

诚信应考,考试作弊将带来严重后果!

考试中心填写:

# 湖南大学课程考试试卷

\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日  
考 试 用

课程名称: 运营管理; 课程编码: \_\_\_\_\_ 试卷编号: A; 考试时间: 120 分钟

题 号	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十	总分
应得分	20	20	20	40							100
实得分											
评卷人											

一、 填空题（每空 1 分,, 共 20 分。请在各题的“( )”中填上适当的文字, 作为你的选择结果)

- 1、( ) 是指各类组织创造产品或服务的活动的总称。
- 2、( ) 的基本任务是以最有效的方式创造各种产品或服务以实现客户需要。
- 3、按照产出的类别, 运营被划分为制造型运营和( ) 运营。
- 4、( ) 是运营系统各环节在不同时间段内实现均匀负荷的程度。
- 5、( ) 是指前后两批生产(或工件)投入或产出的时间间隔。
- 6、运营战略作为企业的( ) 战略, 是企业战略的主要组成部分。
- 7、( ) 是指那些对获得客户订单有着重要而直接影响的因素, 它们是客户心目中购买该产品或服务的关键理由。
- 8、( ) 和预测管理是企业独立需求管理最重要的两方面内容。
- 9、运营能力常指运营系统的产出上限, 即运营系统所能达到的( ) 产出量。
- 10、供应链是指通过增值过程和分销渠道控制从供应商的供应商到用户的用户的各节点所形成的链路, 开始于( ) 源点, 结束于消费的终点。
- 11、采购中 5R 原则是指( )、适价、适时、适量、适地。
- 12、( ) 是根据企业所拥有的生产能力和需求预测对企业未来较长一段时间内的产出内容、产出量、劳动力水平、库存投资等问题所作出的决策安排。
- 13、( ) 就是对作业计划的实施情况进行监控, 发现作业计划与实际完成情况之间的偏差, 采取调节和校正措施, 以确保计划目标的实现。

湖南大学课程考试试卷

专业班级:

学号:

姓名:

湖南大学教务处考试中心

装订线(题目不得超过此线)

- 14、质量是（ ）的程度。
- 15、质量管理包括质量策划、（ ）、质量控制、质量改进等四类基本活动。
- 16、精益生产的本质是（ ）。
- 17、准时制和（ ）是丰田生产方式的两大支柱。
- 18、5S 是指整理、整顿、清扫、清洁、（ ）。
- 19、（ ）、查现物、尊重现实现场主义的三大原则。
- 20、设备没坏就设法不让它坏是（ ）的重要理念之一。

**二、 判断题（每题 1 分，共 20 分。请在各题的“()” 打中“√” 或“×” 作为你的选择结果，“√” 表示“正确”，“×” 表示“错误”，)**

- ( ) 1、运营管理的基本目标主要包括质量、成本、交货期、人力资源、物料周转率和设备利用率。
- ( ) 2、加工装配型也称连续型所产出的产品在结构上是可拆分的，其产品由零部件或原件所组成。
- ( ) 3、与制造性运营，服务性运营的生产与消费过程往往是同步发生。
- ( ) 4、与工艺专业化相比，对象专业化有专业化程度高适应强的优势。
- ( ) 5、5M1E 是人、机、料、法、测、环的简称。
- ( ) 6、形成有效运营战略的关键在于理解如何为客户创造和增加价值，特别是通过选择可支持特定战略的竞争优势要素来实现增值。
- ( ) 7、运营模式是商业模式的一种，是产品或服务标准实现方式。
- ( ) 8、学习效应较强、规模经济具有优势时，采用大体同步策略是很有利的。
- ( ) 9、最佳作业水平代表了运营系统的设计运营能力。
- ( ) 10、供应链管理把供应链中所有节点企业看做一个整体，供应链管理涵盖整个物流从供应商到最终用户的采购、制造、分销、零售等职能领域过程。
- ( ) 11、库存不是越小越好，而必须维持在一定水平上。
- ( ) 12、在计划期内保持生产速率和人员水平不变，使用浮动的库存量、订单积压和减少销售来消化缺货与剩余产品的计划策略，称之为弹性策略。

