

资源与运营管理 1-未删减

- 对于大企业来说，做适当的招聘规划是十分必要的，招聘规划的第一步应该是（ ）。
A. 发布招聘信息
B. 选择招聘的方式
C. **确定招聘的人数和岗位**
D. 确定招聘时间
- 对于某个职位所从事工作的目的和应该承担的责任进行详细总结的文件是（ ）。
A. 任职资格
B. 人员规范
C. **工作描述**
D. 业绩标准
- 理想的人员规范应该具备的要点不包括（ ）。
A. **个人的家庭条件、社会关系**
B. 与该项工作直接相关的技能、知识和能力
C. 应聘者应具备的工作经验和应聘者类型
D. 与该项工作相关的个人品质或个人情况的详细信息
- “某一特定级别的员工证明自己资格的行为方式”属于任职资格中的（ ）。
A. 核心行为
B. 边缘行为
C. 领导行为
D. **角色行为**
- 有些事项是必须在新员工上班第一天就告诉他们的，除了（ ）。
A. 公司的结构
B. **其他员工的详细薪酬情况**
C. 公司的规章制度
D. 公司的运作情况
- 在设计就职导向安排时，应注意两个因素，其中之一就是让员工尽快开始工作，这样做的主要目的是（ ）。
A. 让员工始终处于忙碌状态
B. 既然支付了工资就要给企业创造价值
C. 尽可能多的学习到工作知识
D. **会让他们感到自己对公司有所贡献**
- 关于指导伙伴的特质和作用，说法正确的是（ ）。
A. 在选择指导伙伴时，越年长、经验越丰富越好
B. 指导伙伴只要耐心就可以了
C. 绩效突出是指导伙伴必备的素质
D. **指导伙伴的选择很重要，不当的选择可能会事倍功半**
- 在新员工开始工作后，帮助员工发展的正确途径是（ ）。
A. **不忽视看上去无关紧要的问题**
B. 凌驾于新员工之上
C. 为员工预留一定的谈话时间，最好是正式的
D. 员工工作遇到困难时让他们自己想办法解决
- 通常情况下，企业的利润必须是指（ ）范围内的经营成果。
A. 一季度
B. 一年
C. 一个月
D. **一定的会计周期**
- 支出（成本）包括三种形式，不属于这三种形式的是（ ）。
A. 营业支出
B. **普通成本**
C. 资本支出
D. 混合成本
- 企业预期未来要实现的报表是（ ）的结果。
A. 成本会计
B. 财务账户

- C. 管理会计
D. 计划和预算会计
12. 投资活动的现金流入结构比率等于（ ）。
A. 投资活动现金流入量/现金流入量总额
B. 投资活动现金流入量/投资活动现金流出量
C. 投资活动现金流入量/筹资活动现金流入量
D. 投资活动现金流出量/投资活动现金流入量
13. 传统分类中的管理费用，也可以称为（ ）。
A. 决策性可变成本
B. 非决策性固定成本
C. 决策性固定成本
D. 非决策性可变成本
14. 小李在一家大型家具制造企业的财务部门工作，在计算公司成本时，她所在的公司适合使用（ ）成本模式。
A. 混合
B. 项目
C. 单位
D. 总体
15. 某企业的盈亏平衡点是 10 000 件货物，这个季度的销量是 10 000 件，表示该企业（ ）。
A. 亏损
B. 盈利
C. 无法判断
D. 不亏不盈
16. 一家出版社某书籍的预计销售量是 30 000 本，盈亏临界点的销售量是 20 000 本，库存量是 5 000 本，该公司的安全边际是（ ）本。
A. 5 000
B. 15 000
C. 10 000
D. 25 000
17. 财务预算的报表有多种形式，不属于财务预算的报表是（ ）。
A. 预计利润表
B. 预计资产负债表
C. 预计资金流量表
D. 成本核算表
18. 改善财务预算的辅助手段包括围绕关键性预测展开灵敏度分析和（ ）。
A. 对新生事物或重大变化做出理性判断
B. 只利用一种成本计算方法
C. 忽视计划外的细微变化
D. 忽视新生事物
19. 公司预测它的销售部门每月能够卖出 2 000 件产品，而实际上只卖出了 1 500 件。这属于（ ）造成的预测逆差。
A. 计划外支出
B. 业务级别的改变
C. 销售生产力
D. 价格差别
20. 由于丰田汽车在质量方面存在问题，在召回过程中需要支付大量的赔偿费用。这一事件启示我们可以通过（ ）方法来改进成本效率。
A. 改善质量
B. 减少浪费
C. 提高绩效
D. 缩减人员
21. 小孙在一家小煤矿工作，一天下井时，小孙感觉到矿下情况异常，通风系统好像出了问题。于是他就向老板反映，要求返回地面，但老板觉得没事，不同意他返回，并威胁他如果不继续工作就扣掉他这月的工资。小孙老板的做法侵犯了小孙的（ ）。
A. 知情权
B. 检举建议权
C. 紧急避险权
D. 求偿权
22. 职工在享有安全生产保障权利的同时，也负有以自己的行为保证安全生产的义务，职工应尽的义务不包括（ ）。

