

Q1. 자신이 카메라 제조업체의 대표라면 품질 방침과 품질 목표를 어떻게 수립할 것인지 작성해 보세요.

< 품질방침 >

품질경영 활동정착으로 서비스 품질의 지속적 개선 및 고객 만족경영 실현

< 품질목표 >

1. 원가 절감 30%
2. 경비 절감 30%
3. 고객불만 100%해소
4. 매년 1건의 신제품 개발

< 해설 >

품질 방침은 해당 기업의 목적과 상황에 맞게 적절하여야 합니다.
품질 목표는 품질 방침과 일관성이 있고, 측정 가능하도록 수치화 되어있어야 합니다
품질방침의 경우 정기적으로 새롭게 갱신되지 않아도 괜찮지만
품질목표는 달성정도를 모니터링하여 필요에 따라 갱신하는 것이 바람직합니다
예를 들어 올해 품질 목표이었던 원가 절감 30%를 달성하였다면,
그 다음 해에는 원가 절감 25%를 목표로 세우고 지속적인 개선이 될 수 있도록 하여야 합니다.



Copyright © (주)아이지씨인증원 All rights reserved.

Q2. 아래의 매트릭스를 참고하여 완제품 자동차 제조업체의 품질 책임자로서 리스크 파악 및 리스크를 다룰 방법을 수립하세요

심각성		
구분	중대성	기준
대	3	10억원 이상의 손실을 초래
중	2	1억원 이하의 손실을 초래
소	1	100만원 이하의 손실을 초래

발생가능성		
구분	가능성	기준
상	3	발생가능성이 높음 (자주발생)
중	2	발생가능성이 있음 (가끔발생)
하	1	발생가능성이 낮음 (거의 없음, 무시할 수 있는 정도)

위험도				
성 가능성	중대	대	중	소
	상	높음(9)	높음(6)	보통(3)
	중	높음(6)	보통(4)	낮음(2)
	하	보통(3)	낮음(2)	낮음(1)

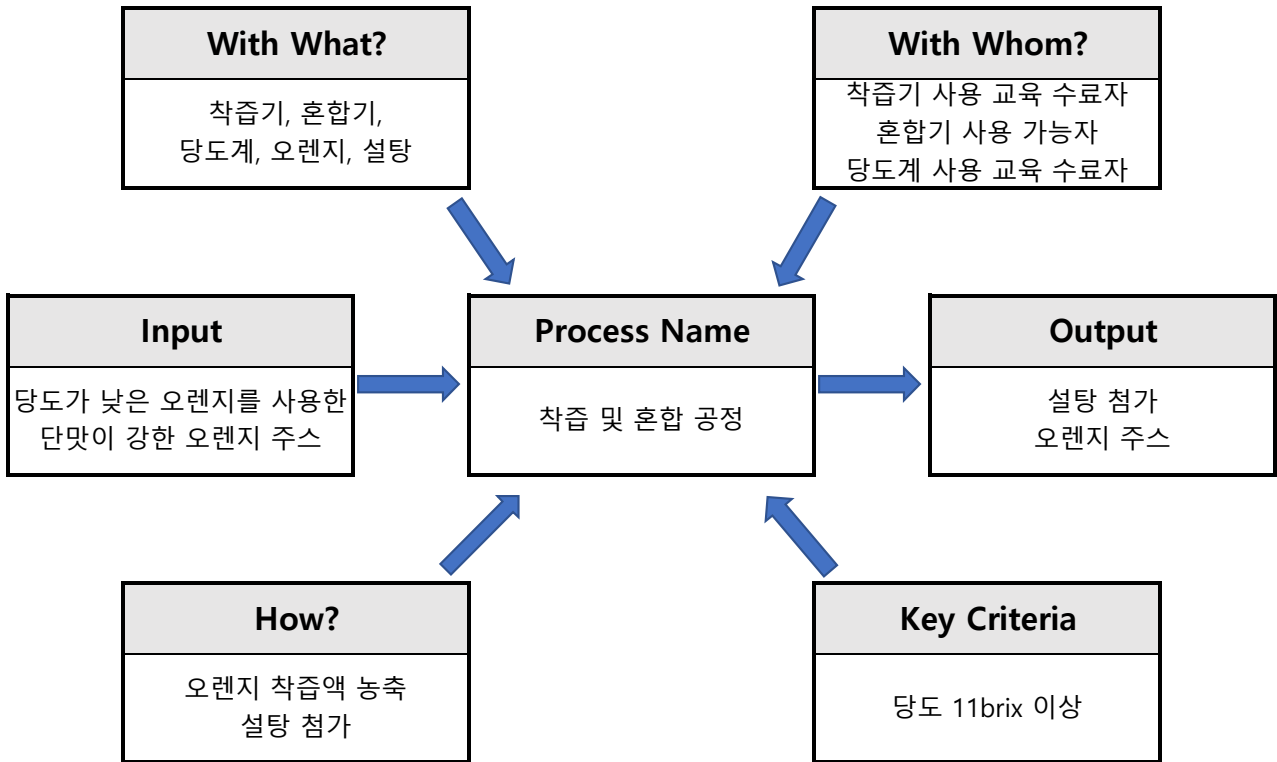
No.	리스크 요인	리스크 영향	현재 위험도			개선점	개선 후 위험도			위험 등급
			심각도	가능성	위험도		심각도	가능성	위험도	
ex)	부품 납품 업체의 재정 악화로 인한 폐업	생산 중단	3	3	9	동일한 품질의 부품 생산업체의 확보	3	1	3	보통
1	불량 부품 입고	결함 발생	3	2	6	부품업체 품질관리기준 강화	3	1	3	보통
2										
3										
4										
5										

