

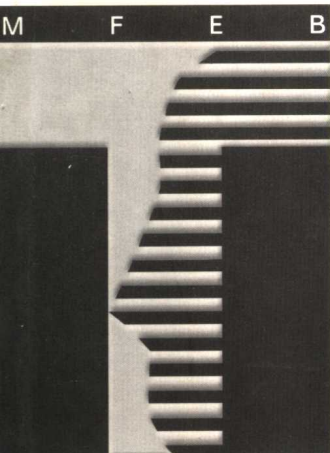
质量管理学

高等教育自学考试同步辅导/同步训练

全国高等教育自学考试指定教材辅导用书

杨文士 陈运涛 / 主编

工商企业管理专业(独立本科段)



新世界出版社

全国高等教育自学考试指定教材辅导用书

高等教育自学考试同步辅导/同步训练

质量管理学

中国人民大学 杨文士 主 编
陈运涛

 新世界出版社

图书在版编目(CIP)数据

质量管理学/杨文士,陈运涛主编.—北京:新世界出版社,2002

(高等教育自学考试同步辅导·同步训练)

ISBN 7-80005-932-4

I. 质… II. ①杨…②陈… III. 质量管理学—高等教育—自学考试—自学参考资料 IV.F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 093073 号

质量管理学

作 者:杨文士 陈运涛/主编

策 划:北京梯河教育研究院

责任编辑:徐慎贵

封面设计:田 健

责任印制:黄厚清

出版发行:新世界出版社

社 址:北京市西城区百万庄路 24 号(100037)

电 话:(010)68994118 68995968

传 真:(010)68995974

网 址:www.newworld-press.com

www.nwp.com.cn

电子邮件:nwpcn@public.bta.net.cn

印 刷:外文印刷厂

经 销:新华书店

开 本:880×1230 1/32

字 数:223 千字

印 张:8.25

印 数:1—10000 册

版 次:2002 年 12 月第 1 版 2002 年 12 月北京第 1 次印刷

书 号:ISBN 7-80005-932-4/F·030

定 价:14.00 元

新世界版图书,版权所有,侵权必究。

新世界版图书,印装错误可随时退换。

说 明

本书是全国高等教育自学考试指定教材《质量管理学》(工商管理专业——独立本科段)的配套辅导用书。

本书的编写依据:

1. 全国高等教育自学考试指导委员会颁布的《质量管理学自学考试大纲》;

2. 全国高等教育自学考试指导委员会组编的指定教材《质量管理学》(杨文士主编,武汉大学出版社出版)。

本书特点:

1. 本书在编写过程中,严格以考试大纲为依据,以指定教材为基础,充分体现“在考查课程基本概念、原理、技术和方法的同时,注重考查能力尤其是应用能力”的新的命题指导思想,指导应试者在解答问题的过程中,掌握知识。

2. 全书分三部分,主要以章为单位。依照指定教材体系,每章设“内容提示”、“同步练习”、“参考答案”三部分。“内容提示”是对该章重点内容的总结提炼。“同步练习”则根据考试大纲对各知识点不同能力层次的要求,将考核知识点贯穿到各种类型的练习题中;练习题覆盖全部考核内容,适当突出重点章节,加大重点内容的覆盖密度。“参考答案”是对“同步练习”中所有试题的解答。

3. 两套综合测试题综合了考试大纲和教材对应试者的要求,可用于检查应试者的学习效果,增强应试经验。

编写高质量的全国高等教育自学考试辅导用书,是社会助学的一个重要环节。毫无疑问,这是一项十分有意义的工作,需要社会各方面的关怀与支持,使它在使用中不断提高和日臻完善。

本书可供参加高等教育自学考试的应试者使用，也可供相应专业人员学习和研究参考。书中若有疏漏之处，敬请广大读者批评指正。

编 者

2002 年 11 月

目 录

《质量管理学》学习指导	(1)
一、《质量管理学》的体系和内容	(1)
二、课程设置的目的是、要求	(2)
三、学习方法	(3)
四、考试方法与试题结构	(5)
第一编 质量与质量管理	
第一章 质量与质量管理概述	(10)
内容提示	(10)
同步练习	(12)
参考答案	(17)
第二章 全面质量管理	(21)
内容提示	(21)
同步练习	(24)
参考答案	(29)
第三章 质量成本	(35)
内容提示	(35)
同步练习	(37)
参考答案	(42)
第二编 质量职能	
第四章 营销	(44)
内容提示	(44)
同步练习	(47)
参考答案	(51)

