

기업경쟁력 제고를 위한 경영품질(Management Quality)의 새로운 패러다임*

박 성 현**

〈目 次〉

- | | |
|----------------------|------------------|
| I. 서론 | V. 경영품질 한국을 추진하자 |
| II. 경영품질의 새로운 시각 | VI. 한국적 경영품질의 개발 |
| III. 신품질 개념의 대두 | VII. 결 론 |
| IV. 데이터 기술의 발전과 경영품질 | |

I. 서론

세계적인 기업 Microsoft의 Bill Gates 회장은 그의 저서 「생각의 속도(The Speed of Thought)」에서 “다가올 10년 동안에 지난 50년보다 훨씬 더 큰 변화를 겪게 될 것이다. 2000년대는 속도의 시대가 될 것이다”라고 언급하였다. 이 말은 지금은 엄청나게 모든 기업 환경이 빨리 변화하는 시대이며, 이 변화를 따라가지 못하는 기업은 생존경쟁에서 살아남기 힘들 것이라는 경고라고 볼 수 있다.

1997년 말부터 소위 'IMF 시대' 위기체제에 돌입하였던 우리 경제는 '금 모으기 운동' 등과 같은 범국민적인 노력과 각고의 인내로서 위기를 넘긴 바 있다. 그러나 다시 2004년도를 보내면서 우리 경제는 내수가 얼어붙어 있고, 환율은 하락하고 있으며, 주식시장은 침체의 늪을 벗어나지 못하고 있고, 제조업 공동화 현상은 가속화하고 있으며 기름값은 치솟고 있어서, 우리 경제에 심각한 어려움을 주고 있다. 이러한 경제의 어려움은 우리 국민에게 새로운 도전을 주고 있으며, 우리의 대응방법에 따라서 새로운 "미래한국"의 모습을 점쳐볼 수 있을 것이다. 우리는 다시 허리띠를 졸라 매고 새로이 출발할 필요가 있다. 그러면 우리 산업에 활력을 불어넣기 위해서는 어떤 점에 착안하여 새로이 출발하면 좋을 지에 대하여 생각하여

* 본 논문은 부분적으로 2003년도 한국학술진흥재단의 지원에 의하여 연구되었음(KRF-2003-041-C00056).

** 서울대학교 자연과학대학 통계학과.

보기로 한다.

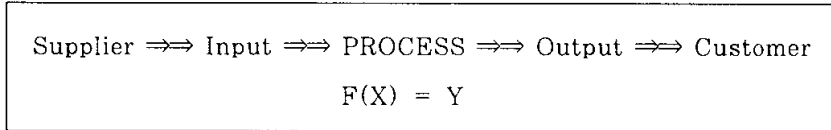
우리나라의 산업화를 이끌었던 60-70년대의 토지·노동·자본 등 유형자산의 경제·기업 구조는 사라져가고 있으며, 이제는 지식·기술·정보 등 무형자산의 새로운 패러다임 시대가 열리고 있다. 세계는 매우 빠르게 글로벌화·정보화·기술경쟁·품질경쟁 사회로 변해가고 있고, 국가 간의 산업경쟁력 싸움이 치열하게 전개되고 있다. 한국은 높은 기술력과 고품질의 미국과 일본, 그리고 낮은 코스트와 거대시장의 중국의 틈바구니에 끼여 협공 당하고 있으며, 조금만 정신을 못 차리고 있으면 국가경쟁력을 상실할 위험에 놓여 있다. 이를 극복할 수 있는 최선의 방안 중의 하나는 “경영품질 일등국가 한국”을 조속히 건설하는 길이라고 생각한다.

II. 경영품질의 새로운 시각

경영품질(MQ: Management Quality)이란 “조직의 글로벌 경쟁력을 확보하고 총체적 고객만족을 실현하기 위하여 조직의 전략, 자원관리, 프로세스(process), 시스템 운영 등의 모든 조직의 경영 활동의 질”을 의미하며, 여기서 프로세스는 기업의 단위업무(과업)를 의미한다. 예를 들면 하나의 제조공정도 제조 프로세스이고, 하나의 구매업무도 구매 프로세스이다. 우수한 경영품질은 모든 조직의 경영이 최소의 비용으로 소비자를 위한 최고의 품질을 창출해내는 가장 효율적인 경영의 질을 의미한다. 우리나라는 이러한 경영품질이 모든 조직에서 필요하며, 이러한 것을 이루어가는 기업을 경영품질 선도기업이라고 말할 수 있을 것이다. 품질혁신, 생산성 혁신, 원가 혁신 등은 기업경영의 모든 측면에서 최고의 경영품질을 달성할 때 가능해 지는 것이다. 이러한 경영품질의 개념에서 국가경쟁력 제고를 위한 방안으로 박성현(2004)에서 간단히 다룬 바 있다.

