资源与运营管理

**1、判断题：**        

招聘规划的第一步应该是发布招聘信息。×

猎头公司属于一种招聘渠道。×

新员工上班第一天应该被告知其他员工的详细薪酬情况。×

详细介绍核心客户的资料不属于新员工第一天上班会安排的事项。√

在新员工开始工作后，帮助员工发展的正确途径是不忽视看上去无关紧要的问题。√

通常情况下，企业的利润是指在一定的会计周期范围内的经营成果。√

一定期限内，资产超出成本的部分被定义为利润。×

传统分类中的管理费用，也可以称为决策性固定成本。√

大型家具制造企业适合使用单位成本模式。√

小型零件生产企业适合使用项目成本模式。×

成本核算表属于财务预算的报表×

财务预算主要用于确定企业的预期的现金收入和现金支出。√

如果预测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。这属于销售生产力造成的√

昌盛公司由于业务量增加，新员工招聘计划提前，本季度薪水支付增加了1200元，这属于销售生产力造成的预测差异。×

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×

不属于企业职工享有的安全生产保障权利的是集会权。√

企业首先应该对员工进行安全意识的教育。√

企业要针对自身的特点进行安全技术知识的教育。√

造成1000万元以上5000万元以下直接经济损失的事故属于特别重大事故。×

对一个生产系统来说，资源是输出环×

对一个企业的生产系统来说，产品属于企业的输入环节。×

对一个生产系统来说，资源是输出环节。×

对一个企业的生产系统来说，产品属于企业的输入环节。×

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√

因果分析法属于时间－序列分析。×

资源调度的类型包括工作、库存和生产调度。√

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非有效库存×

能够为客户带来价值的库存是有效库存。√

质量意识贯穿供销渠道，能改善供销状况。√

不是所有人都认为全面质量管理（TQM）是有效的。√

上级主管属于组织的内部客户。√

确认谁是组织客户的最好方法是分析组织的业务范围和员工所做的工作内容。√

供销商属于组织的内部客户。×

PDCA循环展现了持续改进的过程，这个循环开始于规划阶段。√

PDCA循环的最后一个阶段是检查。×

要想达到优质产品和服务，首先应该订立产品和服务的质量标准。√

上级主管属于组织的内部客户。√

确认谁是组织客户的最好方法是分析组织的业务范围和员工所做的工作内容。√

供销商属于组织的内部客户。×

管理者需要对项目进行初步的成本分析。由于是初步分析所以只需对时间和人员进×

成本效益分析的第一个步骤是：考虑方案中所有的成本和效益。×

对项目的成本以及它能够提供的好处进行比较的方法称为成本－效益分析。√

将严重程度与概率相加，这个和代表每种情况的风险程度.×

当项目发生变化时，需要做的第一件事是召开团队会议讨论变化可能产生的影响。√

项目发生变化后，领导者首先要做的事情是批评责任人。×

项目收尾阶段有很多事情要做，其中最主要的两件事是项目验收和撰写项√

原材料供应跟不上企业的需求，常常被迫停产待料，这种情况属于工作流程的问题 。√

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直觉×

管理者发现有人今天不能来上班，则打电话到临时雇员机构请人来代替。这种决策类型是常规型。√

张总在工作中遇到一个问题，不能马上凭直觉做出决定，同时也不能借助“四步法”来处理，这时，他可以通过反复试验型决策解决此类问题。√

爱迪生分类试验1600多种不同耐热的材料，最终决定用钨丝代替，这样既节约了成本又延长了灯泡的寿命。爱迪生这种决策的类型属于常规型。×

管理者发现有人今天不能来上班，则打电话到临时雇员机构请人来代替。这种决策类型是常规型。√

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直觉型。×

张总在工作中遇到一个问题，不能马上凭直觉做出决定，同时也不能借助“四步法”来处理，这时，他可以通过反复试验型决策解决此类问题。√

爱迪生分类试验1600多种不同耐热的材料，最终决定用钨丝代替，这样既节约了成本又延长了灯泡的寿命。爱迪生这种决策的类型属于常规型×

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逻辑思维 。×

