[품질경영 Report]

1. 품질의 정의를 진화단계별로 구분하여 쓰고 설명하시오.  
    품질은 시대순으로 분류해볼 때, 생산자 관점, 소비자 관점, 이해관계자 관점 순으로 진화했다. 먼저, 생산자 관점에서 품질은 용도에의 적합성 또는 제품의 특성으로 정의하며 제품이 정해진 규격과 요구조건에 일치할수록 좋은 품질이다. 다음으로, 소비자 관점에서 품질은 소비자 기대에 부응하고 사용목적에 적합하며 고객을 만족시키는 정도로 정의한다. 마지막으로, 이해관계자 관점에서 품질은 고객, 주주, 직원, 협력사, 지역사회 등의 이해관계자의 균형된 만족 정도로 정의한다.
2. 품질의 형성단계에 따라 품질을 네 가지로 분류하고 설명하시오.  
    품질의 형성단계는 요구품질(시장품질), 설계품질, 제조품질, 사용품질로 분류할 수 있다. 요구품질(시장품질)은 고객의 요구를 파악하고 실제 사용상에서 평가하게 되는 품질이다. 설계품질은 소비자의 요구를 충족시키기 위하여 기술수단 및 코스트라는 두 가지 제한조건과 타사제품의 품질이나 가격 등을 종합 고려하여 경영정책으로 결정되는 품질수준이다. 제조품질은 설계품질대로 만들어진 제품의 품질이며 설계품질과 실제로 생산된 제품의 품질과의 차이를 적합품질이라고 한다. 사용품질은 제품/서비스가 고객에게 인도되어 사용되어질 때 결론적으로 평가되며 결정되는 품질이다. 이때에는 제품의 품질뿐만 아니라 판매과정의 서비스 정도, 고객 불만 등의 컴플레인이나 클레임 발생 시 A/S 대응정도 등 모든 측면에서 평가가 이루어진다.
3. 품질경영의 정의 및 구성요소를 쓰고 설명하시오.  
    품질경영(QM)이란 최고경영자의 리더십하에서 품질을 경영의 최우선 과제로 하여 고객만족의 확보를 통한 기업의 장기적인 성공은 물론 기업구성원과 사회전체의 이익에 기여하기 위해, 경영활동 전반에 걸쳐 모든 구성원의 참가와 총체적 수단을 활용하는 전사적, 종합적 경영관리 체계이다. 즉, 품질에 관하여 조직을 지휘하고 관리하는 조정 활동을 의미한다. 품질경영의 구성요소로는 품질기획(QP), 품질관리(QC), 품질개선(QI), 품질보증(QA)이 있다. 품질기획(QP)은 설정한 품질목표를 달성하기 위하여 필요한 운영 프로세스 및 관련 자원을 규정하는데 초점을 맞추는 것이다. 품질관리(QC)는 기법을 활용하고 유지관리하여 품질 요구사항을 충족시키는데 초점을 맞추는 것이다. 품질개선(QI)은 품질요구사항이 충족될 것이라는 신뢰를 제공하는데 초점을 맞추는 것이다. 품질보증(QA)은 품질요구사항을 충족시키는 능력을 증진하는데 초점을 맞추는 것이다.
4. 품질경영의 발전과정에 대해 쓰시오.  
