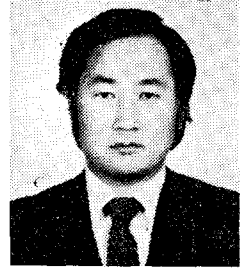


品質管理 序論



金 源 兪

〈韓國工業標準協會 專門委員〉

끊임없는 기업체간의 치열한 경쟁에 있어서나 그리고 국제경쟁에서 견디어 나가기 위한 수단으로서 품질관리는 기업이 살아남기 위한 길이며, 우리 일상생활 주변의 환경에 적응하기 위해서도 품질관리는 필요한 항목이다.

이에 本紙에서는 식품업계에서 실시하고 있는 품질관리업무의 보다 효율적인 추진을 위해 마련한 QC강좌의 紙面을 통해 품질관리 업무의 첫걸음부터 연재로 게재한다. <編輯者註>

품질관리(QC)가 우리나라에 도입된 후 오늘날까지 적지 않은 세월이 경과되고 있다.

그동안 철강공업, 중화학공업, 의약품공업, 자동차공업, 식품공업 또한 국영기업체나 특히 서비스업에도 품질관리를 도입하여 많은 효과를 보고 있다.

이토록 품질관리란 말이 끊이지 않고 있는 이유는 기업의 발전은 물론 우리 일상주변의 환경에 있어서도 품질관리를 하지 않으면 살아 갈 수 없는 상태에 이르고 있기 때문이다. 끊임없는 기업체간의 치열한 경쟁에 있어서나 그리고 국제경쟁에서 견디어 나가기 위한 수단으로서도 품질관리는 기업이 살아 남기 위

한 길인 것이다.

다시 말하면 전 사원이 혼연일체가 되어 어떤 어려움에 부딪히게 될 때 이를 과학적이고 체계적으로 문제를 해결할 수 있는 체질을 형성하는 유일한 길이 품질관리라는 항목으로서 필자는 이 紙面을 빌어서 특히 食品工業 분야에 있어서의 품질관리를 중점적으로 다루어 보고저 한다.

세삼스럽지만 품질관리를 正義해 보면 소비자에게 有用하고 또한 市場性이 있는 제품을 가장 경제적으로 생산하기 위한 준비단계에서부터 최종 소비자까지 전달되는 그 전과정에서 품질관리에 목표를 두고 최선의 노력을 다하는 것을 품질관리활동이라고 풀이할 수 있다.

즉 소비자가 요구하는 품질에 合致되는 제품을 생산하기 위해서 計劃하고 設計(plan)하여 製造(do)하고, 加工된 제품이 소비자가 요구하는 품질과 일치되고 있는지 그 여부를 체크(check)해서 不良 및 不合格의 原因을 究明하고 對策(action)을 세워서 기업의 體質向上과 연결짓는 것을 뜻하고 있다.

여기서 각 머리글자를 따서 표기하는 PDCA의 사이클을 반복하여 회전시키는 것이 기업의 품질관리활동의 기본 상식이며 우리 생활 주변의 문제점을 해결하는 습관으로도 좋은 방법이라고 말할 수 있다.

식품공업에 있어서 품질관리의 목표는 소비자에게 最適의 食品을 供給하기 위하여 최소의 경비로 최대의 효과를 추구하는 것이라 하겠다. 이러한 목표를 달성하기 위하여 부단한 연구개발이 수행되는 것이며 따라서 철저한 품질확인을 거쳐 제품을 출하해야 한다.

그러므로 품질관리란 단순한 제품검사만으로 이루어 질 수 없으며 지속적인 제품개발 및 개선과 아울러 품질유지를 위한 연구 개발이 뒤따라야 한다. 따라서 최적품질의 개념은 소비자에게도 만족을 주는 것과 동시에 제조공정에서도 최적의 품질을 얻을 수 있다는 것이다. 이를 위해 기업의 조건에 적절한 표준을 설정하고 그 표준에 의해 최적의 방법을 위한 구체적인 관리수준을 설정하는 일이다.

즉 기업에 있어서 품질의 開發, 改善, 維持의 諸活動을 효과적으로 추진하기 위해서는 먼저 품질관리에 관한 기업으로서의 方針이나 目標를 明示하여 實施計劃을 세우고 實施結果를 評價하여 次期의 方針이나 목표에 反映하는 方針管理의 시스템이 중요하다.

