

国际知名CIA考试用书



WileyCIA

考试用书系列

CIA 考试指南·

经营分析和信息技术

(习题解答卷)

(第3版)

(美) S·拉奥·瓦莱布哈内尼 著

林小驰 廖青 李庭燎 等译

王立彦 张金城 审校

Wiley CIA Exam Review,
Business Analysis and Information Technology, 3e

Wiley

CIA

附赠
中华会计网校
CIA培训卡



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

Wiley CIA 考试用书系列

CIA 考试指南·经营分析和信息技术
(习题解答卷) (第3版)

*Wiley CIA Exam Review, Business Analysis
and Information Technology, 3e*

(美) S·拉奥·瓦莱布哈内尼 著

林小驰 廖青 李庭燎 等译

王立彦 张金城 审校

CIA

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

S. Rao Vallabhaneni: Wiley CIA Exam Review, Business Analysis and Information Technology, 3e
Copyright © 2005 by S. Rao Vallabhaneni
All rights reserved. Authorized translation from the English language edition published by John Wiley & Sons, Inc.
No part of this book may be reproduced in any form without the written permission of Wiley Publishing, Inc.
Simplified Chinese translation edition Copyright 2006 by Publishing House of Electronics Industry.

本书中文简体字版由 John Wiley & Son, Inc. 授权电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字: 01-2006-0682

图书在版编目 (CIP) 数据

CIA 考试指南·经营分析和信息技术. 习题解答卷: 第3版 / (美) 瓦莱布哈内尼 (Vallabhaneni, S.R.) 著; 林小驰, 廖青, 李庭燎等译. —北京: 电子工业出版社, 2006.6
(Wiley CIA 考试用书系列)
书名原文: Wiley CIA Exam Review, Business Analysis and Information Technology, 3e
ISBN 7-121-02570-1

I. C… II. ①瓦… ②林… ③廖… ④李… III. 内部审计—经济师—资格考核—解题 IV. F239.45

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 047597 号

策划编辑: 王慧丽

责任编辑: 韩丽娜

印刷: 北京市海淀区四季青印刷厂

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

经销: 各地新华书店

开本: 787×1092 1/16 印张: 38.25 字数: 850 千字

印次: 2006 年 6 月第 1 次印刷

定价: 68.00 元

凡购买电子工业出版社的图书, 如有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系。联系电话: (010) 68279077。质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

Wiley CIA 考试用书系列

专家委员会名单

(排名不分先后)

陈小悦	北京国家会计学院	教授、博导
陈信元	上海财经大学会计学院	教授、博导
耿建新	中国人民大学会计学院	教授、博导
李若山	复旦大学管理学院	教授、博导
罗 飞	中国财经政法大学会计学院	教授、博导
陆正飞	北京大学光华管理学院	教授、博导
王立彦	北京大学光华管理学院	教授、博导
夏冬林	清华大学经济管理学院	教授、博导
李维安	南开大学国际商学院	教授、博导
刘霄仑	北京国家会计学院	副教授
胡宁生	南京审计学院	教授
陈丹萍	南京审计学院	教授
时 现	南京审计学院	教授
张金城	南京审计学院	教授
严国强	南京审计学院	副研究员
李海风	中国 IT 治理研究中心	研究员
孙 强	中国 IT 治理研究中心	研究员
孟秀转	中国 IT 治理研究中心	研究员

译者序

我们生活在一个执业资格认证日渐繁多的社会中。专业认证是专业人员向同行以及他人证明其具备独特专业技能的一种方式。而作为企业的高层管理者，他们也面临如何评价员工是否吸收并掌握正确、有效知识的挑战。确保员工掌握应有的技能，并将技能转化为有价值的产品，是企业得以长久发展和成功的关键。因此，专业认证成为企业管理者衡量专业人员能力素质的标准之一。实践证明，专业认证不仅可以提高员工的技术水平，增强企业的竞争能力，而且更重要的是，由于企业在更新员工技能方面所付出的努力以及所表现出的远见卓识，企业可以赢得业界的广泛尊重。