기업의 경영활동은 수없이 많은 프로세스의 연속이며 우수한 경영품질은 모든 프로세스의 경영의 질이 우수할 때에만 가능한 것이다. <그림 1>에는 프로세스 전후의 SIPOC(Supplier, Input, Process, Output, Customer)의 관계가 설명되어 있다. 협력업체(supplier)로부터 공급된 원부자재가 프로세스에 투입되면 여러 가지 원인변수들(X: 재료, 방법, 장비, 인력 등)에 의하여 함수 F에 의하여 이 프로세스의 질 Y가 결정되며, 이것이 출하되어 고객에게 전달되게 된다. 따라서 프로세스의 품질은 원인 X를 얼마나 효율적으로 관리할 수 있는냐에 따라 결정될 것이다.

〈그림 1〉 SIPOC의 연관도



기업의 경영활동은 프로세스를 관리하는 활동이라고 볼 수 있으며, 결국 경영품질활동은 프로세스의 품질수준을 향상시키는 활동이다. Six Sigma 경영의 목표가 모든 프로세스의 질을 6σ 수준으로 혁신시키는 활동이므로 경영품질활동과 그 맥을 같이 하고 있다고 판단할 수 있다.

2.1 품질의 경영개념의 진화

우리나라는 품질관리 태동기인 1960년대 검사위주의 품질관리(QC: Quality Control)활동, 도입기인 70년대 현장위주의 QC 활동, 발전기인 80년대 전사적 품질관리(TQC: Total Quality Control)체제를 거쳐 90년대 전사적 품질경영(TQM: Total Quality Management)과 6시그마(Six Sigma)의 개념이 도입되었다. TQM의 주요 착안점은 품질보증과 과학적 품질시스템의 제도화이고, 6시그마는 품질 산포를 획기적으로 줄여서 불량율을 3.4ppm(백만개 중 3.4개) 이하로 관리하자는 야심 찬 프로세스 경영품질의 전략이다. 6시그마는 또한 모든 프로세스를 정량적인 품질수준 수치로 평가하여 품질에 대한 공통적인 언어 사용, 품질 개선에 대한 체계적인 접근 방법, 끊임없는 품질개선 노력을 통해 고객의 요구에 맞는 품질의 제품을 경제적으로 설계, 생산, 서비스하기 위한 품질문화를 구축해 가는 경영전략이다.

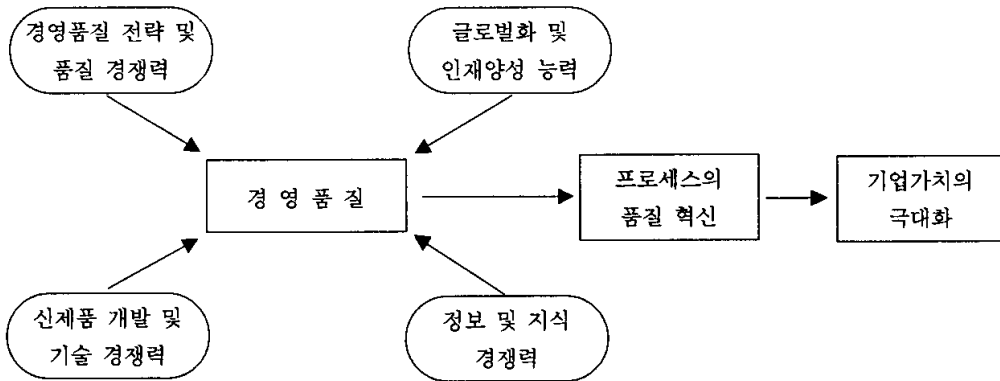
TQC, TQM 등에서 단순히 품질에 초점을 맞추는 품질경영 전략은 스스로의 한계를 가지고 있다. 21세기에 기업이 생존하고 번영하기 위해서는 품질 경쟁력에 바탕을 두고 기업의 글로벌화 및 인재양성 능력, 신제품 개발 및 기술 경쟁력, 정보 및 지식 경쟁력이 수반되어야 하며, 이들을 효율적으로 운영하는 기업의 경영품질 개념이 기업경쟁력의 핵심으로 대두되고 있는 것이다. 그림에서 보는 바와 같이 이러한 것들을 경영품질의 4대 요소라고 부를 수 있다. 경영품질이 궁극적으로 지향하는 것은 총체적인 고객만족과 시장선도를 위한 제품 및 서비스를 제공함으로써 기업의 가치(Value)를 극대화하는 하는 것이다.

