

运营管理》复习资料

一、选择题

第一章导论

一、单项选择

1. 以下哪个行业所生产的产品是以无形产品为主？(D)
A. 工业 B. 农业 C. 制造业 D. 服务业
 2. 对由输入到产出间的这一中间转换过程进行设计、运行和改进的管理是(A)。
A. 运营管理 B. 财务管理 C. 营销管理 D. 人力资源管理
 3. 运营管理的主要任务是(C)。
A. 尽可能提高产品质量 B. 尽可能减少生产时间
C. 建立高效的产品和服务的制造系统 D. 尽可能降低产品成本
 4. 在设计产品质量时要确定质量标准，质量标准主要取决于(B)。
A. 产品的成本 B. 产品所面对的消费者需求
C. 生产过程的管理 D. 工人的技术水平
 5. 企业如果能够迅速改变产品设计、产品组合以及产品批量，反映了企业的(C)。
A. 服务能力强 B. 设计能力强 C. 柔性程度高 D. 技术能力强
- ##### 二、多项选择
1. 与制造业的产品相比，服务业的产品主要是
A. 无形的 B. 不可见的 C. 难以形成库存 D. 生产过程与消费过程合二为一
E. 产品质量主要通过消费进行感知 (ABCDE)。
 2. 运营管理的输入的主要资源有
A. 人力资源 B. 设备和物料 C. 资金 D. 信息与技术 E. 能源和土地
(ABCDE)。
 3. 运营管理的主要内容包括
A. 运营系统设计的管理 B. 销售渠道的管理 C. 运营系统运行过程的管理
D. 资金运用的管理 E. 运营过程改进的管理
(ACE)。
 4. 运营系统设计的内容包括
A. 产品和服务的设计 B. 流程的设计 C. 设施的选址 D. 运营计划的制定
E. 运营系统的运行过程的管理 (ABCD)。 D. 设施的布置
 5. 运营系统的运行过程的管理主要包括(BCDE)。
A. 流程再造 B. 运营计划 C. 库存管理 D. 质量管理 E. 项目管理

第二章产品与服务设计

一、单选题

1. 宜家家具的设计很巧妙，可以通过不同组合变化为多种功能的家具，也可以根据使用者的不同需要及喜好改变摆放方式，这种产品设计的方式是(A)。
A. 模块化设计 B. 协同产品设计 C. 计算机辅助设计 D. 绿色设计
2. 丰田汽车公司在开发某种新型汽车的过程中，负责该车销售的销售人员也参加开发小组的工作。销售人员要定期对用户进行访问，及时将这些信息反馈给产品开发小组，并对新车性能的设计提出建议，这种产品设计的方式是(B)。
A. 模块化设计 B. 协同产品设计 C. 计算机辅助设计 D. 绿色设计
4. 质量功能展开(QFD)的核心特征是(D)。
A. 提高产品质量 B. 扩展产品功能 C. 在保证质量的前提下扩展功能
D. 倾听和理解顾客的要求
5. 银行的储蓄业务除了提供传统的柜面服务之外，还可以通过自动柜员机、网上银行等多种渠道向顾客提供相同功能的金融服务，这种服务的类别属于(C)。
A. 装饰型服务 B. 多样化服务 C. 渠道开发型服务 D. 创新型服务
7. 服务业设计的焦点集中在(D)。
A. 设计出好的服务产品 B. 保证服务产品的质量
C. 降低服务产品的成本 D. 研究如何传递服务的运营流程上

二、多选题

3. 绿色产品设计包括（ABCDE）。
- A. 绿色材料选择设计 B. 绿色制造过程设计 C. 产品可回收性设计
D. 产品的可拆卸性设计 E. 绿色包装设计
6. 一个完整的质量屋包括（ABCDE）。
- A. 顾客需求及技术需求 B. 关系矩阵 C. 竞争分析
D. 技术需求相关矩阵 E. 技术评估
7. 服务蓝图包括（ABCD）。
- A. 顾客行为 B. 前台员工行为 C. 后台员工行为 D. 支持过程 E. 顾客评价行为
8. 服务设计的内容主要包括（AB）。
- A. 服务过程的设计 B. 服务传递过程设计 C. 服务概念的设计
D. 服务的初步设计 E. 全面上市

