대응하려는 조치 활동으로써, 품질경영시스템을 전사적 품질경영 활동으로 이끌어 가는 데 관심이 있다[36]. 품질경영시스템 도입 및 운영함에 있어 최고경영자의 의사결정이 기업의 경영성과에 영향을 제공할 것이다. 이러한 내용으로 아래와 같은 가설을 설정하였다.

H4 : 품질경영시스템 요구사항이 리더십에 매개해서 경영성과에 영향을 미칠 것이다

H4-1 : 리더십은 조직의 상황과 경영성과를 매개할 것이다.

H4-2 : 리더십은 기획과 경영성과를 매개할 것이다.

H4-3 : 리더십은 지원과 경영성과를 매개할 것이다.

H4-4 : 리더십은 운영과 경영성과를 매개할 것이다.

H4-5 : 리더십은 개선과 경영성과를 매개할 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 조작적 정의를 하였으며, 품질경영시스템의 요구사항인 조직의 상황, 기획, 지원, 운영, 개선의 5개 항목을 독립변수로 하였다. 조직의 상황은 내부, 외부 이슈 및 이해관계자의 요구를 파악하고 기업이 처한 상황을 이해하고 관리하는 것이라 정의 했으며, 기획은 품질목표 및 전략계획을 수립하는 것이라 정의 했다. 또한 지원은 제품과 서비스 제공을 위해 필요한 자원을 확보하고 지원 하는 것이라 정의 했으며, 운영은 프로세스를 설계 및 수립하고 효과적인 관리를 통해 제품 및 서비스를 제공하는 활동, 개선은 부적합을 시정조치를 통해 지속경영이 가능하게 하는 것이라 정의 하였다. 또한 리더십을 매개변수로 하였으며, 전사적인 품질경영활동을 위하여 지속적으로 관리하는 능력으로 정의 하였다. 마지막으로 경영성과를 종속변수로 설정하였으며, 매출 및 이익증가 원가경쟁력 향상 등 정량적인 결과로 정의 하였다. 변수들의 관계에 대한 실증적 검증을 위한 변수들의 조작적 정의는 <표 1>과 같다.

<표 1> 변수의 조작적 정의

변수명	아이템	참고문헌	
독립변수	조직 상황	조직상황1 : 조직에 영향을 주는 외부와 내부 이슈 파악 조직상황2 : 이해관계자와 이해관계자의 요구사항 검토 조직상황3 : 품질경영시스템의 적용범위 설정 조직상황4 : 품질경영시스템에 필요한 프로세스와 조직 전반에 그 프로세스의 적용	황중하[34] 박선주[37] 윤여현[38] 김민호[4]
	기획	기획1 : 리스크와 기회를 다루는 조치 기획2 : 품질목표 수립 기획3 : 품질목표를 달성하는 방법의 기획 기획4 : 품질경영시스템의 계획적인 변경	황중하[34] 박선주[37] 윤여현[38] 김민호[4]
	지원	지원1 : 필요한 자원의 제공 지원2 : 필요한 인원의 제공 지원3 : 필요한 환경 및 기반구조의 제공 지원4 : 인원의 역량/적격성 유지	황중하[34] 박선주[37] 윤여현[38] 김민호[4]
	운영	운영1 : 제품 및 서비스의 프로세스 계획 실행 및 관리 운영2 : 제품 및 서비스의 설계와 개발 운영3 : 외부에서 제공되는 프로세스 제품 및 서비스의 관리 운영4 : 생산 및 서비스 제공의 관리 운영5 : 부적합 출력 / 산출물의 관리	황중하[34] 윤여현[38] 김민호[4]
	개선	개선1 : 고객의 미래의 니즈와 기대를 충족시키기 위한 제품 및 서비스의 개선 개선2 : 품질경영시스템의 성과 및 효과성 개선 개선3 : 부적합 및 시정조치 개선4 : 지속적 개선	황중하[34] 박선주[37] 윤여현[38] 김민호[4]
매개변수	리더십1 : 최고경영자의 품질경영시스템에 대한 리더십과 실행 의지 리더십2 : 고객중시에 대한 리더십과 실행 의지 리더십3 : 품질방침 수립, 실행 및 유지 리더십4 : 조직 내 역할에 대한 책임과 권한 부여 리더십5 : 품질방침에 대한 의사소통	황중하[34] 윤여현[38] 김민호[4]	
종속변수	경영성과1 : 매출액 증가 경영성과2 : 수익성 향상 경영성과3 : 시장 점유율 확대 경영성과4 : 재고자산의 감소 경영성과5 : 원가경쟁력 상승	박세화[39] 손세일[40] 이경우[41]	

