

试卷代号:2270

中央广播电视大学 2009—2010 学年度第一学期“开放专科”期末考试

资源与运营管理 试题

2010 年 1 月

注 意 事 项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细阅读题目的说明,并按题目要求和答题示例答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔答题,使用铅笔答题无效。

一、单项选择题(1~50题,每题1分,共50分。请从四个备选答案中选择一个最恰当的答案,将正确答案前的字母填在答题纸相应的位置上,多选、不选或错选均不得分)

1. 下列选项中,不属于招聘流程的是()。

- A. 制作招聘规划
- B. 培训新入职员工
- C. 选出合适的应聘者
- D. 编写职位说明书

2. “应聘者必须具备这些技能、知识和经验,才能正常工作”。这是筛选申请人时的()标准。

- A. 优先
- B. 辅助
- C. 从属
- D. 基本

3. 根据面试中提问类型的不同,面试可以分为()。

- A. 个别面试与小组面试
- B. 成组面试与会议型面试
- C. 结构化面试和非结构化面试
- D. 第一次面试和第二次面试

4. 支出(成本)包括三种形式,下列选项中,不属于这三种形式的是()。

- A. 营业支出
- B. 混合成本
- C. 资本支出
- D. 普通成本

5. 企业的存货如果销售过慢,往往会导致企业因()而陷入困境。

- A. 现金短缺
- B. 竞争力下降
- C. 员工士气涣散
- D. 管理不善

6. 我国已发布的《企业会计准则—现金流量表》要求企业按()编制现金流量表。

- A. 间接法
- B. 直接法
- C. 分析法
- D. 其他都不对

7. 所有者权益是指企业所有者在某一时期拥有的净资产,它等于()。

- A. 收入—成本
- B. 资产—收入
- C. 资产—负债
- D. 收入—负债

8. 通常来说,对企业最重要的三大报表不包括()。

- A. 现金流量表
- B. 损益表
- C. 资产负债表
- D. 资产减值准备明细表

17. 造成财务预算与实际结果出现差异的原因很多,下面选项中,通常不能够造成这种差异的情况是()。

- A. 价格或成本的差别
- B. 效率或生产力因素
- C. 企业的文化
- D. 计划外支出

18. 资源管理的流程不包括下面选项中的()。

- A. 计划
- B. 分析
- C. 组织
- D. 监控

19. 何总想对自己公司的资源需求进行预测,管理专家告诉他可以采用的方法很多,但是这些方法不包括()。

- A. 时间—序列分析
- B. 头脑风暴法
- C. 德尔斐法
- D. 统计需求分析

20. 在选择供应商时,需要考虑的因素包括()。

- A. 产品质量
- B. 产品兼容性
- C. 产品价格
- D. 其他都包括

21. 库存是有成本的,下面成本中与库存不相关的是()。

- A. 折旧成本
- B. 营运成本
- C. 生产成本
- D. 存储成本

22. 库存一般可以分为有效库存和非有效库存,下面属于非有效库存的是()。

- A. 损坏的商品
- B. 未能及时按照客户要求组装的商品
- C. 其他选项都是
- D. 未能在客户指定时间送达客户指定地点的商品

23. 老李所在的公司最近通过了 ISO9000 : 2000 质量管理体系认证,这说明该公司在质量管理中符合下面原则中的()。

- A. 以客户为中心
- B. 全面参与
- C. 其他都应该符合
- D. 持续改进

24. 王总最近在他的公司里实施全面质量管理,下面关于全面质量管理(TQM)的说法错误的是()。

- A. TQM 的目的是满足内部和外部客户的需要和期望
- B. TQM 无需高级管理层的参与
- C. TQM 不是一次性的行动,必须持续改进
- D. 动员员工参与是 TQM 的一个关键

25. 企业只有满足了客户的需求才能赢得客户的信赖,下面选项属于客户的需求类型的是()。

- A. 价格合理
- B. 交货及时
- C. 安全可靠
- D. 其他都是

26. 公司领导参与质量管理活动有很多益处,下面不属于这些益处的是()。

- A. 最大限度减少各个层次之间不良的和错误的信息传递
- B. 按照统一的标准评价、协调并实施各种活动
- C. 让员工为他们的工作承担责任
- D. 员工通过理解获得鼓励,为实现共同目标而努力