< 해설 >

예시로 주어진 표에서 보는 것과 같이 리스크는 식별되어야 하며 관리가 필요합니다.
 위험도가 높은 리스크는 리스크를 줄일 수 있는 방안을 마련하여 발생가능성을 줄여 주어야 합니다
 여기서 중요한 점은 리스크 관리는 심각도는 감소 시킬 수 있는 사항이 아니라는 것입니다
 리스크 관리는 심각도를 감소 시키는 것이 아닌 발생 가능성을 감소시켜 위험도 감소시키는 것입니다.



Q3. 오렌지 주스 제조업체의 프로세스 터틀 다이어그램을 완성하세요.



< 해설 >

어떠한 프로세스를 수립 시 반드시 이러한 방법을 사용하라고 ISO 9001:2015 버전에는 나와있지는 않습니다
프로세스는 조직에 알맞은 방법으로 입력과 출력, 책임자 등
요구사항에 부합하게 수립, 실행, 유지 및 지속적 개선을 하여야 합니다.



Copyright © (주)아이지씨인증원 All rights reserved.

Q4. 어플리케이션 개발 업체의 SWOT 분석 및 전략을 수립하세요

	Strength(강점)	Weakness(약점)
	1. 통합 플랫폼 구축 경험 다수 2. 어플리케이션 개발 전문가 다수 보유	1. 새로운 인력 채용의 어려움 2. 인허가 인력의 업무 경험부족
Opportunity(기회)	SO 전략	WO 전략
1. 자체 pipeline 기획 및 개발 중 2. 높은 스마트 기기 보급률	1. 통합 플랫폼을 기반으로 한 pipeline 확대 2. 파이프라인 다각화 및 서비스 제공 가능	1. 투자 유치를 통한 적극적 인력 채용 2. 다양한 교육을 통해 업무 경험 증대
Threat(위협)	ST 전략	WT 전략
1. 개인정보 보안 이슈 2. 서버, 데이터 유지/관리 비용증대	1. 외주 협력업체를 통한 개인정보보호 강화 2. 투자 유치를 통한 관리 비용확보	1. 시장의 다각화, 다변화로 인해 경쟁업체에 대한 지속적 조사 2. 정보보호 인증 획득을 통한 정보보호 프로세스 관리

< 해설 >

기업의 내부환경과 외부환경을 분석하여 강점(strength), 약점(weakness), 기회(opportunity), 위협(threat) 요인을 규정하고 이를 토대로 경영전략을 수립하는 기법으로,
 미국의 경영컨설턴트인 알버트 험프리(Albert Humphrey)에 의해 고안되었습니다.
 SWOT 분석의 가장 큰 장점은 기업의 내·외부환경 변화를 동시에 파악할 수 있다는 것입니다.
 기업의 내부환경을 분석하여 강점과 약점을 찾아내며, 외부환경 분석을 통해서 는 기회와 위협을 찾아 낼 수 있습니다.
 SWOT 분석은 방법론적으로 간결하고 응용범위가 넓은 일반화된 분석기법이기 때문에 여러 분야에서 널리 사용되고 있습니다.



Q5. 마스크 제조업체의 임원이라고 생각하고 내/외부 이슈를 파악하세요

No.	내부 이슈	외부 이슈
ex)	작업량 증가로 인한 작업자 피로도 증가	지속적인 경쟁업체 생성
1	설비 노후화로 인한 생산량 감소	원자재 가격 상승
2	확보된 원자재의 소진	국내 충분한 물량 확보로 수출 가능성
3		
4		
5		
6		

< 해설 >

내부 이슈와 외부 이슈를 파악하는 것으로 부터 리스크 관리와 연관될 수 있기 때문에
품질경영시스템의 의도된 결과를 달성하기 위하여 조직은 정확한 내/외부 이슈 파악을 진행하여야 합니다.



Copyright © (주)아이지씨인증원 All rights reserved.

Q6. 배송 서비스를 제공하는 업체의 이해관계자와 요구사항을 도출해 보세요

No.	이해관계자	요구사항
ex)	배송 기사	배송비 인상 및 업무량 감소
1	A식당	약속된 시간에 정확한 배송
2	소비자	비대면 배송 요청
3		
4		
5		
6		

< 해설 >

제품 및 서비스를 일관성 있게 제공하기 위한 조직의 능력에 이해관계자가 영향 또는 잠재적 영향을 미치기 때문에, 조직은 이해관계자와 요구사항을 파악하여야 합니다.