审计职业也存在大量适用于该行业的专业认证，目前，国际上比较通行的审计认证有注册会计师（CPA）认证、注册内部审计师（CIA）认证、注册信息系统审计师（CISA）认证、注册控制自我评估师（CCSA）认证、注册政府审计专业人士（CGAP）认证、注册金融服务审计师（CFSA）认证、注册信息安全经理（CISM）认证等^①。这些认证分别由不同的审计专业协会发布，而认证要求取决于审计人员的职位要求和技能。审计人员在专业认证的过程中获取知识，在工作中更好地履行其角色，有效地服务于所在组织。

21 世纪的内部审计行业，在经历安然、世通等公司的财务丑闻以及在《萨班斯-奥克斯利法案》（SOA）的推动下，正日益成为公司有效治理的基石之一。美国以及全球多数地区围绕 SOA 以及持续关注公司治理等问题，表明内部审计职业的持续影响和重要性在不断提升，而 SOA 第 404 条款使内部审计人员的角色和职责发生重大变化，这在国际内部审计师协会（IIA）2004 年对 CIA 考试项目的调整中充分体现了出来，它将原来的《内部审计程序》科目调整为《内部审计活动在治理、风险和控制中的角色》^②。

注册内部审计师认证，是由 IIA 发起的面向内部审计人员的主要执业认证。该项考试

① 详情参见李海风、刘霄仑译的《布林克现代内部审计学》，中国时代经济出版社，2006。

② 中国内部审计协会在 2004 年出版的考试辅导书中将该科命名为《内部审计在治理、风险和控制中的作用》，译者在通篇翻译 IIA《准则》以及第一科内容的过程中，深感“角色”译法要比“作用”译法更加贴切。但考虑到国内 CIA 考试辅导书已出版的现状，以及不使广大 CIA 考生对考试科目产生误解，为此第一科目命名为《CIA 考试指南·内部审计活动在治理、风险和控制中的作用（第 3 版）》。

最初在 1974 年 8 月推出, 每年在全球举办两次考试, 是一项全球性的认证考试。全球有 200 多个考点, 其考试语种有英语、法语、西班牙语、葡萄牙语、汉语、意大利语、日语等多国语言。中国在 1998 年 11 月成功引入该项考试, 并相继在全国省会城市设立考点 20 多个, 2005 年度中国考生人数达到近 1.5 万人。该项考试在 2004 年度进行了调整, 每科考试由 125 道选择题组成, 一般按试题总分的 75% 确定及格线。关于 CIA 考试申报人的要求, IIA 的考试指南中除具体明确申报人的资格限制外, 还对申报人的道德提出要求, 并要求考生必须对考试内容保密, 不能同 IIA 认证部门以外的任何人讨论具体的考试内容。也就是说, 1998 年以后的 CIA 考题内容是不对外披露的, 所有考卷在考试后全部销毁。IIA 每隔两年公开向考生公布有关的 CIA 模拟考题, 以指导全球考生复习考试。

鉴于 CIA 考试的全球性以及考题的保密性, 指导全球 CIA 考生复习考试的用书就变得格外重要。目前, 国际上最知名的 CIA 考试复习用书共有两个系列, 即 Wiley CIA 考试用书系列 (2005 年 9 月, 第 3 版) 以及 Gleim CIA 考试用书系列 (2004 年 7 月出版, 第 11 版)。两个系列各有特色, 都能有效地指导 CIA 考生通过考试。而且, 书中每道引用习题或者得到 IIA 授权引用以往 CIA 考题, 或者引自相关考试考题 (如 CBM、CMA 等), 或者由作者自己编写。不过, 客观地讲, 从理论的详细介绍程度以及考题的覆盖面而言, 前者明显优于后者, 前者更适合于中国 CIA 考生。