- A. 服从管理，正确佩戴和使用劳动防护用品
B. 发现事故隐患应及时向企业安全生产管理人员或主要负责人报告
C. 接受安全生产教育和培训，掌握本职工作所需的安全生产知识
D. 了解其作业场所和工作岗位存在的危险因素、防范措施及事故应急措施
23. 目前，强调企业是安全生产主体，企业法定代表人是安全生产第一责任者的法律是（ ）。
A. 消防法
B. 安全生产法
C. 劳动合同法
D. 职业病防治法
24. 企业中发生很多事故，部分是因为员工的工作责任感不强、纪律松散而造成的，针对此情况，企业首先应该对员工进行（ ）的教育。
A. 经验和事故教训
B. 安全意识
C. 安全技术知识
D. 安全规程
25. 造成 1 000 万元以上 5 000 万元以下直接经济损失的事故属于（ ）事故。
A. 较小
B. 一般
C. 较大
D. 微小
26. 公司面临一个造成人员重大伤亡和系统严重破坏的危险，这危险属于（ ）等级。
A. 安全的
B. 临界的
C. 轻微的
D. 灾难性的
27. （ ）安全检查表是由专业机构所编制的安全检查表。
A. 专业性
B. 厂级
C. 工段及岗位
D. 审查设计
28. 为了防止安全 and 健康事故发生，应该遵循的原则不包括（ ）。
A. 尽力避免事故的发生
B. 个性化评估
C. 执行防范措施
D. 发生事故后，等高层领导指示后再采取行动
29. 对一个生产系统来说，资源是（ ）环节。
A. 输出
B. 输入
C. 转化过程
D. 交易过程
30. 某公司致力于高科技产业，在人力资源方面，（ ）部门的人员是该公司的核心人员。
A. 财务
B. 研发
C. 设备管理
D. 人力资源
31. 采购流程属于资源管理流程中的（ ）阶段。
A. 组织
B. 计划
C. 控制
D. 实施
32. 李经理所在公司的长期销售记录显示，公司棉衣的销售量平均每年增长 10%，今年公司共销售了 20 000 件棉衣，李经理据此预测明年公司的棉衣销售量为 22 000 件。那么，李经理采取的这种需求预测方法是（ ）。
A. 趋势分析法
B. 周期分析法
C. 季节性模式分析法
D. 随机事件分析法
33. 以需求因素为基础，不与时间相关联的预测资源需求的方法是（ ）。
A. 德尔斐法
B. 前导指数分析法
C. 季节性模式分析法
D. 统计需求分析法
34. 采用多轮书面会谈的形式来听取专家意见的资源需求预测方法是（ ）。

