**三一重能流程管理考试试卷（A卷）**

考 生 答 题 不 准 超 过 此 线

注意事项：

1.考试时间90分钟，满分100分。

2.本试卷依据《企业再造》《企业行动纲领》两本书籍命制。

3.请按要求在试卷的标封处填写您的部门、姓名、工号信息。

4.**请仔细阅读各种题目的回答要求，在试卷上填写您的答案**。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **题 号**  工 号  部 门  姓 名 | **一** | **二** | **三** | 四 | **总 分** |
| **得 分** |  |  |  |  |  |

**一、单项选择题**(共20题，每题1.5分，满分30分)

1、3C理论不包括（ B ）

A、顾客 B、控制 C、竞争 D、变化

2、再造不是要在业绩上取得点滴的改善或逐渐提高，而是要经营业绩上取得显著的进步。这是关于企业再造定哪个关键词的叙述（ D ）

A、基本的 B、唯一的 C、彻底的 D、显著的

3、下列对再造后的业务流程经常出现的一些共性、问题或特征描述中，不正确的是（ C ）

A、若干种职位组合成一种职位 B、工作人员有决定权

C、业务流程中的各步骤按照直线顺序进行 D、业务流程多种多样

4、公司在业务流程再造后，可能出现的变化不包括（ D ）

A、流水线消失 B、雇员需做决定

C、管理员不再像监工而是教授 D、职能部门变得更重要

5、下列哪项不属于冲破旧规则的技术（ D ）

A、共享数据库 B、决策支持工具 C、自动识别和跟踪技术 D、黑客技术

6、实行再造的领导人能够通过什么来反映出领导才能（ D ）

A、权利 B、股权 C、人脉 D、信号、象征和系统

7、再造小组开始了解一个流程的最佳着手点是（ A ）

A、客户 B、公司领导 C、部门文员 D、一线工人

8、整个流程再造中最富有创造性的工作是（ B ）

A、着手再造 B、重新设计流程 C、确定再造目标流程 D、了解流程现状

9、行动理由所要表达的是（ A ）

A、公司为什么必须进行再造 B、实施再造将面临的挑战

C、再造后企业前景描述 D、公司决定再造的意志

10、杜克电力公司的“再造”是一种什么样的变革方式（ B ）

A、渐进式 B、激进式 C、温和式 D、持久式

11、推动IBM第二次“再造”的领导人是（ C ）

A、迈克尔·哈默 B、福特 C、郭士纳 D、约翰·迪尔

12、下列哪项不属于迪尔公司在让员工理解变革必要性的举措（ A ）

A、经常给员工开会 B、听取员工意见 C、和员工进行沟通 D、玩棋盘游戏

13、下列哪条不属于导致企业再造失败的错误方式（ C ）

A、不以业务流程为重点 B、过早就收手不干

C、重视人的价值观和信念 D、满足于点滴的成就

14、想要成为易于打交道的公司，以下哪个做法是错误的。（ D ）

A、对客户始终保持如一的态度 B、不让客户感到与你交往有生疏感

C、发挥客户自我服务的威力 D、采取以核心业务为重点的考评措施

15、按照哈默教授的说法，目前全球经济已经进入（ B ）时代

A供应商经济 B、客户经济 C、制造经济 D、生产经济

16、从为客户需求的角度分析，在产品商品化和消费者权利扩张的世界里胜出的关键是（ C ）

A、通过兼并快速取得新产品生产能力 B、加强自主研发，扩充产品系列

C、通过将多样化产品系统整合，为客户的问题提供解决方案 D、从多元化向专业化转型

17、业务流程是（ D ）活动

A、单独 B、单一 C、全部 D、一组

18、将规范和结构化引入混乱无序的管理中，正确的企业文化应该是（ C ）

A、个人动机和智慧才是走向成功的关键

B、随机应变和自由发挥才是优秀表现的基础

C、个人才智要与上下左右相协调，团队利益高于一切，是所有在一起的员工创造了业绩

D、牛仔、探险家和孤独的发明家式的工作风格

19、事业部制这种企业传统构成模式出现的第一个裂缝源自（ D ）

A、客户需求多样化 B、竞争日益激烈 C、经营成本高居不下 D、共享服务理念的出现

20、在商业世界中，互联网真正的影响力在于（ C ）

A、把公司间的业务流程整合在一起 B、把公司间的信息系统整合在一起

C、把公司间的业务流程及支持他们的信息系统整合在一起 D、把不同公司间的人整合在一起

**二、多项选择题**(共15题，每题2分，满分30分)

1、公司的管理层都希望公司具有竞争力，下列说法正确的是（ ABCD ）

A、灵活性足以对不断变化的市场条件迅速做出调整 B、创新能力足以使自己的产品和服务在技术上保持领先

C、奉献精神足以保证产品质量和服务尽善尽美 D、让利潜力足以对付任何对手在价格上的竞争

2、下列哪几项属于企业再造定义所包含的关键词（ ABCD ）

A、基本的 B、流程 C、彻底的 D、显著的

3、下列对再造后的业务流程经常出现的一些共性、问题或特征描述中，正确的是（ ABCD ）

A、哪里最合适，就在哪里安排工作 B、减少检查和控制

C、最大限度地减少调整工作 D、一名综合经理是企业同客户唯一联系人

|  |
| --- |
| 4、逐步实施行动纲领是指（ BCD ）  A、大爆炸式的一次完成 B、循序渐进，逐步完成 C、每一步都要相对快速的完成 D、每一步必须要带来具体的利益回报 |