27. 目前,很多大公司都实行了客户关系管理(CRM),使用这种系统的优点有很多,但一般不包括()。

- A. 增强满足特定客户需求的能力
- B. 提高产品的质量
- C. 缩短对客户的响应时间
- D. 更好地运用组织所掌握的信息

28. “保证产品与服务设计良好、满足客户要求、控制供应链的所有功能”这属于系统管理五个方面中的()。

- A. 控制过程
- B. 明确权责并进行记录
- C. 提高质量
- D. 监督与检测

29. 小李公司的产量总是能够满足需求的变化,由此可知他所在的公司采用的资源计划类型属于()计划。

- A. 控制需求
- B. 等产量需求
- C. 需求跟随
- D. 资源控制

30. 根据 6 σ 标准,测试出的处理能力如果为 1,则表示()。

- A. 容错范围与过程的自然偏差一样
- B. 过程的自然偏差高于容错范围
- C. 过程的自然偏差低于容错范围
- D. 其他都不对

40. 马经理在一家国企工作,她负责的项目最近完工了,此时她应该召开项目总结会议,还应该做出()。

- A. 项目报告
- B. 项目计划
- C. 项目验收
- D. 项目比较

41. 在两个投资方案间进行的业务决策会造成()成本。

- A. 存储
- B. 订购
- C. 维护
- D. 机会

42. W₅H 法通常被用在决策“四步法”的()中。

- A. 第二步:寻求解决方案
- B. 第一步:查明问题
- C. 第三步:做出决策
- D. 第四步:执行和评估

43. 下面不属于 SMART 原则的是()。

- A. 明确的
- B. 可实现的
- C. 有时间约束的
- D. 宏大的

44. 小李所在的公司有这样一种资金,它的特点是期限短、流动性强、风险小、易于转换为已知金额的现金,这种资金被称为()。

- A. 应付账款
- B. 现金等价物
- C. 银行贷款
- D. 应收账款

45. 小孟经常站在别人的立场和角度上来看待自己面临的问题,他说这样能让自己把问题看得更清楚,小孟的这种思考方法是()。

- A. 换角度思考法
- B. 六顶帽子思考法
- C. 类比法
- D. SWOT 法

46. 下列选项中,不属于激进式变革的主要特点的是()。

- A. 非连续的
- B. 细微的
- C. 自上而下的
- D. 转变性的

47. 对于企业来说,不同的人员对于变革会有不同的影响、会起到不同的作用,一般来说,()不会影响到企业的变革。

- A. 消费者
- B. 部门领导
- C. 政府官员
- D. 员工

48. 目前,越来越多的人喜欢使用环保产品,这就使得企业在生产产品时更注重产品的环保性能。这属于影响企业的()因素。

- A. 政治
- B. 科技
- C. 环境
- D. 经济

49. 变革一般具有六个环节,下面不属于这六个环节的是()。

- A. 确定变革目标
- B. 分析影响变革的力量
- C. 启动变革
- D. 计划变革的三个阶段

50. 影响变革的两种力量是()。

- A. 驱动力量和维持力量
- B. 驱动力量和进步力量
- C. 驱动力量和阻碍力量
- D. 维持力量和阻碍力量

二、案例题(第 51~100 题,每题 1 分,共 50 分。请从四个备选答案中选择一个最恰当的答案,将正确答案前的字母填在答题纸相应的位置上,多选、不选或错选均不得分)

案例一:

1995 年 12 月 1 日夜,位于马萨诸塞州劳伦斯市的马尔登公司发生了火灾。大火在晚上 7:50 分左右开始燃起,当时有将近 300 名员工正在工厂中工作。

马尔登公司创建于 1906 年,年产值 30 亿美元,拥有 Polarfleece®和 Polartec®两大著名的纺织品品牌。亚伦·费尔斯丁是这家家族企业的第三代传人,在火灾发生后,他并没有简单地采取拿到火灾保险后转到海外去从事经营的做法。他采取的做法是:首先给 1400 名因火灾而失去工作岗位的员工支付 3 个月的工资,并且将这些员工的健康福利增加 9 个月,然后再开始重建工厂。这种做法给他个人带来的成本高达 1500 万美元,但是也为他赢得了全世界范围内的广泛赞誉。

费尔斯丁要重建马尔登公司的誓言吹响了公司奋进的号角。在火灾发生之后的第二天,费尔斯丁出乎人们意料地宣布要向员工支付薪水和福利。在他宣布自己的承诺的时候,许多工人潸然泪下。公司成立了一个由费尔斯丁本人、其他三位高级经营管理人员以及来自各个部门的代表组成的危机处理小组。这个危机处理小组每天开会讨论伤者的处境;对公司员工当前最紧迫的需要进行评估;建立一个员工培训中心;争取社区资源的帮助——甚至包括为公司员工孩子搜集圣诞节礼物。

火灾过后,公司重新建了厂房,买入了新的技术,当工人们等待在新工厂重新开工时,他们得知,要想操作新的机器设备,就必须掌握计算机知识。在不到一年的时间里,600多名员工就在公司内部的培训中心或者是企业外部的培训机构完成了计算机课程的学习。马尔登公司的这个培训中心被美国前劳工部长罗伯特·里奇誉为员工培训与开发方面的一个典范。

在这一危机处理的过程中,马尔登公司的管理团队付出了巨大的努力。他们在这场火灾发生之后,做了许多工作来激活公司内部的能量。由于在这一事件中所取得的成绩,马尔登公司获得了 Workforce 杂志颁发的最高变革管理奖。费尔斯丁说:“公司在过去的几年中所发生的大量变革使我再次认识到管理所具有的力量和所产生的巨大推动力。在马尔登公司,我们可以毫无畏惧地、充满自信地实施变革。”

根据以上案例,回答 51~55 题。

51. 火灾发生后,公司采用了新技术重新开工,由此可以看出马尔登公司所实施的变革属于()。

- A. 激进式变革
- B. 渐进式变革
- C. 缓慢式变革
- D. 其他都不对

52. 下面属于马尔登公司变革关系人的是()。

- A. 费尔斯丁及其他高级经营管理人员
- B. 危机处理小组成员
- C. 基层员工
- D. 其他都是

53. 在面对变革时,人们的心理都要经历几个阶段。这些阶段的正确顺序是()。

- A. 抵制,愤怒和责备,拒绝,接受,探究,融合
- B. 拒绝,抵制,愤怒和责备,接受,探究,融合
- C. 愤怒和责备,拒绝,抵制,接受,探究,融合
- D. 拒绝,探究,融合,抵制,愤怒和责备,接受

