

여 일부 수정이 있게 되던 美國 海上物件運送法の 改正方向에 대한 가장 강력한 意思表現으로 볼 수 있다. 따라서 앞으로 이 法案의 採擇過程을 계속하여 예의주시하면서 採擇과 施行에 대한 충분한 對備策을 마련할 필요가 있다.

8. 선박검사 및 심사부문의 품질경영시스템 구성요인과 선박안전에 관한 연구

무역학과 노창균
지도교수 이종인

본 연구에서는 선박검사 및 심사서비스가 선박안전 향상 기여에 밀접하게 연관되어 있음 인식하고 이러한 사항을 충족하기 위해서는 선박검사 및 심사부문의 품질경영 활성화가 중요함을 알 수 있었다. 이러한 연구수행을 위해 먼저 기존 연구결과를 토대로 선박검사 및 심사부문의 품질경영시스템 구성요인을 품질경영 원천, 품질경영의 실천, 품질경영 성과 등으로 함축할 수 있었고 선박검사 및 심사서비스의 만족 결정요인과 선박안전 향상 기여의 관계를 정립할 수 있었다.

선박검사 및 심사부문의 품질경영시스템 모형 수립을 위해 검사기관과 검사수검업체를 대상으로 설문조사한 결과를 실증분석하였다. 실증분석에는 SPSS 7.5와 Amos 4.0 통계 패키지를 이용하였으며, 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 가설 1의 품질경영 원천은 경영책임, 자원관리, 제품실현, 측정·분석 및 개선에 유의한 영향을 미치고 있다. 또한 가설 2의 품질경영 실천영역중 경영책임과 측정·분석 및 개선 요인이 시스템 운영성과에 통계적으로 유의한 영향을 준 반면에 자원관리와 제품실현 요인은 시스템 운영성과에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않으나 품질경영 실천과 품질경영 성과의 상관분석 결과에서 상관관계가 있음을 비취 서로 관련이 있었다. 결과적으로 품질경영의 원천과 품질경영 성과의 관계에서 경영검토, 자원관리, 제품실현, 측정·분석 및 개선 등의 품질경영 실천의 요인들이 매개적인 역할을 하였음을 알 수 있겠다.

둘째, 가설 3의 품질경영 성과에서는 시스템 운영성과와 조직 구성원 만족의 관계는 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 반면에 고객만족에서는 유의한 영향을 보이지 않았다. 또한 품질경영 원천은 시스템 운영성과와 조직구성원 만족에 각각 정(+)의 영향을 미쳤고, 자원관리는 조직구성원 만족에, 조직구성원 만족은 고객만족에 각각 정(+)의 관계를 보였다.

셋째, 가설 4의 검사 및 심사서비스의 만족 결정요인(친절도, 청렴도, 기술서비스, 전문성, 공정성)은 선박안전 향상기여에 유의한 영향을 주었다. 따라서 검사기관의 경영자는 상기 항목을 중심으로, 특히 기술서비스, 전문성, 공정성 등 항목에 전략적인 접근을 통한 체계적인 관리가

요망된다.

넷째, 가설 5의 검사기관의 특성에 따라 품질경영의 실천이 통계적으로 유의한지를 분석하기 위해 T-test한 결과, 근무장소별(현장부서·지원부서)로 통계적으로 유의한 차이를 보이거나 직렬(일반직·기술직), 직급(관리자·비관리자), 근무년수(10년미만·10년이상)별로는 미세한 평균의 차이는 보이거나 통계적으로 유의하지 않았다.

다섯째, 가설 6의 검사수검업체의 특성에 따라 고객 만족도의 차이가 통계적으로 유의한지를 분석하기 위해 분산분석을 실시한 결과, '검사서비스에 대한 고객만족'이 '수검업체의 업종별(조선기자재업체, 수산업체, 해운업체, 제조업체, 조선소)' 및 '수검기관별로 통계적으로 유의차이가 있는 것으로 분석된 반면에 '검사서비스에 대한 고객만족'이 '수검장소별(동해권, 서해권, 남해권)'로는 미세한 차이는 보이고 있으나 통계적으로 유의차이가 없는 것으로 분석됐다.

따라서 선박검사기관에서 수행하고 있는 선박검사 및 심사서비스와 선박안전과 관계를 다음과 같이 요약할 수 있겠다.

첫째, 선박검사와 선박안전의 관계는 대단히 중요한 관계에 있다고 할 수 있다. 또 선박검사기관이 존립하는 고유의 업무이기도 하다. 검사부실로 인한 선박결함사함이 곧 해양사고발생에 주요인이기 때문이다. 따라서 각 검사기관들은 경쟁력 강화와 고품질의 검사행정을 펼치기 위한 실질적인 품질경영시스템 운영이 필요하겠으며 이를 통한 고객의 요구와 기대에 부응하는 검사기관으로 거듭나야 하겠다.

둘째, 선박심사와 선박안전의 관계는 점차 중요성이 부각되고 있다. 일반적으로 선박사고 주요인을 선박결함에 한정되는 경향이 있었지만 앞서도 언급한 바 있듯이 이제는 선박안전관리 제도가 기존 하드웨어 중심의 선박검사 개념에서 벗어나 소프트웨어 중심의 선박심사 개념으로 변화되는 추세임을 알 수 있다. 이에 발맞춰 각 검사기관들은 자체적으로 선박심사(ISM Code) 업무영역을 확대함으로써 선박안전 향상에 기여하고 있다.

결론적으로 각 검사기관에서 수행하고 있는 선박검사 및 심사서비스가 선박안전에 밀접하게 연관되어 있음을 알 수 있다. 따라서 정부는 선박검사기관에서 선박검사 및 심사서비스가 상호 조화되어 실질적인 선박안전 향상에 기여할 수 있도록 정부의 뒷받침과 업계의 지원이 요구된다.