小胡为了解决在管理过程中出现的问题，把候选方案一个一个地进行试验，直到找到合适的方案为止。这属于决策技巧中的 类比法。×

变革必须有合理的理由、明确的目的，并以正确的方式进行，才能获得成功。√

团队成员方面属于引发组织变革的内部原因。√

管理层的变动是引发组织变革的内部原因。√

内心并不真正认同这次变革，但仍会尽力推动变革的属于追随者。√

对变革做出明确反对意见的人属于反对者。√

影响变革的两种力量是驱动力量和阻碍力量。√

一般来说，政府官员不会影响到私营企业的变革。√

变革的推动者要想变革的过程中赢得支持和参与，需要为每个关系人列出利益清单。√

创新管理的最后一个阶段是进行反思和总结。√

创新管理的第一阶段是审视和调查企业的内部环境和外部环境，从中找到潜在的创新信息√

**2.单选题**

不属于招聘规划的步骤的是（ ）。C 考核应聘者

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 工作描述

昌盛公司人力资源部的工作人员要做一份公司某一岗位的工作描述，工作的（ ）不是这份工作描述必须包括的 。D主要模式

用来描述从事一项工作的理想人选应该具备的基本技能、能力和知识的文件是（人员规范 ）

如果有现成的（人员规范 ），就需要检查该文件是否是最新的，并且检查它是否真实反映了团队的

“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（角色行为 ）。

员工能得到卓有成效的结果所应具有的品质和行为属于（任职资格 ）的内容。

每一种任职资格都有其核心行为和（ ）角色行为

小李是一家外贸公司的销售员，他第一天去公司上班会被告知一些事项，除了（ ）。其他员工的详细薪酬情况

在设计就职导向安排时，让员工尽快开始工作，这样做的主要目的是（ ）。 会让他们感到自己对公司有所贡献

关于就职过程，说法不正确的是（ ）。就职过程从新员工开始独立做第一份任务开始

在设计就职导向安排的时候应注意让新员工尽快开始工作和（ ）。一次不要覆盖太大范围

关于指导伙伴的特质和作用，说法正确的是（ ）。 指导伙伴的选择很重要，不当的选择可能会事倍功半

对于“监督新员工”这一问题的认识，正确的是（ ）。监督的目的是为了帮助他们并教给他们更有效的工作方法

根据我国现金管理的规定，正确的做法是（ ）。各单位可以留存一定限额的现金，但是超过限额部分必须当天存入银行

支出（成本）包括三种形式，不属于这三种形式的是（ ）。普通成本

日盛机械厂新购进了一批机器设备，这属于（ ）。资本支出

支出（成本）有三种形式，混合成本是指（ ）的成本。 价值在一定时间范围内体现

企业预期未来要实现的报表是（ ）的结果。 计划和预算会计

关于产品、生产线、加工品的详细成本报告的会计种类是（B 成本会计）

不属于企业四大会计种类的是（ ）。 运营会计

投资活动的现金流入结构比率等于（ ）。投资活动现金流入量/现金流入量总额

经营活动的现金流入结构比率等于（ ）。 经营活动现金流入量/现金流入量总额

企业的运作会产生管理费用，不属于管理费用的是（ ）。 机器设备成本

在一定的产量范围内，与产量的增减变化没有直接关系的费用被称为（）。管理费用

小张所在的公司是一家管理咨询公司，在进行成本计算时，该公司适合使用（ ）成本模式。混合

某企业的盈亏平衡点是10000件货物，这个季度的销量是10000件，表示该企业（).不亏不盈

如果销售量曲线位于盈亏平衡点左侧，则表示（ ）。亏损

盈亏平衡点是（ ）和总成本的交叉点。销售收入

一家出版社某书籍的预计销售量是30000本，盈亏临界点的销售量是20000本，库存量是5000本，该公司的安全边际是（ ）本。10000

安全边际率是用相对数来表示的安全边际，它等于（ ）。 1-盈亏临界点的销售量/现有销售量

财务预算是财务控制的（ ）。 先导

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（ ）。 对新生事物或重大变化做出理性判断

（ ）对改进企业财务预算工作没有实质性帮助。 将成本计算方法简单化

发生生产安全事故后，职工有权依照劳动合同和工伤保险有关规定，享有相应的补偿金，这属于企业职工享有的（ ）。 求偿权

职工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（ ）。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

