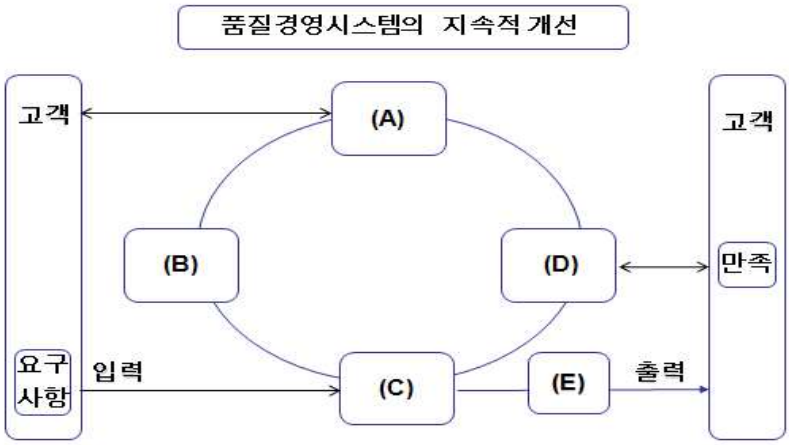
품질경영

【 문제 1 】품질관리(QC)와 품질경영(QM)에 관련하여 다음 물음에 답하시오. (30점)

(1) 품질경영시스템 ISO 9001 주요 항목을 프로세스 접근 모델에 근거하여 도식화하였다. (A) ~ (E)에 들어갈 용어를 각각 채우시오. (10점)



(2) ISO 9001 품질경영시스템의 품질경영 8원칙 중 5가지만 기술하시오. (10점)

(3) 소집단활동인 품질분임조 활동의 3가지 기본이념과 활성화되기 위한 성공조건 중 5가지만 기술하시오. (10점)

【 문제 2 】강관을 생산하는 K기업의 공정관리에 관련하여 다음 물음에 답하시오. (30점)

(1) 강관의 치수를 측정한 데이터를 이용하여 작성한 $\bar{x}$ 관리도에서 2시그마와 3시그마 사이에 많은 점들이 분포되어 이상상태로 나타났다. 이러한 현상이 나타나는 원인을 5가지만 기술하시오. (10점)

(2) 규격이 8.5±1(mm)이고 표준편차가 0.07(mm)일 때 공정능력지수를 계산하고, 이 경우에 공정능력 향상을 위하여 필요한 조치를 5가지만 기술하시오. (20점)

【 문제 3 】싱글 PPM 품질혁신활동은 추진 조직을 구성하고, 납품 품질에 결정적인 영향을 미치는 요소를 규명하는 범위선정(S) 단계부터 시작한다. 그 이후 5단계를 나열하고 각각 설명하시오. (10점)

【 문제 4 】품질비용(Quality cost) 중 실패비용은 내부 실패비용과 외부 실패비용으로 구분된다. 각각에 대하여 내용을 설명하고, 그 예시를 3가지만 기술하시오. (10점)

【 문제 5 】서비스품질경영에 관련하여 다음 물음에 답하시오. (10점)

(1) VOC(Voice of customer)의 개념에 대하여 설명하시오. (3점)

(2) 실수방지(baka-yoke, poka-yoke)시스템의 기능에 대하여 설명하시오. (3점)

(3) 서비스 회복(service recovery)의 개념과 서비스 회복이 가능한 방법을 2가지만 설명하시오. (4점)

【 문제 6 】계수 선별형 샘플링 검사에서 로트의 크기 $N=1{,}000$ 시료의 크기 $n=50$ 합격판정개수 $c=1$ 부적합품률 $p=5(\%)$이며, 로트가 합격할 확률 $L(p)=0.25$이다. 다음 물음에 답하시오. (10점)

(1) 부적합품을 양품으로 대체한 경우, AOQ(Average outgoing quality)를 구하시오. (단, 계산과정을 쓰고 답은 소수점 셋째자리에서 반올림하여 소수점 둘째자리까지 구하시오.) (5점)

(2) 평균검사량(I)을 구하시오. (5점)

한국산업인력공단 HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT SERVICE OF KOREA 성실로 이룩한 기업, 투명경영으로 미래보장