本套系列用书的翻译工作极其辛苦和艰巨, 在电子工业出版社委托我们组织翻译该套考试用书的时候, 我们都感到这是一项难以完成的任务。时间紧、任务重, 还要高质量, 可是连同翻译、审校以及编辑加工并出版的时间只有短短六个月, 实在太难了。感谢团队中的每一位同仁, 他们放弃了大量的个人时间, 全身心地投入到这次战役中来, 在翻译统稿的过程中相互配合, 群策群力, 不计个人得失, 协同完成了这项几乎不可能完成的工作。参与本系列丛书第三科翻译的具体人员及分工如下。

翻译阶段: 林小驰、廖青主持翻译第 1 章至第 4 章, 参译人员有王昊宇、邵亚楠、赵玲玲、范晓红、李英、柏春林、于明、崔伟; 李庭燎、杨琴、王丹主持翻译第 5 章。

审校阶段: 王立彦教授负责第 1 章至第 4 章, 张金城教授负责第 5 章 (其中, 李媛媛审改 5.1 节, 史平审改 5.2 节, 李海凤审改 5.3~5.6 节, 李庭燎审改 5.7~5.12 节, 王东红、孟秀转、孙强审改 5.13~5.15 节, 郑伟审改 5.16 节, 冯小贝审改 5.17~5.19 节)。

同时, 感谢电子工业出版社的王慧丽编辑、韩丽娜编辑、高婷编辑, 她们为本书的编辑、润色付出了辛勤的劳动, 在此一并致谢! 最后, 我们还要对团队小组家人的理解和支持表达感激之情, 在过去的近三年时间里, 我们在努力完成现代内部审计、内部控制、风险管理、IT 治理等领域的最新理论实务及考试用书的引进工作, 这些工作占去了我们三年中的大部分时间, 而其中一些时间本应该是留给我们的家人和孩子的。

对现代内部审计、全面风险管理以及 IT 治理有兴趣的同仁, 敬请留意以下经典著作: 《布林克现代内部审计学》、《超越 COSO: 加强公司治理的内部控制》、《管理审计职能》、

《控制自我评估》、《审计信息系统》、《舞弊防范和内部控制执行路径图:创建合规性文化》、《如何遵循 SOA 第 404 条款:评估内部控制的效果》、《内部审计手册精要》、《管理者合规性指南:最佳实务和案例研究》、《COSO 企业风险管理:全新理解 ERM 整体框架》、《信息系统审计:安全、风险管理与控制》、《信息安全管理:全球最佳实务与实施指南》、《基于 ITIL 的 IT 服务管理导论》、《IT 领导力》等。有关学习网址,请关注: www.ITGov.org.cn, www.chinaacc.com。

愿以上著作的出版,可以推动中国现代内部审计的文化建设,推动 CIA 考试在中国的大力发展!愿每一位读到《Wiley CIA 考试用书系列》的考生都能顺利通过考试!

Wiley CIA 指导专家组 王立彦 张金城 时 现 陈丹萍
李海凤 刘霄仑 孙 强 孟秀转

2006 年 5 月于北京大学

特别说明

本书的内容层次示例如下:4.1, (a), (i), (A)。它们分别为二级标题、三级标题、四级标题、五级标题。其中正文中出现的 1, 2, 3, ... 和 (1), (2), (3), ... 只表示项目符号。这与我国常规图书的内容层次不一致,但由于原版图书的层次为此,为避免调整出现的差错,本书的出版完全按照原版书的结构层次进行。请读者在阅读时,注意层次大小的变化及规律,以便对内容更准确地理解。

——出版者注

Introduction

前言

注册内部审计师(CIA)考试是国际内部审计师协会(IIA)推出的一个考试项目。CIA考试可以证明某人是否可以成为职业的内部审计师,其目标是考核在内部审计领域工作所要求的知识、技术和能力素质。注册内部审计师称谓可以作为内部审计专家的标志。IIA在2004年5月最新修订的考试大纲中,对测试的知识涉及熟练程度和认知程度两个程度的理解,详情见IIA网上(www.theiia.org)列出的具体规定,并要求考生在熟练程度的主题上多花时间,在认知程度的主题上少花时间。