IV. 연구결과

4.2 타당성 및 신뢰성 분석

4.1 표본의 일반적 특성

설문 조사에 참여한 참여자들은 총 125명으로 인구통계학 정보는 <표 2>와 같다. 설문대상을 다양한 영역으로 고려하였으나, 중소기업업 근로자 특성상 여성 재직자 대비 남성 재직자 대비 현저히 적기 때문에 설문조사 결과가 남성에 편중되어 있다.

본 연구에서는 독립변수로 사용한 조직의 상황, 기획, 운영, 지원, 개선 5개 요인에 대해 탐색적 요인분석을 먼저 실시하였고, 다음으로 매개변수 및 종속변수로 사용한 리더십, 경영성과에 대해 탐색적 요인분석을 실시하였다.

본 연구에서는 독립변수 요인분석을 위해 주성분분석으로 구성요인을 추출하였고, 베리 맥스 회전을

<표 2> 인구 통계량

	구분	빈도수	비율
성별	남자	109	87.2%
	여자	16	12.8%
나이	30세 미만	10	8.0%
	30~40세	40	32.0%
	40~50세	54	43.2%
	50~60세	19	15.2%
	60세 이상	2	1.6%
직급	사원	60	48.0%
	대리	13	10.4%
	과장	17	13.6%
	차/부장	17	13.6%
	대표/임원	18	14.4%
근속연수	5년 미만	41	32.8%
	5년이상-10년 미만	33	26.4%
	10년이상-20년미만	38	30.4%
	20년이상	13	10.4%
기업 규모	20명 미만	19	15.2%
	20명 이상 ~ 30명 미만	8	6.4%
	30명 이상 ~ 50명 미만	9	7.2%
	50명 ~ 100명 미만	39	40.0%
	100명 이상	50	39.52%
산업	화학	15	12.0%
	전기 및 전자	18	14.4%
	섬유	2	1.6%
	서비스	29	23.2%
	기초 및 조립금속	39	31.2%
	기계 및 장비	18	14.4%
	고무 및 플라스틱	4	3.2%
품질 경영 시스템 도입	3년 미만	39	31.2%
	3년 이상 ~ 5년 미만	21	16.8%
	5년 이상 ~ 7년 미만	12	9.6%
	7년 이상 ~ 10년 미만	13	10.4%
	10년 이상	40	32.0%

사용하였다.

요인분석에서 변수 간 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도로서, 변수 선정의 적절성에 대

<표 3> 독립변수의 타당성 및 신뢰성 분석결과

Factor	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	신뢰성
조직상황1	.764	.326	.222	.143	.280	.929
조직상황2	.712	.276	.250	.095	.503	
조직상황3	.816	.277	.146	.353	.074	
조직상황4	.659	.583	.202	.086	.181	
기획1	.385	.750	.246	.273	.211	.944
기획2	.340	.760	.383	.214	.082	
기획3	.299	.695	.277	.307	.321	
기획4	.278	.670	.361	.316	.268	
지원1	.547	.306	.507	.461	.107	.889
지원2	.240	.276	.837	.156	.151	
지원3	.183	.333	.765	.246	.252	
운영1	.132	.292	.482	.598	.334	.868
운영2	.297	.430	.197	.682	.247	
운영4	.502	.244	.444	.503	.250	.890
개선3	.321	.294	.304	.348	.719	
개선4	.455	.293	.298	.405	.527	
표본 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin = .940 근사카이제곱= 2128.131, df = 120, p = .000						

한 평가를 위해 KMO를 적용하였다. KMO 값은 0.8 이상 좋은 편으로 요인분석이 적절하다고 판단하였다. 또한 모형의 적합성 여부를 확인하기 위해서 Bartlett의 구형성 검정을 실시하였다. 변수의 요인적 재량은 0.4 이하이면 공통성이 낮다고 판단하였다. 본 연구의 타당성 검정 결과를 보면 독립변수의 KMO는 0.940으로 상당히 높은 수준임을 확인하였고, Bartlett의 유의수준은 각각 0.000으로 모형이 적합하다고 판단하였다. 척도 순환 과정을 통하여 회전된 성분 행렬 측정변수 중 요인적재치 0.4미만이고 이론 구조에 맞지 않게 적재된 지원4, 운영3, 개선1, 개선2를 제거하고 16문항을가지고 다시 요인분석을 실시하였다.

