

课程代码： 0668 学年学季：20232

多项选择题

- 1、工艺相似性和被加工零件的什么特性密切相关？（

）
- 材料 ✓

几何形状 ✓

尺寸大小 ✓

精度要求 ✓
- 2、人类工程学中认为噪声的主要来源有：（

）
- 高音喇叭 ✓

车辆鸣笛 ✓

人的说话

建筑施工 ✓
- 3、首次使用质量功能展开中“质量表”的公司是：（

）
- 美国通用电气公司

美国福特汽车公司

日本丰田汽车公司

日本三菱重工公司 ✓
- 4、下列哪项不属于波特五力模型考虑的因素？（

）
- 供应商

用户

潜在进入者

政府 ✓
- 5、安全库存是在考虑一些影响因素的基础上确定的，影响因素包括：（

）
- 库存的安全性

提前期的长短 ✓

服务水平的高低 ✓

需求波动的大小 ✓
- 6、活动关系图法中的 E 代表的含义是：（

）
- 绝对必要

不重要

特别重要 ✓

不可接近
- 7、绿色设计体现了循环经济中企业内部小型化的 3R 原则，即：（

）
- 再利用（reuse） ✓

再循环（recycle） ✓

再设计（redesign）

减量化（reduce） ✓
- 8、经济动作十原则，实际上分为三个方面，包括：（

）
- 工具设备设计原则 ✓

身体利用原则 ✓

工作位置安排原则 ✓

减量化原则
- 9、办公室布置的首要原则是：（

）
- 提高办公人员的私密性

便于办公人员交流

提高工作效率 ✓

提高办公人员的舒适性

10、ISO9000：2015 族核心标准的构成包括：（ ）

- 管理审核指南（ISO19011：2011） ✓
- 质量管理体系——基础和术语（ISO9000：2005） ✓
- 质量管理体系——组织持续成功管理：一种质量管理方法（ISO9004：2009） ✓
- 质量管理体系——要求（ISO9001：2015） ✓

11、活动关系图法中的 0 代表的含义是：（ ）

- 普通的 ✓
- 特别重要
- 绝对必要
- 不可接近

12、时间研究的最主要目的是：（ ）

- 确定标准作业时间 ✓
- 以上都不对
- 现行作业时间测定
- 制定工作标准

13、下列有关独立需求库存的描述中，正确的是：（ ）

- 用户对这种库存需求具有独立性 ✓
- 用户对这种库存物品的需求与物资无关 ✓
- 是企业不能控制而由市场所决定的需求 ✓
- 这种库存需求是随机的 ✓

14、某产品流水生产，计划日产量为 200 件，两班生产，每班规定有 12 分钟停歇时间，计划废品率为 5%，那么该产品

- $[8 \times 2 \times 60 - (12 \times 2)] / [200 \times (1 + 5\%)]$
- $[(8 \times 2 - 12 \times 2) \times 60] / [200 \times (1 + 5\%)]$
- $[(8 \times 2 - 12 \times 2) \times 10] / [200 / (1 - 5\%)]$
- $[8 \times 2 \times 60 - (12 \times 2)] / [200 / (1 - 5\%)]$ ✓