《Wiley CIA 考试用书系列》可以帮助CIA考生准备复习考试,每一卷书都和考试的每一科一一对应。每一卷都全面地覆盖所涉及的主题(理论),都附有大量以往年度的CIA考题,每道考题都有答案和解释(实践)。每一卷书的结构和主题尽可能地同考试大纲密切配合。本卷书又分为“理论卷”和“习题解答卷”。《CIA 考试指南·经营分析和信息技术(习题解答卷)(第3版)》包含1883道选择题,全部来自以往的CIA考试和其他考试试题。在CIA考试中,每科都有125道选择题,要求在3.5小时内完成。本卷各章的习题分布如下:

- 第1章 430 道题
- 第2章 545 道题
- 第3章 239 道题
- 第4章 200 道题
- 第5章 469 道题
- 总 计 1883 道题

本书的目标是提供顶尖的综合性复习资料,帮助CIA考生成功准备该项考试。《Wiley CIA 考试用书系列》的非常好的特点包括:

- 易于使用、理解、学习和应用,因为本书在写作上吸收了考生对教科书体裁和格式的看法。
- 涵盖所有已形成的理论和概念,同简单的概括性论述相比,本书的思想体系非常完整。
- 每章开篇都有一定比例的理论性主题,指出了该主题在考试中的相应权重。考生可

以根据提议的相应权重来计划其学习时间。同一本书的同一章内容,理论和实践之间都有明确的联系。

- 含有多个选项的选择题按理论主题顺序组织,这样就可以快速、容易地接触到主题,同时使理论和实践之间的整合更加到位。
- 更多地对相应主题进行比较,使关键概念生动起来,便于持久的记忆。这些比较表明了各关键概念之间的内在关系。
- 各卷用书都全面涉及 IIA 在 2003 年 2 月前后发布的《准则》、实务公告和道德规范。

《Wiley CIA 考试用书系列》专为考生准备 CIA 考试之用,各卷书都为考生提供了积极的学习经验,帮助考生记住阅读的内容,并通过运用树状图、直线图、记录帮助、图表以及图解结构,来回忆有关主题。换句话说,本书的静态文字因视觉上的帮助而生动起来。积极的学习经验体系,通过视觉帮助和记忆提供,使考生对相关主题形成持久的学习印象。简而言之,上述各卷用书是以考生为中心,以学习为导向的。

鉴于我们已识别出考生的要求,大量的规划和想法就投入到了本套考试用书的创建工作中,唯一的目标就是让考生的学习方案(不管是个人还是集体)能够相对容易一些,并更加相关且有意义。我们希望本套考试用书能在质量上、内容覆盖面上、主题表达上满足或超出考生的期望。

在写作本套丛书的过程中,我们不断受到激励,受到挑战。我们希望阅读本书的人们也能受到激励,学习本书,记住本书,并从中终生收益。我们相信,大家通过了 CIA 考试后,从上述各卷考试用书中获取的知识仍旧会保留下来。本套丛书可以作为在职工作者的参考手册,也可以作为他们的培训资料。

我们的目标是要响应 CIA 考试考生的需求,通过持续的质量改进向客户(考生)提供满意度。这个目标只能通过你的及时反馈才能达到。请帮助我们更好地为你服务,你的投入也是物有所值的。

如何使用本书

《CIA 考试指南·经营分析和信息技术(理论卷)(第3版)》和《CIA 考试指南·经营分析和信息技术(习题解答卷)(第3版)》都由 5 章组成:第 1 章针对商业流程,第 2 章针对财务会计和财务,第 3 章涉及管理会计,第 4 章注重于监管、法律和经济,第 5 章讨论信息技术。

我们建议先学习理论,然后通过选择题来巩固和加深。理论和实务是高度整合在一起的,理论提供了很好的开始,是针对实务的清晰框架。鉴于某些理论上的主题涵盖在多个章节中,我们强烈建议你能够首先阅读所有理论内容,然后再解答实务问题。注意:由于某些主题存在相互重叠的覆盖面,因此有些实务问题有可能会归到多个章节之中,甚至是