第五章 产品设计	(55)
内容提示	(55)
同步练习	(58)
参考答案	(65)
第六章 采购	(71)
内容提示	(71)
同步练习	(73)
参考答案	(78)
第七章 生产制造	(82)
内容提示	(82)
同步练习	(85)
参考答案	(90)
第八章 检验	(95)
内容提示	(95)
同步练习	(98)
参考答案	(106)
第九章 使用	(113)
内容提示	(113)
同步练习	(114)
参考答案	(117)
第三编 质量管理的组织和质量改进	
第十章 质量体系	(121)
内容提示	(121)
同步练习	(124)
参考答案	(129)
第十一章 质量审核和管理评审	(134)
内容提示	(134)
同步练习	(139)
参考答案	(144)
第十二章 质量改进	(150)
内容提示	(150)

同步练习	(153)
参考答案	(159)
第十三章 质量改进中常用的方法 [I]	(164)
内容提示	(164)
同步练习	(170)
参考答案	(177)
第十四章 质量改进中常用的方法 [II]	(181)
内容提示	(181)
同步练习	(185)
参考答案	(193)
第四编 宏观质量管理	
第十五章 宏观质量管理概述	(198)
内容提示	(198)
同步练习	(200)
参考答案	(202)
第十六章 质量监督	(205)
内容提示	(205)
同步练习	(208)
参考答案	(214)
第十七章 认证制度	(220)
内容提示	(220)
同步练习	(226)
参考答案	(232)
综合测试题 (一)	(238)
参考答案	(243)
综合测试题 (二)	(247)
参考答案	(251)

《质量管理学》学习指导

《质量管理学》是工商企业管理专业的必修课，财经类有关专业也可以选修本课程。质量管理是企业管理的一个重要组成部分。随着我国加入 WTO 和经济全球化发展，市场竞争日益激烈，而实施质量振兴战略，追求顾客满意就成为工商企业生存与发展的必由之路。《质量管理学》是研究产品（软件、硬件、服务和流程性材料）质量产生、形成、实现过程的客观规律的学科，是一门思想性和实用性都很强的学科。它已经成为现代组织（包括工商业组织、公共组织、非赢利组织等）管理理论的重要组成部分。

每个人都可能有自己独特的学习方法，而学好《质量管理学》，特别是通过自学掌握质量管理的理论、方法和技术，顺利通过国家考试的学员，需要明确把握以下几个问题：

一、《质量管理学》的体系和内容

了解教材的内容和体系结构，把握全貌，弄清各部分内容之间的关系，明确质量管理的基本概念，理解质量管理的基本原理、原则和要求，掌握质量管理与改进的基本方法十分有益。

《质量管理学》的内容由四编十七章构成，包括四个部分如表 0-1 所示：

表 0-1

课程内容构成

总体框架		主要内容	知识形态
编	章		
一、质量与质量管理	第一章至第三章	质量、质量管理的概念 质量管理的发展 质量管理学的研究对象和范围 全面质量管理基本思想 ISO9000 系列标准 质量管理经济性分析	管理对象和理念
二、质量职能	第四章至第九章	质量职能 质量环的内容 履行质量职能的技术和方法	管理过程和程序
三、质量管理的组织与质量改进	第十章至第十四章	质量体系概念 质量改进含义 质量改进方法和工具 质量审核工作	管理体系、技术和方法
四、宏观质量管理	第十五章至第十七章	宏观质量管理含义与方法 中国式质量管理体制	宏观管理体系和方法

二、课程设置的目与要求

课程的主要目的在于：通过自学使学员能够系统掌握质量管理学的重要概念，原理和方法；理解质量管理的核心是建立质量体系，通过质量职能确保产品在产生、形成、实现过程的质量；掌握质量改进的含义和方法；领会宏观质量管理的含义和方法；能够把所学知识在实践中加以运用。为此，要求掌握基本概念、基本理论和基本方法，增强解决实际问题的能力。

1. 弄清基本概念。质量管理方面的概念、范畴较多，分属于不同领域和层次，相互联系，提供了理解和掌握基本理论和方法的

基础。对各个概念和范畴,在掌握其含义的基础上,把握其特征,区分各概念之间的相互关系;对于重要概念,还要能够正确地表述。

2. 掌握基本理论。所谓基本理论,是指质量管理方面的一些规律、原理和原则,掌握了这些基本理论,也就把握住了这门课程的基本内容,这应该成为学习的重点。还要求能够运用质量管理的基本原理,简单地分析和解决质量管理中的实际问题。