15、精益生产把什么看做企业最宝贵的资产，并且通过授权来体现这一点？（ ）

- 设备
- 人 ✓
- 技术
- 信息

16、敏捷制造（agile manufacturing）概念的提出来源于哪个国家？（ ）

- 德国
- 英国
- 日本
- 美国 ✓

17、就质量改进而言，要求可以是多个方面的，如：（ ）

- 以上都不是
- 有效性 ✓
- 可追溯性 ✓
- 效率 ✓

18、企业的竞争优势有各种表现，最终将体现的指标有：（ ）

- 成本 ✓
- 质量 ✓
- 柔性
- 准时交货率 ✓

19、下列各项中属于 SERVQUAL 的“移情性”维度所包含的调查项目有：（ ）

- 公司没有优先考虑顾客的利益 ✓
- 员工并不总是愿意帮助顾客
- 员工是礼貌的
- 员工不会给予顾客个别的关心 ✓

20、下列各项中属于波特五力模型考虑因素的有：（ ）

- 工人
- 资本 ✓
- 技术 ✓
- 管理 ✓

22、下列各例中属于连续生产类型的是：（ ）

- 汽车装配
- 建造大楼
- 炼钢 
- 化工 

23、下列各项中属于企业选址规划要考虑的生活设施因素的有：（ ）

- 学校和医院 ✓
- 文化娱乐设施 ✓
- 信息基础设施
- 税收减免或返还

24、很多公司已经通过实施大规模定制获得了巨大的竞争优势，这些先行者包括：（

- 摩托罗拉公司 ✓
- 中石油公司
- 戴尔公司 ✓
- 丰田汽车公司 ✓

25、以下属于产品生命周期阶段的有：（ ）

- 投入期 ✓
- 衰退期 ✓
- 成长期 ✓
- 成熟期 ✓

26、《科学管理原理》的作者是：（ ）

- 亚当·斯密
- 泰勒 ✓
- 吉尔布雷斯
- 惠特尼

27、从用途上，ISO9000:2015 族标准又分为三类标准，即：（ ）

- A 类标准 ✓
- D 类标准
- C 类标准 ✓
- B 类标准 ✓

28、零售店布局涉及的问题很多，但必须考虑的主要问题有：（ ）

- 竞争对手
- 顾客行走路线设计 ✓
- 商品陈列 ✓
- 空间布局 ✓

29、库存管理中 98%的服务水平表示：（ ）

- 提前期内库存需求不超过库存供给的可能性为 98% ✓
- 提前期内库存需求超过库存供给的可能性为 2% ✓
- 提前期内库存需求超过库存供给的可能性为 98%
- 提前期内库存需求不超过库存供给的可能性为 2%