한편, 크론바흐 알파 값을 통해 신뢰도 검정을 하였으며, 요인분석을 통하여 추출된 변수의 각 요인별로 신뢰성 분석을 실시하였다. 독립변수에 대한 크론바흐 알파 값은 0.868 ~ 0.944로 신뢰도가 높게 형성

되어있음을 확인하였다. 크론바흐 알파값을 해석하는 일반적인 기준은 0.6 이상이면 신뢰도가 있다고 볼 수 있으며, 어떤 항목을 제거하여 신뢰수준이 높아진다고 하더라도 반드시 제거할 필요는 없다는 선행연구의 기준을 반영하여 항목 제거 없이 이후 분석을 진행하였다[42]. 분석 결과는 <표 3>과 같다.

그 다음 매개변수와 종속변수의 요인분석을 위해 주성분 분석으로 구성요인을 추출하였고, 요인 구분의 최대화를 위해 회전방식은 직각 회전방식 방법 중에서 베리 맥스 회전을 사용하였다. 요인분석에서 변수 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도로서, 변수 선정의 적절성에 대한 평가를 위해 KMO를 적용하였다. KMO 값은 0.8 이상 좋은 편으로 요인분석이 적절하다고 판단하였다. 또한 모형의 적합성 여부를 확인하기 위해 Bartlett의 구형성 검정을 실시하였다. 변수의 요인적재량은 0.4 이하이면 공통성이 낮다고 판단하였다. 척도 순환 과정을 통하여 회전된 성분 행렬 측정변수 중 요인적재치 0.4미만이고 이론 구조에 맞지 않게 적재된 경영성과5를 제거하고 4문항을가지고 다시 요인분석을 실시하였다. 매개 및 종속변수의 타당성 검정 결과를 보면 KMO는 0.927로 상당히 높은 수준임을 확인하였고, Bartlett의 유의수준은 각각 0.000으로 모형이 적합하다고 판단하였다. 크론바흐 알파 값을 통해 신뢰도 검정을 하였으며, 요인분석을 통하여 추출된 변수의 각 요인별로 신뢰성 분석을 실시하였다. 독립변수에 대한 크론바흐 알파값은 0.934로 신뢰도가 높게 형성되어있음을 확인하였다. 크론바흐 알파 값을 해석하는 일반적인 기준은 0.6 이상이면 신뢰도가 있다고 볼 수 있으며, 어떤 항목을 제거하여 신뢰수준이 높아진다고 하더라도 반드시 제거할 필요는 없다는 선행연구의 기준을 반영하여 항목 제거 없이 이후 분석을 진행하였다[42]. 분석결과는 <표 4>와 같다.

<표 4> 매개변수 및 종속변수의 타당성 및 신뢰성 분석결과

Factor	요인 1	요인 2	신뢰성
리더십1	.843	.347	.934
리더십2	.854	.358	
리더십3	.843	.352	
리더십4	.657	.513	
리더십5	.737	.487	
경영성과1	.253	.883	.934
경영성과2	.466	.790	
경영성과3	.543	.746	
경영성과4	.474	.784	
표본 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin = .927 근사카이제곱= 1113.364, df = 36, p = .000			

4.3 가설검정

조직의 상황, 기획, 운영, 지원, 개선 5개의 독립변수가 경영성과에 미치는 영향을 확인하고자 다중 회귀분석을 실시하였으며, 결과는<표 6> 과 같다. Durbin-Watson 계수가 1.841로 2에 가까운 잔차항의 독립성이 확보되었으며, VIF가 10 미만으로 변수들 간의 다중 공선성 문제도 없는 것으로 나타났으므로 본 연구의 데이터는 회귀분석을 수행하기에 적합한 것으로 나타났다. 또한 F값은 77.466, 유의수준은 .000으로 독립변수 중 종속변수에 영향을 미치는 것이 하나라도 있는 것으로 나타났다.

