

2010年初级经济师工商管理预习辅导质量管理(3)经济师考试  
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/647/2021\\_2022\\_2010\\_E5\\_B9\\_B4\\_E5\\_88\\_9D\\_c49\\_647334.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/647/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E5_88_9D_c49_647334.htm)

全面质量管理 1.概念----为了能够在最经济的水平上并考虑到充分满足顾客要求的条件下进行市场研究、设计、制造和售后服务，企业内各部门的研制质量、维持质量和提高质量的活动构成为一体的一种有效的体系。 2.特点：(1)是全企业的质量管理----各管理层次、管理职能 (2)是全过程的质量管理. (3)是全员参与的质量管理. (4)是多方法的质量管理。 例题：特点有() A.是全企业的质量管理B.是全过程的质量管理 C.是全员参与的质量管理D.是多方法的质量管理。 答案：ABCD 3.原则 (1)预防原则 (2)经济原则 (3)协作原则 (4)抓住思想、目标、体系、技术要领 是科学的管理思想 围绕一定的质量目标进行 通过健全而有效的体系实现 能控制质量、提高质量的管理技术和科学技术 ISO9000中8原则：以顾客为焦点、领导作用、全民参与、过程方法、管理的系统方法、持续改进、一时时为基础进行决策、与供方互利原则。 例题：全面质量管理的原则 A.预防原则B.经济原则C.协作原则D.抓住思想、目标、体系、技术要领 答案：ABCD 4.工作程序：(1)决策 (2)准备 (3)开始----实施阶段 (4)拓展 (5)综合----目标、人员、关键业务流程、评审和审核 例题：全面质量管理的工作流程有() A.决策B.准备C.开始D.拓展E.综合 答案：ABCDE 5.PDCA循环----PDCA是Plan(计划)、Do(执行)、Check(检查)和Action(行动)的缩写，PDCA 循环就是按照这样的顺序进行质量管理，并且循环不止地进行下去的科学程序。美国休哈特提出的。 特点

：(1)PDCA循环是连续循环过程，螺旋式上升。(2)关键点在总结阶段。(3)首选重点问题，进行解决。例题：PDCA循环的特点是() A.连续循环过程B.螺旋式上升C.关键点在总结阶段D.首选重点问题，进行解决E.关键点在执行阶段 答案

：ABCD 相关辅导：2010年经济师考试备考资料、学习方法  
汇总 2010年初级经济师工商管理预习辅导质量管理汇总  
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)