



박영택 품질경영론

품질경영의 심층적 개론의 완성!

- 학습자에게 학습효과를 극대화할 수 있도록 그림·도표를 최대 활용
- 교수자에게 교수 효과성을 높이기 위한 교수용 PPT파일 제공
- 교과 선정시 취사선택하여 활용하도록 주제별 본문 구성

- 지 은 이 : 박영택
- 발 행 처 : 한국표준협회미디어(KSAM)
- 발 행 일 : 2014년 2월 20일
- 46배판 변형(178×247mm) / 값 38,000원

수 신 경영학과·산업공학과·응용통계학 관련 학과 및 품질경영 교육·홍보 담당
발 신 한국표준협회미디어
제 목 <신간안내> 박영택 품질경영론

품질경영 확산·발전에 힘쓰시는 귀사(하)의 노고에 감사드립니다.
한국표준협회미디어의 신간도서를 안내하오니 적극 활용하여 주시기 바랍니다.

KSAM 한국표준협회미디어

(우)153-787 서울특별시 금천구 가산디지털1로 145 에이스하이엔드타워3차 11층
Tel. 02-2624-0362 Fax. 02-2624-0369 www.ksamedia.co.kr

책소개



품질경영의 새로운 패러다임을 여는 ‘살아있는 심층 개론서’

품질경영의 석학 성균관대학교 박영택 교수가 품질과 함께한 30년의 교육·연구를 집대성한 새로운 품질경영 개론서로서, 단순한 지식만을 전달하는 이론서를 넘어 대학과 대학원의 학습자와 교수자 모두를 고려하여 집필한 교습 맞춤형 교재이다.

이 책을 한 마디로 표현하면 ‘품질경영의 살아있는 심층적 개론서’라고 할 수 있다. 인물과 기업의 생생한 사례가 가미된 ‘살아있는’

지식을 제공하고, 그 동안의 연구결과들로부터 통찰력을 얻을 수 있도록 ‘심층적’인 의미를 설명하는, 품질경영의 모든 주제가 총망라된 ‘개론서’로서의 역할을 충실히 이행하고 있기 때문이다.

또한 대학교재로서 가장 중요한 요소인 ‘학습 및 교수 효과성’을 극대화했다는 것도 기존 이론서와의 차별점이다. 학습자의 입장을 고려하여 짧은 시간 동안 많은 내용을 습득할 수 있도록 그림과 도표를 최대한 활용하여 알기 쉽게 기술했으며, 교수자의 입장을 고려하여 학습자의 특성과 연관 과목 개설 여부 등의 상황에 맞춰 취사선택할 수 있도록 주제를 다양화했다는 것이 특징이다. 무엇보다 교수자의 시간 절약을 위해 수업에 바로 활용할 수 있는 ‘보조자료(교수용 파워포인트 자료)’를 별도로 제공한다는 것이 이 책의 가장 큰 장점이다.

저자 박영택 교수는 “경영의 세계에 Best란 없다. 다만 Better만 있을 뿐이다”라는 말로 ‘끊임없는 개선’이 시행되어야 하는 품질경영의 사상을 비유하였다. 품질경영에 대한 공부도 마찬가지다. 품질경영에 대한 탄탄한 기초 위에 끊임없는 개선이 이루어져야 진정한 품질인으로서 거듭날 수 있을 것이다. 이 책은 처음 품질경영을 접하는 이에게, 그리고 품질경영을 다양한 각도로 다시 한 번 학습하고자 하는 이에게 품질에 대한 모든 것을 알려줄 것이다.

저자 소개

박영택

성균관대학교 시스템경영공학과 및 기술경영대학원 교수로 재직 중이다. 한국품질경영학회 회장, 영국 맨체스터 경영대학원 명예 객원교수(honorary visiting professor)와 중국 칭화(淸華)대학교 경제관리대학 객원교수를 역임하였다. 교내 봉사로는 품질혁신센터 센터장, 시스템경영공학부 학부장, 산학협력단 단장 등을 역임하였다. 「Who's Who in the World」, 「Who's Who in Finance & Business」, 「Who's Who in Science & Engineering」 등의 세계인명사전에 수록되었다. www.feelground.com

목차

I부 품질경영의 기초

1장 왜 품질 최우선 경영인가?