경영품질이 어느 정도 우수한가를 평가하는 것은 쉬운 작업은 아니다. 그러나 〈그림 2〉의 4대 요소를 평가할 수 있으면 좋을 것이다. 한 가지 방법으로는 심사영역을

- 경영품질 전략 및 품질경쟁력(경영층의 리더십, 장기발전 비전, 전략, 목표 설정)
- 글로벌화 및 인재양성 능력(국제적 네트워크, 인재양성 프로그램 등),
- 프로세스 관리(품질경영, 신제품 및 기술 경쟁력),
- 정보의 공유와 활용(정보 및 지식 경쟁력)

등의 원인, 현황, 장래 등을 평가하고, 결과로 경영성과를 평가하면 좋을 것으로 생각한다.

〈그림 2〉 경영품질의 4대 경쟁력 요소



2.2 경영품질과 품질경영의 차이점

경영품질과 품질경영은 차이점이 있다. 이를 표로 나타내면 <표 1>과 같다. 경영품질은 프로세스의 경영활동의 질을 높이는 활동으로 목표는 프로세스의 품질에 있고, 품질경영은 최종생산품의 질을 높이는 활동으로 목표는 생산품의 품질이다. 주요 관리활동은 볼 때는 경영품질은 프로세스 자체가 처음부터 올바르게(Right from the first time) 운영되도록 하는 것이 중요하다. 그러나 품질경영에서는 품질의 흐름이 규격에 적합한가를 관리하는 것이 초점이다.

〈표 1〉 경영품질과 품질경영의 차이점

비교 내용	품질경영(quality management)	경영품질(management quality)
착안점(focus)	생산품(제품, 서비스 등)의 품질을 좋게 하려는 모든 기업의 활동: 목표는 생산품(Product)의 품질	기업의 모든 프로세스 경영활동의 질을 높이고자 하는 활동: 목표는 프로세스(Process)의 품질
관리활동	품질의 흐름을 check하여 규격에 맞도록 관리함.	프로세스 자체가 올바르게 운영되는가를 관리함.

기업의 3P(People, Process, Product)로 구성되어 있다고 말한다. 경영품질에서는 Process를 강조하는 반면에 품질경영에서는 Product를 강조한다고 볼 수 있다.

Ⅲ. 신품질 개념의 대두

최근에 종래에 사용하여 오던 품질(quality) 대신에 신품질(new quality)라는 용어가 간혹 사용되고 있다. 신품질의 뜻은 “창조적 품질과 경쟁우위 품질을 실현하기 위한 프로세스, 시스템, 기업문화를 포함하는 경영품질이다.” (신품질포럼(2002)). 여기서 얘기하는 창조적 품질의 뜻은 “경쟁자가 이루지 못한 매력적, 독창적 제품 및 서비스의 개발로 고객의 요구를 충족시키며, 가치를 창출하는 품질”이고 경쟁우위 품질이란 “코스트, 스피드, 가치, 차별성 등을 포괄하는 모든 품질에서 경쟁 우위에 있는 품질”을 말한다.

따라서 신품질은 끊임없이 신제품 개발을 통하여 고객을 위한 가치창출을 해가는 프로세스 중심의 경영품을 말한다. 그러므로 신품질 문화는 세계 시장을 선도할 품질을 지속적으로 창출하는 새로운 품질문화를 의미하며, 신품질 문화의 10대 요소는 다음을 들 수 있겠다.

〈표 2〉 신품질의 10대 요소

신품질 10대 요소는 다음과 같다.

