Q1. 다음 중 ‘가능한 한 최저의 원가로 무엇인가를 만들어 내는 것’을 나타내는 용어는 무엇인가?

효율성

효과성

최적성

최대성

최소성

해설 - 가능한 한 최저의 원가로 무엇인가를 만들어 내는 것은 ‘효율성(Efficiency)’이라고 부른다.

Q2. 다음 중 창고 기능과 관련이 있는 활동은 어떤 프로세스에 해당하는가?

물류 프로세스

제조 프로세스

서비스 프로세스

유통 프로세스

조달 프로세스

해설 - 유통 프로세스(Distribution process)는 창고 기능과 관련이 있는 활동을 말한다.

Q3. 다음 중 생산공급관리를 하는 목적이 아닌 것은?

원가

납기 속도

품질

유연성

제조

해설 - 생산공급관리의 목적은 원가를 낮추거나, 품질을 높이거나, 납기/배달 속도를 빠르게 하거나, 유연성을 높이는 것이다.

Q1. 기업의 경쟁우위를 확보하고 품질 위주의 기업문화를 창출함으로써 조직 구성원의 의식을 개혁하고 궁극적으로는 기업의 경쟁력을 키우고자 최고 경영자를 중심으로 기업의 경영을 고객 위주의 관리 시스템으로 운영하는 것을 무엇이라고 하는가?

TQC

TCQ

TQM

TQA

TQR

해설 - 종합적 품질경영(TQM, Total Quality Management)이다. TQC가 공급자로부터 고객에 이르기까지 전체 조직이 품질을 강화하는 것이면, TQM은 고객에게 중요한 제품과 서비스의 모든 측면에서 뛰어나도록 종합적으로 추진하는 것을 말한다.

Q2. 원자재 공급업자부터 공장과 창고를 통해 최종 소비자에게 이르기까지 정보, 자재, 그리고 서비스의 흐름을 관리하는데 통합시스템 접근법을 적용하는 것은 무엇인가?

SQM

SCM

SCR

SQC

SPC

해설 - 공급사슬관리(SCM, Supply Chain Management)는 고객의 기대 변화에 대한 대응속도를 최대화하기 위해 핵심 활동을 최적화하는 것이다.

Q3. 다음 중 생산공급관리의 최근 이슈이자 도전과제에 해당하지 않는 것은?

상호 배타적인 지원 관계를 유지하지만 별도의 조직 간의 관계 조정

글로벌 공급자, 생산과 유통 네트워크 최적화

고객 접촉 포인트 관리

생산이 중요한 경쟁무기라는 고위경영진의 인식

기업의 단기 경쟁력 강화

해설 - 생산공급관리의 최근 이슈 중 하나는, 지속가능성(Sustainability)과 기업의 경제적 지속성, 종업원, 환경적 생존능력을 동시에 고려하는 것이다.

Q1. 다음 중 ‘운영 및 공급전략’에 대한 설명으로 올바르지 않은 것은?

1. [기업의 장기적 경쟁전략이 잘 수행되도록 기업의 자원을 이용하기 위한 광범위한 정책과 계획을 수립하는 것이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
2. [주요 초점은 운영 효과성이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
3. [운영 효과성은 비즈니스 수행과 연관된 일부 원가에 반영된다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
4. [기업의 목표가 변화할 것에 대비하여, 미래의 니즈 변화를 예상하여 디자인되어야 한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
5. [상위차원의 기업전략이 환경과 사회적책임 관련 목표를 포함하고 있다면 운영 및 공급 전략도 이를 고려해야 한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)

Q2. 다음 중 운영의 모든 경쟁 차원에서 동시에 탁월하기는 불가능하다는 것을 의미하는 단어는?

1. [상쇄관계](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
2. [스트래들링](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
3. [이니셔티브](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
4. [대립형태](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
5. [경쟁 집중화](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)

Q3. 다음 ‘보기’에서 설명하는 단어를 차례대로 짝지은 것을 고르시오.

### 보기

* - 어떤 기업의 제품이나 서비스를 다른 기업의 것과 차별화하는 기준  
  - 구매의 가능한 대안으로 고려되기 위해서 기업의 제품이 가지고 있어야 할 적격여부 기준

1. [차별요건-적격요건](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
2. [차별요건-대안요건](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
3. [우위요건-적격요건](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
4. [우위요건-최소요건](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
5. [경쟁요건-대안요건](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)

Q1. 다음 중 기업의 전략과 실행되는 활동이 얼마나 잘 연계되어 있는지를 파악하는 데 유용한 도구를 의미하는 단어는?

1. [활동체계도](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
2. [활동연계도](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
3. [전략실행도](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
4. [전략활동연계도](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
5. [전략실행체계도](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)

Q2. 다음 중 ‘생산성’에 관한 설명으로 올바르지 않은 것은?

1. [국가, 산업 또는 사업단위가 자원(또는 생산요소)을 얼마나 잘 활용하는가를 측정하는 일반적인 척도이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
2. [가장 광범위한 생산성의 정의는 투입 대비 산출이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
3. [생산성은 상대적인 척도로, 비교하여야 의미가 있는 척도이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
4. [부분생산성이나 다요소생산성을 측정할 때는 분모에 총투입을 사용한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
5. [생산성 측정 시에는 동일한 점포에서 시계열로 비교하기도 한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)

Q3. 팀벅2의 사례에서 중국 공장에 대한 내용에 해당하지 않는 것은?