- 1.1 품질이란 무엇인가
 - 품질에 대한 전통적 정의
 - 품질의 구성요소
 - 품질의 전략적 활용
- 1.2 품질 최우선의 이론적 기반
 - 품질과 수익성의 연결고리
 - 품질투자수익률(ROQ) 모형
 - PIMS 데이터를 이용한 실증적 연구
 - 품질의 상승효과

2장 품질경영의 기본사상

- 2.1 품질대가들의 품질철학
 - 월터 슈하트
 - 에드워드 데밍
 - 조셉 주란
 - 아맨드 파이겐바움
 - 필립 크로스비
 - 이시카와 가오루
- 2.2 품질경영의 발전과정
 - 검사위주의 시대
 - 통계적 품질관리의 시대
 - 품질보증시대
 - 품질경영시대

3장 품질비용

- 3.1 품질비용의 기본개념
 - 1:10:100의 법칙
 - 품질비용의 PAF 모델
 - 품질비용의 구조
 - COPQ(Cost of Poor Quality)
- 3.2 품질비용의 분류와 산출
 - 품질비용의 분류
 - 품질비용의 산출
- 3.3 품질수준과 품질비용의 관계

4장 품질경영을 위한 현장관리

- 4.1 과학적 관리의 태동
 - 시간연구의 선구자 프레드릭 테일러
 - 방법연구의 선구자 프랭크 길브레스
 - 4.2 5S와 설비보전
 - 5S운동
 - 설비보전
- [사례 I.1] 타이타닉의 침몰이 주는 품질교훈
[사례 I.2] 행정품질의 선구자 매디슨시청

II부 전원참가의 품질활동

5장 무결점(ZD) 운동

- 5.1 무결점운동의 개요
 - 무결점운동의 탄생배경

- 무결점운동의 4대 원칙
- ECR(Error Cause Removal)
- 5.2 무결점운동이 주는 교훈
 - ZD의 의미
 - ZD가 과거의 유산이 된 이유

6장 소집단 개선활동

- 6.1 품질 분임조의 기원
 - 데밍 신화의 시작
 - 창의적 일상
 - 품질 분임조의 탄생배경
- 6.2 소집단 개선활동의 운영과 평가
 - 품질 분임조 운영의 기본
 - 품질 분임조 활동의 운영
 - 품질 분임조 활동의 평가
- 6.3 과제달성형 개선활동

7장 종업원 제안제도

- 7.1 제안제도의 기원
- 7.2 일본 미라이공업의 제안제도
 - 베짱이들의 천국
 - 자랑고비 경영의 극치
 - 경쟁력의 원천은 직원제안
 - 관건은 자발적 참여
- 7.3 제안제도의 성공요소

8장 품질개선도구

- 8.1 품질관리 7가지 기초도구
 - 파레토차트
 - 특성요인도
 - 체크시트
 - 히스토그램
 - 산점도
 - 그래프
 - 관리도
 - 8.2 품질관리 신7가지 도구
 - 친화도
 - 연관도
 - 계통도
 - 매트릭스도
 - 매트릭스데이터 해석도
 - 네트워크도
 - PDPC
 - 8.3 기타 품질개선도구
 - 근본원인분석(RCA)
 - Why-Why도
 - How-How도
 - 로직트리
 - 중요도-성과 비교분석(IPA)
- [사례 II.1] 아메리칸항공의 자존심
[사례 II.2] 제한할당제도의 종말

목차

III부 설계품질의 확보와 전략적 고려

9장 품질기능전개(QFD)

- 9.1 품질기능전개 개요
 - 순차적 설계와 동시공학
 - 품질기능전개의 효용
- 9.2 품질의 집(HOQ)
 - HOQ의 구조
 - HOQ의 적용사례
- 9.3 퓨 설계개념 선정

10장 발명적 문제해결(TRIZ)