    품질경영은 품질관리(QC), 품질보증(QA), 품질전략(QM), 품질문화(TQM) 순으로 발전했다. 품질관리(QC)는 검사의 의미에서 예방의 원리에 입각한 통계적 품질관리(SQC)로 발전하게 되었다. 이 과정에서 품질은 경쟁무기가 될 수 없으며 품질에 의한 부정적 영향을 방지하는 것이 품질에 관련된 최선의 목적이다. 품질보증(QA) 과정은 주어진 품질을 유지하거나 보증하기 위한 통제 위주의 기법과 절차를 중심으로 한다. 아직 품질에 의한 경쟁력의 우위를 기대하기는 힘들며 경쟁자와 동등한 수준 정도의 품질을 확보하여 시장을 유지하고 확보하는 것이 목적이다. 품질전략(QM) 과정은 본격적인 품질경영의 도입 과정이며 소비자 니즈의 파악과 이에 대응한 제품의 개발과 설계, 공정의 지속적 향상과 관리를 통한 적합 품질의 확보, 외주업체의 육성과 관리를 통한 적합한 외주품질의 확보 등을 통해서 품질을 향상시켜 나가는 과정이다. 이 과정에서는 품질이 경쟁력을 뒷바침하여 품질우위에 의한 경쟁력을 강화시켜 나가고 시장의 점유율을 높여간다. 마지막으로 품질문화(TQM)는 품질경영의 완성단계로서 전 직원이 창의적 개선활동에 참여하여 제품의 품질뿐만 아니라 공정, 사람, 자원, 업무 등 기업의 총체적인 질의 향상을 추구하는 과정이다. 이 과정에서 거의 전적으로 고객중시, 인간성 존중을 통한 혁신의식과 개선의식이 충만한 기업문화를 구축한다.
5. 품질경영의 추진요소를 쓰고 설명하시오.  
    품질경영의 추진요소에는 고객중심의 기업 문화로의 변화, 구성원의 행동의식 변화와 전원 참여, 경영간부의 리더십 발휘, 인재육성과 인적자원의 활용, 총체적 품질정책과 전략, 공정의 계획 및 관리와 지속적 개선, 사실에 의한 관리와 과학적 기법의 적용, 장기적 관점에서의 성과 평가, 협력 관계의 증진과 사회적 책임이 있다.  
    먼저, 품질은 궁극적으로 고객이 판단하는 것이기 때문에 제품/서비스는 고객 관점에서 만든다는 기업문화를 조성하고 적절한 품질시스템이 이루어져야 한다. 이를 위해서 제품/서비스에 대한 소비자 정보의 수집 및 활용에 대한 방침과 방법이 정해져 있어야 한다.  
    다음으로, 제품/서비스의 품질을 만드는 것은 사람이므로 조직의 모든 구성원이 QM의 가장 중심에 위치하며 활동에 참여하여 자신의 직무를 성실히 수행하겠다는 마음자세와 품질에 대한 신뢰성과 정직성을 갖추는 것은 매우 중요하다. 행동의식의 변화를 위해서 품질혁신활동, 소집단활동 등 성취에 만족감을 높일 수 있는 동기부여와 교육훈련이 필요하다.  
    세 번째로, 경영간부인 경영자와 관리자는 명확한 품질가치와 성과를 인식하고, 이를 위한 회사의 전략과 시스템을 고안할 수 있어야하고 이를 통해 조직구성원의 참여와 창의력이 발휘하도록 이끄는 리더십이 있어야한다. 따라서 모든 경영간부는 경영의 전반적인 활동단계에 필요한 자신의 안목과 능력을 기르도록 노력하여야 한다.  
    네 번째로, 회사의 품질 및 경영 계획에는 반드시 ‘인적자원의 육성과 활용’이 포함되어야 한다. 교육을 통해 회사의 인력자원을 최대한 활용할 수 있고 모든 인원에게 새로운 일을 찾아 낼 수 있는 기회를 제공할 수 있게 되기 때문이다.  
    다섯 번째로, QM 추진은 ‘고객만족을 위한 총체적 품질을 확보하기 위한 일련의 활동체계’이므로 회사의 종합적인 품질정책과 이를 달성하기 위한 품질전략, 그리고 품질목표 달성을 위해 프로세스 기반으로 과제를 도출하고, 이를 시스템과 유기적으로 연계하여 전개하는 것이 필요하다.  