1. 고객가치의 창조
2. 탁월한 리더십
3. 차별화된 경쟁우위
4. 유기적 조직구조
5. 프로세스 품질의 획기적 개선
6. 시스템적 접근 방법
7. 지식경영, 디지털화 지향
8. 가치혁신에 의한 신제품 개발
9. 사회적 책임
10. 경영성과 지향

Ⅳ. 데이터 기술의 발전과 경영품질

21세기 지식기반 정보화 사회에서는 품질경영도 새로운 패러다임으로 변화가 있을 것이다. 이 패러다임에 중요한 역할을 담당할 기술로 데이터 기술(Data Technology: DT)을 꼽고

싶다. DT란 약어는 세상에서 사용되는 용어는 아니지만 앞으로 사용될 것이라고 필자는 확신한다. DT란 데이터의 측정, 수집, 축적 기술에서부터 시작하여, 데이터의 분석 및 해석 능력, 데이터로부터의 모형화 기술, 데이터로부터의 미래 예측기술을 다루는 과학적 방법론을 말한다. DT에 관한 좀더 상세한 설명은 박성현(2001)에 실려 있다.

DT는 소프트웨어의 구축과 조직의 인프라를 주로 다루고 있으므로, 그 진행과 결과가 눈에 잘 띄지 않으며, 보통 간과하기 쉽다. 그러나 기업 경쟁력을 강화하기 위해서는 DT는 필수적인 요소라고 생각한다. 이해를 돕기 위하여 DT의 미비로 발생하는 두 가지 손실 사례를 들어보자.

첫째, 우리나라는 1997년 외환위기 때, 외환보유고를 포함한 각종의 경제지표의 변화를 소홀히 생각하는 가운데 스스로 위기를 자초하게 되었다. 외환보유고라는 데이터의 적절한 수집, 분석 및 예측이 있었다면 IMF 위기를 사전에 대비할 수 있었을 것이다. 둘째, 우리나라 제조기업에서 불량품 발생 등으로 인한 품질비용은 매출액의 20-30% 수준에 이른다는 보고가 있다. 이 품질비용 중에서 예방비용, 평가비용, 내부 실패비용, 외부 실패비용은 각각 어느 정도인지 객관적 데이터로 평가한 후에, 필요한 데이터의 수집, 분석, 평가, 예측을 통하여 품질비용을 최소화하는 방안을 강구하고 실행한다면, 품질비용을 매출액 대비 10% 수준으로 충분히 낮출 수 있다고 한다. 그러나 우리 기업의 대부분은 아직도 품질비용을 제대로 계산하지 못하고 있다. DT의 적절한 활용은 적자기업을 흑자기업으로 바꾸는 중요한 원인이 될 수 있다.

DT의 발전과 밀접한 관계가 있는 학문은 통계학, 전산과학, 정보과학, 산업공학, 경영과학 등이다. 통계학에서 다루는 시장조사, 시뮬레이션 기법, 통계적 공정관리, 시계열분석, 데이터 마인닝(data mining) 등이 관계가 있고, 전산이나 정보과학에서는 소프트웨어 공학, 뉴럴넷웍(neural network) 등이 관계가 있으며, 산업공학과 경영과학에서는 품질경영, 생산관리, 수요예측, 시스템 공학적인 접근방법 등이 관계가 있다. DT의 발전은 경영품질을 새로운 모습으로 바꾸어 줄 것이라고 생각한다.

우수한 기업과 데이터 기술과의 관계를 살펴보자. 기업의 우수성이란 이 조직이 가지고 있는 인력과 자원과 운영 시스템이 얼마나 효율적으로 융합되고 수행되어 이 조직이 추구하는 목적을 달성하고 있는가로 판단된다. 우수한 조직은 인력을 100% 잘 활용하고 있고, 구성원의 사기가 높다. 그리고 사용하는 자원이 낭비 없이 목적을 추구하는데 사용되고 있고, 또한 운영 시스템이 간단하고 명료하여 시비 거리가 적다. 이러한 인력, 자원, 운영 시스템이 효율적으로 융합되고 수행될 때 우수한 조직은 유지되고 발전되는 것이다.

그러면 이러한 인력, 자원, 운영 시스템의 3 가지가 효율적으로 융합되고 수행되기 위해서는 무엇이 필요한가? 바로 데이터 기술인 것이다. 이 3 가지 요소가 제대로 융합되어 효율성을 가지는가를 모니터링하고 평가하여 주며, 문제가 있을 시에 순발력 있게 조정하여 주기 위해서는, 필요한 데이터의 수집, 분석, 해석, 예측 등이 적기 적소에서 빠르게 이루어져야 가능한 것이다. 우리나라의 모든 조직에서 데이터 기술을 더욱 발전시켜주기를 바라는 마음이다. 데이터 기술의 발전은 경영품질 한국을 만드는 초석이 될 것이다.

