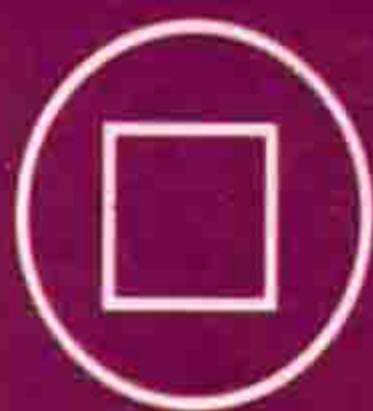




(经济管理类)

质量管理学

高等教育自学考试指定教材同步配套题解
组编/全国高等教育自学考试命题研究组
主编/魏士洲

依据国家自学考试最新教材及最新考试题型编写

光明日报出版社

【最新版】



高等教育自学考试指定教材同步配套题解

(经济管理类)

质量管理学

(最新版)

主 编 魏士洲

光明日报出版社

图书在版编目(CIP)数据

高等教育自学考试指定教材同步配套题解·经济管理类

质量管理学 魏士洲 主编

—北京:光明日报出版社,2004

ISBN 7-80145-892-3

I. 高… II. 魏… III. 质量管理学-高等教育-自学考试-解题

IV. G726.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 059298 号

高等教育自学考试指定教材同步配套题解

(经济管理类)

质量管理学

魏士洲 主编

☆

光明日报出版社出版发行

(北京珠市口东大街 5 号)

邮政编码:100062

电话:67078234

新华书店北京发行所经销

宏达印务有限公司印刷

※

开本:880×1230mm 1/32 印张:11 字数:217 千字

2004 年 12 月 第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷

印数:1~10000 册 ISBN 7-80145-892-3

总定价:285.00 元 本册售价:16.00 元

(本书封面贴有防伪标签,无标签者均为盗版)

出版说明

“天一”系列自学考试同步配套题解出版发行六年来,以其上乘的质量和自学考试的准确把握,帮助了全国数百万考生完成了相关课程的学习、考试,赢得了广大考生及各地经销商的一致赞誉。“天一”自考图书已成为全国自考辅导书中的知名品牌。

两年来,自学考试发生了较大变化,不少自考教材进行了修订、再版,考试题型亦趋于更简练、更科学。新形势下为了使广大自考学员能及时、快速地掌握新教材内容及最新考试信息,顺利通过考试,我们对“天一”系列自考辅导用书进行了全面地修订。

最新版“指定教材同步配套题解”有以下特点:

新—①内容新。本套丛书全部按最新的自学考试大纲及最新版指定教材内容编写。

②题型新。本辅导书以章为单位,依据最新考试题型编拟了大量“同步综合练习题”,所拟试题命题科学、解答准确。书后所附的模拟试题也和最新考题的题型及题量完全一致。

全—信息全。本套辅导书涵盖了大纲中所有的知识点、考核点,特别指出的是依据《高等教育自学考试活页文丛》及十六大报告内容,对教材中没有涉及的内容,在本辅导中都做了详尽补充。

强—①作者阵容强。本套丛书的作者,有指定教材的主编,有专业教研室主任,有长期参加辅导的高校一线教师。他们对自考教材分析透,对出题规律掌握准。

②实战性强。依据最新版教材及最新考卷的题型及题量精心编拟多套“全真模拟试题”,以增强考生临场经验,增强本书的实战性。

愿本套新版“同步配套题解”能帮助您顺利通过自学考试!

全国高等教育自学考试命题研究组

前 言

自学考试是困难的,其难处在于它不像普通高校那样通过开展教学双边活动(如平时考试、期中考试、期末考试等)来评定学生成绩,而是只通过一纸试卷来评定学生对专业知识的理解和掌握。由于缺少了普通高校的诸多学习方式,在自考前获得一本较好的自学辅导书就显得尤为重要了。

本自学辅导书就是以全国自考委公布的课程自学考试大纲为依据,以全国统编自考教材为蓝本编写而成的,旨在帮助自学者达到学习目标,顺利通过国家考试。

本书有以下特点:

一、紧扣大纲范围

自学考试的试题从来都是紧扣大纲的,一般不会超出大纲的范围,只要抓住了大纲来复习,就会掌握《质量管理学》的基本原理、方法及其应用,就能顺利通过自学考试。

二、突出重点难点

《质量管理学》共有十三章,每章都有需重点掌握的内容,也有一些不易理解的问题,本辅导书详细列出了其重点和难点问题,并做了适当的解说,使学习者能迅速抓住本课程的实质。