1. [더 많은 노동자들이 일하고 전문화된 기계를 사용하기 때문에 분업화가 가능하다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
2. [손쉽게 많은 생산품을 만들어 낼 수 있다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
3. [거대한 수요를 맞추기 위해 조립 라인에서는 더 많은 자동화가 필요하다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
4. [원료 자체와 완성 재고품은 생산하는 동안에 쌓일 수밖에 없다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
5. [상대적으로 오랜 기간 동안 원재료를 가지고 있다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)

Q1. 다음 중 ‘전략적 능력 계획’에 대한 설명으로 올바르지 않은 것은?

1. [회사의 장기적 경쟁전략을 가장 잘 지원하는 자본 집약적 자원의 전체 능력 수준을 결정하는 접근 방법을 제공한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
2. [선택된 능력 수준은 회사의 반응률, 비용 구조 등에 주요한 영향을 미친다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
3. [능력이 부족하면 경쟁자의 시장 진입을 허용하여 고객을 잃을 수 있다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
4. [능력이 부족하면 서비스가 느려질 수 있다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
5. [능력이 과도하면 수요를 촉진하기 위하여 가격을 상향하여야 한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)

능력이 과도하면, 회사는 수요를 촉진하기 위해 가격을 내려야 한다.

Q2. 다음 중 평균 단위당 비용이 최소화되는 산출물을 양에서 프로세스가 디자인 될 때의 능력수준을 의미하는 것은?

1. [능력 가동률](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
2. [최적 운영 수준](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
3. [규모의 경제](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
4. [최소 능력 수준](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
5. [능력 집중화](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)

능력이 얼마나 지속 가능한지에 대한 정보를 주는 것으로, 최적 운영 수준이라는 개념이 사용되며 최소점을 결정하는 것은 상쇄관계 때문에 매우 힘들다.

Q3. 능력 변화에 대한 고려사항으로 알맞지 않은 것은?

1. [시스템 균형을 유지하기 위하여 병목공정 단계의 능력을 증가시킨다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
2. [능력을 너무 자주 증가시키는 것은 비용이 많이 든다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
3. [능력을 너무 뜸하게 증가시키는 것은 비용이 적게 든다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
4. [능력을 증가시키지 않고 외부적 원천을 이용하는 것이 비용이 적게 드는 경우도 있다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
5. [외부적 원천을 이용하는 전략에는 아웃소싱과 능력 공유가 있다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)

능력을 너무 뜸하게 증가시키는 것도 비용이 많이 든다. 뜸한 능력의 확장은 능력이 상당한 양으로 한꺼번에 증가됨을 의미한다.

Q1. 다음 중 ‘의사결정나무’에 대한 설명으로 올바르지 않은 것은?

1. [문제에서의 단계와 각 단계의 조건과 결과에 대한 체계적 모형이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
2. [마디와 가지로 구성되어 있다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
3. [원은 의사결정 포인트를, 네모는 기회 사건을 나타낸다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
4. [의사결정 포인트의 가지는 의사결정자에게 가용한 선택들을 보여준다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
5. [기회 사건의 가지는 사건이 발생할 수 있는 확률을 나타낸다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)

네모는 의사결정 포인트를, 원은 기회 사건을 나타낸다.

Q2. 다음 중 ‘의사결정나무’의 분석 방법을 잘못 설명하고 있는 것은?

1. [나무의 끝에서부터 역방향인 나무의 시작으로 진행](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
2. [앞에서부터 일을 진행하면서 각 단계에서 기대 값을 계산](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
3. [나무를 가지치기(prune)](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
4. [첫 번째 의사결정 포인트까지 계속하여 과정을 반복](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
5. [가장 높은 이익을 가지는 가지를 제외하고 나머지는 가지치기](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)

뒤에서부터 일을 진행하면서 각 단계에서 기대 값을 계산해야 한다.

Q3. 서비스의 능력계획에 대한 설명으로 알맞은 것은?

1. [향후 사용을 위해 저장할 수 있다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
2. [재고로 수요를 조정할 수 있다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
3. [수요의 변동성이 적다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
4. [고객이 필요할 때에 반드시 고객이 있는 위치에 있을 필요는 없다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
5. [전달하는 능력이 먼저 고객에게 배달된 후 창출된다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)

서비스의 경우, 서비스를 전달하는 능력이 먼저 고객에게(물리적으로나 전화와 같은 통신매체를 통해) 배달된다. 그 후에 서비스가 창출된다. 나머지 4개의 설명은 제조에서의 능력계획에 관한 설명이다.

Q1. 다음 중 ‘생산 프로세스’에 대한 설명으로 올바르지 않은 것은?

1. [고객의 주문에 대응하기 위해 필요한 시간을 리드타임이라고 한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
2. [완제품 재고를 고객에게 제공하는 회사는 보관 생산 회사이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
3. [원자재, 부품 등으로부터 고객의 제품을 생산하는 회사는 주문 생산 회사이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
4. [주문 조립 환경에서는 고객 주문 분리점을 구성품에서 완제품으로 이동시킬 때 이점이 있다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
5. [상업용 비행기는 주문 생산 환경의 대표적인 예이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)

주문 조립 환경에서는 고객 주문 분리점을 완제품에서 구성품으로 이동시킬 때 이점이 있다.

Q2. 다음 중 비슷한 형상과 프로세스를 요구하는 제품에 대해 작업을 수행하기 위해 설계된 셀에 서로 다른 기계를 배열함으로써 형성되는 생산시스템의 설계 방법은?