《安全生产法》第五十条明确规定，职工应尽（ ）的义务。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

不属于企业职工应尽的安全生产保障义务的是（ ）。执行管理者做出的任何指挥

作为企业职工，在发现事故隐患时应当及时向（ ）报告。 安全生产管理人员

规定企业法定代表人是安全生产第一责任者的法律是（ ）。安全生产法

对从业人员享有的安全生产权利和应尽的义务加以规定的法律是（ ）。安全生产法

目前，对生产事故的应急救援和调查处理作了规定的法律是（ ）。C 安全生产法

要求企业建立各种安全保障制度的法律是（ ）。安全生产法

属于企业应当对员工进行健康与安全管理方面的培训与教育的是（ ）教育。 安全规程

造成28人死亡、23人受伤（其中1人重伤），直接经济损失1 183.44万元的事故属于（ ）事故。重大

造成2人死亡，9人重伤的事故属于（ ）事故。一般

发生一起严重的溃坝事故，共有200多人遇难身亡。这起事故属于（ ）事故。特别重大

星日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。灾难性

危险性等级中的临界等级是指（ ）。处于事故的边缘状态

关于危险性及其等级划分，说法正确的是（） “会造成人员伤亡和系统损坏，要立即采取防范措施”是危险性等级的第三个级别

危险性等级中的灾难性等级是指（ ）。造成人员重大伤亡

（ ）安全检查表是由专业机构所编制的安全检查 专业性

兴业公司是一家新建的煤矿企业，公司要全面、系统地审查工程的各项安全状况，适合采用（ ）的安全检查表。审查设计

（ ）的安全检查表的重点是放在因违规操作而引起的多发性事故上。专业性

雪花冷饮的冷冻仓储部门要对压力容器进行定期的安全检查，应该采用（ ）的安全检查表。专业性“使用机械起重设备代替人工处理”这属于预防安全和健康事故原则中的（ ）原则。尽可能避免事故发生

用好机器代替可能存在问题的机器，而不是冒险使用。这体现了预防安全和健康事故原则中的（ ）原则。解决风险的起源

针对计算机工作站的设计，调查从事计算机工作的人。这属于预防安全和健康事故原则中的（ ）原则。个性化评估

组织在运营过程中需要很多资源，这些资源通常不包括（ ）。组织文化

企业的运作方式通常可被描述成输入、转化和输出三个过程，关于这三个过程，说法正确的是（）。生产属于企业运作的转化过程

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。研发

以下说法正确的是（ ）。D 在一个业务中是主要资源的在另一个业务中可能是辅助资源

在汽车制造方面，（ ）是次要物质资源。建筑设施

各种资源具有不同的用途，用于核心业务的资源称为（ ）。主要资源

采购流程属于资源管理流程中的（ ）阶段。组织

设施维护和保存记录属于资源管理流程中的（ ）阶段。控制

王总是一家工厂的负责人，在预测工厂的资源需求时，他习惯采取的方法是收集以往的历史数据，并将其按时间先后排列，然后进行分析，预测将来的需求水平。王总采取的这种方法被称为（ ）。时间－序列分析法