- A. 前导指数分析法
C. 季节性模式分析法
- B. 统计需求分析法
D. 德尔斐法
35. 在制订资源计划时，不适合采用需求跟随计划的组织是（ ）。
A. 政府部门
B. 超级市场
C. 假日旅馆
D. 餐馆
36. 不属于选择供应商时需要考虑典型的总体标准是（ ）。
A. 地址
B. 质量
C. 是否重视技术开发
D. 声誉
37. 资源调度的类型包括（ ）调度。
A. 库存、生产和时间
B. 时间、工作和库存
C. 工作、库存和生产
D. 生产、工作和人员
38. 某蛋糕制作店按照一名顾客的电话要求，准备了一份生日蛋糕，顾客 2 个小时后来取，在顾客取走之前这份蛋糕属于（ ）。
A. 消耗品
B. 有效库存
C. 非有效库存
D. 次品
39. 全面生产设备管理系统（TPM）由六个方面组成，这些方面不包括（ ）。
A. 环境保全
B. 个别改进
C. 财务保全
D. 事务改进
40. 在资源性能评估中，每一次交付中含有的有缺陷的、污染的或破损的数量属于（ ）性能标准。
A. 速度
B. 质量
C. 可靠度
D. 弹性
41. 反对全面质量管理（TQM）的说法是（ ）。
A. 如果实施，花费时间过长
B. 层层质量把关遍及整个组织
C. 质量意识贯穿供销渠道，能改善供销状况
D. 持续改进使员工保持高涨的情绪
42. 组织的客户分为内部客户和外部客户，属于组织的内部客户的是（ ）。
A. 本地居民
B. 立法者
C. 供销商
D. 上级主管
43. 确认客户需求最好的方法是问他们本人，通常不会采用的方式是（ ）。
A. 企业内部讨论
B. 当面交谈
C. 问卷
D. 普遍调查
44. 企业赢得市场的关键在于赢得客户，在安排关心客户的活动时要注意“五要”和“五不要”原则，其中属于“五不要”的是（ ）。①不要忽视庆祝和宣传好消息、新成绩②不要经常提供物质奖励③不要忘记对表扬和投诉作记录④不要忽视内部客户
A. ①②④
B. ①②③
C. ②③④
D. ①③④
45. CRM 是用于满足客户需求的一种方式，它主要通过信息技术的应用来满足客户的需求。CRM 是指（ ）。
A. 信息安全管理
B. 客户关系管理
C. 全面质量管理
D. 库存控制管理
46. “选用合适的人员、原材料、信息、设施和基础设备，使它们达到质量要求”这属于系统管理五个方面中的（ ）要素。
A. 控制过程
B. 监督与检测
C. 提高质量
D. 规划和提供资源
47. 6σ 是质量管理的重要概念之一。 6σ 的四个相关概念是（ ）。
A. 偏态分布、过程的自然偏差、容错范围、处理能力
B. 正态分布、过程的社会偏差、容错范围、提高质量

- C. 正态分布、过程的自然偏差、正确范围、处理能力
D. 正态分布、过程的自然偏差、容错范围、处理能力
48. 要想达到优质产品和服务一般需要经过六个步骤，不属于这六个步骤的是（ ）。
A. 订立产品和服务的质量标准
B. 让产品变得值得信赖
C. 确定如何测量每一项标准
D. 依据标准控制质量
49. PDCA 循环展现了持续改进的过程，这个循环开始于（ ）阶段。
A. 检查
B. 执行
C. 操作
D. 规划
50. 在 5W2H 改进法中，“2H” 所表示的因素是（ ）。
A. 何人和何事
B. 为什么和何时
C. 如何做和成本如何
D. 何地和如何做
51. SMART 原则是指目标是（ ）。
A. 详细的、不可测的、可实现的、不相关的、无时间约束的
B. 明确的、可测的、可实现的、不相关的、无时间约束的
C. 明确的、可测的、可实现的、宏大的、有时间约束
D. 明确的、可测的、可实现的、相关的、有时间约束的
52. 王经理为了确保项目切实可行，决定对项目进行初步的成本分析，他不需要做的是（ ）。
A. 明确项目的实施程序
B. 估计需要多少设备和设施
C. 确定计算成本的方法是什么
D. 估计需要多少人和多长时间
53. 成本效益分析的正确步骤是（ ）。①考虑方案中所有的成本和效益，并且计入表格中②对量化后的成本和效益进行比较③创建一个两栏的表格，两栏的标题分别为“成本”和“效益”④量化（用财务数字表述）成本和效益
A. ①②③④
B. ②①④③
C. ③①④②
D. ③②④①
54. 进行风险评估需要遵循一定的步骤，在为项目列出一个可能出现的问题表后，接下来的正确排序是（ ）。①将得出的各个风险程度加在一起，然后把这个实际得到的数与最大可能数进行比较，两个值越接近，风险就越大②按照列出的问题对项目所产生的影响程度，按 1-5 进行等级鉴定，1 代表最好的结果，5 代表最糟糕的结果③对每一种结果发生的概率按 1-5 进行评定，1 代表非常不可能，5 代表非常可能④将严重程度与概率相乘，这个乘积代表每种情况的风险程度
A. ②③④①
B. ④③①②
C. ①②③④
D. ③④②①
55. 工作分解结构法的正确步骤是（ ）。①继续分解，从而列出项目的所有任务②看一下每个主要任务，明确次一级的任务③使用树形结构图或金字塔形结构图来表示工作的分解结果④看一下项目的各个里程碑，明确主要任务
A. ①②③④
B. ③①②④
C. ②④①③
D. ④②①③
56. 工作任务书（SOW）是一种确定工作分配的行之有效的办法，它建立的基础是（ ）。
A. 项目任务时间表已经创建
B. 领导的意愿
C. 部分团队成员满意

