**单项选择题：**

1.劳动分工原理是由谁提出来的（A）

亚当.斯密 B. 亨利.福特 C.艾尔弗雷德.斯隆

2.管理分工原理是由谁提出来的（C）

A．亚当.斯密 B. 亨利.福特 C.艾尔弗雷德.斯隆

3.什么能使公司长期获得成功（D）

A．价格低廉 B. 产品质量C.服务最佳 D.生产产品过程

4. 什么驱使今天的公司越来越深地陷入令大多数董事和经理惊恐不安的陌生境地（D）

A．顾客 B.竞争C.变化 D. 顾客. 竞争. 变化

5. 大多数公司的组织结构是什么形式（A）

A．金字塔式 B.扁平式C.网络式 D. 单纯式

6. 工作变换：从简单的任务转变为（B） 的工作。

A．单方面 B.多方面 C.

7. 业务流程中的各步骤按照（ B ）进行。

A.固定顺序 B.自然顺序

8．晋升的标准发生变化-从看工作成绩转变为（ A ）。

A.看工作能力. B.看工作态度

9. 主管人员发生变化-从记分员转变到（ A ）

A. 责任人 B.领导人

10. 管理人员发生变化-从监工变为（ B ）

A.管理 B.教练

10 三种力量为3C即（ B ）、竞争和变化

A、上级 B、顾客 C、下级

11 再造四个关键词：基本的、（ A）、显著的和流程

A、彻底的 B、明显的 C、尽快的

12 一名（C ）是企业同客户的唯一联系人

A、董事长 B、总经理 C、综合经理

13 再造小组内必须有两种人：局内人、（ A ）。

A、局外人 B、外行人 C、领导人

14 再造小组一般有（ B ）人组成

1. 2-3人 B、5-10人 C、越多越好

15、再造的定义包括了四个关键词：基本的、彻底的，显著的，(D)

A 最大限度的，B.快速的，C.合适的，D.流程

16、 在再造时，为了满足当时代对质量、服务、灵活性和低成本的需求，流程必须（A）

A 简单化,B遵循，C灵活，D轻松

17、有三种力量，真正促使今天的公司越来越深的陷入令大多董事和经理惊恐不安的陌生境地，我们称这三种力量为（A）

18、A,顾客、竞争、变化。B，产值、竞争、变化。C，产值、竞争、创新D。顾客、竞争、创新

**多项选择题：**

1. 企业再造中3C大势所趋是哪几项：（ABC）

A.顾客市场 B.竞争格局 C.文化趋势 D.服务意识

2. 再造的四大原则分别是：（ABDE）

A.基本的 B.彻底的 C.完全的D.流程E.显著的

3、再造行动的理由有几个要点（ ABCDE ）

A、经营环境 B、经营问题 C、市场需求 D、企业诊断 E、无所作为的代价

4、每个再造小组的人数多少为宜（ B ）

A、1---5人 B、5---10人 C、10----15人 D、15---20人

5、每个再造小组必须有那两种人（ AB ）

A、局外人 B、局内人 C、委托人 D、领导人

6、可供再造小组用来帮助自己构思再造流程定位三种方法（ ABC ）

A、大胆地采用一项或多项原则 B、找出或摒弃原有的假设 C、寻找创造性的应用技术的机会 D、对现流程的了解

7、IBM带给我们的启示（ ABCD ）

A、强有力的领导能发挥重大作用 B、再造实施过程中，讲求高度纪律是非常重要的事情 C、再造过程是同信息系统管理紧密连续在一起 D、再造过程中要让流程负责人真正负起责任