- 10.1 트리즈의 개발원리
 - 발명의 규칙성
 - 트리즈의 기초개념
- 10.2 트리즈의 활용방법

11장 당연적 품질과 매력적 품질

- 11.1 Kano 모델
 - 품질의 이원적 인식
 - 품질특성의 종류
 - 품질특성의 분류방법
 - 차원강도
 - 적용사례
- 11.2 품질특성의 전략적 활용
 - 만족지수와 불만족지수
 - 품질의 동태성

[11장 부록] 자동차 시트 조절기능의 품질요소 분석

12장 다구찌 품질공학

- 12.1 손실함수
 - 손실함수의 개념
 - 손실함수의 유형
- 12.2 강건설계
 - 강건설계의 개념
 - 강건설계의 절차
- 12.3 품질공학

[사례 III.1] 실버레이크 신화의 주역 IBM 로체스터

[사례 III.2] 학습조직의 전형 그래네티로크

IV부 통계적 품질관리와 신뢰성

13장 통계적 사고와 방법

- 13.1 통계의 기본적 척도
 - 대푯값
 - 산포도
 - 치우침
- 13.2 박스플롯
 - 박스플롯의 개념
 - 박스플롯의 판독

14장 공정능력지수

- 14.1 산포관리
- 14.2 공정능력의 평가

공정능력의 개념
공정능력지수

15장 관리도

- 15.1 관리상태와 이상상태
 - 산포의 발생원인
 - 공정의 두 가지 상태
- 15.2 관리도의 기본개념
 - 공정상태의 판단
 - 관리한계선의 결정
 - 공정상태와 불량발생
 - 관리상태의 개선
- 15.3 관리도의 종류
 - 관리도의 분류
 - 계량형 관리도
 - 계수형 관리도
- 15.4 관리도의 해석

16장 샘플링검사

- 16.1 샘플링검사와 검사특성곡선
 - 샘플링검사의 특징
 - 검사특성곡선(OC곡선)
- 16.2 샘플링검사의 종류
 - 샘플링검사의 분류
 - 샘플링검사의 유형
 - 샘플링검사의 형식
- 16.3 샘플링 검사표의 활용

17장 신뢰성

- 17.1 신뢰성의 기초개념
 - 신뢰성과 신뢰도
 - 고장률의 개념
 - 지수분포와 와이블분포
 - 신뢰도의 기타 척도
- 17.2 신뢰도구조와 시스템신뢰도
 - 신뢰도구조
 - 시스템신뢰도
- 17.3 신뢰성기법
 - 신뢰성기법의 특징과 종류

FMEA(Failure Mode and Effect Analysis)
FTA(Fault Tree Analysis)

[사례 IV] 버랑 끝 회생의 주인공 글로벌금속

V부 표준화와 품질인증

18장 표준화

- 18.1 표준화의 의의와 특징
 - 종이 크기에 대한 국제표준
 - 화성탐사선의 실증
 - 경로의존성
- 18.2 표준화의 역사
- 18.3 표준화의 체계
 - 표준의 분류

목차

성문표준
측정표준
참조표준
[18장 부록] VCR 비디오테이프 표준전쟁

19장 안전품질

19.1 사례를 통해 본 안전품질
여성용 피임기구 달콘실드(Dalkon Shield)
포드자동차 핀토(Pinto)
전기차 테슬라(Tesla)
플레이스쿨(Playskool)의 유아용 침대
캡슐형 세제 타이드 포즈(Tide Pods)
19.2 수주 자격조건과 성공조건

20장 제품책임(PL)

20.1 제품책임의 기본개념
제품책임의 법리
결함의 종류
20.2 제품책임 예방대책(PLP)
전사차원의 대응체계
결함유형별 안전대책
관련업체들 간의 책임관계 명확화
20.3 제품책임 방어대책(PLD)
사전 PLD 대책
사후 PLD 대책
20.4 리콜과 품질인증
PL과 리콜
PL과 품질인증
[20장 부록1] 제조물책임법 전문
[20장 부록2] 세계 완구업체 1위 마텔의 리콜