1. [프로젝트 배치](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
2. [작업장](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
3. [제조셀](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
4. [조립라인](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
5. [연속 프로세스](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)

제조셀 방법에서는 각 셀이 하나의 제품이나 유사한 그룹의 제품을 효율적으로 생산하기 위해 준비되어 있다.

Q3. 다음 중 ‘리틀의 법칙’의 공식을 올바르게 나타낸 것은?

1. [재고 = 산출율 × 흐름시간](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
2. [재고 = 산출물 × 흐름시간](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
3. [재고 = 산출율 × 평균시간](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
4. [재고 = 산출물 × 평균시간](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
5. [재고 = 산출율 × 이동시간](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)

리틀의 법칙은 안정 상태(steady state)에서 생산 시스템의 재고, 산출율, 흐름 시간 간의 장기적인 관계를 설명하는 법칙이다.

Q1. 다음 조립라인에서 수행되어야 할 과업의 순서를 명시해 놓은 것을 무엇이라고 하는가?

1. [선행관계](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
2. [순서도](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
3. [과업순서도표](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
4. [조립라인순서](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
5. [수행 순서도](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)

조립라인에서 수행되어야 할 과업의 순서를 명시해 놓은 것은 ‘선행관계’라고 하며, 선행관계를 나타내기 위하여 선행 다이어그램을 그린다.

Q2. 다음 중 ‘조립라인 균형화’의 두 번째 단계에 해당하는 것은?

1. [선행 다이어그램을 사용하여 과업 사이의 순차적 관계를 명시함](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
2. [균형의 효율성을 평가함](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
3. [워크스테이션 사이클 타임(C)을 결정함](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
4. [이론적인 최소 워크스테이션의 수(Nt)를 결정함](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
5. [어떤 과업을 워크스테이션에 할당할 것인가에 대한 첫 번째 규칙과 동점인 경우 다시 필요한 두 번째 규칙을 선택함](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)

조립라인 균형화의 두 번째 단계는, 워크스테이션 사이클 타임(C)을 결정하는 것이다.

Q3. 다음 중 이론적인 최소 워크스테이션의 수(Nt)를 결정하는 공식은?

1. [과업시간의 평균/사이클 타임](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
2. [과업시간의 합/산출물 수](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
3. [과업시간의 평균/생산 시간](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
4. [과업시간의 합/사이클 타임](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
5. [과업시간의 합/생산 시간](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)

최소 워크스테이션의 수(Nt)는 과업시간의 합(T)/사이클타임(C)으로 구한다. 이 때 소수점 이하의 숫자는 올림 한다.

Q1. 고접촉 서비스에 관한 설명으로 올바르지 않은 것은?

1. [고객과의 위치가 근접해있다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
2. [제품 설계가 중요하다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
3. [생산 과정은 고객에게 즉각적 영향을 끼친다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
4. [주문은 재고 유지가 불가능하다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
5. [품질 기준이 고객의 견해에 따라 다양하다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)

고접촉 서비스는 제품 자체뿐만 아니라 주변 환경까지 고려하여 제품을 설계해야 한다.

Q2. 서비스 프로세스 디자인의 표준 도구인 일종의 순서도를 무엇이라고 부르는가?

1. [서비스 순서도](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
2. [서비스 디자인 도표](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
3. [서비스 청사진](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
4. [서비스 프로세스 순서도](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
5. [서비스 흐름도](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)

‘서비스 청사진’은 서비스 프로세스 디자인의 표준 도구인 일종의 순서도로 서비스의 고객접촉 부분과 고객이 보지 못하는 활동 사이의 구별을 가시선으로 구분하여 작성한다.

Q3. 다음 중 일반적인 서비스 청사진의 구성요소가 아닌 것은?

1. [고객의 행동](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
2. [접점 직원의 행동](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
3. [후방 직원의 행동](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
4. [지원 프로세스](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
5. [포카요케](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)

포카요케는 서비스 결함이 되는 것에서 필연적인 실수를 막는 과정들을 말한다.

Q1. 복수의 서버 중에서 서비스 준비가 된 서버 앞으로 줄의 맨 앞에 있는 고객부터 순서대로 옮겨가는 대기행렬 형성방법은?

1. [복수대기행렬](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
2. [단수대기행렬](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
3. [번호표 교부](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
4. [다수대기행렬](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
5. [FCFS](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)

단수대기행렬은 복수의 서버 중에서 서비스 준비가 된 서버 앞으로 줄의 맨 앞에 있는 고객부터 순서대로 옮겨가는 대기행렬 형성방법이다.

Q2. 오래 걸리는 작업에 대해 일정시간 서비스를 제공하고 다음 작업으로 옮겨갔다가 다시 돌아와서 부분적인 서비스를 제공하는 것을 반복하는 대기행렬 규칙은?

1. [우선순위 부여](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
2. [끼어들기 허용 우선권](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
3. [고객 프로세스 시간 기준](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
4. [대기 고객의 수](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
5. [라운드 로빈 방식](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)

‘라운드 로빈 방식’은 STP 기준을 개선한 것으로, 처리시간이 긴 작업을 하면서 대기시간을 최소화 할 수 있는 규칙이다.

Q3. 항상 내가 서있는 줄보다 다른 줄이 빨리 진행되는 것처럼 느껴지는 법칙은?

1. [스키너의 법칙](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
2. [젠킨의 법칙](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
3. [페오널의 법칙](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
4. [하이킨의 법칙](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
5. [치널스의 법칙](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)

스키너의 법칙(Skinner's Law)은 항상 내가 서있는 줄보다 다른 줄이 빨리 진행되는 것처럼 느껴지는 것으로, 이로 인해 수시로 ‘줄 바꾸기(Jockeying)’를 감행하게 된다.

