

9. 관리(Control) 단계: 유지 및 성과 관리

간단 소개: 개선된 프로세스를 지속적으로 관리하고 성과를 유지하기 위한 활동을 수행하는 단계입니다.

Control 단계 - 문제 1~20

1. Control 단계의 주요 목적은 무엇인가?
A. 개선된 프로세스의 성과 유지 및 관리
B. 데이터 수집
C. 프로젝트 계획 수립
D. 고객 요구 분석
정답: A
2. Control 단계에서 사용하는 도구가 아닌 것은?
A. 관리도
B. 표준작업절차서
C. 브레인스토밍
D. 모니터링 계획
정답: C
3. Control 단계에서 ‘관리도’의 역할은?
A. 프로세스가 안정적으로 운영되는지 감시
B. 프로젝트 일정 관리
C. 광고 계획 수립
D. 고객 설문 조사
정답: A
4. Control 단계에서 성과가 떨어질 경우 해야 할 조치는?
A. 즉시 원인 분석 후 대응
B. 프로젝트 종료
C. 데이터 무시
D. 광고 효과 분석
정답: A
5. Control 단계에서 ‘표준작업’ 문서화의 중요성은?
A. 일관된 작업 유지 및 품질 보장
B. 광고 효과 증가
C. 고객 의견 무시
D. 프로젝트 일정 단축
정답: A
6. Control 단계에서 ‘성과 보고’의 목적은?
A. 프로젝트 결과 공유 및 후속 조치 계획 수립
B. 광고 계획 수립
C. 데이터 무시
D. 고객 만족도 평가
정답: A

7. Control 단계에서 ‘프로세스 변경 시’ 해야 할 활동은?

- A. 교육 및 문서 업데이트
- B. 광고 전략 변경
- C. 프로젝트 종료
- D. 고객 의견 무시

정답: A

8. Control 단계에서 ‘지속적인 모니터링’이 필요한 이유는?

- A. 프로세스 변동 감지 및 조기 대응
- B. 광고 효과 증가
- C. 프로젝트 기간 연장
- D. 고객 설문 분석

정답: A

9. Control 단계에서 ‘성과 유지 실패’ 시 대처 방법은?

- A. 개선 활동 재실행 및 원인 분석
- B. 프로젝트 종료
- C. 데이터 무시
- D. 광고 전략 수정

정답: A

10. Control 단계에서 ‘문제 발생 시’ 우선 조치는?

- A. 신속한 원인 규명과 대응
- B. 광고 계획 수립
- C. 프로젝트 일정 연장
- D. 고객 의견 조사

정답: A

11. Control 단계에서 ‘성과 관리’가 중요한 이유는?

- A. 개선 효과가 지속되도록 하기 위해
- B. 광고 효과 분석
- C. 프로젝트 종료
- D. 고객 만족 무시

정답: A

12. Control 단계에서 ‘성과 지표’의 예는?

- A. 불량률, 처리 시간, 고객 만족도
- B. 광고 클릭 수
- C. 프로젝트 일정
- D. 교육 시간

정답: A

13. Control 단계에서 ‘성과 데이터 수집 방법’으로 적절하지 않은 것은?

- A. 무작위 추측
- B. 시스템 모니터링
- C. 정기 점검
- D. 고객 피드백

정답: A

14. Control 단계에서 '문서 관리'가 중요한 이유는?

- A. 변경 이력 및 프로세스 유지 보수를 위해
- B. 광고 계획 수립
- C. 프로젝트 종료
- D. 고객 의견 무시

정답: A

15. Control 단계에서 '관리 계획'에 포함되는 내용은?

- A. 모니터링 방법, 책임자, 주기
- B. 광고 예산
- C. 프로젝트 일정
- D. 고객 설문 조사 방법

정답: A

16. Control 단계에서 '교육'이 필요한 이유는?

- A. 작업자의 역량 유지 및 표준 준수
- B. 광고 효과 증가
- C. 프로젝트 종료
- D. 고객 의견 무시

정답: A

17. Control 단계에서 '성과 보고 주기'는 어떻게 결정하는가?

- A. 프로세스 특성과 조직 요구에 따라
- B. 광고 일정에 따라
- C. 임의로 결정
- D. 고객 만족도에 따라

정답: A

18. Control 단계에서 '성과 미달 시' 대응 방법은?

- A. 즉각 원인 분석 및 개선 조치
- B. 프로젝트 종료
- C. 데이터 무시
- D. 광고 전략 수정

정답: A

19. Control 단계에서 '프로세스 표준화'의 목적은?

- A. 일관된 품질 유지
- B. 광고 효과 증가
- C. 프로젝트 종료
- D. 고객 만족 무시

정답: A

20. Control 단계에서 '성과 유지'에 필요한 핵심 요소는?

- A. 지속적 모니터링과 교육
- B. 광고 예산
- C. 프로젝트 기간 연장
- D. 고객 의견 무시

정답: A