三、自学自测结合

每章讲完之后都有同步练习题,供学习者检查自己对本章的掌握程度。同步练习题与全国自学考试的题型完全一样。这样不仅起到检查和督促作用,又能帮助学习者熟悉将来的考试,并且为了学习的方便,练习题都给出了参考答案。

四、内容形象概括

本书具有图表化、整体化、概括化、提纲化等特点,不仅能帮助学习者迅速掌握知识和考好成绩,同时对学习者的思维也会有启发作

用,能有效地使学习者将所学的各种理论知识运用到社会实践中去。

五、真题模拟训练

本书最后附有两套模拟试题和题解,供自学者学完本书之后自测之用。试题的编写严格按照考试大纲的要求。学习者可以通过这次自测检验自己的学习效果和预测考试成绩。

总之,在使用本辅导书时,建议学习者以大纲和教材为根本,在熟悉大纲和教材的基础上,掌握理解本书,抓住本前言中提到的特点进行理解记忆。相信各位学习者一定能如愿以偿。

祝全国每一位考友都早日成才!

目 录

质量管理学的学习与考试	(1)
第一章 质量与质量管理导论	(8)
本章知识要点概述	(8)
重点难点	(22)
同步综合练习	(23)
参考答案	(27)
第二章 质量管理理念与框架	(34)
本章知识要点概述	(34)
重点难点	(45)
同步综合练习	(46)
参考答案	(49)
第三章 以顾客为中心	(57)
本章知识要点概述	(57)
重点难点	(68)
同步综合练习	(70)
参考答案	(73)
第四章 领导与战略计划	(82)
本章知识要点概述	(82)
重点难点	(88)
同步综合练习	(89)
参考答案	(91)
第五章 基于 TQM 的人力资源管理	(96)
本章知识要点概述	(96)
重点难点	(115)
同步综合练习	(116)

参考答案·····	(121)
第六章 过程管理与系统管理·····	(133)
本章知识要点概述·····	(133)
重点难点·····	(141)
同步综合练习·····	(142)
参考答案·····	(145)
第七章 质量改进·····	(150)
本章知识要点概述·····	(150)
重点难点·····	(160)
同步综合练习·····	(161)
参考答案·····	(165)
第八章 绩效测量与信息管理·····	(174)
本章知识要点概述·····	(174)
重点难点·····	(178)
同步综合练习·····	(179)
参考答案·····	(182)
第九章 供应商关系管理·····	(186)
本章知识要点概述·····	(186)
重点难点·····	(192)
同步综合练习·····	(193)
参考答案·····	(196)
第十章 统计思想及其应用·····	(201)
本章知识要点概述·····	(201)
重点难点·····	(214)
同步综合练习·····	(216)
参考答案·····	(221)
第十一章 质量管理工具和方法·····	(231)
本章知识要点概述·····	(231)
重点难点·····	(245)
同步综合练习·····	(246)

参考答案.....	(251)
第十二章 可靠性管理.....	(264)
本章知识要点概述.....	(264)
重点难点.....	(270)
同步综合练习.....	(271)
参考答案.....	(275)
第十三章 标准化、认证制度、质量监督.....	(280)
本章知识要点概述.....	(280)
重点难点.....	(292)
同步综合练习.....	(293)
参考答案.....	(299)
全真模拟试题(一).....	(310)
参考答案.....	(314)
全真模拟试题(二).....	(318)
参考答案.....	(322)
2003 年上半年全国高等教育自学考试质量管理学试题	(326)
参考答案及评分标准.....	(331)
2004 年上半年全国高等教育自学考试质量管理学试题	(334)
参考答案及评分标准.....	(338)

质量管理学的学习与考试

一、本课程的学习方法

质量管理学是管理类专业的专业课,由于课程内容的浩繁、有关理论的抽象性,对于自考学生来说,该课程的学习有相当大的难度。怎样才能学好这门课,是广大自学考生十分关心的问题。下面把在该课程自学中应注意的一些问题提出来,仅供大家参考。

1. 了解课程的结构与特点

自学考试采用的教材是焦叔斌、陈运涛编著的《质量管理学》,在自学中应首先弄清楚教材的结构体系、各章的主要内容和它们之间的相互关系,以便对该课程知识进行系统的学习和掌握。