54. 案例中,面对变革时费尔斯丁的反应属于以下四种类型中的()。

- A. 伪装者
- B. 追随者
- C. 领导者
- D. 反对者

55. 下面不属于马尔登公司火灾后实施的变革的特点的是()。

- A. 细微的
- B. 转变性的
- C. 根本性的
- D. 自上而下的

案例二：

某公司下一年度部分预算资料如下,单位(元)：

预算资料	总成本	单位成本
直接材料	160000	2.00
直接人工	320000	4.00
变动制造费用	80000	1.00
固定制造费用	400000	5.00
销售费用(全部为变动费用)	240000	3.00
管理费用(全部为固定费用)	600000	7.50
合计	(1)	(2)

该公司的产品生产和销售平衡,适用的所得税率为40%。

根据以上案例,回答56~60题。

56. 根据案例,计算该公司的产量是()。

- A. 80000
- B. 160000
- C. 40000
- D. 320000

57. 根据案例,计算该公司的产品的总成本即(1)应是多少()元。

- A. 1800000
- B. 1500000
- C. 1700000
- D. 2000000

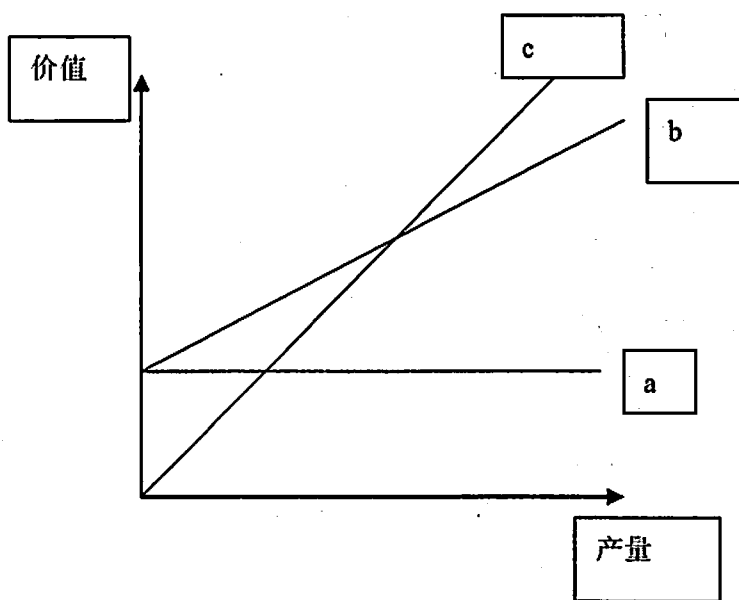
58. 根据案例,计算该公司的单位产品的单位成本即(2)应是多少()元。

- A. 22.50
- B. 22.00
- C. 23.00
- D. 25

59. 根据案例,以下说法中错误的是()。

- A. 单位成本,在很多情况下可以由集合成本总数除以产品数量得到
- B. 单位成本就是机会成本
- C. 标准成本是指在正常和高效率的情况下制造产品的成本,而不是指实际发生的成本
- D. 标准成本可用于控制成本

60. 根据下图所示,说法正确的选项是()。



- A. b 表示变动成本
- B. c 表示变动成本
- C. a, b, c 中没有表述变动成本的线
- D. b 与 c 的交点表示盈亏平衡点

案例三:

远望公司是一家生产钢铁的中型企业,为达到“零事故率”的生产目标,公司特意组织一个项目小组来制作一个工作安全的小册子,发放到每一个员工手中。公司任命刘经理为此项目的负责人。刘经理对此做出了下面的项目阶段安排。

该项目的里程碑如下:

阶段 1:项目分析和具体参数—2005 年 3~5 月

阶段 2:资源计划—2005 年 6 月

阶段 3:任命协作和设计小组并布置工作—2005 年 7 月~2005 年 9 月

阶段 4:撰写和设计小册子—2005 年 10 月~2005 年 11 月

阶段 5:出版小册子和项目收尾—2005 年 12 月

在项目实施中遇到了几个问题:在阶段 1 中,有两个部门对于调查问卷表的反馈意见很不理想,因为这两个部门的经理对于该项目不感兴趣。但这一点通过其他部门的良好反馈而得到了弥补。在阶段 2 中,团队中的一个成员辞职了,这个人原来被指定进行招标文件的研究,这意味着不得不指定另外一个人来做这项工作。这是原先所没有预料到的,结果刘经理自己承担了许多工作。

第 4 阶段的问题更多。编写工作所花的时间比预计的要长,因为工作安全小组对于第一个草稿感到不满意,时间拖得很长。最后问题终于得到了解决,小册子又增加了几页的篇幅。但是因此印刷费用就更贵了,使得成本超出了预计的范围。令刘经理高兴的是,尽管项目拖后了一个星期,增加了一些成本,但他还是设法控制住了其他大多数的成本开支。多出来的成本从项目专项预算中预算了,尽管这一年其他项目所花的钱要少了。

在项目的收尾阶段,公司对这个项目进行了验收,项目通过了 PCT 测试,领导和员工对小册子反应也都很好,大家普遍认为该小册子能对公司的工作安全管理有所贡献。

根据以上案例,回答 61~65 题。

61. 案例中,远望公司的这个项目所需要的资源包括()。
- A. 时间
B. 人员
C. 物资
D. 其他都是
62. 下面不属于这个项目的关系人的是()。
- A. 团队成员
B. 刘经理
C. 政府官员
D. 公司其他员工
63. 案例中,撰写和设计小册子属于项目生命周期中的()阶段。
- A. 项目启动
B. 项目监督和控制
C. 项目可行性分析
D. 项目收尾
64. 在项目的收尾阶段,除了进行验收外还需要()。
- A. 撰写项目报告
B. 分析项目价值
C. 进行项目可行性分析
D. 制定项目时间表

