

## 2. 품질 관리의 기본 개념

간단 소개: 품질 관리의 중요성과 핵심 원리를 학습한다.

### 품질 관리의 기본 개념 - 문제 1~20

1. 품질 관리는 무엇을 목적으로 하는가?  
A. 고객 만족과 제품의 일관성 확보  
B. 제품 디자인 변경  
C. 광고 마케팅 강화  
D. 인력 감축  
**정답: A**
2. 품질 관리에서 '고객 만족'의 의미는?  
A. 고객 요구사항을 충족하거나 초과 달성하는 것  
B. 고객에게 무료 제공  
C. 고객 요구 무시  
D. 고객에게 광고만 집중  
**정답: A**
3. 품질 관리에서 'PDCA 사이클'이 의미하는 것은?  
A. Plan-Do-Check-Act 의 반복적 개선 프로세스  
B. 생산-배송-고객-관리  
C. 제품-디자인-고객-서비스  
D. 계획-분석-구매-판매  
**정답: A**
4. 품질 관리에서 '결함'이란 무엇인가?  
A. 제품 또는 서비스가 요구사항을 충족하지 못하는 상태  
B. 고객 불만  
C. 판매량 감소  
D. 직원 불만  
**정답: A**
5. 품질 관리를 위한 가장 기본적인 도구는?  
A. 품질관리 7 가지 도구 (히스토그램, 파레토 차트 등)  
B. 마케팅 설문조사  
C. 회계 장부  
D. 인사 평가표  
**정답: A**
6. ISO 9001 은 무엇을 의미하는가?  
A. 품질경영시스템 국제표준  
B. 환경 관리 기준  
C. 안전 규정  
D. 회계 기준  
**정답: A**

7. 품질 관리에서 ‘공정 능력’이란?
- A. 공정이 규격 내 제품을 생산할 수 있는 능력
  - B. 공장의 크기
  - C. 직원 수
  - D. 판매량

**정답: A**

8. 고객의 품질 기대를 넘어서기 위한 활동은?
- A. 지속적인 개선
  - B. 비용 절감
  - C. 직원 교육
  - D. 광고

**정답: A**

9. 품질 관리의 핵심 원리는 무엇인가?
- A. 예방 중심, 지속적 개선, 고객 중심
  - B. 생산량 극대화
  - C. 광고 집중
  - D. 비용 절감만

**정답: A**

10. 품질관리에서 ‘파레토 원칙’이 의미하는 것은?
- A. 80% 결과는 20% 원인에서 발생한다는 법칙
  - B. 생산량 증가 원칙
  - C. 광고 효율법칙
  - D. 직원 만족 법칙

**정답: A**

11. 품질 관리에서 ‘불량률’이란?
- A. 전체 제품 중 결함이 있는 비율
  - B. 고객 수
  - C. 생산량
  - D. 광고비

**정답: A**

12. ‘품질 비용’에 포함되지 않는 항목은?
- A. 광고비
  - B. 예방 비용
  - C. 평가 비용
  - D. 실패 비용

**정답: A**

13. 품질관리에 있어 ‘고객 중심’이란 무엇인가?
- A. 고객 요구와 기대를 제품에 반영하는 것
  - B. 고객 무시
  - C. 비용 절감
  - D. 직원 중심

**정답: A**

14. 품질관리를 위해 필요한 핵심 활동은?

- A. 계획, 실행, 점검, 개선
- B. 생산, 판매, 광고
- C. 회계, 인사, 마케팅
- D. 디자인, 개발, 출하

**정답: A**

15. 품질 향상을 위해 가장 중요한 것은?

- A. 데이터와 사실에 기반한 의사결정
- B. 무작위 개선
- C. 관리자 직감
- D. 비용 절감

**정답: A**

16. 품질 문제를 해결하기 위한 기본 방법은?

- A. 원인 분석과 개선 활동
- B. 광고 강화
- C. 직원 감축
- D. 설비 투자

**정답: A**

17. 품질 관리를 위한 조직 내 책임자는?

- A. 모든 직원
- B. 관리자만
- C. 고객
- D. 외부 감사인

**정답: A**

18. '품질 보증'과 '품질 관리'의 차이는?

- A. 품질 보증은 시스템적 접근, 품질 관리는 활동적 접근
- B. 동일한 의미
- C. 품질 보증은 비용, 품질 관리는 판매
- D. 품질 관리만 중요

**정답: A**

19. 품질관리에서 '히스토그램'의 역할은?

- A. 데이터 분포 시각화
- B. 직원 평가
- C. 광고 분석
- D. 생산량 측정

**정답: A**

20. 품질관리에서 '피드백'의 중요성은?

- A. 개선 활동을 위한 정보 제공
- B. 직원 감축
- C. 광고
- D. 비용 절감

**정답: A**

