

1. 항만서비스품질경영에 관한 실증연구

- 부산항 컨테이너터미널을 중심으로 -

해운경영학과 최영로
지도교수 신한원

최근 항만간의 경쟁이 심화됨에 따라 항만서비스품질경영을 통한 부산의 컨테이너터미널의 지속적인 경쟁우위를 유지시키려는 본 논문의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 국내 컨테이너 항만부문의 품질경영활동의 공통요인을 발견하고, 둘째, 품질경영수준의 제고를 위한 노력이 어떠한 품질경영활동에 집중되어야 하는가를 확인하며, 마지막으로 품질경영의 원천과 품질경영활동, 그리고 품질경영성과 간의 인과관계를 규명하는 것이다.

본 연구는 문헌연구와 설문지를 통한 실증연구를 병행하였다. 항만서비스부문의 품질경영시스템에 적합한 개념들을 문헌연구를 통하여 도출하였으며, 이것을 기초로 품질경영원천과 품질경영활동, 그리고 품질경영성과 간의 관계에 대한 연구모형과 연구가설을 설정하였다. 이 연구가설을 검증하기 위해 설문조사를 통한 실증분석을 시도하였다. 측정변수의 신뢰성과 타당성을 분석하기 위해 Cronbach's α 계수와 요인분석을 이용하였다. 그리고 품질경영시스템의 구성개념인 품질경영의 원천과 활동, 그리고 성과 간의 인과관계를 분석하기 위해서는 Amos4.0을 이용한 SEM을 실시하였다.

본 논문의 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 품질경영의 원천이라고 할 수 있는 리더십은 품질경영활동인 인적자원관리, 서비스품질전략, 투자유치계획에 대하여 유의한 영향을 미치고, 조직문화는 벤치마킹, 품질정보시스템 등의 품질경영활동에 대하여 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 국내의 컨테이너항만부문에 품질경영이 제대로 도입되어 정착되기 위해서는 고객을 중요시하는 강력한 리더십과 서비스를 중요시하는 고객지향적인 조직문화가 필요하다는 것을 나타내고 있다.

둘째, 품질경영활동 중에서 인적자원관리와 벤치마킹 그리고 품질정보시스템이 조직구성원의 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 인적자원관리와 벤치마킹, 품질정보시스템을 중심으로 품질경영활동을 전개하여야 하는 것으로 나타났다. 조직은 효과적인 인적자원관리를 통하여 전직원이 품질경영에 참여할 수 있는 경영환경을 제공하여 개인과 조직의 성장을 도모해야 하며, 리더는 다른 터미널의 업무혁신과정과 어떻게 고객의 요구(needs)에 대응하는지를 계속적으로 비교하여 고객에게 가치를 전달하는 방법을 개발하여야 하며, 아울러 터미널내 부서간의 업무추진 노하우를 서로 공유할 수 있도록 하여야 할 것이다. 또한 품질정보관리시스템을 구축하고 운영하여 고객에 대한 정보를 활용하고 정보관리의 효율성을 높여야 할 것이며 정보시스템 도입을 통한 부서간 업무협조를 원활하게 해야한다.

셋째, 컨테이너항만의 환경변화정도에 대해서는 개인이 조직구성원 전체차원보다 변화가 크다고 인식하고 있는 반면 그에 대한 준비여부는 조직구성원 전체차원이 환경변화에 대한 준비를 잘하고 있는 것으로 나타났다.

이와 같이 본 연구는 국내 컨테이너항만이 품질경영의 추진을 활성화함에 있어 품질경영에 대한 이론적, 종합적체계를 기술하였고 현장에 직접적으로 도움이 되는 현실성있는 문제점과 해결방안을 제시하였다는 것에 그 의의가 있으며, 제조업 및 다른 서비스산업부문의 품질경영

을 컨테이너항만부문에 적용한 품질경영의 원천과 활동 그리고 성과에 대한 탐색적 연구로서 향후 연구과제를 제안하였다는 것에 그 시사하는 바가 있다고 할 수 있다.

2. 國籍 LNG船 運賃構造에 관한 實證研究

(船舶金融 및 運賃分析 中心으로)

해운경영학과 이 승
지도교수 안 기 명

本 論文의 目的은 韓國가스公社와 海運船社가 相互協力하여 國際의이고 資本集約的인 海運 및 造船産業의 特性을 最大로 活用함으로써 치열한 國際市場에서 모두가 發展할 수 있도록 LNG 船 海運運賃 構成要素들의 競爭力을 持續적으로 確保할 수 있는 分析方案을 提示는 데 있다.

이를 위하여 海運運賃 構成要素들과 關聯된 內外外部要因을 分析하고, 특히 海運船社가 유리한 金融條件을 가진 金融源泉을 이용하여 LNG船을 確保하도록 하여 資本費 側面에서 國際競爭力을 높일 수 있도록 既存 國內外 船舶金融에 대한 資料의 史的 考察을 通하여 主要 船舶金融의 條件과 그와 關聯된 國內 規定 및 制度의 特性을 把握하고, 이를 通하여 船主와 金融提供者간 에 金融契約 締結때 注意해야 하는 사항을 導出 하고자 한다.

또한 國際의으로는 開放經濟 體制와 더불어, 각종 協約과 協定 遵守義務가 強化되고 있는 環境에서 韓國가스公社가 全般的이고 綜合的인 國籍 LNG船 事業에 대한 事例研究를 通하여 國籍 LNG船 海運서비스의 效率化 및 質的向上이 가능한 方法을 導出하고, 船舶確保 側面에서 適切하게 活用할 수 있는 對應方案을 미리 研究할 수 있는 契機를 마련하는데 있다.

본 논문 의 주요 구성과 내용을 살펴보면 다음과 같다. 第2章에서는 國籍 LNG船 事業의 理解를 돕기 위해 天然가스와 LNG船에 대한 歷史的 記錄과 全般的 現況을 살펴보았다. 第3章에서는 韓國가스公社와 海運 및 造船産業과의 關係에 대한 分析으로 韓國가스公社의 設立背景과 海運 및 造船 聯關業務를 韓國가스公社의 國籍 LNG船 事業 즉, 海運서비스 發注事例를 通하여 考察하였으며 海運運賃 構成要素 內容과 船舶仕樣 管理에 대한 說明도 並行하였다.

第4章에서는 船舶確保와 關聯하여 막대한 所要資金을 外部에서 調達하기 위하여 一般的으로 사용되는 船舶金融에 대하여 살펴보았으며, 특히 船舶金融과 關聯하여 船舶金融의 資金源泉, 國內 船舶金融의 發展段階와 內容, 國內制度, 關聯 國內外 協定 規定, 船舶金融 契約書 그리고 向後 研究되어야 할 部分에 대하여 學術的 考察을 並行함으로써 船舶金融에 대한 全般的인 理解가 可能하도록 하였다.

第5章에서는 海運運賃에 대한 全般的인 分析에 앞서 海運船社의 國際競爭力側面에서 海運運賃의 重要性, 學術的 側面에서 海運運賃 決定理論에 대하여 研究하였으며, 海運運賃 構成要素인 資本費, 船舶經費, 運航費 그리고 利潤에 대하여 國籍 LNG船을 事例를 考察하였다.

第6章에서는 國籍 LNG船의 海運運賃 構成要素를 計量的으로 分析하였으며, 各 要素別 比重 및 運賃要素 相互間에 미치는 影響에 대하여 假說을 設定하고 檢證하였다. 특히 海運 輸送事業 環境變化가 各 海運運賃 要素에 미치는 影響과 運賃 構成要素간의 相互關係를 보다 正確히 分