- D. **对项目进行工作结构分解和征得每个团队成员同意**
57. 小张是某公司的项目经理，他制定了一个项目计划，不属于完成项目计划后应该遵循的步骤的是（ ）。
- A. 对已经编制出来的项目计划进行整理
B. 将项目计划综合在一起，形成一份全面的文件
C. **将整理好的项目计划与客户沟通**
D. 将文件提交给项目发起人批
58. 当项目发生变化时，无论变化的原因是什么，都需要尽快地对项目计划采取必要的调整措施，这时需要做的第一件事是（ ）。
- A. 放弃项目的实施
B. 追究相关人员的责任
C. **召开团队会议讨论变化可能产生的影响**
D. 报告给上级，等待上级的指示
59. 项目收尾阶段有很多事情要做，其中最主要的两件事是（ ）。
- A. 项目计划和项目验收
B. 项目验收和项目分析
C. 项目计划和项目分析
D. **项目验收和撰写项目报告**
60. 除了执行概要、简介、方法和程序外，项目报告还应包括（ ）。
- A. 成果、建议、参考文献
B. 计划、建议、附录
C. **成果、建议、附录**
D. 收益、建议、附录
61. 某公司经常发生原材料供应跟不上需求的问题，常常被迫停产待料，严重影响了公司的生产。这种情况属于（ ）。
- A. 不可避免的问题
B. 管理者本身的问题
C. 人的问题
D. **工作流程的问题**
62. 管理者要处理大量不同类型的问题，制订员工职业生涯规划属于（ ）。
- A. **长期问题**
B. 短期问题
C. 琐碎问题
D. 次要问题
63. 把各种方案一个一个地进行试验，直到找到解决方法为止的决策类型是（ ）。
- A. 直觉型
B. **反复试验型**
C. 思考型
D. 常规型
64. 使用头脑风暴法解决问题，要想达到理想的效果，进行会议前的准备工作是必要的。关于会议前的准备工作，不正确的是（ ）。
- A. 明确会议主题，主题应事先通报给与会人员，让他们有所准备
B. 参与者要有一定的训练基础，懂得会议的原则和方法
C. **选好主持人，主持人应尽量让参与者按照自己的思路发表意见，避免他们畅所欲言**
D. 会议前可进行柔化训练，打破思维惯性，以饱满的创造热情投入到讨论中来
65. 公司使用头脑风暴法要求参加会议的人员在短时间内尽可能多地想出回形针的用途。这个时候参加会议的人员应遵守的原则是（ ）。
- A. **暂不评价、自由发挥、数量至上、综合改进、无须评论**
B. 及时评论、自由发挥、数量至上、综合改进、无须评论
C. 及时评价、自由发挥、质量至上、综合改进、无须评论
D. 暂不评价、自由发挥、质量至上、综合改进、无须评论
66. 利用 SWOT 分析法对组织的外部环境进行分析，可以分析出组织的（ ）。①优势②劣势③机会④威胁
- A. ①②
B. ②③
C. **③④**
D. ①④

