

## 776면 문제 18번

### 18 품질경영의 도구들에 관한 다음 설명 중 가장 적절하지 않은 것은?

(2013 CPA)

- ①  $\bar{X}$ -관리도는 품질특성치의 평균과 제품의 규격을 비교하여 공정에 특별한 이상요인이 발생했는지를 판단하는데 사용된다.
- ② 식스시그마(Six Sigma)는 인적자원, 조직문화와 관련된 요소를 포함하고 있다.
- ③ SERVQUAL에서는 서비스를 제공받기 이전의 기대된 서비스 수준과 서비스를 제공받은 이후의 지각된 서비스 수준과의 차이를 통해 품질을 측정하는 방법이 활용된다.
- ④ 품질과 관련된 문제를 발견한 이후, 어떤 문제부터 해결해야 할지를 결정하는 데 파레토도(Pareto diagram)를 이용할 수 있다.
- ⑤ 원인결과도(Fishbone diagram)는 식스시그마의 DMAIC 방법론 중 A(분석)단계에서 문제의 원인을 규명하는 데 사용될 수 있다.

 ①  $\bar{X}$ -관리도는 품질특성치의 평균과 관리한계를 비교하여 공정이 안정상태에 있는지를 파악하는데 사용된다.

구분	수정전	수정후
776면 문제 18번 보기 ①	① $\bar{X}$ -관리도는 품질특성치의 평균과 관리한계를 비교하여 공정이 안정상태에 있는지를 파악하는데 사용된다.	① $\bar{X}$ -관리도는 품질특성치의 평균과 제품의 규격을 비교하여 공정에 특별한 이상요인이 발생했는지를 판단하는데 사용된다.
776면 문제 18번 해설	① $\bar{X}$ -관리도는 품질특성치의 평균과 제품의 규격을 비교하여 공정이 안정상태에 있는지를 파악하는데 사용된다. 즉 관리도에는 우연변동과 이상변동 모두 존재하는데, 이상변동만 통제의 대상이 된다.	① $\bar{X}$ -관리도는 품질특성치의 평균과 관리한계를 비교하여 공정이 안정상태에 있는지를 파악하는데 사용된다.