多个科目中。

应试技巧和技术

CIA 考生将来见到的考试问题类型都是客观的选项题。回答选择题要求考生投入大量的精力和练习。

以下技巧和技术可以帮助考生答好选择题：

- 坚持准确选项的第一印象。
- 知道主题领域或问题。
- 不要深入阅读某个题目。
- 请记住，题目是独立于具体的国家、产品、实务、供应商、硬件、软件或行业的。
- 首先读这道题的结论性句子，接着是所有选项，然后是主题干。在关键词下面画线或者圈出关键词。
- 将这道题读两遍，或者对画出或圈出的关键词读两遍。注意诸如**不是、除了、所有、每一项、总是、从不、至少或最多**等警示词，它们都表示绝对的情形。
- 不要将题目映射到你所在的组织环境、实务、政策、程序、标准和指导方针。CIA 考试注重于 IIA 的专业准则和出版物，以及 CIA 的考试大纲（比如，内容清单）。
- 设法快速消除错误选项，用自己满意的方式去掉错误选项。
- 在对两个未决选项开始认真考虑时，可以采用综观全局的方法。比如，如果选项（a）和（d）是两个未决的选项，选项（d）可以作为选项（a）的一部分，那么选择选项（a）；或者，如果选项（d）是个更加完整的答案，则选择选项（d）。
- 不要在某一道题上花太多时间，如果你不能确定某个答案，继续做下一题，在时间允许的情况下回过头来看这道题。最终的求助手段就是猜答案，好在猜出错误答案是不用扣分的。
- 在回答了某个问题或 10~15 个问题之后，要将答案涂到答题纸上。由于这项工作非常重要，因此要分配充足的时间，将正确的答案涂到答题纸上。

记住：考试的成功取决于你管理时间的能力，考生前期复习准备的程度，受过的教育和以往的经验，对主题的回忆，以及决策能力。

其他事项

我们鼓励考生直接通过 IIA 寻求在线信息，并获取 CIA 考试有关“申请信息”的说明书副本。这份说明书包含考生想知道的有关 CIA 考试的所有信息（比如，申请表格、考试

费、考试日期和考试地点)。IIA 的联系信息如下:美国佛罗里达州埃特蒙塔斯布宁市麦特兰大街 247 号。美国电话:407-937-1111,网站:www.theiia.org。

致谢

作为作者,我要向以下的信息来源和个人表示感谢,是他们帮助我改进了本书的质量:

- 国际内部审计师协会的认证部主管 Angela Philips Woodward,感谢他在本套丛书写作期间给予的大力帮助。特别地,非常感谢他提供的以往年度的 CIA 考试题目、答案和分析,以及 IIA 的《准则》和其他资料。
- 注册商务经理人(CBM)考试复习指南,卷1到卷6(2003~2004年)。汤姆逊教育集团。网址:www.apbm.org。
- 得克萨斯州计算机中心联合会,《灾难恢复规划程序手册》,1987年1月。

S·拉奥·瓦莱布哈内尼

CIA 考试大纲

CIA 考试测试考生当前的内部审计实务知识,以及对内部审计问题、风险和控制的理
解。这项考试由 4 个部分组成,每个部分由 125 道选择题构成。以下是科目“经营分析和
信息技术”的大纲内容:

经营分析和信息技术

A. 商业流程 (15%~25%)

1. 质量管理 (如全面质量管理)
2. 国际标准化组织框架
3. 预测
4. 项目管理方法
5. 经营过程分析 (如工作流程分析和瓶颈管理、限制理论)
6. 存货管理方法和概念
7. 市场营销—定价目标与策略
8. 市场营销—供应链管理
9. 人力资源管理
10. 平衡计分卡系统

掌握程度

- 要求了解
要求了解
要求了解
要求熟练掌握
要求熟练掌握
要求熟练掌握
要求了解
要求了解
要求熟练掌握
要求了解

B. 财务会计与财务 (15%~25%)

1. 财务会计的基本概念与原则 (报表、术语、关系)
2. 财务会计的中级概念 (如债券、租赁、养老金、无形资产、
研究和开发)
3. 财务会计的高级概念 (如合并、合伙、外汇业务)
4. 财务报表分析
5. 资本成本评估
6. 负债和权益的类型
7. 金融工具 (如衍生品)
8. 现金管理 (出纳职能)
9. 估价模型 (存货估价、商业估价)
10. 商业发展生命周期