第三章流程设计

一、单项选择

1. 运营流程类型中对员工技能要求很低，但效率最高的是（A）。
- A. 流水线型 B. 单件小批量型 C. 成批轮番型 D. 项目型
2. 适用于产品或服务的品种繁多，需求量很少，运作必须保持高度的灵活性，以满足不同的任务要求，这种流程的类型是（B）。
- A. 大量流水型 B. 单件小批量型 C. 成批轮番型 D. 项目型
3. 在产品生命周期的导入期，由于产品的变化比较大，因此比较适合运营流程是（A）。
- A. 项目型 B. 成批轮番性 C. 单件小批量型 D. 流水线型
5. 对于和顾客一般接触程度的服务来说，运作的重点在于（C）。
- A. 计算机办公自动化 B. 管理信息系统的改进
C. 能够控制这个流程 D. 用户与员工沟通
6. 银行运用自动柜员机，使顾客在服务过程中发挥较大作用来改善服务过程，这种服务流程属于（B）。
- A. 流水线服务方式 B. 自助服务方式 C. 个体服务方式 D. 动态服务方式

二、多项选择

1. 按照产品或服务的产出量来分，运营流程可以分为（ABCD）。
- A. 大量流水型 B. 单件小批量型 C. 成批轮番型 D. 项目型 E. 定制型
3. 在服务性企业中，服务流程的方式有（ACE）。
- A. 流水线服务方式 B. 项目型服务方式 C. 自助服务方式 D. 轮番服务方式
E. 个体服务方式
4. 对于与顾客接触程度较低的服务来说，要求（BCE）。
- A. 员工具有良好的沟通判断能力 B. 员工具备一定的文字和语言能力
C. 运作的重点是一般性介绍 D. 运作的侧重点在于用户
E. 管理创新的重点在于计算机办公自动化
5. 对于与顾客有较高接触程度的服务来说，要求（ADE）。
- A. 员工具有良好的沟通判断能力 B. 员工具备一定的文字和语言能力
C. 运作的重点是能够控制这个运营流程 D. 运作的侧重点在于用户
E. 管理创新的重点在于用户与员工沟通

第四章设施选址与设施布置

一、单选题

1. 许多制造企业也把工厂建到消费市场附近，以降低运费和损耗，这体现了设施选择的什

么原则? (B)

A. 追求总费用最小化 B. 接近用户原则 C. 长远发展原则 D. 分散与集中原则

2. 适用于产品标准化程度高的设施布置类型是 (B)。

A. 工艺布置 B. 产品布置 C. 定位布置 D. 混合布置

3. 将工艺上同类或相似性能的设备集中在同一固定地点的设施布置类型是 (A)。

A. 工艺布置 B. 产品布置 C. 定位布置 D. 混合布置

- 4 适用于汽车维修部的设施布置类型是 ()。
 . 对象布置 B. 工艺布置 C. 定位布置 D. 混合布置
- A 从运营的角度看, 服务企业设施布置设计的总体目标是收 ()。
 . 益最大化 B. 成本最小化 C. 确保服务质量
- 5 确保顾客与工作人员的流入和流出的便捷性

二、多选题设施选址的基本原则包括

1. 费用最低原则 B. 接近用户原则 C. 投资最少原则 (ABDE)。
 A. 长远发展原则 E. 分散与集中相结合原则
- D. 设施选址的基本问题包括两个层次的决策问题, 主要是
2. “选区”问题 B. 成本问题 C. 收益问题 D. “定址”问题 (AD)。
 A. 影响服务业选址的因素主要包括 E. 顾客问题
 4. (ABCDE))。
- A. 平均家庭收入 B. 人口密度 C. 顾客流量 D. 与竞争对手的相对位置
 E. 基础设施条件
6. 服务业企业设施布置设计中必须考虑的特有因素有 (AB)。
 A. 设施布置设计必须减少服务后台的运营面积 B. 顾客在接受服务过程中的现场体验感 C.
 基础设施 D. 劳动力条件 E. 生活环境

第五章运营计划

一、单选题

2. 主生产计划的对象主要是 (A)。
 A. 具有独立需求的物料和比较重要的物料 B. 物料需求计划
 C. 企业主生产车间的生产计划 D. 企业的生产流程
3. MRP 系统的主旨是 (B)。
 A. 降低库存水平 B. 使合适的物料在合适的时间到达合适的地点
 C. 确定产品生产的优先等级 D. 保证生产销售的均衡
4. 大批量生产多使用专业化的机器设备, 并按照产品原则布置, 其典型的排序方法是 (A)。
 A. 有限负荷、前向排序 B. 有限负荷、后向排序
 C. 无限负荷、前向排序 D. 无限负荷、后向排序
5. 一般而言, 小批量生产的产品种类较多, 自动化程度较低, 其典型的排序方法是 (D)。
 A. 有限负荷、前向排序 B. 有限负荷、后向排序
 C. 无限负荷、前向排序 D. 无限负荷、后向排序
6. 服务企业往往通过哪种方式对顾客进行排程, 以控制顾客到达时间, 从而有效利用服务能力? (D)
 A. 顾客排序系统 B. 信息管理系统 C. 排号系统 D. 预约系统