Q1. 품질의 정의를 ‘요구 적합성’이라고 설명한 품질대가는 누구인가?

1. [크로스비](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
2. [데밍](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
3. [주란](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
4. [슈하트](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
5. [파이겐바움](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)

크로스비는 품질을 고객들의 요구에 얼마나 적합하게 맞추었는지 ‘요구 적합성’을 가지고 판단하여야 한다고 주장하였다.

Q2. ‘제품이나 프로세스를 수행할 수 있는지 확인하기 위해 수행하는 검사, 실험, 기타 작업에 관한 비용’은 무엇이라고 하는가?

1. [예방비용](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
2. [평가비용](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
3. [검사비용](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
4. [내부 실패비용](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
5. [외부 실패비용](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)

제품이나 프로세스를 수행할 수 있는지 확인하기 위해 수행하는 검사, 실험, 기타 작업에 관한 비용은 ‘평가비용’이라고 부른다.

Q3. 다음 중 국제 표준화 기구(International Organization for Standardization)에 의해 개발된 일련의 국제 품질 표준은 무엇인가?

1. [ISO 2000](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
2. [ISO 5000](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
3. [ISO 7000](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
4. [ISO 9000](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
5. [ISO 14000](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)

ISO 9000은 국제 품질 표준으로, 어디에서나 사람들이 인정하고 존경하는 단일 표준을 제공하여 국제 무역이 원활하게 이뤄지도록 하는데 목적이 있다.

Q1. 식스시그마 분석도구 중 ‘개선’ 단계에서 사용할 수 있는 것은?

1. [흐름도](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
2. [런차트](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
3. [파레토도](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
4. [가치흐름도](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
5. [체크시트](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)

가치흐름도는 가치부가 창출 활동과 그렇지 못한 활동을 구분하는 것으로 ‘개선’ 단계에서 사용될 수 있다.

Q2. 식스시그마 방법론 단계에 포함되지 않는 것은?

1. [정의](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
2. [개선](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
3. [측정](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
4. [통제](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
5. [활용](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)

식스시그마 방법론 5단계는 DMAIC: Define, Measure, Analysis, Improve, Control이다.

Q3. 다음 중 명확하게 밝혀낼 수 있으며 통제 가능한 요인들에 의해서 야기되는 변동은 무엇인가?

1. [일반변동](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
2. [공통변동](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
3. [특별변동](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
4. [특이변동](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
5. [통제변동](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)

명확하게 밝혀낼 수 있으며 통제 가능한 요인들에 의해서 야기되는 변동으로, 훈련을 제대로 받은 작업자들에 의해서, 또는 부적절한 기계의 조정으로 인하여 야기된 편차를 ‘특별변동(Assignable variation)’이라고 부른다.

Q1. 고객이 공급자에게 물품 또는 물품 그룹에 대한 관리를 위임하는 것을 가리키는 용어는?

1. [입찰 및 역경매](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
2. [공급자 주도 관리 재고](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
3. [제안의뢰](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
4. [전략적 제휴](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
5. [즉석 구매](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)

공급자 주도 관리 재고(VMI, vendor managed inventory)는 고객이 공급자에게 물품 또는 물품 그룹에 대한 관리를 위임하는 것으로 공급자들은 그들이 적합하다고 판단하는 기준에 따라 재고를 보충한다.

Q2. 식료품이나 휘발유와 같이 다양한 상점에서 구입 가능한 제품으로서, 인간의 기본적 욕구를 충족시키기 위하여 필요한 제품은?

1. [기본적 제품](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
2. [일반적 제품](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
3. [기능성 제품](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
4. [혁신성 제품](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
5. [기초적 제품](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)

기능성 제품(Functional product)은 식료품이나 휘발유와 같이 다양한 상점에서 구입 가능한 제품으로서, 인간의 기본적 욕구를 충족시키기 위하여 필요한 제품이다. 수요의 변동이 시기에 민감하지 않아 매우 안정적이며 수요예측이 가능하며 긴 제품수명주기를 가지고 있다.

Q3. 하우 리의 불확실성 개념 틀에 속하는 공급사슬로 적당하지 않은 것은?

1. [효율적 공급사슬](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
2. [민첩 공급사슬](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
3. [위험회피 공급사슬](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
4. [대응적 공급사슬](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
5. [안정적 공급사슬](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)

하우 리의 불확실성 개념 틀에 속하는 공급사슬은 효율적 공급사슬, 위험회피 공급사슬, 대응적 공급사슬, 민첩 공급사슬의 네 가지가 있다.

Q1. 다음 중 아웃소싱을 하는 이유에서 ‘재무관련’ 이유에 해당하지 않는 것은?

1. [재고감소 및 불필요한 자산의 이전에 의한 ROA 개선](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
2. [저이윤 활동의 판매에 의한 현금의 창출](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
3. [개발도상국을 중심으로 한 신시장의 개척](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
4. [고정비용을 변동비용으로 전환](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
5. [우수한 제공자와의 연계를 통한 신뢰성과 이미지 제고](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)

우수한 제공자와의 연계를 통한 신뢰성과 이미지 제고 부분은 ‘개선관련’ 이유에 해당하는 것이다.

Q2. 다음 중, ‘그린 소싱’의 6단계에 포함되지 않는 활동은?

