

考试大整理质量管理概论名词汇总 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/274/2021\\_2022\\_\\_E8\\_80\\_83\\_E8\\_AF\\_95\\_E5\\_A4\\_A7\\_E6\\_c67\\_274877.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/274/2021_2022__E8_80_83_E8_AF_95_E5_A4_A7_E6_c67_274877.htm)

1、质量一组固有特性满足规定要求的程度。 2、质量的内涵由一组固有的特性组成，并且这些固有特性是以满足顾客及其他要求的能力加以表征。 3、质量的广义性在质量管理体系所涉及的范畴内，组织的相关方对组织的产品、过程和体系都可能提出要求。 4、质量的时效性由于组织的顾客和其他相关方对组织的产品、过程和体系的需求和期望是不断变化的，组织应不断调整对质量的要求， 5、质量的相对性组织的顾客和其他相关方可能对同一产品的功能提不同的需求，也可能对同一产品的同一功能提出不同的需求。 6、质量特性产品、过程或体系与要求有关的固有特性。通常将质量特性划分为：关键、重要和次要三类。 7、顾客接受产品的组织和个人，有外部顾客和内部顾客。 8、顾客的四种类型：内部顾客、中间顾客、外部顾客和竞争顾客。 9、顾客满意的特征：主观性、层次性、针对性和阶段性。 10、质量管理在质量方面指挥和控制组织的协调的活动。 11、质量管理的内容：质量策划、质量控制、质量保证和质量改进。 12、质量管理的主要职能：制定质量方针和质量目标；确定质量职责和权限；建立质量管理体系并使其有效运行。 13、全面质量管理（TQM）以质量为中心，以全员参与为基础，目的在于通过让顾客满意和本组织所有者、员工、供方、合作伙伴和社会等相关方受益而达到长期成功的一种管理途径。 质量管理发展的三个阶段：质量检验阶段；统计质量控制阶段；全面质量管理阶段。

14、方针目标管理是企业为实现以质量为核心的中长期和年度经营方针目标，充分调动职工积极性，通过个体与群体的自我控制与协调，以实现共同成就的一种科学管理方法。

15、方针目标管理的特点：强调系统管理；强调重点管理；注重措施管理；注重自我管理。

16、目标管理的基本原理：就是运用行为科学的激励理论来激发、调动人的积极性，对企业实行系统管理。方针目标管理的理论依据是：行为科学和系统理论。

17、方针目标管理的作用：是实现企业经营目的、落实经营决策的根本途径；是调动职工参加管理积极性的重要手段；是提高企业整体素质的有效措施。

18、企业方针目标管理包括：制定、展开、执行和考评四个环节。

19、方针目标指定的依据：国家法令法规与政策；市场需求和顾客要求；行业竞争对手情况；社会经济发展动向和有关部门宏观管理要求；企业中长期发展规划和经营目标；企业及质量方针；上一年度未实现的目标及存在的问题。

20、方针目标制定程序：宣传教育；搜索资料；起草建议草案；组织评议；审议通过。

21、方针目标制定要求：企业方针目标是由总方针、目标和措施构成的整体；企业方针目标的内容较多，可以归结为质量品种、利润效益、成本消耗、产量产值、技术进步、安全环保、职工福利、管理改善等项目，但每一年的方针目标不必把企业项目全部列入，而是根据实际情况选择重点、关键项目作为目标；目标和目标值应有挑战性；指导思想上要体现以下原则：长远目标和当前目标并重，社会效益和企业效益并重，发展生产和提高职工福利并重。

22、方针目标展开的程序：1、横向展开（矩阵图）；2、纵向展开（系统图）；3、开展协调活动；4、定方针目标实施情

况的经济考核办法；5举行签字仪式；23、方针目标展开的要求：搞好方针、目标和措施三个层次的衔接和对应，上一级的措施就是下一级的目标，即用目标来保证方针，用措施来保证目标；纵向按管理层次展开；坚持用数据说话，目标值应尽量数量化；一般方针展开到企业、部门（车间）这两级，目标和措施展开到考核层为止；每一个部门要结合本部的问题点展开，立足改革而非维持。24、方针目标管理考核的对象：企业的基层单位，职能部门，单位和个人。25、方针目标管理考核的内容：一是根据目标展开的要求，对目标的措施所规定的进度的实现程度及其工作态度，协作精神的考核；二是根据为实现目标而建立的规范和规章制度，对其执行情况的考核。26、方针目标评价的主要内容：对方针及执行情况的评价；对目标及实现情况的评价；对措施及实施情况的评价；对问题点的评价；对各职能部门和人员协调工作的评价；对方针目标管理主观部门工作的评价；对整个方针目标管理工作的评价。27、人力资源开发与管理组织为有效的挖掘、合理地使用、积极地提高全体员工的智慧和技能而开展的一系列活动的总称。28、人力资源开发的途径：1、关键在于提高领导的素质；2、建立机制，在充分发挥现有人才的基础上适当引进人才；3、创造条件，正确激励，使潜人才脱颖而出；4、终生教育，全员培训，提高员工素质；5、动态组合，职位交换，建立团对结构。29、团对文化包括：顾客至上、授权参与、平等合作、作风民主，目标导向，关心信任，创新学习，反馈改进等八个要素。30、团对精神指在为实现组织目标并争取共同利益的过程中，团对成员所表现出来的忠诚献身的组织意志，互信共融的关系准则

，敬业求实的工作作风以及追求卓越的进取愿望的总和。 31、质量管理培训的内容：质量意识教育；质量知识培训；技能培训。 32、培训过程由：识别培训需求、提供培训和评价培训有效性三个阶段组成。 33、评价培训有效性的方式有：受训者的自我评价；培训者的训后评价；管理者对受训者的跟踪评价。 34、团队精神的内涵：人数不多（一般不超过10人）；技能互补；为了共同的目的和业绩目标；使用共同的方法。 35、团队精神包括：集体精神、合作精神、敬业精神、进取精神。 36、质量成本为确保和保证满意的质量而导致的费用以及没有获得满意的质量而导致的有形和无形的损失。质量成本按存在形式分：显见质量成本和隐含质量成本。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)