3. 掌握基本方法。了解质量管理的基本技术、工具和方法的内容和用途,能够实际运用质量管理的工具和方法。

三、学习方法

每个人都有最适合自己的学习方法,根据自学考试的特点与自学考生的特点,总体而言需要注意以下几个问题:

1. 正确处理全面和重点的关系,要在全面系统学习的基础上掌握重点,切忌猜题、押题和死记硬背。

从掌握知识的角度看,每门课程或学科,都有其独立的、完整的体系。各部分内容之间具有内在联系,只有通过全面系统的学习,才能掌握该课程的体系和内容,并且只有在此基础上才能发现、理解和掌握重点;否则,孤立地猜重点、背重点,就割裂了重点与非重点之间的联系,就不会了解重点问题的来龙去脉,就不可能理解和掌握它,因而也不会取得好的效果。

自学考试的目的和要求是“高等教育自学考试的命题与普通高等学校相应的学历层次水平和质量要求相一致。”自学考试作为一种学历标准考试,要求学员在知识、能力方面,与普通高等学校的标准一样或大体相同。普通高等学校教育可以通过各种教学环节和方式的相互配合来达到培养目的和要求;而自学考试,对学员知识和能力的考查也只有考试这一个环节。自学考试主管部门为了促进学员全面系统地学习,确保学习和教育质量,准确考查学员的知识和能力,避免学员只是背记一些条条框框,以致于没有掌握课程所规定的基本内容 and 要求,更不会运用,从而失去通过自学考试培养人才的目的和意义。在命题和考试方式上,采用了大题量,多题

型,试题内容覆盖面广,考核点多的做法,有些课程还逐步建立题库,实施规范化命题考核。所以,学员只有按照大纲规定内容,在全面系统学习的基础上掌握重点——基本内容,并加强理解,才能适应自学考试的要求,取得好的成绩。这里所谓考试的重点,是课程的基本内容,而不是某个具体的章节或片断,“押宝”和走“捷径”是不可取的。

2. 处理好理解和记忆的关系,在理解的基础上加强记忆。

学好质量管理学需要记忆一些基本内容,包括基本概念、原则、方法等,然而,在理解的基础上来记忆,才会更有效,记得才会更牢、更准确,才会在实际中运用得更好。并且,记忆也不等于背诵条文,而是掌握其内容的含义。在掌握概念时,重要的不在于会背定义,而在于通过分析和比较,理解实质,把握核心和要旨;对一些重要的原则,更需要以理解为前提,才有可能具体分析和应用;对那些工作程序、步骤和方法,也需要理解其逻辑关系,才能记得住,用得上。近几年考试题目对理解提出更高的要求。这就要求考生必须对教材内容有全面和系统的认识和理解,对每一个知识点都要在理解的基础上识记。事实证明,靠死记硬背往往无法取得好成绩。因此,系统全面地看书,系统全面地理解基本概念、原则、方法,把理解放在第一位,是非常重要的。

3. 正确处理理论与实际,学习与运用的关系,要理论联系实际,学以致用,提高分析问题和解决问题的能力。

对自学学员而言,通过考试是重要的目的之一,但是,学习最终目的是理论联系实际,学以致用,在实际工作中逐步提高分析问题和解决问题的能力。从学员学习的角度看,理论学习可以掌握基本的原理、方法;但真正的管理能力要在实践中逐渐培养,而且,也只有在实践中具体运用,又结合实践去学习,才能对书本中的理论有深刻、全面的认识和理解。从工作的角度来讲,一个有效的管理者必须首先掌握作为科学的管理理论,其次才是训练自己的管理才能、技巧和技术,在管理实践中创造性运用。为此,学员需要有意志地在管理实践中运用管理理论。从考试角度看,当前自学考试出于培养应用型人才的需要,在命题中对考生应用能力的要求不断

提高,明确要求学员结合实际答题,或通过举例的方式回答问题,因此,将理论与实际相结合,通过实践思考质量管理的基本概念、原则和方法,也是参加自学考试取得好成绩不可或缺的学习过程。