21장 품질보증과 품질인증

21.1 품질보증
21.2 품질경영시스템 인증
품질경영시스템 인증의 역사
품질경영시스템 개요
품질경영시스템의 구축 및 효과
21.3 품질경영시스템 관련 기타 인증
ISO 14000
ISO/TS 16949
[사례 V] 웨인라이트의 안전제일주의

VI부 서비스품질과 고객만족

22장 서비스품질

22.1 서비스경제의 이해
산업구조와 서비스의 진화
고객체험의 경제
22.2 서비스품질의 이해
서비스품질의 특징
서비스품질의 차원
무형적 서비스의 유형화
22.3 서비스품질의 평가

서비스품질 평가의 기본개념
SERVQUAL 모형을 이용한 서비스품질 평가
[22장 부록1] 자동차 향기마케팅 전쟁
[22장 부록2] SERVQUAL 설문지

23장 서비스전략

23.1 경쟁전략의 이해
전략을 형성하는 5가지 작용력
본원적 경쟁전략
23.2 서비스전략
서비스기업의 경쟁환경
서비스전략의 기본개념
사우스웨스트항공의 서비스전략

24장 서비스시스템

24.1 서비스의 유형별 특징
서비스의 유형
서비스접점 삼각대
24.2 프로세스 매핑
SIPOC 다이어그램
서비스청사진
24.3 서비스 실수방지시스템
서비스제공자의 실수방지시스템
고객의 실수방지시스템
24.4 서비스 대기시간의 관리
대기시간의 단축 및 차별화
대기의 심리학
[24장 부록1] 아라빈드 안과병원의 맥도날드식 운영
[24장 부록2] 황당한 의료사고

25장 고객만족경영

25.1 고객만족경영의 이론적 기반
고객충성도 효과
만족도와 충성도의 관계
종업원 제일주의
서비스-수익 체인
25.2 고객만족경영의 기본요소
권한위임
선행형 고객만족시스템
MOT 관리
25.3 서비스품질 및 고객만족의 측정
페덱스의 서비스품질지수(SQI)
고객 순추천지수(NPS)
[25장 부록] 작지만 강한 대전 '선병원'
[사례 VI.1] 서비스신화의 산실 노드스트롬 백화점
[사례 VI.2] '결정적 순간'을 관리한 스칸디나비아 항공

VII부 품질혁신과 미래품질

26장 식스시그마 품질혁신의 통계적 이해

26.1 식스시그마 품질혁신의 기초적 이해
식스시그마 품질혁신의 특징
산포관리의 의미

목차

- 시그마와 시그마수준
- 26.2 식스시그마의 측정척도
 - PPM과 DPMO
 - 시그마수준의 계산
 - 시그마수준의 현실적 의미
- 26.3 측정시스템분석
 - 측정시스템의 평가기준
 - 게이지 R&R
- 27장 식스시그마 품질혁신의 전략적 이해
 - 27.1 전략적 프로젝트의 도출
 - 혁신은 어떻게 일어나는가
 - 프로젝트의 도출 프로세스
 - 27.2 혁신인력의 양성과 활용
 - 인재양성을 위한 벨트제도
 - 벨트의 자격인증
 - 27.3 식스시그마 로드맵
 - DMAIC 로드맵 개요
 - 정의(Define)
 - 측정(Measure)
 - 분석(Analyze)
 - 개선(Improve)
 - 관리(Control)
 - DMAIC와 DFSS
- 27.4 식스시그마 혁신전략의 기대효과
- 28장 경영품질의 시대
 - 28.1 경영품질의 이해
 - 경영품질이란 무엇인가
 - 경영품질의 평가는 가능한가
 - 28.2 말콤 볼드리지 미국품질상
 - MB상의 탄생 배경
 - MB상의 민관협력 체계
 - MB상의 위상과 미래
 - 28.3 MB 평가기준
 - MB 평가기준의 구조
 - MB 평가기준의 구성
 - MB 평가기준의 채점시스템
 - MB 평가기준의 점수대별 기업수준
 - 28.4 기업의 사회적 책임
 - 사회적 책임의 진화
 - 사회적 책임에 대한 국제규범
- [사례 VII.1] 통신기기의 역사 모토롤라
- [사례 VII.2] 품질의 전관왕 제록스