    여섯 번째로, 고객우위 품질의 달성요건을 충족하고 지속적인 품질과 경영의 성과를 위해서는 제품/서비스의 조사, 설계로부터 제조, 판매 및 마케팅에 이르기까지 모든 관련부서와 과정을 설정하고 체계적으로 관리하여야한다. 따라서 프로세스의 체계를 확립하고 지속적으로 관리와 개선을 해야하며 모든 프로세스를 면밀히 분석하여 문제점을 발견하고 끊임없이 개선해 나가야한다.  
    일곱 번째로, 품질목표와 경영목표의 달성을 위해서는 모든 업무에서 신뢰성 있는 정보의 활용이 필요한데, 이를 위해서는 사실과 데이터에 의한 관리를 기초로 해야만 한다. 또한 회사의 모든 관리개선활동에 있어서 과학적 접근방법을 적극적으로 활용해야 한다. 이를테면 고객의 요구파악과 품질설계에 있어서는 품질기능전개(QFD)를 활용하면 효과적이다.  
    여덟 번째로, 회사 내의 각 계층이 전반적인 업무 중에서 성과창출에 대한 자신의 역할과 기여정도를 인식하고 평가할 수 있어야 한다. 이때에는 과거와 현재의 성과를 비교할 수 있는 각종 평가지표를 활용하되, 소비자만족과 운용성과를 가장 잘 나타낼 수 있는 것으로 해야 한다. 또한 QM 추진에 있어 회사의 전략, 계획, 자원배분, 인재육성, 기술개발 등 품질과 관련된 제요소들(?)을 장기적 관점에서 평가하고, 벤치마킹 방식을 도입하여 국제적 수준과 비교하는 것도 큰 의미가 있다.  
    마지막으로, 기업은 본래 협력관계를 전제로 이루어진 조직체이므로 회사 내의 조직 및 개인 간의 관계, 모기업과 협력기업 간의 관계 등이 개선 또는 증진되지 않고서는 QM 추진을 통한 총체적 품질은 확보될 수 없다. 또한 공공의 안전, 환경보전과 관련된 방침과 시스템을 확립하고 운영함으로써 기업의 사회적 책임을 중요시하는 것도 QM 추진의 중요한 요건이다.
6. 제조품질과 서비스품질의 차이점에 대해 설명하고, 서비스품질의 측정방법에 대해 쓰시오.
7. 미국의 국가 품질상인 MB상에 대해 설명하시오.
8. KANO모델에 대해 설명하시오.
9. 품질기능전개에 대해 쓰고, 품질의 집(HOQ)에 대해 설명하시오.
10. 표준화의 정의 및 원리에 대해 설명하시오.
11. 표준화의 목적 및 효과에 대해 설명하시오.
12. 표준화의 구조(공간)에 대해 설명하시오.
13. 사내표준의 구조(공간)에 대해 설명하시오.
14. 사내표준을 2가지로 구분하여 설명하고 어떤 것들이 있나 예를 들어 설명하시오.
15. 사내표준화의 추진순서에 대해 설명하시오.
16. KS 인증제도의 심사기준에서 제품, 가공기술의 인증의 경우 공장심사기준에 대해 설명하시오.
17. KS 인증제도의 심사기준에서 서비스 인증의 경우 사업장심사기준과 서비스심사기준에 대해 설명하시오.
18. 시스템표준이란 무엇이고, 어떤 것들이 있는가를 4가지 이상 쓰고 설명하시오.
19. ISO 9001 : 2015 품질경영원칙에 대해 설명하시오.
20. ISO 9001 : 2015 구조 및 요구사항에 대해 설명하시오.
21. 품질보증의 정의를 쓰고, 품질의 인식변화에 따른 품질보증활동의 변천과정을 쓰고 설명하시오.
22. 품질보증활동의 체계를 단계별로 설명하시오.
23. 결함에 대한 책임의 변천과정을 쓰고 제조물책임(PL)제도에 대해 설명하시오.
24. 결함의 구분을 들고 그 발생요인에 대해 설명하시오.
25. 제조물책임 제도와 리콜 제도의 차이를 비교 설명하시오.