

绝密 ★ 考试结束前

2022 年 10 月高等教育自学考试
质量管理(一) 试题
课程代码:00153

1. 请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。
2. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。

选择题部分

注意事项:

每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑,如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题:本大题共 20 小题,每小题 1 分,共 20 分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 下列选项中属于心理方面的特性的是
A. 服装的式样
B. 电力供应的及时性
C. 电饭煲的安全性
D. 手表的防水性
2. 被人们被誉为“质量管理领域中的圣经”的是
A. 戴明的《走出危机》
B. 休哈特的《产品制造质量的经济控制》
C. 《朱兰质量手册》
D. 《卓越绩效评价准则》
3. 企业经营实践表明,现代顾客关系管理的核心和重要目标是增强
A. 顾客需要
B. 顾客体验
C. 顾客忠诚
D. 顾客参与
4. 被称为“一个组织的信仰”的是
A. 使命
B. 核心价值观
C. 愿景
D. 社会责任
5. 下列选项中体现了“组织总的质量宗旨和方向”的是
A. 使命
B. 宗旨
C. 战略目标
D. 质量方针
6. 知识型员工的特点要求组织发生根本性改变的是组织的
A. 领导方式
B. 人事管理制度
C. 用人机制
D. 绩效评价方法