某家具厂长期的销售记录显示，其家具的销售量每年增长10%，该公司今年共销售了1500套家具，根据趋势分析法，该公司明年的销售量预计为（ ）1650

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（ ）。 统计需求分析法

刘总作为一家手机供应商的总经理，提出一个需求预测公式，预测在其公司所在地区手机的年度销售额为80 000台，该公司采用的需求预测方法是（ ）。 统计需求分析法

统计需求分析方法以（ ）为基础。需求因素

某企业想预测目前市场上产品甲的需求情况，他们通常以需求因素为基础，用公式来预测未来的需求。该企业的这种预测方法称为（ ）。 统计需求分析法

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（ ）。德尔斐法

关于德尔斐法，说法正确的是（ ）。 隐去参与预测研究的各成员的身份

对于产品需求的预测既有定性分析也有定量分析，（ ）属于定性分析方法。 德尔斐法

用德尔斐法进行预测，在选择好参与的专家后，接下来的步骤是（ ）。①汇总调查结果，添加适当的新问题，重新发给所有专家②再次汇总，提炼预测结果和条 ③①②④

在制订资源计划时，不适合采用需求跟随计划的组织是（ ）。政府部门

小刘开了一家中式餐馆，每到吃饭时间，来就餐的人非常多，现有的几个员工根本忙不过来。根据这种情况，小刘在制订资源计划时应该采取（ ）计划。需求跟踪

小王开了一家旅馆，为了节省开支，在非高峰假日时段，小王会让旅馆歇业休息。小王采取的是（ ）计划控制需求

在制订资源计划时，不适合采用等产量计划的组织是（ ）。 高科技产品公司

为了完成生产目标而制定的安排是（ ）调度。生产

关于资源调度，说法正确的是（ ）。它是为了保证合适的资源在合适的时间被送到合适的地方

某家具供应商未能在客户指定的时间内送达客户订购的家具，这批家具属于（ ）。 非有效库存

符合客户需要的、能给客户带来价值的商品库存称为（ ）。A 有效库存

全面生产设备管理系统致力于使（ ）最大化的目标。设备综合效率

全面生产设备管理涉及的人员包括（ ）。从最高管理层到现场工人

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。质量

在资源性能评估中，折扣指标属于（ ）性能指标。成本

某公司打算缩短加快供应速度所需的时间，这是从（ ）性能标准来提高资源的性能。弹性

某物资资源一直遵守既定的时间安排，说明该物资资源的（ ）性能标准良好。可靠度

赞成全面质量管理（TQM）的说法是（ ）。每个人都具有为客户服务的意识

柯明是一家公司的总经理，他想确认一下自己的内部客户和外部客户，属于他的外部客户的是（ ）。供销商

确认客户需求通常可以采用问卷、当面交谈和（ ）的方式。 普遍调查

某公司为了更好地满足市场的需求，在网站上推出了一份在线市场研究调查表。由此可见，该公司确认客户需求的方式是（ ）。问卷调查

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（）。 主观推断

客户是企业生存的根本，关心客户的原则有“五要”和“五不要”，不属于“五不要”的是（ ）。

不要接近客户以免打扰他们

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（ ）。 客户关系管理

柯经理刚被任命为公司客户服务部的经理，他想通过客户关系管理（CRM）来满足客户需求。CRM的缺点是（ ）。成本太高

客户关系管理是用于满足客户需求的一种方式，关于这一概念及其优缺点，说法不正确的是（ ）。客户关系管理系统的优点在于成本低

客户关系管理（CRM）有很多好处，但也有一些缺点，很多小企业不能使用它，主要原因不包括（ ）。对客户响应时间太快

“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。提高质量“在一个组织中，谁应当做什么主要的活动、进程和过程、工作目标、业务描述、实施目标等”这属于系统管理五个方面中的（ ）要素 。明确权责并进行记录

