

2010年初级经济师工商管理预习辅导质量管理(6)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_647331.htm

六西格玛管理 一、六西格玛含义与管理流程

1.含义：最早是由摩托罗拉公司的比尔史密斯于1986年提出，用以描述总体中的个体离均值的偏离程度，测量出的 表征着诸如单位缺陷、百万缺陷或错误的概率性

， 值越大，缺陷或错误就越少。2.流程：DMAIC (1)界定----确定顾客需求，并识别需要改进的产品和流程。把顾客声音转换为顾客需求。(2)测量----确定流程底线，对有效性进行评价。(3)分析----找出影响质量的因素(4)改进----针对关键因素确立最佳改进方案，减少流程缺陷或变异。(5)控制----监控新的系统流程，采取措施维持改进结果。例题：

六西格玛管理流程有() A.界定B.测量C.分析D.改进E控制 答案：

ABCDE 二、特征 1.以顾客为中心 2.依据数据和事实，使管理成为量化的科学 3.通过提高顾客满意度和降低资源成本，促使组织的业绩提升 4.聚焦于流程改进 5.有预见的积极管理 6.强调骨干队伍的建设，以项目为基本单元而运行 7.无边界合作

8.追求完美，容忍失误 例题：六西格玛特点() A.以顾客为中心 B.依据数据和事实，使管理成为量化的科学 C.通过提高顾客满意度和降低资源成本，促使组织的业绩提升 D.聚焦于流程改进E有预见的积极管理 答案：ABCDE

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