4. 充分运用有效的学习技巧和工具。

学习任何一门学问都需要花费足够的时间和精力,任何偷工减料的所谓“诀窍”都是靠不住的。学习只有效率高,而不可能“省功”!其中,掌握和运用科学的学习方法和技巧,提高学习效率,增强学习效果十分必要。有关学习方法和技巧的指导内容,在许多学习指导类书籍中都有论述,如果抽出一定的时间了解一下,会很有帮助。这里只是提醒各位学员在刻苦学习的同时,结合自己的具体情况,有意识地寻求和运用更加有效的学习方法,最好把质量管理的思想、工具和方法运用在自己学习过程中,提高学习效率和效果。

从宏观方面来说,学习要有一个长远的目标,同时确定各个具体可衡量的目标,拟定一个可行的计划来分配时间和精力;经常对照目标检查自己的学习效果去发现偏差,分析原因,制定改进措施;同时,运用适当的学习方法和工具提高效率,通过适宜的方式增强学习兴趣和动力,激发和调动学习积极性。

从具体方法上讲,在学习过程中做笔记、做批注;经常与他人讨论所学内容,讲述给身边的人听;对质量管理过程中的程序、步骤和方法,通过流程图的方式进行总结;经常做计算题;通过做练习检查学习效果等。在复习时,勤于归纳、总结、比较、广泛使用图表等直观、形象的辅助手段来对一个问题的几个方面或几个相近的概念进行要点对比;运用树图系统地展开各个层次的内容要点等等。

四、考试要求与解题指导

我国自学考试教育的基本目标是培养应用型的专业人才,坚持以“理论(知识)够用”为原则。目前则更加重视学员的应用能力,力求培养其一定的创新能力。自学考试的内容、方式方法都是为这一目标服务的。

1. 考试方式

工商企业管理专业“质量管理”课程的考试采用闭卷、笔试的方式，全国统一命题，考生在同一时间参加考试，考试时间为150分钟，实行100分制，60分为及格线。

2. 命题特点

为了全面考核自学考生的知识和能力，使考试具有更高的可信度，引导学员全面、系统、认真地学习配套教材，考试采用大题量、多题型的试卷进行考试。遵照教育部“符合教育规律，突出自学考试特点，执行考试标准，体现培养规格；科学、公正、准确、规范”的指导思想，贯彻“正确坚持学历标准，以大纲为依据，科学化、标准化”的原则和要求。近年来《质量管理学》自学考试形成了以下几个特点：

(1) 严格按考试大纲的要求和范围出题，满足学历层次和水平要求；

(2) 考试内容覆盖基本概念、基本知识、方法和技术；试题在配套教材各章节中分布比较均衡；试题难易程度有一定的比例要求，避免出偏题、怪题；

(3) 特别强调对基本理论的理解和应用；力求通过考试手段，达到引导学习方向，输入正确观念，总结学习成果的目的；

(4) 考试题型趋向简约、规范，为将来更高层次的标准化考试做准备。

3. 试题结构

本课程的基本题型有：单项选择题、多项选择题、判断题、填空题、名词解释题、简答题、论述题、计算题等；各种题型对知识和能力的考察都有其共性和特性。近几年来，人们对不同题型在自学考试中检查学习效果和学习导向方面，提出了许多不同的看法，因此，填空题、判断题在试卷中越来越少。这两类题型在几年的考卷中交替选一种。《质量管理学》试卷的结构特征，如表0-2所示：

表 0-2

试卷结构与分值比例 (概略)

题 型 (%)		认知层次 (%)		难 度 (%)		重要性 (%)	
单项选择	20	识 记	30	容 易	20	重 点	45
多项选择	20						
名词解释	9	领 会	30	较 易	30	次重点	40
判断/填空	15						
简答	12	应 用	30	较 难	30	一 般	15
论述	10						
计算 (综合分析)	14	综 合	10	难	20		

4. 解题方法

总体上浏览试卷构成, 确定答题策略, 认真审题, 明确题目要求, 建立知识联系, 理清答题思路是解题的基本方法, 同时要明确题型特点, 选择适当的解题方法和技巧, 有助于真实地反映考生的知识和能力。

(1) 单项选择题。考查考生对单个知识点的识记、领会和比较、鉴别能力和掌握知识要点的水平。每题中设四个备选答案, 其中只有一个正确答案, 每题 1 分, 约占 20 分; 考生在答题时通过分析、比较和淘汰的方式, 选出正确答案。