65. 刘经理的项目通过了 PCT 测试,这里的 PCT 测试是指()的测试。

- A. 成本、物资和计划
- B. 绩效、成本和时间
- C. 开支、物资和时间
- D. 成本、开支和物资

案例四:

龙西矿业集团是一个年产千万吨的国有大型现代化企业,共有职工 6 万多人,其中管理干部 2081 人。该集团连续多年保持无死亡事故的好成绩,每年的百万吨死亡率一直控制在 2% 以下,其安全管理工作跻身于全国同行业的先进行列。但是长期困扰龙西矿业集团的仍然是安全管理工作。多年来令该集团的领导层最为头痛的就是“三违”问题,正所谓“大错不犯,小错不断”,其下属的各个煤矿在生产过程中违章指挥、违章作业、违反劳动纪律的“三违”问题层出不穷,存在着非常大的安全隐患。

龙西矿业集团为了调动广大职工的积极性,搞好群防群治,专门出台了关于《反“三违”,大力加强煤矿安全管理》的文件。其中最具震撼力、最有影响力的就是管理干部每月都有一个抓“三违”的考核指标。文件规定,完不成月度抓“三违”指标的,扣当月超产奖(综合奖)的 50%,取消季度安全奖,连续两个月完不成抓“三违”指标的,超产奖(综合奖)全额扣除,取消年度安全奖,连续三个月完不成抓“三违”指标的,就地免职。文件还规定,被抓的“三违”人员要参加“三违”学习班的学习,当月只发生活费,取消月度安全奖和季度嘉奖。此政策出台后,上上下下纷纷行动,基层管理人员的违章指挥、现场作业人员的违章作业、职工的违反劳动纪律特别是班中喝酒的现象大大收敛。安全生产秩序井然,各类事故的发生率均比以前有了大幅度的减少。

但这项安全管理规定执行以后,却出现了许多不和谐的音符。抓“三违”成了每个管理干部每月的必修课。生产干部好说,下去检查的时间多了,下井的机会也多,发现问题抓个“三违”不成问题,生活线上的管理干部也好说,到基层抓个迟到早退的“三违”也不成问题。但后勤线的管理干部怎么办?再者,“三违”少了,但抓“三违”的指标是按月考核的,是不能少的。随着工作的推进,就出现了很多领导找人当“假三违”顶上指标的情况,这让员工很不理解,反对声音很多,员工们的工作积极性也下降了很多。一件促进安全的好事反而把公司搞得更加混乱。人人都按规章办事,大家都共同维护安全环境,没法抓“三违”,没地方抓“三违”没关系,反正办法总比困难多,为了完成任务,那就只好找“关系”。

根据以上案例,回答 66~70 题。

66. 龙西矿业集团为了调动广大职工的积极性,专门出台了关于《反“三违”,大力加强煤矿安全管理》的文件。此政策出台后,职工“三违”现象大大收敛。这体现了团队领导负起了()的责任。

- A. 维护建筑、机器和设备的安全
- B. 提供需要的信息、培训和监督,确保员工的健康与安全
- C. 做出适当的规定并确保工作环境安全
- D. 与工作场所的每个人合作,确保健康与安全

67. 案例中“三违”职工没有尽到下面义务中的()。

- A. 遵章守纪、服从管理的义务
- B. 接受安全生产教育和培训的义务
- C. 发现事故隐患及时报告的义务
- D. 参加职业卫生服务中规定的健康检查

68. 该案例中假“三违”现象说明龙西矿业集团还没有形成自己的安全管理模式。安全管理主要对人、机、环境各方面的管理,核心是对()的管理。

- A. 人
- B. 机
- C. 环境
- D. 组织

69. 龙西矿业集团原来“三违”情况很严重,这都是因为员工的安全意识不强,纪律松散而造成的。要杜绝此类事故的发生,就必须做好员工的()。

- A. 安全技术知识教育
- B. 安全规程教育
- C. 劳动防护方针、政策教育
- D. 安全意识教育

70. 事故预防的基本原则不包括()。

- A. 如果可能,避免事故的发生,而不是等事故发生后采取补救措施
- B. 在不能避免风险的地方进行风险评估
- C. 解决风险的起源
- D. 只要平时注意点就没事

案例五:

2007年初,A大学的三名女生在学校附近开了一家牛肉面馆,但前后经营了仅3个月就关门歇业了,创业之路最终未能继续走下去,但这次尝试却让三名大学生有了一次创业实践的

经历。

一起创业的三名女生是从小一起长大的好朋友，她们放假经常吃的一家牛肉面生意很火爆。一次偶然的机会她们知道了面馆味道鲜美、生意火爆的“秘方”，当时她们就想如果在校园附近开一家这样的面馆肯定很火爆。于是三人就把平时攒起来的钱拿出来，每人出资 1.3 万元，注册了“小阿姨牛肉面馆”，顾了厨师和两个勤杂工，开始创业。

牛肉面馆的生意第一个月很火爆，每日顾客盈门。三位创业者去拍了一幅巨大的海报，贴在餐馆门口，带来了很好的广告效应。开业的那天她们的父母以及班里同学都来捧场，面馆门口排起了很长的队伍，这一现象让学生们都很好奇，在好奇心的驱使下，第一个月光顾的人很多。