8、再造的定义包含几个关键词（ABCD）

A、基本的 B、彻底的 C、显著的 D、流程 E、业务

9、企业再造必不可少的几个特征（ABCD）

A、以流程为导向 B、雄心壮志 C、打破常规 D、创造性的运用信息技术

10、再造流程后，还能最大限度的减少另外一种非增值的工作，那就是（AB）

A、检查 B、控制 C、变革 D、监督

11、企业再造由谁实施（ABCDE）

A、领导人 B、流程主持人 C、再造小组 D、指导委员会 E、再造主管

12、企业再造后，管理人员发生变化，从（A）变为（B）

A、监工 B、教练 C、技术员 D、销售员

13、企业经营菱形图的几个要点包括（ABCD）

A、雇员 B、工作 C、管理人员 D、价值观 E、领导人

14、企业再造后，晋升的彼标准发生变化，由（A）变为（B）

A、看工作成绩 B、看工作能力 C、看工作过程 D、看工作结果

15、企业再造的作者（AB）

A、迈克尔.哈默 B、詹姆斯.钱皮 C、莫林.斯通 D、彼得.德鲁克

16、企业再造小组用来帮助自己构思再造流程的几种方法（ABC）

A、大胆采用一项或多项原则 B、找出和摒弃原有的假设 C、寻找创造性的应用技术的机会 D、打破常规寻求改善

**判断题：**

1、再造小组成员必须有局内人和局外人。√

2、企业再造的思路是亚当.斯密的劳动分工原理。X

3、再造后的业务流程，要求增加检查和控制的投入。X

4、企业再造给工作单位带来的变化，职能部门变为流程执行小组。√

5、领导人是负责一个特定流程及其再造工作。X

6、重新设计流程的不利方面在于重新设计无规则可循。√

7、如果产品开发流程在5年内没有搞出一种新产品，就可以大胆地宣告其为已失效的流程。√

8、在再造后的工作流程中，根据实际情况的需要来安排各项工作的顺序。√

9、导致企业再造失败的一个错误就是根本不搞企业的再造，而只是对业务流程的做些小修小改，并且还称这种做法为企业再造。√

10、重新设计最好在再造小组中进行。√

11、所谓企业再造就是针对企业的业务流程进行改进X

12、实行企业再造后管理人员发生变化从监工变为教练。√

13、公司如何挑选和组织真正再造的人乃是取得再造成功的关键。√

14、流程主持人是指负责多个特定流程及其再造的管理人员X

15、一个再造小组可以同时再造多个业务流程X

16、再造需要对公司的业务流程彻底的重新设计，并以重新设计而告终。 判断题 ✘

17、再造后的企业，内部员工应当具备:当仁不让，遇事不推；我绝不回避问题，我一定要使问题得到解决。 判断题，✔

18、再造实施，流程主持人负责一个特定流程及其再造的工作管理人员 ，判断题 ✔

19、企业再造是按亚当-斯密的劳动分工原理去组织自己的工作的；X

20、当前典型的企业组织结构是专业分工、流程分割的； √

21、企业再造更加需要专门/专业性人才；X

企业再造是流程修改就可以实现的；X

22、减少检验和控制不是企业再造的特征之一，而是企业减少人员的需要；X

**简答题：**

1. 企业经营受到3C力量的驱动，3C分别是指什么？

Customer-顾客、Competition-竞争、Change-改变

1. 企业再造的关键词都有哪些？

基本的、彻底的、显著的、流程的

1. 再造后的业务流程通常的共性、问题或特征是什么？

参照43页-54页

1. 企业再造的角色一般都有哪些？

领导人、流程主持人、再造小组、指导委员会、再造总管；

1. 实行再造的领导人能够通过信号、象征和系统反映出领导才能，其中的信号、象征、系统的基本意义是什么？

参照91页

6、 流程再造的十点变化有哪些？

① 职能部门变为流程部门；

② 局部工作变为整体工作；

③ 从控制转变为授权；

④ 从职业培训转变为继续教育；

⑤ 激励方式从工资转变为奖金；

⑥ 晋升标准从看成绩变为看能力；

⑦ 价值观从维护型变为开拓型；

⑧ 管理人员从监工变为教练；

⑨ 组织结构从等级制变为去层级；

⑩ 主管人员由记分员变为领导人；