

- A. 识别组织和高层管理者的要求 B. 将子目标在上下级之间进行沟通
C. 设立明确的、可测量的战略目标 D. 建立关键的绩效测量指标
16. 既是人力资源管理的主要职能又是人力资源管理的前提是 ()
A. 组织设计与职位分析 B. 人力资源规划
C. 员工招聘与配置 D. 绩效考核
17. 组织的高层主管关注的过程是 ()
A. 主要的核心过程和支持过程 B. 主要过程以下的子过程
C. 跨职能团队管理的过程 D. 子过程分解成的具体工作步骤过程
18. 通过“排除故障”或采取“纠正行动”使过程恢复到原有的水平，这样的行动是 ()
A. 质量策划 B. 质量保证
C. 质量控制 D. 质量改进
19. 一旦收集到数据，就必须对这些数据进行归纳，并以便于决策人员理解的形式展示出来。这一步骤通常被称作 ()
A. 数据分析 B. 数据综合
C. 阐明结果 D. 结果展示
20. 根据供应策略模型，高级工程设备、某些加工材料等属于 ()
A. 低重要性 / 低费用 B. 低重要性 / 高费用
C. 高重要性 / 低费用 D. 高重要性 / 高费用
21. 在产品寿命周期中，失效率比较低的阶段是 ()
A. 早期失效期 B. 可用寿命期
C. 耗损期 D. 衰退期
22. 戴明指出，在出现的产品或服务问题中，由管理体系本身所致的比例约为 ()
A. 15% B. 30%
C. 70% D. 85%
23. 摩托罗拉公司确立的质量改进目标，就是要将百万机会缺陷数降至 ()
A. 233 B. 150
C. 68 D. 3.4
24. 在一定的环境应力下，为暴露产品的薄弱环节，同时证明改进可靠性的措施是否有效而进行的再现实验属于 ()
A. 可靠性测定试验 B. 可靠性鉴定试验
C. 环境应力筛选试验 D. 可靠性增长试验
25. 标准化的本质是 ()

- A. 统一
B. 简化
C. 通用化
D. 系列化

二、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分）

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的，请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选、少选或未选均无分。

26. 按照顾客的偏好，市场可以细分为（ ）

- A. 集中的偏好
B. 分散的偏好
C. 类似的偏好
D. 成群的偏好
E. 唯一的偏好

27. 组织的战略计划活动通常包括的步骤有（ ）

- A. 制定战略目标
B. 目标的展开
C. 用关键绩效指标来测量进展状况
D. 评审进展状况
E. 经营审核

28. 职业管理包括的主要内容有（ ）

- A. 员工自我分析
B. 提供培训
C. 提供公平竞争的机会
D. 劳动关系管理
E. 薪酬与福利管理

29. 从可靠性分析和研究的层次和对象看，可靠性可区分为（ ）

- A. 固有可靠性
B. 实现可靠性
C. 元件可靠性
D. 产品可靠性
E. 系统可靠性

30. 绩效测量的步骤包括（ ）

- A. 明确前提条件
B. 计划测量活动
C. 对新的测量指标进行试验
D. 收集数据
E. 分析、综合、阐明结果并展示结果与建议

三、名词解释题（本大题共 4 小题，每小题 3 分，共 12 分）

31. 外部顾客

32. 因果图

33. 团队

34. 过程能力

四、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分）

35. 组织的业务过程一般可以分为哪几类？

36. 何谓质量成本？研究质量成本有什么目的？

37. 简述质量改进中克服变革阻力的适宜方法。

38. 简述供应商关系改进活动包括的基本内容。

39. 简述朱兰在质量管理方面的贡献。

五、论述题（本大题共 1 小题，10 分）

40. 试述实行质量认证制度的作用。

六、计算题（本大题共 2 小题，每小题 9 分，共 18 分）

41. 为了分析过程是否处于稳定状态，现每小时从过程抽取 5 个样品，已抽得 30 组样本的均值 \bar{X}_i 和极差 R_i ，经计算

得 $\sum_{i=1}^{30} \bar{X}_i = 458.4$ 与 $\sum_{i=1}^{30} R_i = 127.6$ 。试计算 $\bar{X}-R$ 控制图的上下控制界限和中心线。（已知 $n=5$ 时， $A_2=0.577$ ， $D_3=0$ ，

$D_4=2.115$ ）

42. 某纺织厂漂染车间 QC 小组针对一年中出现的染色疵点，进行统计分析如下：色花 280 个，色渍 50 个，蜡花 17 个，色差 120 个，其他 33 个。请画出排列图并指出影响质量的主要问题。