30、所谓服务包，是指包括下列哪些在内的统一体？（ ）

- 显性服务 ✓
- 用于提供服务的辅助物品 ✓
- 隐性服务 ✓

- 用于提供服务的硬件 ✓

判断题

31、大中型机械加工厂车间布置属于工艺专业化布置。（ ）

- A.V ✓
- B.x

32、服务业因其特殊性，在选址规划时，应更多地考虑客流量、当地收入水平和生活习惯等。（ ）

- A.V ✓
- B.x

33、库存 ABC 分类管理法中的 C 类物资是指品种少、占用资金少、采购较容易的次要物资。（ ）

- A.V
- B.x ✓

34、1994 年，国际标准化组织（ISO）正式颁布了 ISO9000 系列标准第 1 版（即 1987 版）。（ ）

- A.V
- B.x ✓

35、零售店布局应尽可能提供给顾客更多的商品，展示率越低，销售和投资回报率越高。（ ）

- A.V
- B.x ✓

36、工作抽样的局限性主要表现在所需观察的样本数较大。（ ）

- A.V ✓
- B.x

37、SERVQUAL 理论是 20 世纪 80 年代末最早提出，其核心是“服务质量差距模型”。（ ）

- A.V ✓
- B.x

38、实际中，总负荷最小的位置往往不具备建厂条件，所以求出总负荷最小的位置不但烦琐，而且没有必要。（ ）

- A.V ✓
- B.x

39、采用重心法，可以快速地计算出重心位置，在其附近选择几个具备建设工厂或服务设施的城市或位置，再结合经济因素进行决策。（ ）

- A.V ✓
- B.x

40、库存 ABC 分类管理法中的 B 类物资是指介于 A 类和 C 类之间的物资。（ ）

- A.V ✓
- B.x

41、库存是用来满足供给的，所以科学地预测需求数量至关重要。（ ）

- A.V
- B.x ✓

42、精益生产致力于消除生产过程中的一切浪费，其阶段性目标是实现卓越绩效。（ ）

- A.V
- B.x ✓

43、5S 现场管理法中的“整理”是指对整理之后留在现场的必要物品分门别类放置，排列整齐。（ ）

- . A.V
- . B.x ✓

44、定期库存系统是主流的盘存系统。（ ）

- . A.V
- . B.x ✓

45、战略金字塔中由上到下是细化和落实过程，由下而上是保证和支持过程。（ ）

- . A.V ✓
- . B.x

46、 质量管理的新七种工具以思考法为主，老七种工具则以数据统计为主。（ ）

- . A.V ✓
- . B.x

47、人们生活在五彩缤纷的环境里，各种色彩对人的心理、生理有着不同的影响。（ ）

- . A.V ✓
- . B.x

48、 组织的价值观是至高无上的。（ ）

- . A.V
- . B.x ✓

49、20 世纪 60 年代初，全面质量管理理论形成，首创者是美国学者克劳斯比。（ ）

- . A.V
- . B.x ✓

50、20 世纪 70 年代初，哈佛商学院的威克姆. 斯金纳（Wickham Skinner）提出了运营战略的概念。（ ）

- . A.V ✓
- . B.x

51、即使设置了安全库存，仍然可能发生缺货。（ ）

- . A.V ✓
- . B.x

52、低碳经济的实质是能源效率和能源结构问题，核心是能源技术创新和制度创新，目标是减缓气候变化和促进人类可持续发展。（ ）

- . A.V ✓
- . B.x

53、 精益生产过程是以创造价值为目标，并消除浪费的过程。（ ）

- . A.V ✓
- . B.x

54、模特法把动作分为移动、终止、身体和其他 4 大类计 20 个动作。（ ）

- . A.V
- . B.x ✓