- ( ) 13、FCFS 规则是总流程时间最短的排产规则。
- ( ) 14、全球质量管理经历了从 TQC 到 TQM 到卓越绩效管理三个阶段。
- ( ) 15、ISO9000-2015 标准仍然保留了 ISO9000-2008 标准的八项管理原则。
- ( ) 16、SMED 是指工序的单件加工时间控制在单分钟之内。
- ( ) 17、精益生产主张“建立立即停止以解决问题、一开始就重视品质管理的文化”。
- ( ) 18、加强运营负荷管制使产销有机配合是运营管理应该遵循的策略。
- ( ) 19、改善 (Kaizen) 一词已写进 New Shorter Oxford, 被视为是一种欧美的管理创新策略。
- ( ) 20、在改善的过程中, 第一个步骤就是要建立 SDCA 循环, 以此作为“改善”持续运作的工具, 以达成“维持标准”和其“改进标准”的目标。

### 三、简答题 (每题 4 分, 共 20 分)

- 1、何谓生产率? 提高生产率有哪些主要途径?
- 2、何谓价值曲线? 试举例说明如何运用价值曲线进行运营模式的比较分析。
- 3、何谓 VMI? 请简要回答 VMI 的实施方法。
- 4、何谓六西格玛管理? 它的基本工作方法是什么?
- 5、哈默的 BPR 有哪些基本特点? 为什么 BPR 难以成功?

### 四、计算题 (每题 10 分, 共 40 分)

1、一家小型披萨店每周营业 7 天, 为 2 班制, 每班工作 5 小时。披萨制作流水线的设计能力是每小时 400 个标准披萨, 根据快餐店配置的设备及人员, 其每周的有效生产能力是 25300 个标准披萨。平均起来, 由于个别员工缺勤, 加上设备偶尔出现故障, 这家快餐店只制作了 20000 个标准披萨。试计算: ①这家快餐店的设计能力; ②这家快餐店的效率和利用率。

2、华海羽毛球俱乐部每周大约丢失、损坏 20 打羽毛球, 羽毛球平均价格为 5 元一个, 俱乐部保存羽毛球的费用每月是采购费用的 1.5%, 并且每次订货需要 7 元钱的订货费; 由于业务的需要, 俱乐部要保持 200 打的最低库存; 另外羽毛球的订货提前期是 3 周。求:

(1) 每次俱乐部的订货批量是多少?

(2) 订货点是多少?

3、已知产品 A 的结构（见图 1），提前期 LT、批量、安全库存、需求和期初库存（见表 1、表 2），请按表 2 的方式编制产品 A 和部件 B 一至八周的生产计划。

表 1 基础数据

项目	A	B			
提前期	1	2			
批量	20	30			
安全库存	2	4			

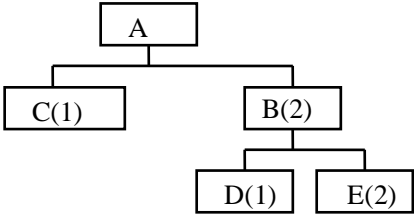


图 1 产品 A 结构

表 2 需求与期初库存

周 期		1	2	3	4	5	6	7	8
A 总装计划	总需求	12	14	11	12	10	11	13	10
	计划入库	20							
	计划库存 5								
	净需求								
	计划订单产出								
	计划订单投入								
B 部件分装计划	备件需求								
	总需求								
	计划入库								
	计划库存 20								
	净需求								
	计划订单产出								
	计划订单投入								

4、从一批螺栓中随机抽取 100 件测量其外径数据如下表所示，试绘出频数直方图。

7.938	7.930	7.918	7.925	7.923	7.930	7.920	7.929	7.922	7.925
7.930	7.925	7.913	7.925	7.927	7.920	7.925	7.928	7.918	7.938
7.938	7.930	7.925	7.925	7.927	7.924	7.930	7.930	7.922	7.922
7.914	7.930	7.926	7.925	7.927	7.925	7.926	7.935	7.925	7.915
7.924	7.925	7.928	7.927	7.923	7.929	7.923	7.930	7.925	7.918
7.929	7.918	7.924	7.920	7.922	7.922	7.920	7.938	7.920	7.927
7.928	7.920	7.922	7.922	7.923	7.925	7.929	7.925	7.927	7.935
7.920	7.918	7.923	7.927	7.929	7.930	7.930	7.924	7.922	7.931
7.918	7.928	7.915	7.923	7.931	7.926	7.925	7.930	7.930	7.919

7.923	7.928	7.919	7.925	7.922	7.918	7.922	7.935	7.930	7.92
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	------