年度 혹은 期의 始初에 경영자는 方針을 明示한다. 당연히 품질도 포함해서 目標値가 指示되면 이것을 받아서 各部는 部門長 方針을 낸다. 이러한 方針은 實施計劃書의 형식으로

下部로 展開되고 實施計劃書대로 實踐되어 그 효과에 대한 결과가 각 직위에 따라서 체크됨으로서 週 혹은 月報告 형식으로 또는 口頭로 보고 된다. 특히 품질관리 문제는 品質月報라는 형태로 정리보고 되는 기업도 있다.

期末 혹은 年末에는 部門長이나 經營者에 의한 감사가 실시되어 종합적인 체크와 아울러 次期의 方針, 目標와 實施計劃書 작성, 重要品質問題 對策, 팀(team)의 發足 등과 같은 活動이 展開된다.

기업에서 품질관리를 도입 추진하려고 할 때 문제되는 것은 첫째 품질 혹은 품질관리에 대한 方針이 不明確해서 각 부분, 각 계층에 전달되어 있지 않는 것이며, 둘째 方針이 명시되어 있다 하더라도 그 달성상태를 확인하지 않고 있는 점과 셋째 그 문제점이 명확해진다고 해도 이에 의해서 설정되는 方針의 管理가 不된다는 점을 들 수 있다.

마지막으로 품질관리 도입시의 중요한 대목은 품질관리에 대한 인식을 시키기 위한 전 종업원을 대상으로 한 교육과 훈련이라는 것이 문제로 남는다. 끊임없는 離職과 새로운 종업원의 入社로 인하여 우리들의 직장분위기는 자주 변한다고 볼 수 있다. 뿐만 아니라 품질을 둘러싼 科學技術, 生産技術, 管理技術, 消費者의 기호 등은 日進日步하고 있어 變化無常하므로 부단한 교육이 실시되지 않으면 안된다.

또 품질관리는 실천의 학문이라고도 말해진다. 집합교육 등에서 배운 것이 기업의 근무

일선에서 활용되지 않으면 아니 되므로 그 점에서 보면 품질관리를 위한 교육과 훈련은 산 교육이라고 말할 수 있다. 이와 같은 활용을 위한 노력이 없이는 그 지식은 몸에 붙지 않고 형식적인 교육에 끝나버릴 위험이 항상 따른다.

작업현장에 있어서의 QC 분임조 활동은 가장 실천적인 교육의 필요성이 강조된다고 할 수 있다. 품질관리의 도입 추진에 있어서 교육의 목표를 명확히 한 다음 누가, 무엇을, 언제, 어디서, 어떻게 지도해야 가장 효율적인가 하는 교육계획을 신중히 세울 필요가 있으며 따라서 이를 위한 예산을 세워 두는 것도 잊어서는 안된다.

앞에서 말한 표준화 문제 추진을 위한 활동 즉 품질관리는 소비자에게 최종의 품질보증을 하기 위한 것으로서 품질에 대한 監査는 불가결한 기능이며 이와 더불어 품질관리라는 업무에 PDCA 관리의 사이클을 회전시킬 필요가 있다.

품질관리 활동의 실시에 있어서 각 부분의

실시사항을 점검하여 평가하고 파악하여 반성하기 쉬운 方向으로 개선해 가는 것을 품질관리 감사 또는 QC진단이라고 불리며 여기에는 종합적이고 조직적인 품질관리감사나 經營者의 진단이 필요하다.

품질관리 감사는 될 수 있는데로 경영자를 중심으로 하는 하나의 감사단에 의해서 실시하는 것이 바람직하나 초기에는 QC전문가들을 동행시키는 것도 효과적이다. 감사시 문제가 되는 것은 각 직장별, 각 직위별로 행해진 노동의 질(質)을 무엇으로 측정하느냐 하는 관리항목의 설정문제가 뒤따른다.

어떤 기업체의 경영자는 40~50개의 관리항목을 두고 이에 의한 측정결과의 추이상황을 기초로 하여 대책을 강구하고 있다고 한다.

部門長으로서 또는 감독자로서 그들 각각의 관리항목이 있을 것이며 앞으로 계획해야 할 일들은 더욱더 많아 질 것이다.

이제 이에 대한 구체적인 내용을 품질관리 추진을 위한 사례 및 기법을 예로 들어 다음 호부터 엮어 나가기로 하겠다. ■

우리상품 애용하여 우리산업 보호하자