“检查是否达到目标，如果没有达到，是否已经采取了补救措施”这属于系统管理五个方面中的（ ）要素监督与检测

在6δ标准中，为了解决控制过程中自然偏差是否可接受的问题，操作管理员需要对过程设置上界和下界。这些上界和下界是操作可以接受的数值范围，被称作（ ）。C 容错范围

在6δ标准中，大多数的观测值会分布在某控制值的附近，并且在平均值的两侧这些数值是逐渐递减的，这属于（ ）。 正态分布

6δ标准中的处理能力等于（ ）。 容错范围/过程中的自然偏差

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（ ）。 让产品变得值得信赖

为了达到优质产品和服务的目标，在订立产品和服务的质量标准后的首要环节是（ ）。确定达到标准的可测量的指标并规定每项指标应达到的标准值

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（ ）。全面参与

PDCA循环中的D代表（ ）。执行

PDCA循环中的C代表（ ）。检查

在5W2H改进法中,“2H”所表示的因素是（ ）。 如何做和成本如何

在5W2H改进法中,“5W”所表示的因素是（ ）。 为什么、何事、何时、何人、何地

在5W2H法的应用程序中，首先应该（ ）。 审视目前形势和问题

小张是一名项目经理，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（ ）。估计供应商的反应

不属于成本－效益分析步骤的是（ ）。 编制资产负债表

成本-效益分析是验证项目可行性的一种方法，关于这种方法的叙述，不正确的是（ ）。 成本-效益分析只考虑可以量化的部分，不能量化或不容易量化的部分就不用考虑

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，下一个步骤是（ ）。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

在对项目进行风险评估时，风险程度等于（ ）。结果的严重程度乘以概率

对项目的可行性进行分析主要有两种方法，成本效益分析方法和（ ）。风险评估

“准备和发放招标书”，具体包括：①在管理档案和计算机档案中查找以前的招标书②在管理档案和计算机档案中查找招标书模板③向柯经理报告自己的发现。由这些内容可以判断，该文件是（ ）。工作任务书

小张带领的团队要为新开展的一个项目建立工作任务书，它建立的基础是（ ）。每个团队成员同意

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（ ）。将整理好的项目计划与客户沟通

小李作为一个项目的负责人，完成项目计划时应遵循的步骤是（ ）。①将项目计划综合在一起，形成一份全面的文件；②对已经编制出来的项目计划进行整理；③将文件提交给项目发起人批准。 ②①③

整理一份项目计划的内容不包括（ ）。 项目报告书

某公司由于供应商的失误导致公司的项目发生了变化，该项目领导者首先要做的事情是（ ）。召开团队会议讨论该变化，以及它将会或者可能对绩效、成本和时间产生怎样的影响

项目完成之后，应该（ ）。召开项目总结会议

撰写项目总结报告属于项目生命周期中的（ ）阶段。项目收尾

除了执行概要、简介、方法和程序外，项目报告还应包括（ ）。成果、建议、附录

项目报告中简介的内容包括（ ）。项目的背景：如何提议的、为什么提出该项目、谁参与了该项目等

“项目过程的每个阶段是如何进行管理的，在项目计划和监督过程中都使用了哪些原理和方法，它是如何发挥作用的。”这部分内容属于项目报告中的（ ）。 方法和程序

项目报告结构中附录的内容主要包括（ ）。为项目报告提供意见的人员名单、所使用的调查问卷表等

一家小企业的老板，当企业的收入高时，他便多发奖金给大家；一旦企业产品销售状况不好，他就少发甚至不发工资。一段时间后，他发现大家只是愿意“有福共享”，而不愿“有难同当”。在公司有难时甚至还有员工离开公司，或将联系到的业务转给别的企业，自己从中拿提成。这种状况属于管理者经常遇到的（ ）。 人的问题

赵经理在日常工作中经常会遇到很多方面的问题，其中人与工作流程的问题在于其（ ）。共存性

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（ ）。长期问题

管理者要处理大量不同类型的问题，员工因为身体不适请假属于（ ）。短期问题

管理者要处理大量不同类型的问题，供应商未及时供货属于（ ）。短期问题

管理者要处理大量不同类型的问题，顾客退货属于（ ）。短期问题

SMART原则中的S代表（ ）。明确的

SMART原则中的T代表（ ）。有时间约束的。

小张为了提高自己的打字速度，给自己制定了一个目标：计划在一个月内，使自己的打字速度提高到400字/分。审视他这个目标，没有体现SMART原则中的（ ）原则。可实现的