二、多选题

2. 企业生产能力选择策略有 (ABCDE)。
 A. 库存调节策略 B. 改变劳动力数量和改变工作时间
 C. 外包策略 D. 使用临时员工 E. 改变“自制还是外购”的决策
3. MRP 需要输入的内容是 (BDE)。
 A. 产品品种 B. 主生产计划 (产品出产计划 MPS) C. 企业生产能力
 D. 物料清单 (产品结构文件) E. 库存状态文件
4. 企业在安排生产作业排序时, 其目标有 (ABCDE)。
 A. 保证按时交货 B. 保证流程时间最短 C. 使在制品的库存最少
 D. 使设备和劳动力的利用率最高 E. 使其闲置时间最少
5. 服务业作业计划目标的实现途径有 (CD)。
 A. 前向排序 B. 后向排序 C. 通过影响顾客的需求对顾客进行排程
 D. 通过对服务系统进行有效的排序 E. 无限排序

第六章库存管理

一、单选题

1. 企业为持有和保管库存而发生的成本支出为（A）。
A. 持有成本 B. 准备成本 C. 订货成本 D. 缺货成本
2. 在定期控制系统中，企业补充库存的订货方法为（B）。
A. 当库存余量下降到订货点时，向供应商发出固定批量订货请求
B. 每经过一个固定的时间间隔，企业就发出一次订货将现有库存补充到一个最高水平
C. 采用“双堆法”进行库存控制
D. 每日都需要进行库存补充
4. 库存品的 ABC 管理方法中，对于 A 类物品的管理策略有（D）。
A. 按品种大类进行控制 B. 采用集中大量订货的方式
C. 采用“双堆法”进行库存控制 D. 准确预测需求的基础上，采用定期订货的方式
5. 根据经济订货批量模型，当每次的订货费用增大时，经济订货批量应该（A）。
A. 增大 B. 减小 C. 先增大后减少 D. 不一定

二、多选题

1. 库存的作用有（ABCD）。
A. 防止短缺，适应市场变化 B. 防止中断，保持生产均衡
C. 缩短订货提前期 D. 降低生产成本和采购成本
E. 提高产品质量
2. 库存的成本包括（ABDE）。
A. 持有成本 B. 准备成本 C. 沉没成本 D. 订货成本 E. 缺货成本
3. 库存管理的目标有（ABCDE）。
A. 库存成本最低 B. 库存保证程度最高 C. 不允许缺货
D. 限定资金 E. 快捷
4. 任何库存控制系统都需要考虑的问题是（ACE）。
A. 库存检查的时间间隔是多长 B. 库存的产品数量有多少
C. 补充订货的时间如何确定 D. 库存的品种有多少
E. 每次订货的数量是多少
5. ABC 分类法的实施步骤有（ABCDE）。
A. 收集数据 B. 处理数据
C. 制作 ABC 分析表 D. 根据 ABC 分析表确定分类
E. 根据 ABC 分类结果，对 ABC 三类物品采取不同的管理策略
6. 供应商管理（VMI）的实施方法有（ABCD）。
A. 建立顾客情报信息系统
B. 建立销售网络管理系统
C. 建立供应商与分销商的合作框架协议
D. 组织机构的变革
E. 持续改进与供应商的关系

第七章质量管理

一、单选题

- A. 国际质量协会 B. 国际标准化理事会 (D)
- C. 国际质量保证技术委员会 D. 国际标准化组织
2. 实行全面质量管理，放在第一位的应该是 (D)。
1. ISO 是哪个组织的简称？
- A. 质量统计数据 B. 全企业参与 C. 预防在前 D. 用户需求 (B)。
3. 质量管理发展的最初阶段——质量检验阶段，对产品质量的检验方式为
- A. 半成品抽样检验 B. 成品 100%全检验
- C. 成品抽样检验 D. 半成品 100%全检验 (A)。
4. 统计质量控制阶段的主要特点是

- A. 用统计学的技术和工具进行质量控制
 - B. 强调生产和检验人员间的分工
 - C. 重结果，轻预防
 - D. 凭借个人的经验和判断进行质量控制
5. 表示质量特性波动与其潜在原因关系的图称为（C）
- A. 调查表 B. 排列图 C. 因果图 D. 直方图

二、多选题

1. 5S 管理包括的主要内容有（ABCDE）。

A. 整理 B. 整顿 C. 清扫 D. 清洁 E. 素养

2. 全面质量管理最核心的特征是（ABC）。

A. 全员参与的质量管理

B. 全过程的质量管理

C. 全面的质量管理

D. 全社会营造全面质量管理的意识

E. 全时段的质量管理

3.