품질경영시스템의 요구사항이 경영성과에 미치는 영향의 분석결과 기획(t=3.427, p=.000), 개선(t=4.020, p=.000)은 정의(+의 영향을 미치므로 다중 회귀분석 결과를 통해 가설 H2-2, H2-5는 채택되었으며, 가설 H2-1 (조직의 상황, t=0.918, p=.361), H2-3 (지원, t=0.139, p=.890), H2-4 (운영, t=1.898, p=.060)은 기각되었다.

다음으로, 조직의 상황, 기획, 운영, 지원, 개선 5개의 독립변수가 리더십에 미치는 영향을 확인하고자 다중 회귀분석을 실시하였으며, 결과는 <표 7>과 같

<표 6> 품질경영시스템 요구사항과 경영성과의 다중 회귀분석 결과

경영 성과	비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계	
	B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF
상수	.252	.186		1.360	.176		
조직 상황	.069	.076	.074	.918	.361	.302	3.312
기획	.305	.089	.314	3.427	.001	.235	4.252
지원	.013	.090	.012	0.139	.890	.269	3.711
운영	.193	.102	.191	1.898	.060	.195	5.123
개선	.341	.085	.355	4.020	.000	.253	3.953

<표 7> 품질경영시스템 요구사항과 리더십에 대한 다중 회귀분석 결과

경영 성과	비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계	
	B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF
상수	.353	.189		1.872	.064		
조직 상황	.213	.077	.219	2.767	.007	.302	3.312
기획	.632	.091	.625	6.977	.000	.235	4.252
지원	-.012	.092	-.011	-.136	.892	.269	3.711
운영	-.011	.103	-.010	-.103	.919	.195	5.123
개선	.107	.086	.107	1.237	.218	.253	3.953

다. Durbin-Watson 계수가 2.164로 2에 가까운 잔차항의 독립성이 확보되었으며, VIF가 10 미만으로 변수들 간의 다중 공선성 문제도 없는 것으로 나타났으므로 본 연구의 데이터는 회귀분석을 수행하기에 적합한 것으로 나타났다. 또한 F값은 82.089, 유의수준은 .000으로 독립변수 중 종속변수에 영향을 미치는 것이 하나라도 있는 것으로 나타났다.

품질경영시스템의 요구사항이 경영성과에 미치는 영향의 분석결과를 보면, 조직의 상황 ($t=2.767$, $p=.007$), 기획 ($t=6.977$, $p=.000$)은 정의(+의 영향을 미치므로 다중 회귀분석을 통해 가설 H1-1, H1-2은 채택하였으며, 가설 H1-3 (지원, $t=0.136$, $p=.892$), H1-4 (운영, $t=0.103$, $p=.919$), H1-5 (개선, $t=1.237$,

$p=.218$)은 기각되었다.

품질경영시스템 요구사항이 경영성과에 미치는 영향 관계에 있어서 리더십이 매개역할을 하는지 알아보기 위해 Baron & Kenny의 매개 효과 검정을 실시하였으며, 결과는 <표 8>과 같다. 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[37]. 매개 효과를 검정하기 전에 VIF는 모두 10 이하로 독립변수의 독립성이 확보되었고 Durbin -Watson 지수도 2에 가까워 잔차항의 독립성이 확보되었으므로 매개 효과의 검정 실시하였다.

1단계에서는 조직의 상황, 기획은 리더십에 유의한 영향을 주었으나, 지원, 운영, 개선은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 리더십을 설명하는 설명력은 77.5%이다.

2단계에서 기획, 개선은 유의한 영향을 주었으나, 조직의 상황, 지원, 운영은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 경영성과를 설명하는 설명력은 75.6%이다.

3단계에서는 리더십이 경영성과에 유의한 영향을 주어 H3가설이 채택되었으며, 매개 효과가 있는 것으로 나타났다. 매개 효과에 대해 품질경영시스템의 요구사항이 경영성과에 미치는 영향에 대하여 개선은 리더십을 매개하였을 때, 기획 ($B=0.305$, $p<.05$)의 회귀계수는 .305 -> .099으로 통계적으로 유의미하게 감소하였으므로, 리더십은 품질경영시스템 요구사항인 기획이 경영성과에 미치는 영향에 대해 완전 매개하는 것으로 나타났다. 따라서 가설 H4-2는 채택되었다. 분석결과를 종합해보면 중소기업의 품질경영시스템 도입 및 운영에 기획이 매우 중요한 변수로써 판단할수 있다. 즉 중소기업의 경영성과를 위해서는 품질목표 설정 및 조직의 전략 수립이 중요한 요소라고 할수 있겠다.