第二个月，生意就没那么好了。原因是，主厨只待了一个月就走了，新来的师傅手艺比较差。其次面条的价格是 10 元一碗，比起大学园区里的其他面餐而言价格贵了一些，因此前来就餐的同学越来越少。

到了第三个月，牛肉面馆的生意更加冷清，加上期末临近，三个创业者也有考试压力，于是，冷清的生意让他们没有当初的热情，最后三个人感到无力回天，于是选择了关门歇业。歇业后，三人清算了下创业结果，平均每人净亏 3000 元。

根据以上案例，回答 71~75 题。

71. 这次创业失败的原因不包括()。

- A. 决策太冲动
- B. 前期没有做好调查工作
- C. 没有经验仅凭热情做事
- D. 资金太少无法继续

72. 在这次创业计划中，她们自身的优势不包括()。

- A. 学生本身有着很好的人脉基础
- B. 有一定的资金
- C. 有着对事业的激情
- D. 对牛肉面非常了解

73. 这次创业失败的关键因素是()。

- A. 没有分析好机会威胁
- B. 没做好前期调查
- C. 没有进行大面积宣传
- D. 创业虎头蛇尾

74. 从案例中可以看出，她们的()应该进一步提高。

- A. 计划能力
- B. 组织能力
- C. 执行能力
- D. 决策能力

75. 下列不属于她们在创业时的威胁因素的是()。

- A. 竞争对手的花式更为多样,有替代效应
- B. 竞争对手的价格更为合理
- C. 还是学生,课业负担比较重。
- D. 她们三人容易产生矛盾

案例六:

新圣公司是广州一家发展飞快的年轻的顾问公司。新圣公司主要业务是从事广东珠三角地区中小企业管理人士的在职培训和相关咨询,还有一些新闻广告、音像出版之类的业务。中国社会终生学习时代的来临为这家公司带来巨大的发展机遇,尤其是企业领域“学习型组织”观念的提出和中国经济中小企业的兴起,无疑是培训顾问公司发展的黄金时代。新圣公司规模不大,但利润丰厚。自去年9月份成立以来,新圣公司不仅还清了原有投资股东的二十多万借款,而且挣回了200多万的利润,这对于一个刚刚起步的小公司来说发展的的确不错。团结一致,奋力开拓,对于一个刚起步的小企业非常重要,新圣公司的成功得益于公司员工齐心协力的市场开拓和领导者的正确决断。

美国9·11事件后,亚太经济合作组织会议之前,新圣公司有幸请到前来中国上海参加亚太经济组织会议的世界顶级经济学家、99诺贝尔经济学奖得主、被世界公认的“欧元之父”罗伯特·蒙代尔教授。新圣公司充分抓住这一次商机,在中山大学梁球锯堂用短短半个月时间策划组织“9·11对中美经济的影响”大型报告会,一次实现赢利十余万。广东地区上千家企业参加,一时间各大媒体争相报道,轰动业界。之外,新圣公司在学员培训学习过程中通过组织学员至中国优秀企业内部参观研习,增加培训项目内容的丰富性。今年上半年新圣公司组织学员去温州考察、海尔参观,这些活动增加了培训内容的实用性。这种集活动、论坛、培训于一体的营销模式为新圣公司不断开拓市场带来巨大的推动作用。

广州新圣顾问公司的成功是公司领导者综合运筹和员工共同努力的结果。新圣公司算不上大公司,但新圣公司快速创新的能力、组织利用资源的能力和细分市场做牢根据地的营销战略却是每个成功的公司所必须具备的。

根据以上案例,回答76~80题。

76. 案例中,新圣公司的人力资源计划中最为成功的是()。

- A. 人员招募
- B. 人员培训
- C. 人员考核
- D. 人员晋升

77. 从案例中可以看出,新圣公司的培训还需要加强()。

- A. 实地考察
- B. 实践经验
- C. 系统的理论培训
- D. 经验交流

78. 美国 9·11 事件后,新圣公司利用蒙代尔教授前来中国参加会议的机会办大型报告会,一次就实现利润十余万。这说明新圣公司()。

- A. 善于管理
- B. 善于抓住机遇
- C. 内部交流良好
- D. 顺应市场需求

79. 新圣公司起步阶段取得巨大成功的关键因素是()。

- A. 人员团结一致
- B. 资金充足
- C. 计划做的好
- D. 组织职能履行到位

80. 新圣公司后来取得巨大成功的关键因素是()。

- A. 人员团结一致
- B. 内部交流良好
- C. 人性化管理
- D. 成功的营销模式

案例七:

宝洁公司的校园招聘被普遍认为是非常成功的,它的招聘经验经常被其它公司借鉴,下面是该公司校园招聘的具体步骤。

1. 前期的广告宣传。

派送招聘手册,招聘手册基本发送到准备招聘的地方的所有应届毕业生手上,以达到吸引应届毕业生参加其校园招聘会的目的。

2. 邀请大学生参加其校园招聘介绍会。

宝洁的校园招聘介绍会程序一般如下:校领导讲话,播放招聘专题片,宝洁公司招聘负责人详细介绍公司情况,招聘负责人答学生问,发放宝洁招聘介绍会介绍材料。

宝洁公司会请公司有关部门的副总监以上高级经理以及那些具有校友身份的公司员工来

参加校园招聘会。通过双方面对面的直接沟通和介绍,向同学们展示企业的业务发展情况及其独特的企业文化、良好的薪酬福利待遇,并为应聘者勾画出新员工的职业发展前景。通过播放公司招聘专题片,公司高级经理的有关介绍及具有感召力的校友亲身感受介绍,使应聘学生在短时间内对宝洁公司有较为深入的了解。