服务质

量差距模型反映了产生服务质量问题的主要原因，具体包括的内容有（ABCDE）

A. 管理层认识差距 B. 服务质量规范差距 C. 服务传递的差距

D. 市场信息传播的差距 E. 服务质量感知差距

4. 推行 6 管理可以采用的 DMAIC 过程，主要包括（ABCDE）。

A. 界定（Define） B. 测量（Measurement） C. 分析（Analysis）

D. 改进（Improvement） E. 控制（Control）

第八章项目管理

一、单选题

1. 对于一些诸如石油化工、核能和军事类等项目，应该注重

A. 以质量为中心 B. 以进度为中心

C. 以费用为中心 D. 质量、进度、费用并重

2. 在纯项目的组织结构中

A. 每一个项目都归属于一个职能部门

B. 执行每个项目时可以从不同的职能部门抽调员工

C. 独立的项目小组负责项目中的全部工作

D. 职能部门的管理者控制人员与技术

3. 在项目的组织结构中，专业化程度最高的组织形式是

A. 纯项目制 B. 直线制 C. 职能项目制 D. 矩阵制

4. 在三点时间估计法中，最乐观时间指的是

A. 在最正常情况下完成一项活动所需要的时间

B. 在最有利的条件下顺利完成一项活动所需要的时间

C. 在最不利的情况下完成一项活动所需要的时间

D. 在一般的情况下完成一项活动所需要的时间

5. 在网络图中，关键路径是指

A. 最早开始的那条路径 B. 总时间最短的那条路径

C. 总时间最长的那条路径 D. 最迟开始的那条路径

二、多选题

2. 项目管理的主要目标有

A. 效率 B. 资源 C. 质量 D. 成本 E. 进度

3. 项目成功与否，取决于以下哪些关键因素？

- A. 正确选择项目 B. 选择合适的项目负责人
- C. 选择项目承担单位 D.
- E. 组织管理

4. 网络计划方法的步骤有

- A. 项目分解 B.

(A)。

(C)

(D)。

(B)

(C)

(CDE)

(ABCDE)

对项目进行规划

确定各种活动之间的先后关系

ABCDE)。

- C. 估计活动所需的时间 D. 计算网络参数，确定关键路线
- E. 优化、监控、调整
- 5. 在进行时间优化时，缩短关键路线上活动时间的途径有（AC）。
 - A. 利用平行、交叉作业缩短关键活动的时间 B. 在非关键路线上赶工
 - C. 在关键路线上赶工 D. 采用新技术缩短工作时间
 - E. 进一步压缩最短路线上的工作时间

第九章准时生产与精细生产

一、单选题

1. 准时生产制的出发点是（A）。
 - A. 不断消除浪费，进行永无休止的改进 B. 牵引式生产系统
 - C. 推进式生产系统 D. 看板管理系统
2. 丰田公司所讲的“准时”的概念是指（B）。
 - A. 从供应商到企业库存的过程中，物料要按照需要按时离开和到达指定地点
 - B. 从供应商到企业生产的全部环节中，物料要按照需要按时离开和到达指定地点
 - C. 在企业生产的环节中，物料要按照需要按时离开和到达指定地点
 - D. 在企业销售的环节中，物料要按照需要按时离开和到达指定地点
3. 准时生产制中的“浪费”指的是（D）。
 - A. 原材料的浪费 B. 时间的浪费 C. 多余生产的浪费
 - D. 凡是超出增加产品价值所必需的绝对最少的物料、机器和人力资源的部分
4. 看板管理系统中，“取货指令”的使用规则是（C）。
 - A. 前一道工序根据“看板”的种类和数量生产
 - B. 逐步增加看板数量
 - C. 后一道工序按照“看板”到前一道工序去领产品
 - D. 必须生产百分之百的合格品
2. 准时生产的实现是通过（ACE）。
 - A. 拉动式的生产系统 B. 推进式生产系统 C. 看板控制
 - D. 按时生产 E. 均衡生产
4. JIT 系统的柔性体现在（ABDE）。
 - A. 柔性的设备 B. 人员的柔性 C. 订货的柔性 D. 流程的柔性 E. 产品的柔性
5. 精细生产的内容包括（ABCD）。
 - A. 与用户的关系 B. 新产品开发 C. 准时生产制
 - D. 与供应商的关系 E. 时间和费用优化
6. 精细生产方式与大量生产方式的不同之处在于（ABCDE）。
 - A. 优化范围不同 B. 对于库存的态度不同 C. 业务控制观不同
 - D. 质量观不同 E. 对人的态度不同