1. [기회의 평가](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
2. [공급기반의 평가](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
3. [소싱 전략의 개발](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
4. [구매자의 평가](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
5. [소싱 성과 측정](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)

‘그린 소싱’의 6단계는 ① 기회의 평가, ② 내부 공급사슬 소싱 인력의 참여, ③ 공급기반의 평가, ④ 소싱 전략의 개발, ⑤ 소싱 전략의 실행, ⑥ 소싱 전략의 제도화 로 구성되어 있다.

Q3. 매출원가를 평균 총재고가치로 나눈 측정 개념은?

1. [재고회전율](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
2. [재고공급율](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
3. [재고성과율](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
4. [재고순환율](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
5. [재고가치율](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)

매출원가를 평균 총재고가치로 나눈 측정 개념은 ‘재고회전율’이며, 재고공급 주일수와 수학적으로 역의 관계에 있다.

Q1. 다음 중 ‘다른 기업의 제품 전달 활동의 전체 또는 일부를 위탁 받아 관리하는 기업’을 무엇이라고 하는가?

1. [위탁 물류회사](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=01?isEnd=1)
2. [물류관리회사](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=01?isEnd=1)
3. [위탁 수송회사](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=01?isEnd=1)
4. [제3자 물류회사](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=01?isEnd=1)
5. [타인 물류회사](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=01?isEnd=1)

UPS, Fedex, DHL과 같이 물류에 특화된 회사들처럼 다른 기업의 제품 전달 활동의 전체 또는 일부를 위탁 받아 관리하는 기업을 ‘제3자 물류회사(Third-Party Logistics)’라고 부른다.

Q2. 기름, 석탄 및 화학제품과 같은 대규모 수송에 유용하며, 낮은 운임으로 많은 양의 수송이 가능하나, 운송 속도가 느린 수송수단은?

1. [고속도로(트럭)](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=01?isEnd=1)
2. [수로(선박)](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=01?isEnd=1)
3. [항공(비행기)](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=01?isEnd=1)
4. [철도(기차)](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=01?isEnd=1)
5. [파이프라인](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=01?isEnd=1)

수로(선박)의 경우 낮은 운임으로 많은 양의 수송이 가능하나, 운송 속도가 느리고 수로로 접근하기 어려운 지역이 많다는 단점이 있다. 이 방법은 기름, 석탄 및 화학제품과 같은 대규모 수송에 유용하다.

Q3 혼재화물 창고에서 사용되는 방법으로, 대단위로 선적된 화물을 소단위로 해체하여 특정지역으로 배송하는 방법은 무엇인가?

1. [크로스도킹](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=01?isEnd=1)
2. [허브앤스포크](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=01?isEnd=1)
3. [요소비율시스템](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=01?isEnd=1)
4. [센트로이드 방법](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=01?isEnd=1)
5. [수송모형](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=01?isEnd=1)

도매상들은 그들의 지역에 있는 창고에서 많은 공급자들의 제품을 수령하고 수령 즉시 컴퓨터화된 통제시스템의 지원을 받는 크로스도킹시스템을 이용하여 개별 점포로 제품을 배달하기 위하여 분류하는 작업을 한다.

Q1. 요소비율시스템에서는 (     )을 사용하여 다양한 형태의 요소를 고려하게 한다. 괄호 안에 들어갈 알맞은 단어는?

1. [평균점수비율](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=02?isEnd=1)
2. [가중점수비율](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=02?isEnd=1)
3. [단순점수비율](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=02?isEnd=1)
4. [오차점수비율](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=02?isEnd=1)
5. [요소점수비율](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=02?isEnd=1)

요소비율시스템에서는 단순점수비율(Simple point-rating)을 사용하여 다양한 형태의 요소를 고려하게 하는 것이 특징이다.

Q2. 선형계획법 수송모형의 두 가지 목적에 해당하는 것은?

1. [비용 최소화, 지출 최소화](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=02?isEnd=1)
2. [지출 최소화, 수익 최소화](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=02?isEnd=1)
3. [만족 극대화, 이익 극대화](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=02?isEnd=1)
4. [이익 극대화, 비용 최소화](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=02?isEnd=1)
5. [수익 최소화, 만족 극대화](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=02?isEnd=1)

선형계획법 수송모형의 일반적인 목적은, n단위의 제품을 m개의 목적지로 수송하는 비용을 최소화 하는 것과 n단위 제품을 m개의 목적지로 수송하는 이익을 극대화하는 것이다.

Q3. 시설 간에 거리가 있고 선적되는 제품이 있는 기존 시설에서 한 곳의 시설을 입지시키기 위하여 사용하는 기법을 무엇이라고 하는가?

1. [크로스도킹](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=02?isEnd=1)
2. [허브앤스포크](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=02?isEnd=1)
3. [요소비율시스템](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=02?isEnd=1)
4. [선형계획법의 수송모형](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=02?isEnd=1)
5. [센트로이드 방법](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=09&th=02?isEnd=1)

센트로이드 방법은 시설 간에 거리가 있고 선적되는 제품이 있는 기존 시설에서 한 곳의 시설을 입지시키기 위하여 사용하는 기법이다. 주로 중개창고나 배송창고의 입지를 찾기 위하여 사용된다.

Q1. ‘린 적용을 위한 필요조건’ 중 프로세스 설계에 포함되는 내용이 아닌 것은?

1. [워크 스테이션 생산능력의 균형화](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=01?isEnd=1)
2. [평준화 생산](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=01?isEnd=1)
3. [사전 예방보수활동의 강조](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=01?isEnd=1)
4. [로트 크기의 감소](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=01?isEnd=1)
5. [준비시간의 감소](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=01?isEnd=1)

안정화 된 스케줄(평준화 생산)은 스케줄의 안정화에 포함되는 내용이다.