掌握程度

- 要求熟练掌握
要求了解
要求了解
要求熟练掌握
要求了解
要求了解
要求了解
要求了解
要求了解
要求了解

C. 管理会计 (10%~20%)

1. 成本概念 (如全部成本、变动成本、固定成本)
2. 资本预算
3. 经营预算
4. 转移定价
5. 本量利分析
6. 相关成本
7. 成本系统 (如作业成本系统、固定成本系统)
8. 责任会计

D. 监管、法律和经济 (5%~15%)

1. 政府立法和商业监管的影响
2. 贸易立法与监管
3. 税收方案
4. 合同
5. 法律证据的性质和规则
6. 关键经济指标

E. 信息技术 (30%~40%)

1. 控制框架 (如 eSAC, COBIT)
2. 数据和网络通信与连接 (如 LAN, VAN 和 WAN)
3. 电子资金结转 (EFT)
4. 电子商务
5. 电子数据交换 (EDI)
6. IT 运行的职能领域
7. 加密
8. 信息保护 (如病毒、隐私)
9. 评估信息技术投资 (拥有成本)
10. 企业资源计划软件 (如 SAP/3)
11. 操作系统
12. 应用程序开发和维护
13. 语音通信
14. 应急计划
15. 系统安全 (如防火墙、访问控制/存取控制)
16. 数据库
17. 软件许可
18. 网络的基础设施

掌握程度

要求熟练掌握

要求了解

要求熟练掌握

要求了解

要求了解

要求了解

要求了解

要求了解

要求了解

要求了解

考题形式: 125 道选择题。

Contents

录

第1章 商业流程 (15%~25%)1

选择题 (1~430)	1
质量管理	1
国际标准化组织框架	11
预测	11
项目管理方法	17
商业流程分析	22
存货管理方法和概念	27
市场营销——定价目标及策略	34
市场营销——供应链管理	39
人力资源管理	43
平衡计分卡系统	45
选择题答案和分析	47
质量管理	49
国际标准化组织框架	57
预测	58
项目管理方法	63
商业流程分析	68
存货管理方法和概念	72
市场营销——定价目标及策略	79
市场营销——供应链管理	83
人力资源管理	85
平衡计分卡系统	86

第2章 财务会计与财务 (15%~25%) ...88

选择题 (1~545)	88
财务会计的基本概念与原则	88

财务会计的中级概念	101
财务会计的高级概念	124
财务报表分析	126
资本成本评估	141
负债和权益的类型	143
金融工具	151
现金管理	152
评估模型	160
商业发展生命周期	166
选择题答案和分析	168
财务会计的基本概念与原则	171
财务会计的中级概念	186
财务会计的高级概念	219
财务报表分析	221
资本成本评估	245
负债和权益的类型	249
金融工具	258
现金管理	260
评估模型	271
商业发展生命周期	285

第3章 管理会计 (10%~20%)286

选择题 (1~239)	286
成本概念	286
资本预算	291
经营预算	298
转移定价	303

本量利分析	305
相关成本	315
成本系统	318
责任会计	323
选择题答案和分析	327
成本概念	328
资本预算	335
经营预算	344
转移定价	350
本量利分析	353
相关成本	375
成本系统	379
责任会计	385

第4章 监管、法律和经济

(5%~15%) 389

选择题 (1~200)	389
政府立法和商业监管的影响	389
贸易立法和监管	393
税收方案	395
合同	397
法律证据的性质和规则	399
关键经济指标	400
基础经济学	404
选择题答案和分析	409
政府立法和商业监管的影响	410
贸易立法和监管	413
税收方案	416
合同	419
法律证据的性质和规则	420
关键经济指标	421
基础经济学	425