67. 根据项目方案所取得的效果,可以对当初的决策进行评估,评估的内容通常不包括()。
- A. 决策给关系人带来了哪些影响和后果
 - B. **和新同事的相处是否融洽**
 - C. 费用和成本是否在规定的预算范围内
 - D. 预先确定的目标是否实现
68. 小辛为了解决团队管理过程中出现的问题,决定与团队成员进行一次充分的交流。这属于决策技巧中的()。
- A. 逻辑思维
 - B. **与别人沟通以及别人的参与**
 - C. 类比法
 - D. 反复试验
69. 变革随处可见,但并非所有的变化都是变革,根据变革的概念,不属于组织变革的是()。
- A. 部门改名称
 - B. **组织中来了一位新员工**
 - C. 公司重组
 - D. 更换公司主要负责人
70. 不同的因素对不同的行业产生的影响不同。“国家为振兴造船业作出规划,很多造船企业根据规划进行改革”这是导致船业制造公司变革的()因素。
- A. **政治**
 - B. 法律
 - C. 经济
 - D. 环境
71. 属于引发组织变革的内部原因的是()。
- A. 竞争
 - B. 技术进步
 - C. **团队成员方面**
 - D. 社会文化
72. 小郑所在的公司准备进行生产方式的变革,小郑虽然内心并不真正认同这次变革,但由于变革是一直支持他的吴经理提出的,所以他仍会尽力推动变革。在这次变革中他属于()。
- A. 领导者
 - B. 伪装者
 - C. **追随者**
 - D. 反对者
73. “随着对变革的了解,人们开始对自己最初的反应产生疑问,同时,拒绝的决心也开始动摇,但还是存在抵制情绪。”这个时候人们的心理处于()时期。
- A. 拒绝
 - B. 接受
 - C. **抵制**
 - D. 融合
74. 抵制变革的形式有很多种,公开反抗的特点是()。
- A. 人们不积极参与讨论
 - B. 人们回避问题
 - C. **人们公开反对**
 - D. 人们隐瞒和延误信息
75. 按照变革规模的大小,目标可表现为()。
- A. 愿景、结果
 - B. **愿景、目的**
 - C. 结果、期望值
 - D. 期望值、目的
76. 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
77. 很多对企业有益的变革无法推行,是因为变革的关系人不了解实施变革会给他们带来哪些好处。这说明变革的推动者要想变革的过程中赢得支持和参与,需要()。
- A. 对变革充满热情
 - B. **为每个关系人列出利益清单**
 - C. 强制实施变革
 - D. 确定变革的最佳时间
78. 创新管理包括五个阶段的工作,关于这五个阶段,描述不正确的是()。
- A. 审视和调查企业的环境,从中找到潜在的创新信息
 - B. 对潜在的创新信息进行选择,并将企业的资源投入到有战略意义的创新项目中
 - C. 实施创新活动,并进行反思和总结
 - D. **为企业的战略进行物质资源的成本分析**
79. “635法”虽然不需要口头交流,但是需要把自己的想法默默写在卡片上,也就是我们

说的创新管理方法中的（ ）。

- A. 讨论式头脑风暴法
B. 默写式头脑风暴法
C. 信息交合法
D. 设问法

80. “组织是否有创新战略”是创新管理审核的指标之一。这个指标需要审核的关键问题不包括（ ）。

- A. 创新战略与组织的整体战略是否有联系，有何联系
B. 在组织的具体实践中，是否强调技术开发
C. 组织是否有明确的标准确定和选择合作伙伴
D. 新技术的出现会带来什么样的潜在机遇和挑战

案例一

在某大学的一个小型会议室里，某公司正在对前来应聘的大学生进行逐一的面试。以下是毕业生小李与主考官的对话实录：

主考官甲：请坐！介绍一下自己，好吗？

小李：您好，我叫李华。我对软件开发很感兴趣，同时作为班团干部也参与、组织了不
少社会活动。这是我的成绩单和个人简历，请您过目。

主考官甲：你了解我们公司吗？

小李：贵公司是国内著名的电讯公司，我从上大学起就十分向往毕业后到贵公司工作。我认为到贵公司工作能最大限度地展示我的才华，我不怕吃苦，就怕无事可做。

主考官甲：你学过的课程与我们的工作有什么关系？

小李：计算机技术的广泛采用是电讯业的特点和发展趋势。我们计算机专业的课程设置几乎涵盖了硬件和软件技术的主要方面，这为我们打下了坚实的理论基础，同时也使我们有较强的适应能力，前面我已说过对软件开发有兴趣，我想这方面的知识和能力也许是将来的工作需要的。