V. 경영품질 한국을 추진하자

이제는 우리 모두가 대대적인 경영품질에 매진할 때라고 생각한다. 기업에서는 고객이 원하는 제품을 품질 좋고 값싸게 적기에 공급하고, 이에 대한 철저한 사후봉사(after-service)를 실시하는 것이 기업의 경영품질이다. 정부로서는 국민이 고객이므로, 국민이 원하는 정치를 처음부터 올바르게 실행하여 국민의 신뢰를 얻고, 국민을 편안하게 하여주는 것이 국가적 경영품질이다. 대학으로서는 사회가 고객으로 사회에서 말긴 학생들을 질 높은 교육을 시켜 국가의 동량으로 키우는 것이 대학의 경영품질이다. 군은 국민에게 국방에 관한 신뢰감을 주면서 낭비요소를 최소화하며 강한 군을 유지 관리해 나가는 것이 국방의 경영품질이다. 국민 개인은 자기에게 주어진 직업상 임무를 성실하게 수행하면서 개인이 속한 조직이 발전하도록 최선을 다하는 것이 개인의 경영품질이다. 지금은 어느 때보다도 국가의 모든 조직이 강한 조국을 건설하기 위하여 "경영품질 한국"의 건설에 적극적으로 동참하여야 할 때라고 생각한다.

우리의 조상들은 이미 750년 전 고려시대에 팔만대장경을 만들었다. 1천여명의 각수(刻手)가 5천2백만자를 8만1천3백40개의 경판에 새긴 거대한 작품이 팔만대장경이다. 이는 세계 최초로 알려진 구텐베르크의 인쇄 기술보다도 앞선 것이다. 최근 팔만대장경의 전산화 작업을 통하여 한 자의 오자나 탈자도 없다는 것이 밝혀졌다. 이런 놀라운 품질은 '일자삼배(一字三拜)', 즉 글자 한자를 새기고 세 번 절하는 정성에서 온 것이다. 이처럼 우리의 선조들은 완전한 품질을 이뤄낸 선례를 갖고 있다. 현재의 후손들도 충분히 가능하며 품질 일등국을 이룰 수 있는 충분한 자질을 가지고 있다.

경영품질 한국을 제안하면서 추가로 제안하고 싶은 것은, 기업가 정신을 발휘하여 동북아에서 중심적 역할을 감당해야 한다는 것이다. 피터 드러커 교수는 그의 저서 'Next Society'에서 20세기 후반에 기업가 정신 일등 국가로 한국을 꼽았다. 우리가 살 길은 21세기에도 계

속적으로 도전적인 기업이 정신을 살려가며 경영품질 한국으로 매진하는 것이다.

필자의 생각으로는 21세기는 3C (변화(Change), 고객중심(Customer), 품질경쟁(Competition in Quality))의 시대가 되리라고 예상한다. 이 세기는 엄청난 변화의 시대이고, e-비즈니스의 팽창과 함께 고객중심의 시대로 힘의 이동이 일어나고 있으며, 품질경쟁이 더욱 첨예하게 기업간, 국가간 일어나는 시대이다. 이런 변화의 시대에 경제적 어려움을 타개하기 위해서는 품질경쟁에서 승리하여 나가는 것이 지름길이다. 이를 위하여 경영품질 한국을 지향하는 슬기로운과 단결력이 우리 민족에게 있기를 기원한다.

VI. 한국적 경영품질의 개발

21세기 첨예한 국가경쟁의 시대에 살아남기 위해서는 우리는 일본과 미국의 품질경영 전략을 심도 있게 연구할 필요가 있다. 일본은 데밍 박사로부터 배운 SQC를 일본적 경영으로 승화시켜 TQC를 개발하고, 제조품질로 세계를 제패하였다. 그리고 미국은 일본적 TQC의 본질을 파헤쳐 통계적 사고와 접목시켜 6시그마를 개발하고, 미국적 품질프로세스 혁신을 이루어 디지털시대를 지배하고 있다. 또한 유럽은 ISO 9000과 TQM의 기치아래 경영품질에서 우위를 점하기 위하여 모든 힘을 쓰고 있다. 6시그마에 관한 구체적인 내용은 박성현·이명주·정목용(1999)에서 읽을 수 있다.