本课程共有十三章,分别阐述了质量管理的理念、过程、系统及有关的工具、方法。第一章、第二章阐述了质量管理的理论框架和核心理念,同时介绍了质量管理理论与实践的发展历程。第三章至第九章,阐述了当代质量管理的六个关键领域和质量产生、形成与实现的基本过程。这些内容以过程为主线,讨论了质量管理理念在质量管理过程中的具体应用,包括关键的活动过程和主要方法。其中第七章讨论了质量管理中的改进哲学和一般方法。第十章至第十二章介绍了质量管理的技术方面,强调了统计思想在质量管理中的应用,介绍了质量管理中常用的工具和方法。第十三章介绍了在我国质量管理实践中发挥着重要作用的、推进质量管理和提高产品质量的重要举措即标准化工作、认证制度、质量监督。

《质量管理学》是一门系统地研究质量管理过程的普遍规律、基本原理和一般方法的科学。要学好这门课程,自考生应掌握该课程的以下特点:

《质量管理学》是一门综合性学科。管理学的主要目的是要指导质量管理实践活动。质量管理活动的复杂性、多样性决定了管理学

内容的综合性。面对当代异常复杂的质量管理活动,作为管理者仅掌握单一方面的知识是远远不够的。因此,管理学涉及政治学、经济学、心理学、人类学、社会学、生理学、伦理学、工艺学、数学、统计学、会计学等许多门学科的知识。因此,学生在学习中,应学会运用有关学科的知识去分析一些有关的管理学问题。

质量管理学是一门应用性很强的科学。它是质量管理实践经验的总结和理论升华,质量管理学的理论与方法也要通过实践来检验其有效性,因此,质量管理学具有很强的应用性,且有一些公式和具体方法的运用。学生在学习时应根据这一特点,选择一些适当的例子加以解剖分析来帮助消化记忆。

2. 掌握正确的学习方法

要有正确的指导思想。马克思主义的辩证唯物论和历史唯物论是研究管理学的根本指导思想。在研究质量管理理论和管理方法时,必须用马克思主义的理论和方法,根据不同时间、地点及条件,去研究、观察、概括和总结。不能脱离具体的历史条件,机械地、孤立地、静止地去研究质量管理理论与方法。

理论联系实际法。理论联系实际的方法有两个方面:一是把有关的管理理论与方法运用到实践中去,指导自己的学习和工作,并通过实践来检验这些理论与方法的正确性与可行性;二是通过管理实践和试验,把实践经验加以概括和总结,使之上升为理论,去补充和修正原有的管理理论。

注意比较研究和系统分析。比较研究是研究不同质量管理理论与方法的异同点,从中找出管理的共性与特性以及各种理论的实用性的重要方法。在自学中,学生还应注意对所学理论的综合、归纳、分类,找出各知识点之间的内在联系,使所学的知识融会贯通。

要读书有法。拿到一本教材后,应首先浏览全书,大致了解其主要内容,然后从头至尾,仔细地阅读一遍。这一次通读,主要目的是理解、熟悉各章节的具体内容,同时兼顾记忆。在阅读的过程中,应注意各章节中重要的概念、原理和方法,以及难点和疑点问题。可以

设计几种读书标记符号,对各种内容做好标记,便于以后阅读。还可以在书页空白处或笔记本上写下自己的理解、心得。这一阶段还应结合学习内容,适当地做一些习题。第二遍阅读要解决疑点、难点问题,扫清障碍,同时对做有标记的内容重点记忆。对理解不透彻或者感到生疏的地方,要前后联系进行阅读、思考,加以巩固。最后要把各章节内容乃至全书内容梳理一下,贯穿起来,找出其中的内在联系。

要把握教材的重点与难点。要紧扣大纲去复习,抓住本课程的重点和难点问题。本辅导书揭示出该课程的基本理论、基本知识和基本方法,还对重点和难点问题做了细致分析,也对不同内容提出了不同层次的要求,在复习时要区别对待。

要把对教材的学习和辅导书的运用结合起来。且要防止两种偏向:一种是只读教材不看考试大纲、复习提要;另一种是只看考试大纲、复习提要,不看教材。

二、考试技巧

1. 要了解课程命题信息

命题是自学考试的核心,是实现专业考试计划规定的专业标准的关键。因此,了解命题的原则与要求、题型、试卷的难易程度等,对考生学习很有帮助。要熟悉命题大纲。命题大纲一般都含有命题指导思想、考试依据和范围、命题要求、答卷时间及评分要求、题型举例等信息,考生可以据此确定对策。修订后的《质量管理学》考试有以下几种题型:

选择题。分单项选择题和多项选择题两种。这种题型可考查考生的记忆、理解、判断、推理分析、综合比较、鉴别评价等多种能力,评分客观,故常被采用。在答单项选择题时,如果能瞬时准确地把正确答案找出来最好,假如没有把握,就应采用排除法,即应从排除最明显的错误开始,把接近正确答案的备选项留下,再分析比较加以逐一否定,最终选定正确答案。对于多项选择题,就要注意比较分析,同

时要注意系统思考问题。

名词解释。这种题型一般针对学科中的基本概念、专业名词进行命题,主要考核考生的识记、理解能力。在答题时,答案要简明、概括、准确,如分值较大,可简要扩展。例:顾客满意度指数是指为了定量地衡量顾客满意的水平,人们运用计量模型和抽样统计方法,通过评价顾客对于一组项目因子或评价指标的感知和体验,得到一个总计性的或回归性的数量化指标来综合地反映顾客对某个对象的满意水平。这种数量化指标就称为顾客满意度指数。

判断改错题。这种题型一般围绕基本概念、原理及基本方法进行命题,主要考核考生的理解、记忆能力,在答题时要注意对细节的关注。

简答题。这种题型一般围绕基本概念、原理及其联系进行命题,着重考核考生对概念、史实、原理的掌握、辨别和理解能力。在答题时,既不能像名词解释那样简单,也不能像论述题那样长篇大论,答案要有层次性,列出要点,并加以简要扩展就可以。

论述题。这种题型一般从试卷编制的全局出发,能从体现考试大纲中的重点内容和基本问题的角度来命题,着重考核考生分析、解决实际问题的能力,考核考生的综合应用能力和创见性。在答题时,要围绕题目提出的问题,列出答案要点,然后对要点逐一展开叙述,此时考生应发挥自己的真知灼见,要在深度、广度上下工夫。如果对有些要点把握不大,时间又不允许多考虑,那就宁可多答一些要点,但应避免把不能说明问题或者与答案相矛盾的东西都写上。

计算题。主要考查考生对质量管理工具的识记、理解和运用的能力。主要集中在课本的第十章、十一章、十二章,考生可对比记忆和理解这些方法、工具。遇到具体的问题,要先确定问题的类型,再有针对性地解答。

2. 要做好考试前的准备

考生应在考试前两周左右领取准考证和课程考试座位号。同时考生要了解自己所报的每一门课程的考试日期、考试所在场地,熟悉

考试环境,掌握考试须知,因为,在比较熟悉的环境下进行考试,往往有助于启发答题思路,而在比较陌生的地方进行考试,在刚开始的时候会影响思维的灵活度、广阔度、深刻度。因此,考生有必要熟悉一下考试环境,了解乘车路线、考场地点及课程的座次等。另外,考场规则是考生考试期间的行为规范,应尽早阅读,并自觉地以考试规则来约束自己的行为。考生参加考试时,必须随带身份证、准考证、课程考试座位号“三证”,缺一不可。考生要带齐钢笔、圆珠笔、铅笔等书写工具。除个别课程有限制外,还可携带不带程序的计算机进入考场。

考生经过较长时间的学习后,考试前脑力和体力极度疲劳,为了保证临考前的精力充沛,必须设法创造最佳的考试条件,决不能“开夜车”、“临时抱佛脚”。要注意饮食卫生,临考前给大脑补充足够的营养,保证充足的睡眠。

3. 要调整心理状态,防止怯场

考试作为一种对认知行为的测量方式,必然使考者产生一定的紧张和焦虑情绪,而紧张和焦虑对学习水平的发挥有严重的影响。从心理学上讲,产生这种现象的原因有两个:一种是心理的原因引起的。另一种是心理和生理相互影响加剧了恶性循环。因此,考生要调整自己的考试心态,预防和克服怯场。

首先,要增强自信心。要获得好的成绩,一定要有自信心。应该具有良好的心理状态,以保证自己能够发挥出最好的水平。考生在进入考场之前,多回想一些有把握获取好成绩的条件,如“自己已经全面和系统的复习了”,“考试就像平时测试,无非在这里多做几道题而已”,尽量回忆和憧憬一些美好的事情,设法使大脑皮层产生兴奋中心,产生一种积极的情绪。

