

知识领域	人物/知识点	知识点描述	备注
质量管理	戴明 Deming	PDCA环/戴明环 14条原则：持续改进 质量责任比：管理层85%，员工15%	戴明环--施瓦特提出，戴明推广
	朱兰 Juran	持续改进（核心） 将帕累托图Pareto应用于质量管理，80%问题/20%原因 质量适于使用（主观）：Fitness for use 全面质量管理TQM：质量管理，人人有责（PMI默认）	持续改进--kaizen 帕累托图--朱兰 全面质量管理--朱兰和费根堡姆
	克劳斯比 Crosby	零缺陷（0 defects）、质量是免费的（Quality if Free） 质量是符合要求（客观）	零缺陷：第一次做对最省钱。
	田口玄一 TAGUCHI	质量是设计出来的而不是检查出来的 实验设计DOE	
	MOTO提出->GE发扬	6σ Six sigma（σ度量实际值偏离平均值的程度）：3.4/100W	
	丰田提出->DELL发扬	零库存，即准时制 Just In Time（JIT）	
	石川	因果图、鱼骨图、石川图	
	控制图	看过程是否稳定，7点规则	
	帕累托图	特殊的直方图，按每个情况发生次数排序	用于有重点的采取纠正措施
	趋势图	没有界限的控制图，反映变化的历史	进行趋势分析
	PMI看法	客户满意： 满足客服要求（了解、评估、定义和管理期望） 符合要求：适合使用 持续改进： PDCA环是持续改进的基础 TQM、6σ同时改进管理质量和产品质量 模型包括：Malcolm Baldrige、CMM/CMMI、OPM3 预防胜于检查 管理层责任：85%-15%，包括三级责任： 组织的质量--管理层责任 项目的质量--项目经理的责任 工作的质量--员工责任	

知识领域	人物/知识点	知识点描述	备注
人力资源管理	马斯诺 Maslow ( 需要层次理论 )	即基本需要层次理论，包括： 低级：生理 Physiology、安全 Safety、社会 Social 高级：尊重 Esteem、自我实现 Self-actualization	
	海兹伯格 Herzberg ( 双因素理论/激励-保健理论 )	激励-保健理论：不满意-中性-满意（从低到高） 保健因素：生理、安全、社会【监督、公司政策、工作条件、工资、同事关系、上下级关系（对应马斯诺的低级需要）】 激励因素：尊重、自我实现【成就、认可、工作本身、责任、晋升（对应马斯诺的高级需要）】	
	麦克格勒格尔 McGregor ( X-Y理论 )	X理论：人之初性本恶。只能用低层次的需要进行激励 Y理论：人之初性本善。受高层次需要的激励	
	维克托.费鲁姆 Victor H.Vroom ( 期望理论 )	相信付出努力总会有回报 $M=E*V$ M：motivation，表示激发力量；E：Expectancy，表示期望值；V：Valence，表示效价。	
	戴维.麦克利兰 David.C.McClelland ( 成就动机理论 )	三种重要的动机或者需要： 成就需要 Need for Achievement 权力需要 Need for Power 亲和需要 Need for Affiliation	
	霍夫斯泰德 Hofstede ( 文化维度模型 )	文化维度模型：权力距离、不确定性避免、个人主义与集体主义、男性度与女性度	
	彼得原理 Peter	每个员工提升到他所不能胜任的职位为止	
	塔克曼	团队建设阶梯：形成(指导); 震荡(教练); 规范(支持); 成熟(授权); 解散(安抚)。	
范围管理	德尔菲技术	专家不见面，并且引导专家向一个目标趋于集中	
时间管理	蒙特卡洛	多点、反复地模拟、估算	风险管理里也涉及到
成本管理	边际分析	收益递减法则	投入的越多未必获得的越多
风险管理	墨菲	墨菲定律：担心可能发生就会发生	
	敏感性分析	固定其余多个变量，考察单个变量的影响；依次类推，确定哪个变量影响最大。	
	SWOT分析	从内部优势、劣势；外部机会和威胁不同角度进行分析	