头脑风暴法出自“头脑风暴”一词。所谓头脑风暴(Brain-storming) 最早是精神病理学上的用语，指精神病患者的精神错乱状态而言的，现在转而为无限制的自由联想和讨论，其目的是（ ）。产生新观念或激发创新设想

头脑风暴法的第一步是（ ）。 召集一定数量的人在一个房间里开会

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（ ）。 暂不评价、自由发挥、数量至上、综合改进、无须评论

“让思绪尽情飞舞，越与众不同越好”是头脑风暴法的（ ）原则。A 自由发挥

“牡蛎越多，发现珍珠的机会就越多”是头脑风暴法的（ ）原则。数量至上

关于头脑风暴法中“综合改进”的原则，说法正确的是（ ）。尝试借鉴他人的观点以形成自己的想法

SWOT分析法中的S代表（ ）。优势

SWOT分析法中的O代表（ ）。机会

SWOT分析法的四个方面是指（ ）。 优势、劣势、机会、威胁

一个项目或方案在实施过程中可能会遇到各种情况，可以通过（ ）关注决策的实施，一旦出现异常情况，迅速做出调整。 监测和评估

由于业务拓展的需要，销售总监辛先生决定提升一位下属为华北区的总代表，于是他请求人力资源部门配合对几个候选人做了一下绩效评估。在此决策中辛先生采 评估

（ ））是水平思考方法的一种，即把要解决的问题同其他事情作一个类比，从中找到问题的解决思路。类比法

根据变革的概念，不属于组织变革的是（ ）。 公司破产

“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。

政治

“互联网的普及使越来越多的企业通过网络来寻找商机”这属于影响企业的（ ）因素科技。科技

“高利率导致房地产市场的萧条”是影响房地产企业的（ ）因素。经济

可能会导致公司发生变革的因素称为PESTLE因素。PESTLE因素中2个E分别代表（ ）。 经济的、环境的

小王所在的公司根据工作性质准备实行弹性工作制。小王表面上说：“弹性工作制是个好主意。”但他还是按照原来的作息习惯安排工作。小王对这次变革的反应属于（ ）。伪装者

“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。抵制

“变革经过很长一段时间后，多数人开始接受变革，自信心也随之增强。”这个时候人们应对变革的心理处于（ ）时期。 接受

“克服抵制情绪后，人们仍会有恐惧感，并且变得敏感易怒，还常常责备他人，自信心进一步减弱。”这个时候人们应对变革的心理处于（ ）时期。 愤怒和责备

“人们对组织的变革开始探究和实施变革。”这个时候人们应对变革的心理处于（ ）时期。 探究和融合

抵制变革的形式有很多种，公开反抗的特点是（ ）。 人们公开反对

柯牌公司打算开展一场变革，并就某些问题开会讨论，但有两个部门的经理以工作忙为借口，拒绝参加会议。这种对变革的抵制属于（ ）形.消极抵制

柯牌公司最近打算改革公司的绩效体制，结果收到员工的联名反对信。这种对变革的抵制形式属于（ ）公开反抗

抵制变革有两种主要形式，分别是（ ）。 公开反抗、消极抵制

按照变革规模的大小，目标可表现为（ ）。 愿景、目的

目的是对变革结果更为具体的说明，根据描述属于企业变革目的的是（ ）。12月底前将次品率降低到3%

企业进行变革的时候，遇到一种积极的、合理乎逻辑的，并且能够被意识到的力量。这种力量是（ ）。驱动力量

柯经理刚进入公司不久，想整顿公司复杂的组织结构，却遭到公司员工的强烈反对，柯经理想要获得员工的支持和参与，他需要（ ）。让员工参与到变革的计划过程当中

组织的变革只有得到人们的支持才能得以进行。关于赢得支持和参与的方式，说法不正确的是（ ）。领导施加压力，强制员工参与

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（ ）。为企业的战略进行物质资源的成本分析

“将创新构思变成最后的创新产物——外部市场的新产品和新服务，或者企业内部使用的技术和方法。”这个阶段属于创新管理的（ ）。 第四阶段：实施创新活动