主考官乙：你对加班、出差怎么看？

小李：我近几年不会考虑结婚，没有家庭负担，加班没有问题。至于出差更是乐意的。

主考官们对小李提出一系列与工作相关的问题后，告诉小李一个星期内他们将公布此次招聘的毕业生名单。

根据以上案例，回答以下各题。

81. 从面试的过程中可以看出，小李与该公司之间进行的是（ ）。

- A. 小组面试
B. 个别面试
C. 群组面试
D. 会议型面试

82. 不同的面试方式各有优点，该公司采取的面试方式的优点在于（ ）。

- A. 加深应聘者与面试人员的相互了解
B. 有利于应聘者与面试官建立信任
C. 提高判断的准确性，克服个人偏见
D. 增加不同面试者之间的可比性

83. 根据主考官在面试中的提问种类，此次面试属于（ ）面试。

- A. 非结构化
B. 集成化
C. 不直接提问
D. 结构化

84. 在这种面试的实施过程中，建立关系阶段考官应该（ ）。

- A. 直接切入主题，从源头上提高面试的效率
B. 给面试者核实应聘者工作水平的机会
C. 不再引入新话题

- D. 提出一些无关工作的封闭式话题，帮助应聘者放松心情
85. 在这种面试的实施过程中，核心阶段考官应该（ ）。
- A. 不再引入新话题
- B. 向面试者展示友好的态度，消除其紧张心理
- C. 提出考核问题，搜集应聘者的相关信息
- D. 提出两三个开放式问题，倾听应聘者的回答

案例二

一家销售小型电脑及微处理器的公司的市场目标主要是针对小规模的公司，这些公司只需要使用电脑而不需要购买像 IBM 所供的大型电脑设备。公司所生产产品极佳，销路很好，而且扩张迅速。该公司 2009 年至 2011 年的财务状况如下表所示。

表 2009-2011 年财务状况表（单位：万元）

项目	2009 年	2010 年	2011 年
现金	100	150	200
应收账款	1000	2000	3000
存货	900	1800	2800
流动资产净值	2000	3950	6000
固定资产净值	3000	3550	4000
资产合计	5000	7500	10000
应付账款	300	400	500
应付银行票据（10%）	300	1280	2350
应付费用	100	120	150
流动负债合计	700	1800	3000
长期负债（10%）	1000	2100	3200
所有者权益	3300	3600	3800
负债与所有者权益总额	5000	7500	10000

根据以上案例，回答以下各题。

86. 该公司的报表是（ ）。
- A. 收入表 B. 损益表 C. 资产负债表 D. 现金流量表
87. 从报表中可以看出，公司的所有者权益等于（ ）。
- A. 资产-负债 B. 资产+负债
- C. 现金及其等价物+负债 D. 现金及其等价物+资产
88. 该报表反映了该公司（ ）。
- A. 一定时期资金流入和流出情况 B. 在一个财政年度里盈利或亏损的状况
- C. 资产和所有者权益构成情况 D. 资金使用情况

89. 关于所有者权益，说法正确的是（ ）。
- A. 所有者权益只能用于再投资
 B. 所有者权益就是企业的净利润
 C. 所有者权益就是留存收益
 D. **所有者权益表示企业资产减去所有债务后企业的净生产价值**
90. 应付债券应计入该报表的（ ）名目下。
- A. 流动负债
 B. 应付费用
 C. 应付账款
 D. **长期负债**

案例三

新加坡航空公司是一个在全球范围内享有良好声誉的航空服务公司。尽管规模不算太大，但公司赢得了广大乘客的称赞。其根本原因在于公司强调服务客户，强调无论如何都应该以客户需求作为经营和管理的出发点。

在客户服务方面，公司向部门定期提供简报。例如，《非常时刻》是针对所有的机内人员，包括舱内和驾驶舱人员的一份简报；还有《高基点》是特别为地面服务人员提供的。《非常时刻》每个月发行一次，简报的目标是使 8000 名机内人员了解航空公司最近为乘客们所做的一切。简报注重报道团队合作、最近所出现的问题和解决情况以及上个月的活动资料等事宜。

Cheong 博士说：“我们采用多样的、系统的方法来获取乘客的信息。每季度对乘客进行调查，并且和一些常客进行小组集中讨论。我们收集到了一些投诉，我们能够迅速地解决它们，记录下来并把信息反馈给相关人员。我们收集到了表扬，也会记录下来并通过简报等形式进行宣传。”

“有时我们通过《优先》杂志（一个不定期向乘客发行的刊物），来获取乘客对新构想的反映。最近，我们欲安装传真登记来完善我们的电话登记系统，对此我们在征求旅客的信息反馈。”