3. 网上申请。

从2002年开始,宝洁将原来的填写邮寄申请表改为网上申请。毕业生通过访问宝洁中国的网站,点击“网上申请”来填写自传式申请表及回答相关问题。这实际上是宝洁的一次筛选考试。宝洁的自传式申请表是由宝洁总部设计的,全球通用。申请表还附加一些开放式问题,供面试的经理参考。

自传式申请表用电脑扫描来进行自动筛选,一天可以检查上千份申请表。宝洁公司在中国曾做过这样一个测试,在公司的校园招聘过程中,公司让几十名并未通过履历申请表这一关的学生进入到了下一轮面试,面试经理也被告之“他们都已通过了申请表筛选这关”。结果,这几十名同学无人通过之后的面试,没有一个被公司录用。

根据以上案例,回答81~85题。

81. 宝洁公司在进行招聘之前必须做的事情不包括下面选项中的()。

- A. 确定招聘的人数和岗位
- B. 选择招聘的方式和渠道
- C. 确定招聘的标准
- D. 核查招聘预算

82. 宝洁公司在确定招聘人数时,下面选项不是必须考虑的因素的是()。

- A. 团队工作的紧张程度
- B. 比较雇员人数标准与企业目标
- C. 依据工作模式和从事项目是否有变化,制定对人员的需求量
- D. 参照上一年度的具体人数安排

83. 宝洁设计非常人性化的招聘过程说明它()。

- A. 非常人性化的管理方式
- B. 想要吸引更多优秀人才来宝洁工作
- C. 人权主义的企业文化的结果
- D. 具有雄厚的经济实力和良好的人文环境

84. 案例最后一段的情况说明()。

- A. 面试之前的甄选审查工作非常重要
- B. 宝洁公司的人才歧视
- C. 优秀的人才靠电脑不一定能甄别出来
- D. 招聘不要机械的只依靠电脑

85. 自传式申请表可以帮助宝洁公司筛选员工是建立在宝洁公司()的基础上。

- A. 建立了一个合理的甄别标准
- B. 建立一个专门的部门
- C. 相关人员的认真负责
- D. 申请人员如实的书写自传

案例八：

旭电公司是美国硅谷的一家计算机企业，董事长为美籍华人陈文雄。该公司成立于1979年，比起IBM公司、德州仪器公司等“电子计算机巨人”来说，它只能算是个小不点。可就是这家小不点却在1992年一举夺魁，获得了美国企业的最高荣誉——国家质量奖。陈文雄本人因此而代表硅谷和美国少数民族，陪同布什总统巡访了亚太地区。

旭电公司质量优良的原因在哪呢？

一是细水长流，稳步前进。美国人喜欢一步跃升，猛烈突破，旭电公司却向日本学来细水长流式的逐步改善，而不是浮躁地企求立竿见影。它将工作重心放在质量的改进上，并以客户满意与否为标准。陈文雄强调，成品的合格率应当以百万为指标，即100万件产品中只能有3—4个焊接点上的缺陷。

二是尊重客户，及时交流。旭电公司于每周的星期四将客户满意指标的问卷用传真送到每位客户的手里，要求他们对本产品的质量、交货期、沟通与服务等四个项目打分数，于下星期一回收。收到客户提出的意见后，于星期三利用电脑网络传给有关部门，星期四上午开会讨论，制订出改进措施。该公司对与客户联系的300名职工，一律配发手机，要求他们在与客户联系的两小时内做出回复，24小时内制订出如何处理与改进方案，以确保关于质量、交货期等承诺的兑现。

三是博采众家之长，做到切实执行。陈文雄公开声言，只学美国企业的做法是没有前途的，而是应当把美国和日本的精华结合在一起，学习美国电脑咨询技术、日本的长期改善观念和劳动纪律。公司的质量副总裁肯尼迪强调：“管理专家们早已将质量谈烂了，要素、做法都公开摊在书本里，只看你是否切实执行。”

根据以上案例,回答 86~90 题。

86. 旭电公司在质量改进上的做法属于()。

- A. 持续性改进
- B. 激进式改进
- C. 企业外部环境改进
- D. 自上而下的改进

87. 全面质量管理中有一种方法叫 PDCA 循环法,包括四个阶段,下面不属于 PDCA 四个阶段之一的是()。

- A. 执行
- B. 检查
- C. 管理
- D. 规划

88. 旭电公司的成品合格率规定 100 万件产品中只能有 3—4 个焊接点上的缺陷,这种情况说明它符合()的质量要求。

- A. 2 σ
- B. 3 σ
- C. 4 σ
- D. 6 σ

89. 针对质量改进,目前已开发出很多工具和技术,以下()不属于质量改进工具。

- A. 列表改进法
- B. 散点图改进法
- C. 流程图改进法
- D. 鱼骨图改进法

90. 对于持续改进来说,()是持续改进的理念之一。

- A. 库存量足够多
- B. 零缺陷
- C. 工作场所干净
- D. 能够生产大量的产品

案例九:

湖南某塑料制品集团公司(以下简称公司)是一家以集体资产为主体、生产高中档人造革的企业。公司的前身是一家县办集体塑料小厂,1990 年固定资产仅 145 万元,员工 137 人,产品销售仅限于邻近县市农村市场,年销售额为 753.7 万元。1990 年以来,该厂大力开展技术创新和管理创新,使企业面貌发生了根本变化。1990 年公司贷款 3400 万元引进先进的 PVC 压延生产线,由于严格管理,一次试产成功,4 年就还清了引进技术时的贷款,产品销售额由 753 万元一跃超过 1 亿元。1993 年、1995 年又先后投资 6000 万元,从意大利、台湾引进具有国际先进水平的湿法 PU 革生产线,使人造革生产能力达到 1600 万平方米,为“九五”期间产

品上档次、销售额达3亿元奠定了基础,使企业由一个集体小厂发展为有一定规模的塑料制品集团。1995年利税总额达830万元。

质量是企业的生命,过硬的产品质量更是新产品最好的宣传广告和最佳推销员。虽然公司的产品曾被评为轻工部优质产品和质量信得过产品,但他们深知,真正的市场名牌是由广大消费者在使用过程中进行反复比较产生的,只有得到他们的认可,才能称得上真正的市场名牌。

在新产品开发过程中,对每一环节,如产品设计、原材料选用、质量的把关、工艺流程的制定、产品的试制和批量生产、中间控制和最终产品质量的控制检测等方面都制定了严格可行的措施,建立并不断健全了质量保证体系,使新开发的产品在质量上有了根本保障。同时对新开发的产品投放市场后还进行了售后跟踪服务,这样,使得公司的“中圆牌”人造革产品在市场上一步步地扎下了根,为新产品开发工作赢得了良好的声誉。

公司从1991年以来,单位产品的销售利税率逐年增长,与全国同规模的企业相比,效益始终名列前茅,被评为全国百强企业,湖南省百家最佳经济效益企业。尽管这些年来,国内不少厂家通过多种渠道不断仿造假冒公司的产品,反复地冲击公司的市场,但由于公司始终坚持在“创新”上下功夫,几年来,开发了近3000个新品种,产品的市场占有率反而不断扩大。

根据以上案例,回答91~95题。

91. 该公司之所以能够迅速发展并取得良好效益的关键在于()。

- A. 遇到了好的发展机遇
- B. 注重产品创新,并严把质量关
- C. 拥有一个高素质的员工队伍
- D. 没有竞争对手

92. 案例中提到,“真正的市场品牌是由广大消费者在使用过程中进行反复比较产生的,只有得到他们的认可,才能称得上真正的市场名牌”,对这句话正确的理解是()。

- A. 只有高质量的产品才能够获得顾客的信赖
- B. 顾客总是很挑剔的,无法得到满足
- C. 实际上并没有真正的市场名牌
- D. 消费者并不买名牌产品的帐

93. ISO产品质量管理是提高企业效益的重要手段,以下几项描述中,不属于ISO质量管理原则的是()。

- A. 以客户为中心
- B. 降低成本、提高利润
- C. 持续改进
- D. 互利的供应链关系

需求并分析局域网系统将对本部门效率产生的影响。微机和网络分析专家与助手负责报告的技术部分。李杰自己的任务则是协调各方面的工作,并将各部门提出的报告合成一份完整的报告。

李杰在组织队伍时立刻遇到了问题。第一个麻烦是没有办法让秘书完全投入项目工作。因为她所在的部门任务繁忙,秘书们已经在超负荷工作了。李杰去找马先生,他很同情地点点头说,很遗憾,但不管用什么人,遇到什么情况,报告必须按期完成。李杰找助手时还算幸运,经过半天时间的查询,最后选定了合同和采购分部的鲍乐先生。因为他离退休还有两个月,工作量应当减轻,一个月的项目对他正合适。最容易说定的是计算机专家,李杰找到数据处理部下属的信息管理分部主任,告诉他需要一个微机专家和一位网络专家,主任立刻指定了马丽丽。遗憾的是,公司没有网络专家,所以主任告诉李杰可以到外面去聘请一个。

在确定各部门的代表时,情形大不相同。财务部副经理说,公司确实应当进入 21 世纪了,她很乐意派一个人参加李杰的工作。但是,数据处理部对这件事态度冷淡,部门副总裁师大富沉默了很长一段时间,没有对他要人的请求给予任何答复。最后他说,我不完全理解你和马先生为什么要办这件事,我们才是这方面的专家,为什么不事先来问问我们对公司局域网的意见?事实上我们对这件事跟踪已经几个月了。李杰离开时,师大富没有承诺任何事,只是含糊地答应将会关注这个项目。这个遭遇使李杰大失所望,直到此前,事情一直进行很顺利,遇到的人也很友好。他一边走一边想着与师大富不够愉快的会面,在办公室门口正遇上这个项目的助手鲍乐。

“听着,李杰,”鲍乐说,“你知道,我还有两个月就退休,我乐意帮你完成这个项目。不过我对计算机一窍不通,说实话,我讨厌计算机这玩艺儿。要我们两个人来搞这个项目是要弄人。我愿意跟你一起干,不过对我你别指望什么。”

所有这些事情发生在第三天,这时已经是星期四了。为了加快项目启动,李杰打算下周一上午开个会,除了数据处理部还没有定人,其他人都要参加。财务部的代表认为项目尽快启动是应该的,不过下周自己要出差。另一些人表示可以出席,但听起来并不那么热心。只有马丽丽积极性比较高。至于网络专家能不能找到,还要等到下周请示马先生。

星期五、星期六和星期天李杰一直忙于会议的准备工作。他写了一份五页的工作安排,确定了项目进展的里程碑,编写了项目工作指南,还读了几本关于局域网的杂志。星期一上午 9 点,李杰来到会议室,发现那里还空无一人,9:30 才来了两个人。连鲍乐和马丽丽都没有露面。

李杰十分懊丧地回到办公室,他发现一张马丽丽要他回电话的条子。电话里马丽丽对没有出席会议表示道歉,并解释说,不知道为什么,老板已经通知她不要再参加这个项目。

后来马先生把李杰叫到办公室并通知他局域网项目已经取消,“简直闹翻了天,”他解释说,“师大富到上级那里告状,说你和我业余水准,胡乱来,干的不是我们该干的事。很抱歉,李杰,但我想你有所失也有所得,下次好好干,怎么样?”