<표 8> 리더십 매개효과 분석결과

Step1 (독립변수 → 종속변수)				
	B	베타	t	유의확률
(상수)	0.353		1.872	0.064
조직상황	0.213	0.219	2.767	0.007
기획	0.632	0.625***	6.977	0.000
지원	-0.012	-0.011	-0.136	0.892
운영	-0.011	-0.01	-0.103	0.919
개선	0.107	0.107	1.237	0.218
리더십				
R ²	0.775			
F	82.089***			
Durbin-Watson	2.164			
Step2 (독립변수 → 매개변수)				
	B	베타	t	유의확률
(상수)	0.252		1.360	0.176
조직상황	0.069	0.074	0.918	0.361
기획	0.305	0.314***	3.427	0.001
지원	0.013	0.012	0.139	0.890
운영	0.193	0.191	1.898	0.060
개선	0.341	0.355***	4.020	0.000
리더십				
R ²	0.756			
F	77.466***			
Durbin-Watson	1.841			
Step3 (독립+매개변수 → 종속변수)				
	B	베타	t	유의확률
(상수)	0.137		0.769	0.443
조직상황	5.15E-05	0	0.001	0.999
기획	0.099	0.102	0.991	0.324
지원	0.017	0.016	0.194	0.846
운영	0.196	0.194	2.039	0.044
개선	0.306	0.319***	3.786	0.000
리더십	0.326	0.339***	3.816	0.000
R ²	0.791			
F	14.559***			
Durbin-Watson	1.815			

V. 결론

5.1 연구결과 요약 및 시사점

본 연구는 코로나19로 인한 불확실성의 지속으로 중소기업들의 재택근무 전환 및 비대면 문화가 확산되고 있는 디지털 전환 시대에 품질경영시스템의 요구사항이 중소기업의 경영성과에 미치는 영향에 대해 리더십의 매개가 되었을 때 효과를 실증적 분석을 수행하였으며, 리더십의 역량을 통해 경영성과가 향상되고 기업의 경쟁력 확보를 위한 방향의 설정에 목적이 있다. 이에 본 연구모형은 품질경영시스템의 요구사항인 조직의 상황, 기획, 지원, 운영, 개선의 5가지 독립변수와 리더십을 매개변수, 경영성과를 종속변수로 정의하고 모형의 가설검정을 시행하였다. 품질경영시스템을 도입 및 운영하고 있으며 비대면으로 업무 전환을 하는 e-비즈니스 관련 중소기업의 구성원을 대상으로 설문 조사를 시행하였고, 조사 결과의 타당성 및 신뢰도 검토를 실시하여 의미가 있는 변수를 선별하여 가설검정을 위한 다중회귀분석을 진행하였다.

첫째, 품질경영시스템의 요구사항 중 기획이 경영성과에 정(+)의 영향을 미치고 있다. 이는 품질경영시스템을 기반으로 조직의 성과지표, 전략목표 등을 설정하는 기획의 완성도에 따라 경영성과로 이어질 수 있는 것을 의미하며, 품질경영시스템의 유지, 관리의 시작인 P-D-C-A 사이클 중 P에 해당하는 기획 단계가 경영성과와 밀접한 연관이 있으므로 기획 단계에서 조직원의 전원 참여 및 적극적인 참여가 요구된다.

둘째, 품질경영시스템의 요구사항 중 개선이 경영성과에 정(+)의 영향을 미치고 있다. 기업은 품질경영시스템의 적절성 및 충족성, 효과성을 지속적으로 개선함으로써 매출액과 같은 금전적인 향상을 기대할 수 있다는 것을 의미하며, 고객의 요구사항을 충족시

키기 위한 것뿐만 아니라, 디지털 전환 시대의 미래의 니즈와 기대를 다루기 위한 제품 및 서비스의 지속적인 개선이 필요하다고 할 수 있다. 반면 조직상황, 지원, 운영은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다라는 가설이 기각 되었다. 이는 품질경영시스템의 요구사항 중 조직상황, 지원, 운영은 품질경영시스템을 운영하는데 있어서는 필요 요소이기는 하나 중소기업의 경영성과에는 직접적으로 영향을 미치지 않는 것으로 판단 된다.