根据以上案例，回答以下各题。

91. 新加坡航空公司强调服务客户，强调无论如何都应该以客户需求作为经营和管理的出发点，这种做法体现了质量管理的（ ）原则。
- A. 持续改进
 B. 产品特性
 C. 领导作用
 D. **以客户为中心**
92. 质量无论对于顾客还是企业都是永恒的话题，关于质量的说法正确的是（ ）。
- A. **质量不仅体现在产品上，还体现在服务上**
 B. 只要满足用户的期望值，就算达到了质量要求
 C. 好的质量会增加企业的成本，因此企业不必太多的考虑质量问题
 D. 品牌的产品必然有质量保证
93. 公司为了在客户服务方面不断完善，通过简报的形式向公司各部门传递关于公司和顾客的信息，不仅有针对机内人员的《非常时刻》，还有特别为地面服务人员提供的《高基点》。这体现了质量管理中的（ ）原则。
- A. 互利的供应链关系
 B. 优良的品质
 C. 基于事实的决策方法
 D. **全面参与**
94. “有时我们通过《优先》杂志，一个不定期向乘客发行的刊物，来获取乘客对新构想的反映。最近，我们欲安装传真登记系统来完善我们的电话登记系统，对此我们在征求旅客的信息”，对这样的做法，正确的评价是（ ）。
- A. 这样的做法固然可以，但没有多大的实际意义

- B. **该航空公司即使在细节问题上也照顾到了客户的需求**
 C. 公司内部的管理行为没有必要征求外部客户的意见
 D. 旅客反馈的信息不会影响公司的决定
95. 新加坡航空公司之所以享有良好的声誉在于对质量的重视，其中质量的三个要点是（ ）。
- A. 品质优良的标准、产品特性和产品价格
 B. **品质优良的标准、产品特性和客户需求**
 C. 品质优良的标准、客户需求和公司规定
 D. 产品价格、产品特性和客户需求

案例四

G 公司正在开发一套 CRM 管理软件，该项目已经持续了将近两年，最初是因为一家电器零售行业客户的需求驱动的，后来又争取到国家创新基金的支持，公司就决定以电器零售业为原型投入研发力量做 CRM 产品。由于目标定得过高和对时间的错误估计，使得原计划 9 个月发布的产品，用了一年多的时间才将第一版交给客户试用。试用期间产品不稳定，客户埋怨很大，产品被退回。研发经理每次给总经理汇报时都说解决了某一问题就可以了，结果这个问题解决了，却发现新的问题又出现了，产品还是不稳定。公司市场部门很早就为该软件做了大量的市场宣传，当时的 CRM 概念在国内刚刚兴起，赶时髦的企业不少，销售部在产品还不能演示的情况下就卖了好几套（据总经理讲他们也是迫不得已才卖的，不然公司没有资金再支撑研发了）。于是，几个客户同时找上门来，研发部全体成员穿梭于几个项目之间来回救火，根本顾不上产品的继续升级，公司陷入骑虎难下的尴尬局面。当总经理想到要停止该项目的时候，财务部出了一份报告，该项目已经先后投进去 500 万元，还有 3、4 个无法验收的合同。公司的总经理很头疼，后悔没有在项目实施前对项目的成本以及它所能提供的好处进行好好比较。

根据以上案例，回答以下各题。

96. 问题出现后，公司的总经理后悔没有对项目的成本进行测试，成本测试属于项目 PCT 三项测试中的（ ）测试。
- A. PC B. PT C. CT D. **C**
97. 严格的说，在项目实施后除了对成本进行测试外，还需对（ ）进行测试。
- A. 人员和绩效 B. 时间和人员
 C. **绩效和时间** D. 资源和绩效
98. 原计划 9 个月发布的产品，结果一年多才将第一版交给客户试用。这个项目拖延的原因是（ ）。
- A. **项目经理对项目需要时间的估计是错误的**
 B. 顾客改变了初衷
 C. 主要团队成员的离开
 D. 供应商没有按时交货
99. 从案例中项目屡次通不过要求，可见一个好的项目经理需要具备一定的项目管理技能，其中不包括（ ）。
- A. **随意发泄情绪** B. 解决问题能力
 C. 计划、组织和管理资源的能力 D. 时间管理能力
100. 从目前来看，该公司的项目通不过 PCT 测试的原因是（ ）。
- A. 资金没到位 B. **项目的目标太大**
 C. 供应商的问题 D. 组织政策的妨碍