

试卷代号:2739

座位号

--	--

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年秋季学期“开放专科”期末考试

生产管理 试题(开卷)

2019年1月

题 号	一	二	三	四	总 分
分 数					

得 分	评卷人

一、选择题(每小题3分,共30分,请将正确答案的序号填在括号内)

1. 生产过程需要输入的资源要素有()。
A. 人
B. 财
C. 物
D. 信息
E. 技术
2. 计划和控制一次性的工作,在规定期限内达到预定目标,是项目管理的()。
A. 职能
B. 愿景
C. 内容
D. 本质
3. 按组织生产的特点可将生产类型分为()。
A. 备货型生产
B. 计划型生产
C. 随机型生产
D. 订货型生产
E. 大规模定制生产

4. 一批产品中的每个产品在某道工序加工完成后,马上移到下一道工序去加工,这种移动方式是()。

- A. 顺序移动方式
- B. 平行移动方式
- C. 平行顺序移动方式
- D. 交叉移动方式

5. 产品的属性包括()。

- A. 价格
- B. 质量
- C. 品牌
- D. 价值
- E. 技术

6. 6 σ 管理法是一种统计评估法,核心是追求()。

- A. 零废品生产
- B. 零失误作业
- C. 零误差
- D. 零缺陷生产

7. 基本工作空间是指人、机器设备和工具在工作时所需要的()。

- A. 最小活动范围
- B. 工作空间
- C. 最大活动空间
- D. 最大活动范围

8. 产品外形设计的原则有()。

- A. 美观
- B. 安全
- C. 便于搬运
- D. 豪华
- E. 便于拆卸

9. 制造资源计划的进一步发展诞生了()。

- A. 物料计划
- B. 生产作业计划
- C. 库存计划
- D. 企业资源计划

10. 一般来说影响生产能力的因素有()。

- A. 生产面积
- B. 设备数量
- C. 设备负荷
- D. 设备效率
- E. 人员数量

得 分	评卷人

二、简答题(15 分)

11. 简述服务蓝图的作用。

得 分	评卷人

三、论述题(25 分)

12. 试述现场的重要性。

得 分	评卷人

四、计算题(30 分)

13. 设有 ABCDEF 六份文件,分别要由甲乙两人审阅签署,并且只有经过甲审阅签署后乙才能审阅签署。两人的审阅签署时间如下表:

文件名称	甲审阅时间(天)	乙审阅时间(天)
A	2	3
B	4	1
C	6	5
D	3	4
E	7	9
F	5	8

试对六份文件安排审阅顺序,以便早日完成这项任务。计算完成此项工作的总时间。

试卷代号:2739

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年秋季学期“开放专科”期末考试

生产管理 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2019年1月

一、选择题(每题3分,共30分)

- | | | | | |
|----------|------|--------|------|----------|
| 1. ABCDE | 2. D | 3. ADE | 4. B | 5. ABC |
| 6. D | 7. A | 8. ABC | 9. D | 10. ABDE |

二、简答题(15分)

11. 简述服务蓝图的作用。

(1)服务蓝图能让员工树立全局观点,树立实现以顾客为导向并超越顾客导向的服务理念。

(2)通过展示服务各环节组成要素及关系,形成服务战略。

(3)通过对服务人员与顾客接触线分析,明晰顾客对服务质量的感受和评价,为改进设计打下基础。

(4)认清服务过程中的薄弱环节,从而确定服务质量,改进服务目标。

(5)为内、外部营销活动提供重要基础,为识别成本、收入和向不同服务要素投资提供基础。

(6)能清楚提供由表及里地提高服务质量途径。

三、论述题(25分)

12. 试述现场的重要性。

现场的重要性表现在如下几个方面:

(1)企业的主要生产活动都是在现场完成的。产品是在现场制造出来的,服务是在现场完成的,因此没有现场就没有生产。

(2)现场是产品质量的形成地。产品质量包括设计质量、制造质量(服务质量)、使用质量,而制造质量是产品质量形成的关键环节,制造质量的高低主要取决于生产现场。生产现场是否按规程操作,制造是否达到设计质量对于产品制造质量的形成有重要意义。

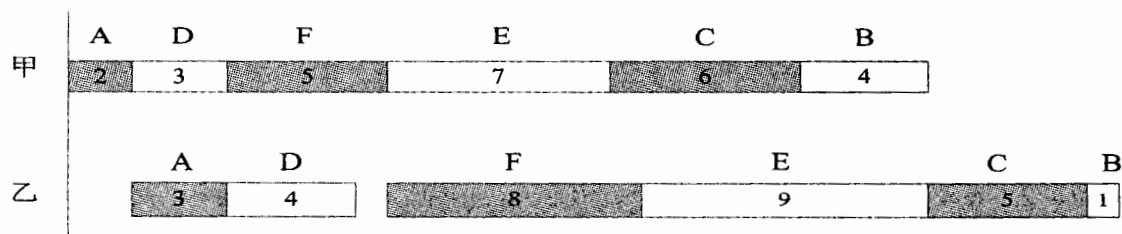
(3)现场是各类信息的集散地。各种指令都要集中到生产现场,通过生产现场去分解、落实,同时现场又为管理者提供大量有用的信息,如生产进度、消耗情况、作业改进情况、轮岗的安排、成本费用指标完成情况等。掌握这些信息,对于改进企业管理水平有重要意义。

(4)现场是安全责任与环保问题的源头。生产现场往往是安全事故多发地或安全隐患频发的场所,生产中的废品、浪费的原材料、生产中产生的副产品(物质)都来自于生产现场。因此管好现场,使现场井井有条,及时清洁清运,按规程操作、检查是消除安全隐患和保护环境的重要内容。

(5)现场是企业形象展示的窗口。企业要与外界交往,免不了对生产现场的参观与考察。现场秩序的好坏、工作的认真态度及管理的哲学都会在现场表现出来,只要到现场看一看,企业管理的水平、理念便一目了然。尤其是直接接触顾客的服务企业和服务活动。

四、计算题(30 分)

13. 根据“取小,两端排”的原则,先选择 B 文件,该最短时间出现在后工序,故 B 文件排在最后,接下来选 A 文件,排在最前面。依次类推,最后的排序结果是 ADFECB。



时间为 $2+3+4+1+8+9+5+1=33$ (天)