Q2. Toyota의 전 사장인 Fujio Cho는 공급사슬에서 제거되어야 하는 낭비의 일곱 가지 유형을 제시하였는데, 이에 해당하지 않는 것은?

1. [과잉생산에 의한 낭비](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=01?isEnd=1)
2. [대기시간으로 인한 낭비](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=01?isEnd=1)
3. [재고로 인한 낭비](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=01?isEnd=1)
4. [불필요한 움직임](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=01?isEnd=1)
5. [형식적인 서류 작성에 의한 낭비](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=01?isEnd=1)

일곱 가지 낭비의 유형에는 과잉생산에 의한 낭비, 대기시간으로 인한 낭비, 수송으로 인한 낭비, 재고로 인한 낭비, 공정에서 낭비, 불필요한 움직임, 제품 불량에 의한 낭비가 있다.

Q3. 가치사슬지도(Value chain mapping)의 원칙에 대한 설명이 아닌 것은?

### 보기

* - 어떤 기업의 제품이나 서비스를 다른 기업의 것과 차별화하는 기준  
  - 구매의 가능한 대안으로 고려되기 위해서 기업의 제품이 가지고 있어야 할 적격여부 기준

1. [가치사슬을 최대의 속도로 움직이게 한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=01?isEnd=1)
2. [정지, 속도 저하, 가치사슬 흐름의 왜곡 등의 낭비를 제거한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=01?isEnd=1)
3. [가치부가 활동의 속도를 높이는 것보다는 낭비를 제거하는 데 집중한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=01?isEnd=1)
4. [가치사슬의 흐름은 최대한 복잡하고 상세하게 구성한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=01?isEnd=1)
5. [공장, 사무실, 다양한 종류의 작업에서 낭비를 찾아낸다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=01?isEnd=1)

가치사슬 흐름은 한 눈에 파악할 수 있도록 단순하게 구성하는 것이 좋다.

Q1. 유사한 부품들을 '군(family)'으로 묶고 여기에 속한 부품들을 생산하는 공정들을 특화된 작업셀로 배치하는 개념을 무엇이라고 하는가?

1. [그룹 테크놀로지](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=02?isEnd=1)
2. [특화된 공장](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=02?isEnd=1)
3. [군집 배치](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=02?isEnd=1)
4. [안돈](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=02?isEnd=1)
5. [칸반 통제](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=02?isEnd=1)

그룹 테크놀로지(GT, group technology)는 유사한 부품들을 '군(family)'으로 묶고 여기에 속한 부품들을 생산하는 공정들을 특화된 작업셀로 배치하는 개념으로, 해당 부품작업에 필요한 모든 기계를 그룹으로 묶어 배치한다.

Q2. 다음 중 JIT생산에 대한 설명으로 알맞지 않은 것은?

1. [필요한 것을 적시에 적량을 생산하는 것이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=02?isEnd=1)
2. [최소 요구수준 이상의 것은 전부 낭비로 간주한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=02?isEnd=1)
3. [대개 동일하거나 유사한 제품을 반복 생산하는 산업에 적용한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=02?isEnd=1)
4. [대량생산을 요구한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=02?isEnd=1)
5. [로트 크기 또는 생산 배치(Batch)는 하나(1)가 이상적이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=02?isEnd=1)

JIT는 대량생산을 요구하지 않으며, 비즈니스의 어떤 부문에서라도 반복적 작업을 하는 곳에 적용 가능하다.

Q3. 웬디스(Wendy’s)는 조리사가 차량이 주차장에 진입하는 것을 볼 수 있도록 작업장을 설계하는데 이와 같은 린 서비스 방식은 다음 중 무엇과 관련이 있는가?

1. [프로세스 흐름을 명백하게 함](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=02?isEnd=1)
2. [내부관리를 향상](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=02?isEnd=1)
3. [소비자 주도 계획을 도입](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=02?isEnd=1)
4. [불필요한 행동을 제거](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=02?isEnd=1)
5. [물리적 배치를 재정비](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=10&th=02?isEnd=1)

웬디스(Wendy’s)는 조리사가 차량이 주차장에 진입하는 것을 볼 수 있도록 설계하여서, 조리사는 차량이 보이면 햄버거 빵을 미리 그릴에 올려놓는다. 이 풀시스템은 고객이 주문하기 전에 신선한 빵을 그릴에 올리도록 설계된 것이다.

Q1. ‘장기적 관점에서 전략적으로 어떻게 수요를 충족할 것인가’는 어떤 예측에 해당하는가?

1. [장기적 예측](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=01?isEnd=1)
2. [중기적 예측](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=01?isEnd=1)
3. [전략적 예측](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=01?isEnd=1)
4. [전술적 예측](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=01?isEnd=1)
5. [전사적 예측](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=01?isEnd=1)

전략적 예측(Strategic forecasts)은 ‘장기적 관점에서 전략적으로 어떻게 수요를 충족할 것인가?’를 의미한다.

Q2. 과거 자료량이 5~10개 정도로 시작하고, 자료패턴이 안정적이며, 예측기간이 단기인 경우 다음 중 어떤 예측기법을 사용하는가?

1. [회귀분석](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=01?isEnd=1)
2. [단순이동평균](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=01?isEnd=1)
3. [추세투영](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=01?isEnd=1)
4. [가중이동평균 및 지수평활](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=01?isEnd=1)
5. [추세를 가진 지수평활](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=01?isEnd=1)

과거 자료량이 5~10개 정도로 시작하고, 자료패턴이 안정적이며, 예측기간이 단기인 경우 가중이동평균 및 지수평활법을 사용한다.