其次,要善于利用自我暗示语的强化作用。如考生可以暗示自己“今天精神很好”,“考出好成绩是有把握的”等等。自我暗示语要简短、具体和肯定,要默默或小声对自己说(不要让他人听见,不要影响他人答题),这样可以通过听觉说话活动等渠道,反馈给大脑皮层

的相应区域,形成一个多渠道强化的兴奋中心,能够有效抑制怯场。

第三,松弛肌肉,缓和紧张心理状态。考试时紧张和焦虑与个体肌肉的紧张有关,学会控制焦虑和减轻紧张,是避免怯场的有效措施。因此,考试时,坐姿要放松,一旦双手发生颤抖或有些紧张情绪,可迅速拉紧所有的肌肉,然后立即解除紧张;也可马上做深呼吸,反复两三次,这时全身肌肉必会放松,就避免了因生理、心理紧张引起的恶性循环。考生如果在考场上遇到意外情况,要冷静处置。一旦出现怯场的预兆,可以暂停答题,闭目养神,全身放松,保持和恢复心理平衡。也可做眼保健操或按摩头部有关穴位,清醒头脑,提高大脑的功能。

4. 要掌握考试答题技巧

考试成绩如何,关键在于考生对本课程知识掌握的深度和广度,从认知过程而言,对付考试没有什么技巧,也不鼓励投机取巧。但是,在考试过程中,注意一些具体的方法,对提高考试成绩是会有所帮助的。

首先,要做好答题前的准备工作。考生拿到试卷后不要忙于先看题,要先写好姓名、准考证号、座位号。要按监考老师提醒,清点一下试卷是否齐全,检查一下卷面印刷是否清楚。如果发现有漏页、错页或印刷字迹模糊的情况,应及时向监考老师提出,以便得到调换。

其次,要仔细审题。在考试的过程中,解答每一道题都要先审题。审题要弄清题意,不要“定题”。不仔细审题容易答错、答偏。审题时不能粗枝大叶,不能想当然,不能操之过急,特别是那些形式上类似以前曾经做过的题,要特别注意,有的考生匆匆看一眼考题,认为题目似乎与自己复习中遇到的相同,就按原来的思路下笔答题,结果文不对题,成绩大打折扣。审题不可求快,文字较长的题目要稳下心来仔细阅读。

第三,要认真答题。答题的程序有两种:一是根据答题的时间分配,采用先易后难的程序;二是按照编号的程序一道一道地往下答。

究竟采用哪一种答题程序,可根据自己的习惯进行选择,不管采

用哪一种方式,在做完全部试题后,都要认真检查,逐一复核,防止误答或漏答。

答题要完整准确,条理清楚,要点突出,书写规范。主观题要完整,该说的话要说够,不丢三落四。切忌不分段、不分点写下来,那样整段文字眉目不清,难以取得高分,但也不必过于啰嗦。对于计算题,要把计算过程清楚地反映在答卷上,一步一步地解答,这样有利于成绩的评定。答题时字迹要清楚,不要过于潦草,让人难以辨认。

同时,考试期间应避免提前离开考场,留下空白题。考试时间未終了,考生应对所有答题反复核查。对于那些没有把握的答题,应着重以宏观角度去阐述,做到自圆其说。

最后,预祝大家顺利通过考试!

第一章

质量与质量管理导论

本章知识要点概述

要求学员在学习本章后,能够认识当代管理所处管理环境的基本特征,理解质量管理的一些最基本概念,了解现代质量管理演变历程及各个阶段的特征,为深入理解和掌握质量管理学这一专门知识体系奠定基础。

第一节 当代管理环境的特征

一、日益剧烈的变化

变化是当今环境的最主要的特征。变化发生在政治、经济、技术、社会文化等几乎所有的领域。

在政治方面,全球的两极体制崩溃之后,不同的政治力量与经济力量纠合在一起进行着新一轮的角逐和重新组合,在世界范围内各国政治力量的对比是以经济力量的较量为特征的,经济实力的强弱从根本上决定了各国在政治舞台上的地位。

在经济方面,全球性的市场正在逐步形成。国际贸易在持续增长,跨国公司的力量日益上升,跨国经营已成为大公司发展的重要战略。跨国投资不断增加,资本在世界范围内的流动速度加快。“信息经济”已现端倪,知识和信息成为战略性资源,个人和组织知识处于不断更新之中。消费多元化、市场细分化和服务革命日渐成为新的现实。

在技术方面,当今世界的技术发展呈现出日益加速的趋势,并对企业的生产、经营及管理造成了深远的影响。尤其是近年来飞速发