셋째, 품질경영시스템의 요구사항 중 조직의 상황이 리더십에 정(+)의 영향을 미치고 있다. 조직은 품질, 코스트, 납기, 안전, 환경 등의 경영목표를 품질경영시스템으로 운영 관리하고 있으며, 조직을 둘러싼 이해관계자의 니즈와 기대, 조직의 내, 외부 이슈 등이 최고경영자가 대내 및 대외 상황에 대응하기 위한 조치 활동으로 품질경영시스템을 전사적으로 이끌어 가는 것이 필요하다고 할 수 있다.

넷째, 품질경영시스템의 요구사항 중 기획이 리더십에 정(+)의 영향을 미치고 있다. 최고경영자가 품질경영시스템의 포괄적인 상위 프로세스에 대해 리스크와 기회에 대처 방안을 전략적으로 수립하는 프로세스로서 최고경영자가 전략적 사고와 기획을 통하여 장기적인 성과를 기대할 수 있는 것을 의미한다. 반면 지원, 운영, 개선은 리더십에 정(+)영향을 미칠 것이다라는 가설이 기각 되었다. 이는 지원, 운영, 개선은 최고경영자의 리더십이 강조되는 중소기업의 품질 목표 설정 및 전략목표를 수립하는 과정에서는 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 판단 된다.

다섯째, 품질경영시스템의 요구사항과 경영성과 간의 관계에서 리더십을 매개로 하는 효과 분석에서는 리더십은 기획에 완전 매개 효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 조직의 측면에서 보면 기획 단계에서 조직의 성과지표를 설정하고 전략적 목표를 수립하는 것이 경쟁의 우위를 점할 수 있는 시작 단계라고 볼 수 있으며 조직의 내부, 외부 이슈와 이해관계자

의 요구사항 등을 파악하여 조직의 전략적 목표를 설정할 때 최고경영자의 적극적인 개입이 경영성과에 매우 중요한 일이라고 할 수 있다. 최고경영자는 효과적인 품질경영시스템의 활용을 위해 품질방침 수립 및 조직의 내부 외부 및 이해관계자의 요구사항 파악, 법적 규제적 요구사항 등을 파악하여 조직의 전략적 목표 수립을 함으로써 기업의 경영성과에 연결될 것이라고 예상된다. 본 연구는 품질경영시스템 요구사항이 경영성과에 미치는 영향에 대한 리더십을 매개변수로 설정하였다는 점에서 다른 연구와는 차별성을 가진다고 할 수 있다. 또한 디지털 전환 시대에 최고경영자의 의지 및 역할이 비대면 업무 전환을 위한 품질경영시스템 안착 및 기업의 경영성과에 지대한 영향을 미친다는 것을 의미한다.

5.2 연구의 한계성과 향후방향

본 연구의 결과는 품질경영시스템운영에 있어 최고경영자의 리더십의 역량의 중요 시사점을 실증적으로 분석하였다는 것에 의의가 있다. 본 연구는 다음과 같은 한계점이 존재하며, 향후 연구 방향 또한 제시하고자 한다.

첫째, 종단적 연구가 아닌 횡단적 연구에서 발생하는 결과에 대한 시점에서의 문제점으로 본 연구의 결과를 일반화하는 데는 한계가 있다. 경영성과 측정 시점에서 시차가 존재할 수 있으므로 향후 연구에서 종단적 연구를 통한 보완 연구가 이루어져야 할 것이다.

둘째, 본 연구에서는 중소기업을 대상으로 경영성과를 측정함에 따라 설문을 통하여 비계량적 측정 및 분석이 이루어진 한계성을 가지고 있다. 향후 연구에서 신뢰도가 높은 계량적 자료의 수집 및 분석을 통하여 비계량적 분석결과에 대한 관계를 규명할 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서는 중소기업을 대상으로 설

문을 수집하여 분석을 진행하여, 대기업 및 기타 서비스업종에서도 동일한 결과가 나올 것이라고 예측하기가 어렵다. 향후 연구에서는 e-비즈니스 관련 중소기업뿐만 아니라, 기타 업종 및 대기업에서도 자료를 수집하여 보완 연구가 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