“635法”就是我们说的创新管理方法中的（ ）。默写式头脑风暴法

“以一个事物为出发点，联想其他事物并与之组合，可以形成新创意。”这种创新方法是（ ）焦点法

关于创新管理方法中的默写式头脑风暴法，说法正确的是（ ）。规定：每次会议6个人，每个人在5分钟内在设想卡片上写出3个设想

创新管理需要审核的问题“组织是否有明确的标准确定和选择合作伙伴？”属于（ ）的创新管理指标。组织是否建立了有效的外部联系

多选

在招聘中，为了保证工作描述是最新的，需要分析的方面不包括（ ）。D个人品质E个人宗教信仰

理想的人员规范应该具备的要点不包括（ ）。

B个人的家庭条件 E个人的社会关系

某些类型员工在就职期间可能需要额外的支持，（ ）属于需要额外支持的员工。

A 刚开始参加工作的毕业生 B 残疾员工 D下岗后重返工作岗位的人

新员工就职后的前几周，公司应该安排（ ）来帮助他尽快适应工作。D 指导伙伴 E部门主管领导

关于关注员工发展的说法正确的是（ ）。A不可以凌驾于新员工之上 B为员工预留一定的谈话时间 D清楚地表明员工工作遇到困难时找谁帮助

现金流量是指企业中（ ）。A现金的流入和流出 D 现金等价物的流入和流出

某些行业经常使用边际成本计算的方法来计算成本，边际成本计算时不需要考虑（ ）。A固定成本B总成本D管理费用

小赵是一家公司的财务总监，最近打算改进公司的财务预算，（ ）有助于他实现这个目标D对新生事物做出理性判断E对重大变化做出理性判断

李经理最近想要采取一些措施提高成本效率，他可以采取的措施不包括（ ）。A减少浪费B提高绩效C改善质量E缩减人员

企业职工享有的安全生产保障权利包括（ ）。A求偿权D检举建议权E紧急避险权

为了让员工警醒，印象深刻，牢记不忘，企业可以对他们进行（ ）的培训和教育。C经验 D劳动防护方针、政策

资源管理的流程包括（ ）。A计划 B组织 D控制

控制是资源管理流程的一个阶段，这一阶段所涉及的关键要素包括（ ）。A存货控制B环境控制C维护

选择供应商时需要考虑的典型的产品标准是（ ）。A兼容性C价格D范围

选择供应商时应该考虑的典型的服务标准是（ ）。A售后服务

B可靠度C交付质量

关于资源调度的类型，说法正确的是（ ）。

A各个类型的资源调度都是为了保证合适的资源在合适的时间被送到合适的地方 B库存调度是对资源需求和库存交付时间的安排 C生产调度是为了完成生产目标而制定的安排

关于全面生产设备管理（TPM）的要素，说法正确的是（ ）。A TPM致力于使设备综合效率最大化的目标 BTPM对设备建立彻底的预防维修体制 DTPM由自主的小组活动来推进

赞成全面质量管理（TQM）的原因包括（ ）。A可以减少产品缺陷率和客户投诉 B动员员工改善生产状况 C员工对产品有自豪感和责任感

确认客户需求最好的方法是问他们本人，通常会采用的方式是（ ）。A问卷 B当面交谈 D普遍调查

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“五不要”原则，以下属于“五不要”的是（ ）。A不要忽视庆祝和宣传好消息、新成绩 C不要忘记对表扬和投诉作记录

D不要忽视内部客户

在对新员工进行培训时，要明确地告诉员工关心客户的原则，其中“五要”原则包括（ ）。A要与所有员工讨论客户不同层次的需要C要接近客户D要经常分析投诉，辨别有什么新趋

属于系统管理五要素的是（ ）。B明确权责并进行记录C监督与检测D控制过程 E规划和提供资源要素

6δ的四个相关概念是（ ）。A正态分布B过程的自然偏差C容错范围D处理能力

5W2H改进法的第一步是审视目前形势和问题，需要对相关内容作出回答，其中对“Who”分析的要点包括（ ）。A由谁去做C由谁来配合D由谁来监督

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，他需要做的是（ ）。A估计需要多少人和多长时间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