第十章业务流程再造

- ### 一、单项选择题
1. 业务流程再造分析的单位是（C）。
 - A. 业务部门 B. 业务职能 C. 业务流程 D. 业务操作方式
 2. “流程再造”追求的是（D）。
 - A. 标准化的作业方法 B. 标准化的业务流程
 - C. 合理规范的作业方法 D. 合理规范的业务流程
 3. 主张对企业的业务流程作根本性的思考和彻底性重建的是（B）。
 - A. BPIB. BPRC. BPMD. ERP
 4. 主张对业务流程通过逐步优化实现渐进式的再造的是（A）。
 - A. BPIB. BPRC. BPMD. ERP
 5. 主张对企业的流程进行持续不断地规范管理，持续性地对业务流程进行修正的是（C）。
 - A. BPIB. BPRC. BPMD. ERP

- 多项选择题
3. 业务流程再造的关键成功因素包括 (ABCDE)
- A. 核心管理层的优先关注 B. 企业的战略引导
- C. 可度量的重组目标 D. 可行的实施方法 E. 持续的资金支持)
4. 流程再造的原则有 (ABE)
- A. 以顾客为中心 B. 全面关注业务流程的系统优化
- C. 放弃陈旧的管理程序 D. 注重组织的功能
- E. 从上到下的整体联动效应 (ABCE)
- A. 合并相关工作或工作组 B. 流程各步骤按其自然顺序进行
- C. 模糊组织界线 D. 定义系统边界
- E. 根据同一业务在不同工作中的地位设置不同工作方式

二、判断题及答案

1. 运营管理就是对由输入到产出间的这一中间转换过程的设计、运行和改进过程的管理。(V)
2. 纯服务并不多见，心理咨询是其中之一。(V)
3. 快递公司的包裹速递、救护车的急救服务体现了企业的柔性能力。(X)理由：服务速度
4. 上海大众推出 PASSAT2008 款、2009 款以及 2010 款的系列车型的轿车属于换代产品。(X)理由：派生产品
5. 部分地采用新技术、新结构或新材料，从而使产品的功能、性能或经济指标有显著改变的产品是派生产品。如美国英特尔公司从 286. 386. 486. 奔腾、奔腾 2、奔腾 3 到奔腾 4 的微处理器。(X)理由：换代产品
6. 产品开发串行模式的目标为是提高质量、降低成本、缩短产品开发周期和产品上市时间。(X)
- 理由：并行模式
7. 成批轮番型运营流程的优势是其强大的柔性，能充分满足顾客定制化的需求。(X)理由：是项目型运营流程的优势
- &资金流分析方法的基本思想认为不创造价值的那一些工艺步骤是一种浪费，应该将其删除或是尽量缩短。比如产品储存、产品转移、质量检查等。(X)理由：物流分析方法
9. 流水线服务方式通过让顾客在服务过程中发挥较大作用来改善服务过程。(X)理由：自助服务方式
10. 对于与顾客接触程度高的服务来说，运作的重点在于企业的员工。(X)理由：用户。
11. 设施选址的“选区”问题,即根据区域和企业的具体情况确定设施的具体位置。(X)理由：“定址”
12. 设施布置的定位布置类型适用于产品不能移动的项目。(丁)
13. 医院的化验科、放射科、内科、外科、药房的设施分别位于医院的特定区域，需要这些服务的病人必须走到相应服务的区域，这种设施布置的方式被称为对象布置的方式。(X)理由：工艺布置
14. 在运营计划体系中，物料需求计划是连接产、供、销的桥梁，可以将独立的需求转化为内部的计划信息。(X)理由：主生产计划
15. 无限负荷系统是根据每一个订单所需的调整和运行时间，对每种资源进行详细的排序,它明确的规定了在工作日的每一时刻，每一种资源（设备、人员等）要做的工作。(X)理由：有限负荷系统。
16. 后向排序系统是指系统接受一个订单后，对完成订单所需要的作业按照从前向后的顺序进行排序。(X)理由：前向排序系统
17. 在定期控制系统中，企业连续不断的监视库存余量的变化，当库存余量下降到订货点时，就向供应商发出固定批量的订货请求。(X)理由：定量控制系统
18. 和定期控制系统相比，最大最小系统在每次检查库存时都要订货。(X)理由：不一定在每次检查库存时都订货。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/816011001045010133>