- [1] Akramd, Ashfaq. "Non-Face to Face Student Learning Time: An ocean in Medical Education," *Pakistan Journal of Medical Sciences*, Vol.35 No.3 2019, pp.589-590.
- [2] 김형준, "품질경영 성공요인과 경영성과와의 관련성 분석: 자동차부품산업을 중심으로," *디지털산업정보학회*, 제8권, 4호, 2012, pp.231-243.
- [3] Lawton, A. & Páez, I., "Developing a framework for ethical leadership," *Journal of Business Ethics*, Vol.130, No.3, 2015, pp.639-649.
- [4] 김민호, "품질경영시스템 도입이 기업성과에 미치는 영향: ISO 9001:2015와 개인역량 중심으로," *한성대학교 지식서비스 컨설팅대학원 석사학위논문*, 2018.
- [5] Grocock, J. B., "The chain of quality: Market dominance through product superiority," *Marketing News*, Vol.20, No.19, 1986, pp.32-32.
- [6] Schonberger, "Operating Control in the New Manufacturing Environment," *Management Accounting*, October, 1992, pp.25-30.
- [7] 이재동, "중소기업 품질경영시스템의 요구사항이 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구: ISO 9001:2008 요구사항과 컨설팅 접근 중심으로," *한성대학교, 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문*, 2017.
- [8] Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R., Customer satisfaction, market share and profitability: findings from sweden, *Journal of Marketing*, Vol.58, No.3, 1994, pp.53-66.
- [9] Banks, J., *The essence of total quality management*. New Jersey: Prentice-Hall, 1992, 51-59.
- [10] 최재웅, "델파이 기법을 활용한 품질경영시스템 조직 진단 항목개발에 관한 연구," *디지털산업정보학회*, 제12권, 2호, 2016, pp.87-101.
- [11] Schonberger, R. J., *Is strategy strategic? Impact of total quality management on strategy*. *Academy of Management Executive*, Vol.6, No.3, 1992, 80-87.
- [12] S. Furnari, *A Cognitive Mapping Approach to Business Models: Representing Causal Structures and Mechanisms*. *Advances in Strategic Management*, 33, 2015, pp.207-239.
- [13] Matt, C., Hess, T., Benlian, "Digital transformation strategies," *Business & information systems engineering*, Vol.57, No.5, 2015, pp.339-343.
- [14] Downes, L., Nunes, P., "Big bang disruption," *Harvard business review*, 2013, pp.44-56.
- [15] Bican, P. M., Brem, A., "Digital Business Model, Digital Transformation, Digital Entrepreneurship: Is There A Sustainable "Digital?", *Sustainability*," Vol.12, No.13, 2020, pp.5239.
- [16] Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., Buckley, N., "Strategy, not technology, drives digital transformation," *MIT Sloan Management Review and Deloitte University Press*, 14, 2015, pp.1-25.
- [17] Flynn, B. B., Schroeder, R. G., & Sakakibara, S. "A framework for quality management research