小周是一名项目负责人，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（ ）。A估计需要多少设备和设施B估计需要多长时间C确定计算成本的方法是什么

制定一份工作任务书以便向团队成员布置工作任务，完成这项工作的参考要点是（ ）。A解释项目的目标和每个单项的目标B明确承担的责任C明确绩效标准和指标

在项目实施前，需要确保（ ）。A每个人都了解人员的安排B所有项目关系人都知道何时进行工作C所有项目关系人都知道何地进行工作

当项目发生变化时，关于处理项目问题的方法，正确的是（ ）。A当项目发生重大变化时，有必要鼓舞成员的士气C对项目所做的变更要正式记录下来，并取得项目发起人和顾客的同意D 项目发生变化时，监督和控制也需要调整

管理者在工作中经常会遇到的五方面问题是（ ）。

A人的问题B工作流程的问题C人与工作流程的问题 D管理者本身的问题E组织的问题

SMART原则是指目标是（ ）。

A明确的B可测的C可实现的D相关的E有时间约束的

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，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C参与者要有一定的训练基础，懂得会议的原则和方法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

关于头脑风暴法的步骤及其应注意的事项，说法正确的是（ ）。B参加人数一般为5-10人，最好由不同专业、不同岗位者组成C会场设1-2名记录员，要求认真将与会者的每一设想不论好坏都完整地记录下来D头脑风暴法中，主持人应尽量创造一种融洽轻松的会议气氛

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（ ）。C机会D威胁

根据项目方案所取得的效果，可以对当初的决策进行评估，评估的内容通常包括（ ）。

A 决策给关系人带来了哪些影响和后果B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

作出决策以后，还需要执行决策，然后评估其效果，关于决策的执行和评估，说法正确的是（ ）。

A决策的实施要涉及多种计划和组织B决策要果断，执行要有灵活性 D通过检测和评估密切关注决策的实施，一旦出现异常情况，可以迅速作出调整

做出决策之后，就要开始执行和实施决策，实施的内容包括（ ）。

A组织资源B分配任务和责任C建立监测系统和评估程序

根据变革的概念，属于组织变革的是（ ）。

B部门改名称C公司重组D更换公司主要负责人

以下属于组织变革的是（ ）。

A办公区域合并B更新发票系统D部门重组

属于由内部原因引发的变革的是（ ）。

A由于员工们的强烈建议，公司开始实行弹性工作制C工作流程的改变导致一部分员工失业D财务部门更改付款日期导致销售部门相应地改变他们的财务体制E管理层的变动

引发组织变革的内部因素包括（ ）。

B工作流程的变化C团队成员方面D团队之间的冲突

变革的目标可表现为目的。团队制定的目的应该具有的特点是（ ）。A具体的B可测量的C 可实现的D实际的E有时间限制的

对愿景的描述，正确的是（ ）。

A能迅速地呈现出变革成功后的完美景象B能够描绘改变之后的D是工作情景是直接的、鼓舞人心的

属于影响变革的驱动力量的是（ ）。

A人们对变革的认可C变革具有明显的好处D引发变革的理由充分

组织进行变革时如果想要获得支持和参与，合适的做法是（)

B预见反应和反抗，准备好应对的方法C让每个人了解计划D接受反馈，进行商讨，确定变革的最佳时间E让员工参与到变革的计划过程当中

关于信息交合法主要遵循的原则，说法正确的是（ ）。

B整体分解，按序列得出要素C信息交合，各轴的每个要素逐一进行交合D筛选原则，找出更好的方案

“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新技术的出现会带来什么样的潜在机遇和挑战

创新管理审核的指标之一是“组织是否有有效的实施机制”，这一指标涉及的关键问题不包括（ ）

A组织是否系统地搜寻开发新产品的机会C组织是否有对产品创新计划进行选择的系统D组织的产品开发系统是否能够随时运行