55、流程优化的 ECRS 原则中，C 原则是指工作内容和步骤的简化。（ ）

- . A.V
- . B.x ✓

56、流程设计就是确定一个流程的基本要素并对流程的绩效进行评估，流程优化就是对流程进行再设计。（ ）

- . A.V ✓
- . B.x

57、一般把重要商品陈列在水平视线上下 30 度的范围内。（ ）

- A.√
- B.x ✓

58、SWOT 分析是基于企业内部条件分析的一种战略管理方法。（ ）

- A.√
- B.x ✓

59、在企业制定运营战略时，应确保满足期望型需求，即确保订单资格要素。（ ）

- A.√
- B.x ✓

60、1943 年，亚伯拉罕. 马斯洛在《调动人的积极性原理》一书中提出了著名的需求层次理论。（ ）

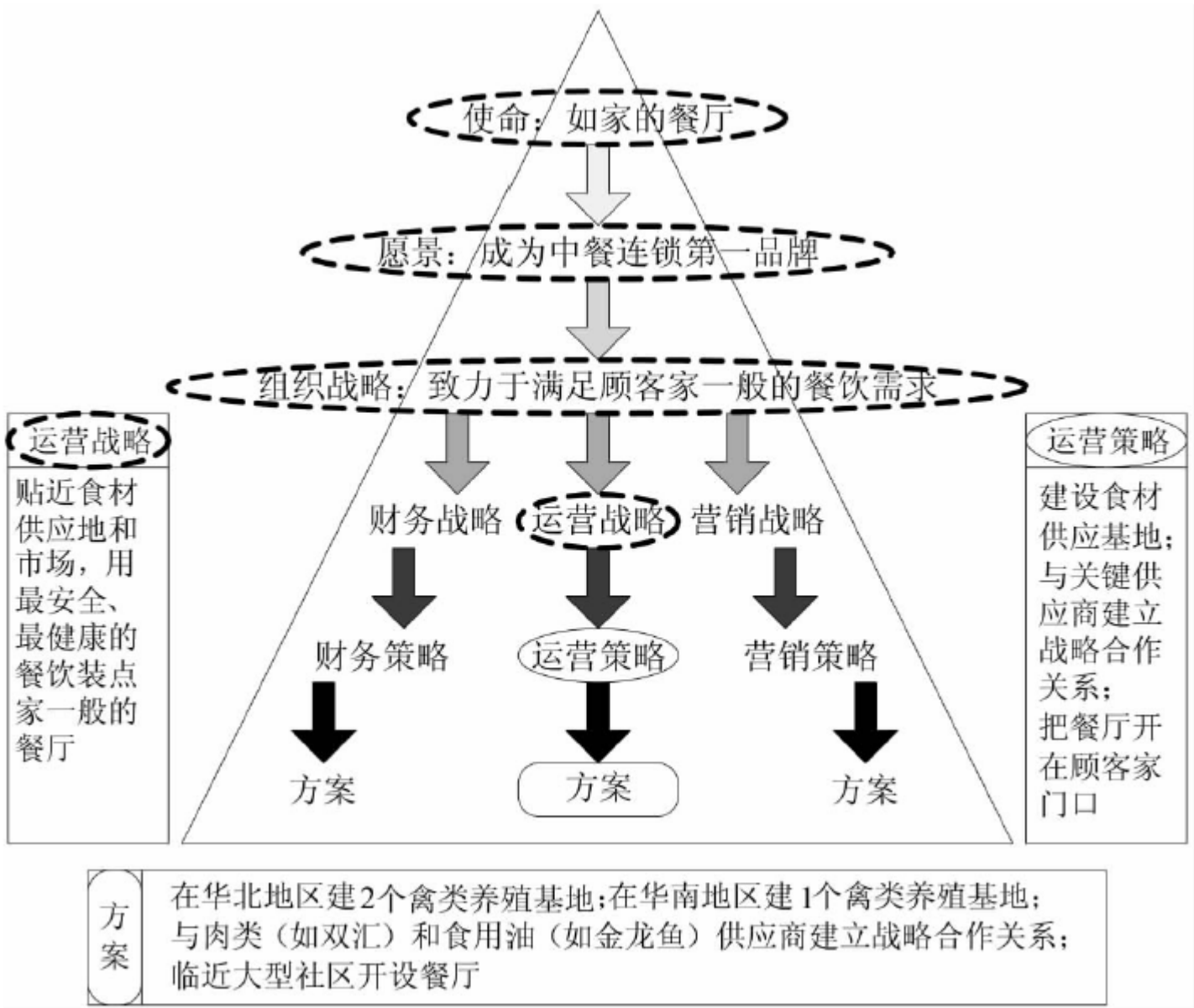
- A.√ ✓
- B.x

主观题

61、 精益生产致力于消除生产过程中的一切浪费，谈谈你对浪费的理解。

参考答案：
精益生产过程是以创造价值为目标，并消除浪费的过程。浪费包括只增加成本不创造价值的一切要素和活动，企业生产一般存在七大浪费（Waiting）、过度加工浪费（Over-processing）、过量生产浪费（Over-production）、不良浪费（Defect）。

62、下图为某餐饮公司的战略金字塔示例，请结合这一实例说明战略金字塔的具体应用。



参考答案：
分析如下：

- 1) 公司的使命最终确定为：“如家的餐厅”。这个使命明确了公司的定位，让前来就餐的顾客找到家一般的感觉：吃得健康、安全，吃得放心。
- 2) 根据这一使命，该公司规划出这样的愿景：“成为中餐连锁第一家”。这一愿景就包含了可观测的目标，即成为第一。同时，因面向中国大众，这一愿景也包含了“家一般”的元素。
- 3) 为了达到愿景并最终实现其使命，该公司制定了组织战略，即致力于满足顾客家一般的餐饮需求。该组织战略包含了“家一般”的元素，将“家一般”的元素贯穿于组织战略之中。
- 4) 组织战略需要由各个职能战略来支撑。例如，就选址和物流配送方面，该公司制定了如下的运营战略：“贴近食材供应地和市场，用最安全、最快捷的方式配送”。这一运营战略也包含了“家一般”的元素。
- 5) 任一职能战略都需要细化为与之对应的策略或布局。该实例制定了三大策略，即建设食材供应基地、与关键供应商建立战略合作关系、把餐厅开在顾客家门口。
- 6) 在什么地方建设什么样的食材供应基地？与哪些关键供应商建立战略合作关系？如何把餐厅开在顾客家门口？需要的是一个可以操作的方案。该实例制定了三大策略，即建设食材供应基地、与关键供应商建立战略合作关系、把餐厅开在顾客家门口。至此，就制定出这家餐饮公司的战略金字塔。

四南大学培训与继续教育学院

课程代码：0668 学年学季：20202

窗体顶端

多项选择题

2、被称为"动作研究之父"的是：

厂德鲁克

厂吉尔布雷斯 U²

厂泰勒

厂法约尔

2、可以从以下哪几个方而来理解克劳斯比提出的"零缺陷"？

厂零缺陷歹

厂追求 U²

厂免费歹

厂预防 W

3、一家饮料公司，一天生产 200 箱饮料，产品售价为 200 元/箱。为灌装这些饮料，投入了 100 个标准工时，标准工时费用为 20 元/小时。关于这家饮料公司劳动生产率的计算，正确 的有：

厂 0.05 箱/工时费用歹

厂 200 元/工时 W

厂 1 箱/工时 W

厂 10 元/工时费用#

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/477132024016006114>