(2) 多项选择题。考查考生对单个知识点或多个知识点的各个侧面的全面识记、领会、分析、比较和鉴别评价的能力和全面、完整地掌握知识的水平。每题设有五个备选答案, 有两个或两个以上是正确答案, 考生在答题时需将正确的答案全部选出, 多选、少选或错选均不得分, 每题 2 分, 约占 20 分; 一般情况下, 需要在全面理解考核知识点内容的基础上, 对各个备选答案进行对比分析, 根据所考核知识点的属性特征, 以及答案之间的关系, 运用排除法, 淘汰不正确的备选答案或干扰项, 验证正确的答案, 再做出最后选择。

(3) 名词解释题。考查考生对基本概念、范畴、重要名词术语

的识记、领会与完整表述的能力和水平，要求考生准确、完整、简明地表述指定的概念和名词术语，每题 3 分左右，共占 9~12 分；鉴于名词，特别是定义本身严密、规范、确切的特点，要回答好这类考题，必须在学习时全面理解名词的含义，把握内容要点、关键词、逻辑关系等，以便于在答题时用规范的语言表述出来。

(4) 填空题。考查考生对质量管理基本知识、基本概念、基本方法的领会与掌握的程度，每空 1 分，共 10 分左右；做填空题需要仔细推敲上下文，弄懂题意，而后概括为一个关键词——术语、概念、学术观点、关系或判断等。填空题对考生记忆能力要求较高，但把全面理解与相关知识联系起来，也可以概括出近似答案。

(5) 判断题。考察对重要观点、关键内容理解的全面性、准确性和牢固性，要求考生做出正确(√)或不正确(×)的选择，有的还需要对错误的观点进行改正。一般每题 1~2 分。做判断题不能“碰运气”，需要对题目所阐述内容全面、认真地审读，然后从结论或观点的正与误、真与假、偏与全、因与果、轻与重、部分与整体、内涵与外延等各个对立的方面做出综合判定。

(6) 简答题。考查考生对课程中较为重要的理论体系、过程和方法的识记、理解和分析的程度。要求简要地回答基本观点或内容要点，不需要展开论述，每题 4 分左右，占 20 分；在答题时，要有层次性，列出要点(完整的含义、特点、根据、原因、构成等)就可以了，一般不需要联系实际。当教材上给出的条目表述过于简单或抽象时，或者未列出明确具体的条目时，则需要进一步解释将该问题阐述清楚。需要注意的是，随着自学考试对应用和理解能力要求的提高，有些简答题更多地出现配套教材中未列出具体条目，要求考生根据分布在较大篇幅中的相应内容加以提炼。

(7) 论述题。考查考生综合运用和掌握质量管理理论和方法的水平或运用理论分析实际问题的能力。质量管理学考试中的论述题，一般直接提出论述问题，要求考生对所涉及的基本理论、知识、方法或过程，进行全面阐述或结合实际进行论证，占 7~8 分左右；解答论述题时，需要仔细审题，明确答案要点，然后对要点按一定的逻辑关系，逐一展开论述，适当说明自己的见解或理解，

要求有一定的深度、广度。通常一道论述题较为完整的回答包括三部分：一是明确界定要论证的问题，简单阐述其基本含义或展开论述的角度。二是展开论述或阐释，根据教材回答该问题的主要观点并作进一步的解释和展开，有时需要理论结合实际。三是结论或联系实际进行分析评价。

论述题也可能以综合分析题形式出现，即综合应用题，突出表现在对理论应用的深度和运用所学知识和方法分析、判断问题的力度。一般设定多个具体的条件或假设，描述一个特定的现象，要求考生综合所学的理论观点或管理要求，根据条件或假设做出分析和结论，对给出的现象、观点或做法进行分析、判断和评述等，占12分左右。综合分析题解题方法一般过程为：①审题——分析题目所阐述的各个条件或假设，过程或现象，明确题目要求；②分析——分析条件、现象及问题的性质，寻找理论依据或确定逻辑联系；③论证——运用理论依据的要点或依据逻辑关系，结合具体条件或假设、过程或现象，逐步提出正确的结论、观点或推导出结果；④小结——必要时总结归纳主要观点或做出评价。

(8) 计算题。考查考生对量化管理工具和知识的了解及实际运用能力，主要涉及工序能力、工序能力指数、检验人员工作质量、控制图控制限的计算、直方图中的有关参量示例性计算等。这类题一般在5分左右。通常在计算题中，要求对计算结果进行综合分析判断，主要是根据工序能力指数针对不同的情况，分析和说明工序状况和进一步处理的基本措施和方法，作为一种综合分析题，一般在6~14分左右。解答计算题时，一要熟悉各个变量在管理上的含义和相互关系；二要准确计算量值；三要依据理论对计算结果得出结论。