우리나라는 과거 30여년간 일본, 미국, 유럽의 세력에 밀려 이들로부터 품질경영기법을 전수 받으며 열심히 따라가기 바쁜 형국이었다. 그러나 우리나라가 선진국 대열에 합류하여 이들 국가들과 당당히 경쟁하기 위해서는 우리 고유의 한국적 경영품을 개발할 필요가 있다. 왜냐하면 외국의 경영기법은 우리의 문화에 깊이 뿌리를 두고 있지 않기 때문에 일과성으로 패션(fashion) 같이 지나가기 쉬우며, 궁극적으로 큰 도움이 되지 않기 때문이다. 그러면 6시그마를 비롯한 경영품질전략의 국산화, 토착화는 가능한가? 그 가능한 방향에 대하여 고찰하여 보자.

우리 문화에 단단히 뿌리를 내리도록 경영품질 전략을 국산화하는 방향으로 다음의 몇 가지 점을 생각해 볼 수 있다. 6시그마를 중심으로 고찰하여 보자.

6.1 형식보다는 내용에 치중하는 '창의적 경영품질'을 개발

6시그마 경영품질 전략을 중심으로 예를 들어보자. 모토롤라에서 개발되고 GE에서 발전된 6시그마(참조: 박성현 외 2인(1999))는 상당한 형식논리를 가지고 있다. 프로젝트 품질혁신

활동에 사용되는 DMAIC(define, measure, analyze, improve, control), DMADV(define, measure, analyze, design, verify), DIDOV(define, identify, design, optimize, validate) 등과, 교육훈련을 위한 벨트제도 운영, 품질수준 평가 등 기본적으로 따라야 할 많은 형식을 가지고 있다. 그러나 이들 형식에만 치우쳐 각 기업의 성격에 적합한 창의적이고 응용적인(innovative and applied) 6시그마를 창출하지 못하면, 그 기업에서의 6시그마는 오래 가지 못할 것이다. 기업의 조직문화, 의식수준, 조직역량, 프로세스의 특징을 감안하여 그 기업에 적절한 '창의적 6시그마'를 개발하는 것은 매우 바람직하다. 특히 종래의 TQC 활동에서 뿌리를 내린 품질분임조 활동, 제안제도, 방침관리 등의 장점을 받아들여서 6시그마에 연관시키고, 이를 더욱 발전시켜서 우리 고유의 6시그마를 개발하는 것은 우리에게 매우 필요한 과제이다.

6.2 정보기술을 활용하는 디지털 시대의 '지식기반 경영품질'의 개발

21세기는 지식기반 정보화 사회라고 부른다. 지난 세기의 아날로그 시대와 디지털 시대는 큰 차이가 있다. 6시그마가 우리나라에 토착화되어 오래 살아남기 위해서는 디지털 시대에 걸 맞는 경영전략이 되어야 한다. 디지털 시대의 특징은 정보기술을 활용한 변화에 민감하게 대처할 수 있어야 하고, 새로운 가치창조에 앞장서야 하고, 지식을 축적하고 공유하는 지식경영의 수용에 융통성이 있어야 한다. 이러한 개념에 맞는 6시그마 경영수단을 계속하여 개발하여 나가지 않으면 곧 6시그마는 시들하여 질 것이다. 6시그마를 우리의 경영수단으로 자리매김 하려면 이와 같은 노력을 부단히 하여야 할 것이다.

지식경영이란 "조직적 차원에서의 지식은 물론 개개인의 지식을 체계적으로 발굴하여 기업 내부에 축적·공유하고, 이 지식을 기업의 경쟁력 제고를 위해 활용하는 기업경영(박성현(1999))"을 뜻한다. 품질관리에 PDCA 사이클이 있고 6시그마에는 MAIC 사이클이 있듯이, 지식경영에도 지식 프로세스 사이클이 있으며 이를 CSUE 사이클이라고 부른다. CSUE는 창조·획득(Creating & Capturing), 축적·공유(Storing & Sharing), 활용(Utilization), 평가(Evaluation)의 앞 자를 모아서 만든 것이다. 지식경영을 제대로 하려면 정보기술(IT)의 힘을 반드시 빌려야 한다. 지식경영에 기초한 경영품질 전략을 구사하는 것도 바람직하다.