5、下列关于现代信息技术的说法中，正确的是（ BCD ）

A、现代信息技术是企业再造的唯一要素

B、现代信息技术在企业再造中起着至关重要的作用

C、大多数公司在技术的看法上犯有一个根本错误，那就是通过目前的工作流程的透镜来看待技术

D、视频会议技术最大价值是改变了工作的方式，而非减少费用支出

6、企业再造过程中主要的角色包括（ ABCD ）

A、领导人 B、流程主持人 C、指导委员会 D、再造小组

7、在选择再造机会的时候，可以参照的三条重要标准是（ ABC ）

A、机能失调 B、重要性 C、可行性 D、复杂性

8、构思再造流程的三种方法包括（ ABC ）

A、大胆地采用一项或多项原则 B、找出和摒弃原有的假设

C、寻找创造性地应用技术的机会 D、可任意选择流程进行改造

9、一份有说服力的前景说明应包括三个要素（ BCD ）

A、篇幅一定要长，才能有说服力 B、包括了可以衡量的目标和准则

C、对本行业竞争的基础做出改变 D、集中论述了企业的经营运作

10、下列属于杜克电力公司成功“再造”的启示的有（ ABCD ）

A、教育培训作用重要 B、员工得到充分授权

C、跨职能性工作小组 D、关注“后再造时代”情况

11、以下属于IBM成功经验的是（ ABCD ）

A、强有力的领导 B、让流程负责人真正负起责任

C、讲求高度纪律性 D、再造过程与信息系统紧密联结

12、迪尔公司“再造”成功的启示包括（ ACD ）

A、让员工理解变革的必要性 B、再造一定要采用激进

C、非常明确公司的目标 D、将再造同质量控制合二为一

13、下列属于导致企业再造失败的错误方式有（ ABCD ）

A、容忍现行的企业文化和管理态度阻碍再造的启动

B、企业再造从不自下而上地发生

C、指派不懂得企业再造的人来领导改革

D、企业再造项目太多，分散精力

14、业务流程的显著特点（ ABCD ）

A、以目的为中心 B、以客户为重心 C、具有协作性

D、有关业务流程的思考建立在一个共同的信念之上。

15、为了应对外界的变化，公司要开发一个专门的业务流程，同时需要（ ABCD ）

A、严格的衡量流程绩效的方式 B、对进展确立一个目标

C、员工的评价与报酬必须与目标相联系 D、有负责人监督流程的设计和执行

**三、判断题**(对的画√，错的画×，共20题，每题1分，满分20分)

1、理想中的公司只要信息敏捷、工作效率高且富于创新，在经营上哪怕亏损也可以接受。（ 错 ）

2、企业在再造其业务流程后，能在同一个流程中把集中的优点和分散的优点两者结合起来。（ 对 ）

3、现代信息技术是企业再造必不可少的催化剂。（ 对 ）

4、公司如要在技术持续发展的过程中取得成功，就要把技术开发作为看家本领的核心之一。（ 对 ）

5、公司本身并不能再造流程，而是由公司里的人来实施的。（对 ）

6、企业再造对象是组织机构，而不是业务流程。（ 错 ）

7、传统流程分析方法，是把投入和产出作为已知数，且纯粹在流程自身范围内去衡量和检查流程运行情况。（ 对 ）

8、行动理由和前景说明两者一起运用时，就能起到像楔子和磁石那样的作用。（ 对 ）

9、流程化组织即是通向“再造”之路的起点，也是终点。（对 ）

10、大多数公司组织和运作的标准总是出于一个相似的动机，即最大限度地方便自己。（ 对 ）

11、为你的客户增加更多价值，需要注意区分什么是你出售的，什么客户购入的。（ 对 ）

12、当代测定系统是建立在正式的、结果化的、规范化的三个基本点之上开展的。（ 错 ）

13、打造高效的共享服务中心的目的是无结构化管理的终极目标。（ 错 ）

14、使最终客户以最小代价得到最大价值，是头等重要的工作。（ 对 ）

15、公司之间业务流程再造与整体化，是探索与共同客户及共同供应商合作的机会。（ 对 ）

16、把自己不擅长的业务都交给更有能力完成这些业务的公司去做，是不正确的经营理念。（ 错 ）

17、虽然管理问题是复杂的、永恒的，但是解决方案却是一劳永逸的。（错 ）

18、只要产品质量好，不需要关注客户的最终需求。（ 错 ）

19、成为易于打交道的公司，需要对客户保持始终如一的态度。（ 对 ）

20、为客户提供其真正想要的东西，而不仅仅是产品。（ 对 ）

**四、简答题**( 每题10分，满分20分。 )

1、公司在实施业务流程再造后会发生那些变化？

2、企业在改造业务流程时，共有几条行动纲领可以参照，请逐一列出。