第5章 信息技术 429

选择题 (1~469)	429
控制框架	429
数据和网络通信与连接	431

电子资金结转	436
电子商务	436
电子数据交换	437
IT 运行的职能领域	441
加密	442
信息保护	443
评估信息技术投资	452
企业资源计划软件	453
操作系统	453
应用程序开发和维护	455
语音通信	468
应急计划	469
系统安全	472
数据库	479
软件许可	484
网络的基础设施	484
选择题答案和分析	486
控制框架	488
数据和网络通信与连接	489
电子资金结转	495
电子商务	495
电子数据交换	496
IT 运行的职能领域	500
加密	501
信息保护	502
评估信息技术投资	512
企业资源计划软件	513
操作系统	513
应用程序开发和维护	515
语音通信	529
应急计划	530
系统安全	533
数据库	540
软件许可	545
网络的基础设施	545

附录: CIA 词汇	547
-------------------------	-----

One

第1章 商业流程 (15%~25%)^①

选择题 (1~430)

质量管理

1. 顾客一直认为____服务质量维度是最重要的。

- a. 可信赖性
- b. 保证
- c. 有形的
- d. 反应灵敏

2. ____是全面质量管理定义的核心部分。

- a. 顾客调查
- b. 持续改进
- c. 雇主满意程度
- d. 供应商检查

3. 全面质量管理项目需要以组织的____为基础。

- a. 政策
- b. 流程
- c. 文化
- d. 标准

4. ____服务质量维度涉及员工的知识、礼貌、传递信任和信心的能力。

- a. 同情
- b. 保证
- c. 有形的
- d. 反应灵敏

5. ____不是全面质量管理的原则。

- a. 一次做对
- b. 致力于零缺陷
- c. 以顾客为中心
- d. 建立团队合作和授权

6. 在全面质量管理中, 因果分析能够通过____方式进行。

- a. 持续改进
- b. 流程图
- c. 鱼骨图
- d. 相互关系图

① 表示本章内容在考试中所占的比例。——出版者注

7. 在全面质量管理中,“关键的少数和微不足道的多数”分析能够通过____方式进行。

- a. 帕累托图
- b. 运行图
- c. 鱼骨图
- d. 控制图

8. 在全面质量管理中,对两个产品特征之间关系的分析能够通过____方式进行。

- a. 运行图
- b. 直方图
- c. 散点图
- d. 控制图

9. 在全面质量管理中,观察持续改进的最佳方法是____。

- a. 项目
- b. 流程
- c. 目的
- d. 行程

10. 在全面质量管理中,识别和消除不必要工作步骤的最佳方法是____。

- a. 作业
- b. 控制图
- c. 运行图
- d. 帕累托图

11. 全面质量管理是____。

- a. 以顾客为中心,员工驱动
- b. 以管理当局为中心,方法驱动
- c. 以政策为中心,流程驱动
- d. 以目标为中心,标准驱动

12. 如果一个产品与设计规格相符,则它可以被称为____。

- a. 基于产品的质量
- b. 基于价值的质量
- c. 卓越的质量

d. 基于制造的质量

13. ____这一全面质量管理流程改善工具可以追溯一个时期内既定变量的频率或数量。

- a. 运行图
- b. 直方图
- c. 散点图
- d. 控制图

14. ____这一全面质量管理流程改善工具在重复性的经营活动中,可以监督实际的以及要求的质量指标。

- a. 运行图
- b. 直方图
- c. 散点图
- d. 控制图

15. ____这一全面质量管理流程改善工具可以显示出与标准的钟形曲线相背离的情况。

- a. 运行图
- b. 直方图
- c. 散点图
- d. 控制图

16. 为提高采购材料的质量,对供应商进行培训和提供支持的成本属于____。

- a. 预防成本
- b. 评估成本
- c. 内部损失成本
- d. 外部损失成本

17. 质量保证或产品召回的维修成本属于____。

- a. 预防成本
- b. 评估成本
- c. 内部损失成本
- d. 外部损失成本

18. 检查原材料,通过制造流程检测产品,