- and an associated measurement instrument," *Journal of Operations Management*, Vol.11 No. 4, 1994, pp.339-366.
- [18] 이내영, "품질경영의 활동요인과 경영성과와의 관련성에 관한 연구: 건설업을 중심으로," *디지털 산업정보학회*, 제9권, 3호, 2013, pp.195-206.
- [18] 박근영, "지방공기업 CEO의 리더십과 조직문화가 조직성과에 미치는 영향: 임파워먼트의 매개효과를 중심으로," *조선대학교*, 박사학위 논문, 2019.
- [19] J.L.Price., *The Study of Turnover*, Ames, LA: Iowa State University Press: 1972, pp.57-59
- [20] P.Kotler., *Marketing Management*. 5th. Prentice Hall. Englewood Cliffs. NJ, 1984, pp 357-359.
- [21] R. M. Steer., *Problems in the Measurement of Organizational Effectiveness*, *Administrative Science Quarterly*, Vol.20, No.4, 1975, pp.546-558.
- [22] Taylor, W. A., "Senior executives and ISO 9000," *International Journal of Quality & Reliability management*, Vol.12, No.4, 1995, pp.40-57
- [23] Jeffery, M., "Achieving cost-effective supply chain agility for the semiconductor industry," *University of Central florida dissertation*, 2005.
- [24] 이무성, "품질경영시스템(ISO 9001:1015)," *서울: 북코리아*, 2018.
- [25] Nilsson L., M. D. Johnson, & A Gustasson. "The impact if quality practices on customer satisfaction and business results: product versus service organizations," *Journal of Operations Management*, Vol.6, No.1, 2001, pp.5-27.
- [26] Pfeffer, J., "Producing sustainable competitive advantage through the effective management of people," *Academy of Management Executive*, Vol.9, No.1, 1995, pp.55-69.
- [27] Ugboro, I. O., & Obeng, K. "Management leadership, employee empowerment, job satisfaction, and customer satisfaction in TQM organizations: An empirical study," *Journal of Quality Management*, Vol.5 No.2, 2000, pp.247-272.
- [28] Witell, L., Johnson, M. D., & Gustafsson, A. "The impact of quality practices on customer satisfaction and business results: Product versus service organizations," *Journal of Quality, Management*, Vol.6 No.1, 2001, pp.5-27.
- [29] Lassen, A. H., Gertsen, F., & Riis, J. O., "The nexus of corporate entrepreneurship and radical innovation," *Creativity & Innovation Management*, Vol.15 No.4, 2006, pp.359-372.
- [30] Sila, I., "Examining the effects of contextual factors on TQM and - 69 - performance through the lens of organizational theories: An empirical study," In *Journal of Operations Management*, Vol.25, No.1, 2007, pp.83-109.
- [31] Chow Chua, C., Goh, M., & Boon Wan, T. "Does ISO 9000 certification improve business performance," *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol.20, No.8, 2003, pp.936-953.
- [32] Yamamoto, M., & Nof, S. Y., "Scheduling rescheduling in the manufacturing operating system environment," *International Journal of Production Research*, Vol.23, No.4, 1985, pp.705-705.
- [33] 김경수, "비재무 구조회귀모형을 이용한 품질경영시스템 핵심요소 간의 순환관계 분석," *경영교육연구*, 제20권, 2호, 2012, pp.577-596.
- [34] 황중하, "품질경영시스템 정착활동이 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구: 대구경북지역 전자 및

- 자동차 부품 중소기업 중심으로," 금오공과대학교 건설링대학원 건설링학과 석사학위 논문, 2020.
- [35] 권수용, "중소제조기업 경쟁우위와 경영성과 연구," 배재대학교 대학원 박사 학위논문, 2016.
- [36] Johnson, H. T., & Kaplan, R. S. "Relevance lost: The rise and fall of management accounting," Harvard Business School Press, 1987.
- [37] 박선주, "중소제조기업의 품질경영이 기업성과에 미치는 영향," 한국신용카드학회 신용카드리뷰, 제14권, 1호, 2020, pp.58-98.
- [38] 윤여현, "ISO 품질 경영시스템이 생산성 향상과 원가절감에 미치는 영향: ISO9001 최신 개정항목을 중심으로," 한국혁신학회지, 제14권, 2호, 2019, pp.133-157.
- [39] 박세화, "ISO 9001:2015 품질경영시스템의 운영이 경영성과에 미치는 영향에 대한 연구: 내부고객 만족 매개효과를 중심으로," 한성대학교, 지식서비스&건설링대학원, 석사학위 논문, 2021.
- [40] 손세일, "품질경영시스템이 경영성과에 미치는 영향," 한성대학교, 지식서비스&건설링대학원, 석사학위 논문, 2019.
- [41] 이정우, "품질경영시스템 도입이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구: 조직몰입 매개효과 중심으로," 한성대학교, 지식서비스&건설링대학원, 석사학위 논문, 2019.
- [42] 송지준, SPSS/AMOS 통계분석방법, 경기도:21세기, 2019.

■ 저자소개 ■



이 주 용
Lee, Ju Yong

2021년 8월-현재
한성대학교 지식서비스&건설링학과
매니지먼트건설링 전공 (박사과정)
2021년 2월 한성대학교 매니지먼트건설링(석사)
2006년 2월 호서대학교 화학공학과(공학사)
관심분야 : 품질경영시스템, 중소기업혁신
E-mail : jy_lee1981@naver.com

논문접수일	: 2022년 2월 23일
수정일	: 2022년 3월 2일
게재확정일	: 2022년 3월 10일