

全国 2016 年 4 月高等教育自学考试

质量管理(一)试题

课程代码:00153

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

注意事项:

1. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。

2. 每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题(本大题共 25 小题,每小题 1 分,共 25 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 通过将原材料转化成某一预定状态所形成的有形产品,称为
A. 服务 B. 软件 C. 硬件 D. 流程性材料
2. 开发了因果图的质量管理专家是
A. 马斯洛 B. 休哈特 C. 戴明 D. 石川馨
3. 保持员工与工作岗位相匹配的关键环节是
A. 职位设计 B. 员工招聘 C. 员工培训 D. 绩效考核
4. 进行设计计算、模拟试验、原理图设计等属于产品设计过程的
A. 产品构思阶段 B. 总体方案设计阶段
C. 初步设计阶段 D. 详细设计与试制阶段
5. 当 $1 \geq C_p > 0.67$ 时,过程能力判定
A. 充分 B. 尚可 C. 不充分 D. 不足
6. 创立了世界上第一个认证标志“风筝标志”的国家是
A. 德国 B. 英国 C. 美国 D. 法国
7. 以下体现顾客忠诚的表现的是
A. 顾客所说的 B. 测量现有顾客的满意度
C. 顾客期望只从一家供应商购买 D. 顾客期望有更多满意供应商可选购

23. 标准最基本的含义就是
A. 简化 B. 规定 C. 统一 D. 通用
24. 供应商关系改进阶段的第一个合作层次是
A. 组成联合团队 B. 降低成本 C. 提升价格 D. 信息交换
25. 通常, 引起变异的特殊原因是
A. 不能用统计方法进行探测的 B. 某个过程固有的
C. 非人力可控制的 D. 由外部来源产生的

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, 请将其选出并将“答题卡”的相应代码涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

26. 标高分析活动的具体步骤有
A. 确定实施标高分析活动的对象
B. 明确自身的现状
C. 确定谁是最佳者
D. 明确标杆组织是怎样做的
E. 确定并实施改进方案
27. 根据双因素理论, 以下属于激励因素的是
A. 劳动条件 B. 工资 C. 成就
D. 责任 E. 赏识
28. 在质量改进项目筛选工作中, 需要考虑的方面包括
A. 必要性 B. 可行性 C. 可能的改进效果
D. 成果的可衡量性 E. 计划实施方法
29. “新七种工具”中关系图的类型包括
A. 中央集中型关系图 B. 单向集约型关系图 C. 双向集约型关系图
D. 关系表示型关系图 E. 应用型关系图
30. 信息管理得好的组织, 其数据和信息一般具有以下特征
A. 可用性 B. 完整性 C. 及时性
D. 保密性 E. 可靠性

非选择题部分

注意事项：

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上，不能答在试题卷上。

三、名词解释题（本大题共 4 小题，每小题 3 分，共 12 分）

31. 质量控制
32. 顾客忠诚
33. 可靠性管理
34. 测量

四、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分）

35. 常用的标准化的形式有哪些？
36. 人力资源管理的主要内容是什么？
37. 简述质量改进的工作流程。
38. 简述系统的特征。
39. 简述供应商关系的控制过程。

五、论述题（本大题共 1 小题，10 分）

40. 试述质量管理的八项原则。

六、计算题（本大题共 2 小题，每小题 9 分，共 18 分）

41. 某涂料含杂质要求最高不能超过 16.1 毫克。若在一定工艺条件下进行随机抽样，得到涂料含杂质的平均值 $\bar{x}=15.9$ 毫克，样本的标准偏差 $S=0.039$ 毫克。试求该工艺的过程能力指数，并判断工序状况及应采取的后续措施。
42. 某厂加工的某零件规范要求为 $\Phi 30 \pm 0.025\text{mm}$ 。为了解工序质量分布情况，现从生产过程中收集了 100 个数据，作直方图进行分析。已知这批数据最大值为 $X_{\max}=30.023\text{mm}$ ，最小值 $X_{\min}=29.972\text{mm}$ ，试计算确定直方图的第一组的上下限值。（ $k=10$ ）