“好吧,”李杰茫然说。他真的不明白是怎么回事。只知道有些人对公司的执行总裁说自己是个业余爱好者,他开始为自己的前程担心。

根据以上案例,回答 96~100 题。

96. 该项目之所以失败,其直接原因在于()。
- A. 数据处理部干扰和阻挠
B. 高级经理的不支持
C. 资源匮乏
D. 财务部门的不配合
97. 从项目的角度来看,该项目在()方面存在问题。
- A. 项目计划
B. 项目团队沟通
C. 项目资源调度
D. 项目可行性分析
98. 作为项目经理来说,李杰最应提高的能力是()。
- A. 分析能力
B. 沟通能力
C. 信息技术处理能力
D. 时间管理能力
99. 项目团队中各参与者的角色包括()。
- A. 项目经理
B. 项目发起人
C. 团队成员
D. 以上答案都对
100. 我们从这个案例中得到的教训是()。
- A. 即使在资源不完全满足的情形下,项目照样可以顺利进行
B. 项目在进行过程中必须得到来自组织内外全方位的支持
C. 李杰必须提高自己授权的能力,才可以更好地发挥手下的作用
D. 马先生选择了李杰做项目经理,是项目失败的根本原因

试卷代号:2270

座位号

中央广播电视大学 2009—2010 学年度第一学期“开放专科”期末考试

资源与运营管理 试题答题纸

2010 年 1 月

题 号	一	二	总 分
分 数			

得 分	评卷人

一、单项选择题(1~50 题,每题 1 分,共 50 分。请从四个备选答案中选择一个最恰当的答案,将正确答案前的字母填在答题纸相应的位置上,多选、不选或错选均不得分)

- | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| 6. | 7. | 8. | 9. | 10. |
| 11. | 12. | 13. | 14. | 15. |
| 16. | 17. | 18. | 19. | 20. |
| 21. | 22. | 23. | 24. | 25. |
| 26. | 27. | 28. | 29. | 30. |
| 31. | 32. | 33. | 34. | 35. |
| 36. | 37. | 38. | 39. | 40. |
| 41. | 42. | 43. | 44. | 45. |
| 46. | 47. | 48. | 49. | 50. |

得 分	评卷人

二、案例题(第 51~100 题,每题 1 分,共 50 分。请从四个备选答案中选择一个最恰当的答案,将正确答案前的字母填在答题纸相应的位置上,多选、不选或错选均不得分)

- | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|------|
| 51. | 52. | 53. | 54. | 55. |
| 56. | 57. | 58. | 59. | 60. |
| 61. | 62. | 63. | 64. | 65. |
| 66. | 67. | 68. | 69. | 70. |
| 71. | 72. | 73. | 74. | 75. |
| 76. | 77. | 78. | 79. | 80. |
| 81. | 82. | 83. | 84. | 85. |
| 86. | 87. | 88. | 89. | 90. |
| 91. | 92. | 93. | 94. | 95. |
| 96. | 97. | 98. | 99. | 100. |

试卷代号:2270

中央广播电视大学 2009—2010 学年度第一学期“开放专科”期末考试

资源与运营管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2010 年 1 月

一、单项选择题

评分标准:各小题答对给 1 分;答错和漏答不给分,也不扣分。

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. B | 2. D | 3. C | 4. D | 5. A |
| 6. B | 7. C | 8. D | 9. D | 10. C |
| 11. B | 12. A | 13. B | 14. A | 15. C |
| 16. C | 17. C | 18. B | 19. B | 20. D |
| 21. C | 22. C | 23. C | 24. B | 25. D |
| 26. C | 27. B | 28. A | 29. C | 30. A |
| 31. B | 32. A | 33. C | 34. C | 35. B |
| 36. D | 37. B | 38. D | 39. B | 40. A |
| 41. D | 42. B | 43. D | 44. B | 45. A |
| 46. B | 47. C | 48. C | 49. C | 50. C |

二、案例题

评分标准:各小题答对给 1 分;答错和漏答不给分,也不扣分。

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|--------|
| 51. A | 52. D | 53. B | 54. C | 55. A |
| 56. A | 57. A | 58. A | 59. B | 60. D |
| 61. D | 62. C | 63. B | 64. A | 65. B |
| 66. C | 67. A | 68. A | 69. D | 70. D |
| 71. D | 72. D | 73. A | 74. D | 75. D |
| 76. B | 77. C | 78. B | 79. A | 80. D |
| 81. D | 82. D | 83. B | 84. A | 85. A |
| 86. A | 87. C | 88. D | 89. A | 90. B |
| 91. B | 92. A | 93. B | 94. D | 95. D |
| 96. A | 97. C | 98. B | 99. D | 100. B |