

2020年8月自考《00153 质量管理(一)》

部分真题答案

(精编)

单选题

1. A: 提供酒类饮品
2. B: 领导作用
3. B: ISO9001
4. C: 失望和不满
5. B: 第二阶段
6. D: 组织的愿景
7. A: QC 小组
- 8-10: ADA
- 11-15: CDCAB
- 16-20: DBDAD

多选

21. ABCD
22. 全选
23. BCDE
24. ABCD
25. ABC

简答题

26. 特性是指某事物所特有的性质;也指特殊的品性、品质。可分为:(1)技术或理化方面的特性。(2)心理方面的特性。(3)时间方面的特性。(4)安全方面的特性。(5)社会方面的特性。

27. (1) “卓越绩效模式”是由国际上三大质量奖的评价标准所体现的一套综合的、系统化的管理模式;(2)三大质量奖即日本戴明奖、美国马尔科姆·波多里奇国家质量奖和欧洲质量奖。作用:①《卓越绩效准则》体现了高层领导者所面对的特别的压力,体现了组织的而不只是技术的创新;还体现了对于高绩效企业的长期生存能力和可持续性的挑战。准则中更为直接地突出了有关执行这一主题,反映了对于敏捷性和执行速度的并重。②《卓越绩效评价准则》为指导组织的计划工作提供了一种框架。③《卓越绩效评价准则》是使企业以及其他各种组织认清现状、发现长处、找出不足并知己知彼的一个听诊器或诊疗仪,它为人们提供了一个沟通的平台,使得人们能够用同一种语言来讨论和沟通企业的经营管理问题,有助于人们认清自身的强弱之所在,使得人们能够明确自己相对于他人的位置,明确需要改进的领域以及实施改进的效果。④《卓越绩效评价准则》是在企业管理中驾驭复杂性的一个仪表盘。企业是一个复杂的系统,企业的管理也必须有一个系统的思路。那种头痛医头、脚痛医脚的管理方式是一种非常原始的方式。

28. ①组织的可达性与承诺 ②选拔和培训与顾客直接接触的一线员工 ③明确顾客接触要求 ④有效的投诉管理 ⑤全面分析顾客关系价值 ⑥寻求战略伙伴与联盟

29. (1) 与顾客的接触程度;(2) 劳动密度;(3) 个性化程度。