Q3. 수요가 급속히 성장하는 제품에서 나타나는 추세 형태는?

1. [직선 추세](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=01?isEnd=1)
2. [S곡선](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=01?isEnd=1)
3. [점근 추세](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=01?isEnd=1)
4. [U곡선](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=01?isEnd=1)
5. [지수곡선](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=01?isEnd=1)

지수곡선은 수요가 급속히 성장하는 제품에서 나타나며, 계속적으로 판매가 증가될 것이라는 것을 알 수 있다.

Q1. 다음 중 ‘가중이동평균법’에 대한 설명으로 올바르지 않는 것은?

1. [포함된 자료마다 각각 다른 가중치를 부여한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=02?isEnd=1)
2. [모든 가중치의 합은 1이 되어야 한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=02?isEnd=1)
3. [수영복처럼 계절적 요인이 내재된 경우라면 전혀 다른 가중치를 부여한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=02?isEnd=1)
4. [단순이동평균법의 단점을 극복한 예측기법이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=02?isEnd=1)
5. [지수평활법에 비하여 비용이 저렴하다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=02?isEnd=1)

가중이동평균법의 경우 지수평활법에 비하여 다소 불편하며 비용도 많이 든다.

Q2. 다음 중 ‘지수평활법’의 장점이 아닌 것은?

1. [상당히 정확하다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=02?isEnd=1)
2. [공식이 상대적으로 쉽다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=02?isEnd=1)
3. [원인 역할을 하는 변수를 찾을 수 있다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=02?isEnd=1)
4. [적은 계산으로도 예측이 가능하다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=02?isEnd=1)
5. [모형의 정확도를 위한 테스트가 쉽다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=02?isEnd=1)

원인 역할을 하는 변수를 찾는 것은 인과형 예측(Casual relationship forecasting) 기법이다.

Q3. 수요예측을 위한 정성적 기법에 해당하지 않는 것은?

1. [시장조사](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=02?isEnd=1)
2. [선행지표](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=02?isEnd=1)
3. [유추법](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=02?isEnd=1)
4. [패널동의법](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=02?isEnd=1)
5. [델파이법](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=11&th=02?isEnd=1)

선행지표는 인과분석 예측기법 중 하나이다.

Q1. 계획을 기간별로 구분할 때, '중기계획'에 포함되지 않는 내용은?

1. [수요 예측 및 관리, 판매 및 생산계획을 도출하는 과정](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=01?isEnd=1)
2. [판매계획은 영업활동의 입력 자료가 되고, 생산계획은 제조, 물류 및 서비스계획의 입력 자료가 됨](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=01?isEnd=1)
3. [주일정생산계획(MPS)과 자재소요계획(MRP)에서는 제품생산 시 소요 되는 원·부자재 및 부품의 필요한 시점을 구체적으로 계획](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=01?isEnd=1)
4. [제품을 생산하는 제조 및 서비스 프로세스에 대한 계획](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=01?isEnd=1)
5. [물류계획은 주일정생산계획과 자재소요계획에 맞추어 공급사슬에서의 부품 및 완제품의 이동계획을 수립](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=01?isEnd=1)

제품을 생산하는 제조 및 서비스 프로세스에 대한 계획은 ‘장기계획’에 포함되는 내용이다.

Q2. 생산계획시스템의 입력자료 중 '내부자료'에 해당하는 것은?

1. [경쟁자 동향](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=01?isEnd=1)
2. [원자재 가용성](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=01?isEnd=1)
3. [경제 상황](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=01?isEnd=1)
4. [시장 수요](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=01?isEnd=1)
5. [재고 수준](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=01?isEnd=1)

‘재고 수준’의 경우 외부 입력자료에 해당한다.

Q3. 생산계획전략 중 '주문량 변화에 따라 충원과 해고 등을 통해 고용 수준을 변화시켜 주문량 변화에 따라 생산율을 맞추는 전략'은 무엇인가?

1. [수요추종전략](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=01?isEnd=1)
2. [고용수준은 유지하고 작업시간을 조정](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=01?isEnd=1)
3. [생산수준 평활 전략](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=01?isEnd=1)
4. [하청](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=01?isEnd=1)
5. [혼합전략](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=01?isEnd=1)

수요추종 전략(Chase strategy)은 주문량 변화에 따라 충원과 해고 등을 통해 고용 수준을 변화시켜 주문량 변화에 따라 생산율을 맞추는 전략으로 성공 여부는 주문량의 증가에 따라 잘 훈련된 양질의 인력 집단을 쉽게 확보할 수 있는가에 있다.

Q1. 다음 중 ‘평준화 전략’의 조건으로 알맞지 않은 것은?

1. [조립생산라인처럼 생산이 반복적이어야 한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=02?isEnd=1)
2. [시스템이 초과 생산용량을 어느 정도 가지고 있어야 한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=02?isEnd=1)
3. [조직 내부의 구매, 생산, 마케팅 부서 간 협조가 원활해야 한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=02?isEnd=1)
4. [각 기간(보통 1개월) 생산량이 고정되어야 한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=02?isEnd=1)
5. [작업인력이 한 분야에 특화되어 있어야 한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=02?isEnd=1)

평준화 전략에서는 작업인력이 다기능화되어 있어야 한다.

Q2. 다음 중 ‘수율관리’가 효과적인 여건에 해당하지 않는 것은?

