

# 대학의 품질경영

박 성 현

서울대 계산통계학과 교수



**최** 근 기업에서는 국제 경쟁력의 차원에서 기업이 살아남기 위한 최우선 과제를 품질경영에 두고, 품질 위주의 기업관리를 해나가야 한다고 얘기하고 있다. 또한 요사이 대학에서는 대학교육에 관한 개혁의 소리가 높으며 학부제의 도입, 대학원 중심대학의 육성, 로스쿨 제도의 도입 등에 관하여 논의가 활발하다. 이 글에서는 대학교육 개혁의 차원에서 대학의 품질이란 무엇이고, 대학에서는 품질경영을 어떻게 해나가는 것이 좋은가에 대한 필자의 소견을 기술하고자 한다.

대학이 만들어내는 ‘제품’은 대개 두 가지로 분류해 볼 수 있겠다. 첫째는 유형제품으로서 졸업생, 교수·연구원·대학원생의 논문과 저서 등이다. 둘째는 무형제품으로서 사회봉사 활동, 국가 발전을 위한 정신문화와 장기적 비전의 제시 등을 들 수 있다.

이러한 제품의 품질은 무엇이며 어떻게 평가할 수 있는가? 품질의 평가기준은 고객의 입장에서 하여야 하고, 대학 제품의 고객은 이 사회와 국가이다. 따라서 우수한 품질을 만들어내는 대학이란 사회와 국가에서 요구하는 졸업생을 배출하고, 논문·저서를 생산해내며, 사회와 국가발전에 원동력이 되는 사회봉사활동, 정신문화 창출, 장기전 비전 등을 제시할 수 있는 대학이다.

여기서 꼭 지적하고 싶은 것은 대학의 품질을 얘기할 때 학생의 입장에서 평가해서도 안 되고, 교수의 입장에서도 안 되며, 오직 고객(사회와 국가)의 입장에서 평가하여야 한다는 것이다. 따라서 대학 개혁의 초점은 전반적으로 사회발전을 유익하게 하는 방향에서 행해져야 한다는 것이다.

기업에서의 품질경영이란 뜻은 대개 “최고경영자의 리더십 아래 품질을 경영의 최우선 과제로 하고, 고객만족을 확보·유지·창출해 나가기 위하여 기업의 모든 부서에서 전사적으로 실행하는 종합적인 경영관리 체계”라고 정의한다. 그러면 대학의 품질경영이란 무엇인가? 대학의 품질경영이란 “총장의 리더십 아래 품질을 대학 경영의 최우선 과제로 하고, 사회와 국가에서 요구하는 양

---

질의 제품을 창출해 나가기 위하여 대학의 모든 구성원이 실행하는 종합적인 관리체계”라고 말할 수 있을 것이다. 그렇다면 대학의 품질경영을 잘하기 위한 착안점은 무엇일까? 대학의 품질관리 측면에서 몇 가지를 들어보면 다음과 같다.

첫째, 졸업생의 품질을 높이는 것이 중요하다. 즉, 고급인력을 양성하여 사회에 공급하여야 한다. 고급인력은 사회에서 요구하는 기초지식을 가지고 있어야 하고, 넓은 안목을 가지고 창의적인 사고를 할 수 있어야 할 것이다.

둘째, 교수·연구원·대학원생의 논문과 저서 등의 질이 우수하여 학문발전을 선도할 수 있고, 궁극적으로 국가발전에 공헌하여야 한다. 따라서 대학에서는 연구분위기 조성, 연구소의 육성, 산학협동의 활성화 등을 도모하여야 한다.

셋째, 대학은 사회의 구성원으로 사회봉사기능을 충실히 수행하여야 한다. 기성인력의 재교육, 교포들의 어학교육, 각종의 공개강좌, 교수들의 사회참여 등은 사회발전을 위한 봉사 측면에서 바람직할 것이다.

넷째, 대학은 그 사회와 국가의 선도자로서 정신문화의 창달, 장기적 비전의 제시 등에 선도적 역할을 감당하여야 한다. 오늘날 물질문명의 가속적인 발전이 인간을 소외시키고 환경오염, 에너지 고갈 등의 어려움을 만들어 내고 있는 현실을 감안하여 올바른 정신문화의 보급, 과학의 올바른 활용, 국가가 나가야 할 방향제시 등에 대학이 게을러서는 안 될 것이다.

마지막으로 대학은 위의 네 가지 사항을 순발력 있게 경영해 나가기 위하여 대학조직의 경량화, 의사결정체계의 단순화, 정보관리체계의 원활화, 고객(사회와 국가)의 요구사항을 신속히 반영할 수 있는 제도를 확립해야 할 것이다. ▶

---

박성현/서울대학교 화학공학과를 졸업하고 미국 노스 캐롤라이나 주립대학에서 산업공학 석사, 통계학 박사학위를 받았다. 미국 미시시피 주립대학 조교수를 지내고, 현재는 서울대 계산통계학과 교수로 재직중이다. 주요 저서로 『회귀분석』, 『현대실형계획법』 등이 있고, 다수의 논문을 발표했다.