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.