1. [고객 기준으로 수요를 분리할 수 있을 때](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=02?isEnd=1)
2. [잉여 공급능력이 시간이 지나면 소용이 없을 때](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=02?isEnd=1)
3. [변동비가 높고 고정비가 낮을 때](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=02?isEnd=1)
4. [예약 등으로 사전 판매가 가능할 때](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=02?isEnd=1)
5. [수요변동이 매우 심할 때](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=02?isEnd=1)

수율관리가 효과적인 여건 중 하나는 고정비가 높고 변동비가 낮을 때이다.

Q3. 다음 중 ‘평준화 전략’의 이점으로 알맞지 않은 것은?

1. [전체 시스템의 재고 수준을 최저로 계획할 수 있다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=02?isEnd=1)
2. [적절한 공급능력을 적절한 시점에 적절한 가격으로 적절한 고객에게 할당할 수 있다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=02?isEnd=1)
3. [생산시스템 전체 흐름이 매우 원활할 수 있다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=02?isEnd=1)
4. [재공품의 재소 수준이 낮기 때문에 제품 혁신이나 개선에 용이하다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=02?isEnd=1)
5. [외부에서 조달되는 원자재를 필요한 시점에 조달 가능하다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=12&th=02?isEnd=1)

매출 혹은 수익을 극대화시키기 위하여 적절한 공급능력을 적절한 시점에 적절한 가격으로 적절한 고객에게 할당하는 과정은 ‘수율관리(Yield management)’에 대한 설명이다.

Q1. 다음 중 재고의 목적에 해당하지 않는 것은?

1. [작업 일정에 획일성을 가지기 위하여](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=01?isEnd=1)
2. [작업의 독립성을 어느 정도 유지하기 위해서](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=01?isEnd=1)
3. [제품 수요의 변동에 맞추기 위하여](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=01?isEnd=1)
4. [원자재 조달 측면의 안전성을 확보하기 위하여](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=01?isEnd=1)
5. [경제적인 구매량의 이점을 살리기 위하여](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=01?isEnd=1)

재고를 보유하는 목적 중 하나는 작업 일정에 유연성을 가지기 위함이다.

Q2. 다음 중 ‘재고비용’에 포함되지 않는 것은?

1. [재고유지비용](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=01?isEnd=1)
2. [생산준비비용](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=01?isEnd=1)
3. [폐기비용](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=01?isEnd=1)
4. [주문비용](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=01?isEnd=1)
5. [품절에 따른 비용](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=01?isEnd=1)

재고비용은 크게 재고유지비용, 생산준비비용, 주문비용, 품절에 따른 비용이 있다.

Q3. 자동차와 자동차 타이어가 있을 때, 각각을 어떤 수요라고 부르는가?

1. [개별 수요 - 귀속 수요](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=01?isEnd=1)
2. [귀속 수요 - 개별 수요](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=01?isEnd=1)
3. [종속 수요 - 독립 수요](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=01?isEnd=1)
4. [독립 수요 - 종속 수요](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=01?isEnd=1)
5. [독자 수요 - 귀속 수요](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=01?isEnd=1)

자동차와 같은 완제품은 독립 수요, 완제품의 수요에 따라 영향을 받는 구성품은 종속 수요라고 한다.

Q1. 다음 중 ‘고정주문량모형’에 대한 설명으로 알맞지 않은 것은?

1. [미리 정해진 주문량을 필요한 상황에 이르면 발주하게 된다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=02?isEnd=1)
2. [해당 품목의 수요에 따라 언제든지 발생한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=02?isEnd=1)
3. [수시로 재고를 보충 또는 반출한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=02?isEnd=1)
4. [평균 재고가 적기 때문에 단가가 비싼 품목에 적용한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=02?isEnd=1)
5. [재조사 주기에만 재고를 파악한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=02?isEnd=1)

재조사 주기에만 재고를 파악하는 것은 ‘고정기간모형’에 대한 설명이다.

Q2. ‘재고 품목 중 가장 중요한 품목에 신경을 쓰는 것’은 재고관리방법 중 어느 것에 대한 설명인가?

1. [단일기간 재고관리시스템](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=02?isEnd=1)
2. [연속기간 재고관리시스템](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=02?isEnd=1)
3. [고정주문량모형](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=02?isEnd=1)
4. [고정기간모형](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=02?isEnd=1)
5. [ABC 재고관리기법](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=02?isEnd=1)

ABC 접근법은 가치에 따라 품목을 크게 세 그룹으로 분류하는데 A품목은 품목 중 대략 상위 15%를, B품목은 그 다음 35%를, C품목은 나머지 50%를 차지하는 것들이다.

Q3. 기록과 재고가 맞지 않는 이유로 알맞지 않은 것은?

1. [창고가 폐쇄되어 있어서](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=02?isEnd=1)
2. [급한 경우 기록을 못 남길 수도 있어서](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=02?isEnd=1)
3. [물품이 몇 군데로 나누어져 있어 기록이 잘못되거나 아예 없어질 수도 있어서](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=02?isEnd=1)
4. [제품이 기록과 다른 장소에 있었던 사실이 몇 달 후에나 드러날 수도 있어서](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=02?isEnd=1)
5. [납품 때 실제로는 주문대로 들어오지 않았는데 기록에는 정상으로 되어 있을 수도 있어서](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=13&th=02?isEnd=1)

기록과 재고가 맞지 않는 이유 중 하나는 창고가 개방되어 있어서이다. 이 경우 합법적이든 비합법적이든 물품이 빠져나가게 된다.