6.3 한국적 문화에 근거한 '다같이 신바람 나게 일하는 경영품질 수단' 개발

우리 문화의 특징 가운데 중요한 요소는 다같이 흥겹게 신바람에게 일하는 것을 좋아한다는 것이다. 들뜬에 나가 농사일을 하면서 민요를 다같이 흥겹게 부르는 장면은 우리에게 잘

어울리는 장면이다. 6시그마 활동 중에 꽃은 프로젝트 활동이라고 볼 수 있다. 프로젝트 팀이 어울려 다같이 신바람 나게 일할 때 큰 성과가 나오는 것이다. 6시그마가 토착화하려면 기업 구성원이 전원 참여하여 신바람 나게 일할 수 있는 분위기 조성이 매우 중요하며, 이것이 성공될 때 진정한 성과가 탄생되는 것이다. 우리나라 사람들은 팀에 의한 활동이 잘 안된다는 얘기를 가끔 하는데, 6시그마에서는 팀 활동을 강조하고 있으므로, 이를 궁극적으로 극복하지 않으면 6시그마가 토착화되기는 어려울 것이다.

6.4 객관적 데이터에 근거한 '철저하고 꼼꼼한 경영품질' 개발

6시그마는 TQC나 TQM 보다도 더욱 객관적 데이터에 근거한 과학적 관리를 강조하고 있다. 6시그마에서는 모든 프로세스를 정량적으로 평가하여 시그마(σ) 품질수준을 계산하도록 요구하고 있으며, 이를 6 σ 수준에 도달하는 것을 궁극적인 목표로 삼고 있다. 6시그마가 확고히 자리 잡기 위해서는 모든 구성원들이 데이터에 근거하여 모든 관리활동을 하도록 문화를 조성하여야 한다. 우리나라 사람들은 비교적 데이터에 의한 철저하고 꼼꼼한 관리활동에 매우 미숙하다. 이를 극복하지 않고는 6시그마가 토착화되기는 어렵다. 데이터의 수집, 저장, 분석, 정보획득, 모델링, 미래 예측 등을 다루는 기술은 데이터 기술(Data Technology: DT)이라고 명명되었다. 이러한 DT가 6시그마와 접목되어 한국적인 새로운 경영품질 개념으로 발전되어야 할 것이다.

DT를 6시그마와 접목시켜 한국적 경영품질전략으로 발전시킬 때, 6시그마에 사용되는 DMAIC 사이클과 유사하게 새로운 형태의 사이클을 사용할 수 있다. 이 사이클은 DMAMP 모델로 이는 Define, Measure, Analyze, Modeling, Predict를 의미한다. 이 모델은 DMAIC와 더불어 매우 유용한 모델이 될 수 있을 것이다.

VII. 결 론

세계 시장에서 국산제품이 품질로 승부하여 당당히 이길 수 있는 자리에 가기 위해서는 한국적인 경영품질이 정착되어야 하며, 6시그마를 국산화, 토착화한 수정된 6시그마를 만들어 우리의 모형으로 채택하는 것도 바람직하다. 이제 경영품질에 관심이 있는 모든 사람들이 우리나라의 경영품질이 세계수준이 되도록 이론과 실제의 연구에서 앞서가야 하며, 이를 기업에서 실천하는 노력을 경주하여야 할 것이다. 우리나라는 '경영품질한국'을 만들어가야만 이 어려운 품질경쟁 시대에 세계시장에서 살아남을 수 있으며, 국가발전을 도모할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

1. 박성현(1999), "지식경영과 품질경영," 1999년 춘계학술대회 논문집, 한국품질경영학회, pp. 9 -17.
2. 박성현, 이명주, 정목용(1999), "6 시그마 이론과 실제," 한국표준협회 출판부.
3. 박성현(2004), "국가경쟁력 제고를 위한 경영품질, 데이터 기술과 6시그마의 새로운 패러다임," 신품질 컨벤션 2004 발표회 문집, pp. 130-145, 2004년 5월 20일, 서울.
4. 박성현(2001), "지식기반 사회에서의 통계학 패러다임의 변화와 데이터 기술의 발전," 경영정보논총, 제11권, pp.53-59.
5. 신품질포럼(2002), 신품질실천 가이드선스, 한국품질재단 발행.