

广东理工学院 2020 年本科插班生招生考试

标准化概论考试大纲

I. 考试性质

普通高等学校本科插班生招生考试是由专科毕业生参加的选拔性考试。《标准化概论》课程是广东理工学院招收专科毕业生入读标准化工程专业的考试课程之一。学校根据考生的成绩，按已确定的招生计划，德、智、体全面衡量，择优录取。该考试具有较高的信度、较高的效度、必要的区分度和适当的难度。

II. 考试内容和要求

基本要求：要求考生在理解和熟悉标准化相关基本概念、基本原理、基本方法的基础上，掌握标准和标准化的基本知识，了解制定标准、实施标准的过程，具有分析和解决标准系统存在问题的初步能力。

第一章 绪论

1、考试内容

- (1) 标准和标准化概述
- (2) 标准化的作用

2、考试要求

- (1) 了解标准化的四个发展阶段
- (2) 熟悉标准化在经济发展中的作用
- (3) 掌握标准、标准化的概念

第二章 标准种类

1、考试内容

- (1) 标准种类的划分

2、考试要求

- (1) 了解强制性标准和推荐性标准的概念
- (2) 熟悉技术标准和管理标准的概念

(3) 掌握按制定标准的宗旨划分、按制定标准的主体划分、按标准化对象的基本属性划分的三种标准划分方式

第三章 标准化过程

1、考试内容

- (1) 标准化的活动过程
- (2) 标准化过程模式

2、考试要求

- (1) 了解标准系统的形成过程
- (2) 熟悉标准化金字塔

(3) 掌握标准化三角形及标准化的基本过程

第四章 标准系统的管理原理

1、考试内容

- (1) 标准系统
- (2) 标准化管理原理

2、考试要求

- (1) 了解标准系统的概念
- (2) 掌握标准化管理原理及其基本内容

第五章 标准化的形式

1、考试内容

- (1) 标准化的形式
- (2) 标准化形式的应用

2、考试要求

- (1) 了解统一化与简化的区别
- (2) 熟悉简化的本质
- (3) 熟悉统一化的原则
- (4) 熟悉通用化的目的和作用
- (5) 掌握标准化的主要形式



第六章 技术标准

1、考试内容

- (1) 技术标准概述
- (2) 技术标准的制定
- (3) 技术标准的实施

2、考试要求

- (1) 了解技术标准实施的意义
- (2) 熟悉制定技术标准的基本原则
- (3) 熟悉技术标准的实施步骤
- (4) 掌握技术标准的制定程序

启航专插本
www.qihangzcb.com

第七章 管理标准

1、考试内容

- (1) 管理标准概述
- (2) 管理标准的内容
- (3) 管理标准的编写要求
- (4) 管理体系标准

2、考试要求

- (1) 了解管理体系标准的发展趋势
- (2) 熟悉管理标准的概念和分类
- (3) 熟悉企业管理标准的编制原则和程序
- (4) 掌握企业管理标准的主要内容

第八章 综合标准化

1、考试内容

- (1) 综合标准化概述
- (2) 综合标准化的过程和特点
- (3) 综合标准化的现实意义

2、考试要求

- (1) 了解开展综合标准化的意义
- (2) 熟悉综合标准化的特点
- (3) 掌握综合标准化概念
- (4) 掌握综合标准化的重要步骤

第九章 合格评定

1、考试内容

- (1) 合格评定概述
- (2) 认证认可制度
- (3) 认证机构

2、考试要求

- (1) 了解常见的认证标志
- (2) 了解认可机构
- (3) 熟悉产品认证的概念、基本条件和认证程序
- (4) 掌握合格评定的概念

第十章 国际标准化

1、考试内容

- (1) 国际标准化机构
- (2) 国际标准
- (3) 国际化的发展趋势

2、考试要求

- (1) 了解 ISO、IEC、ITU 的工作领域
- (2) 熟悉“采标”的概念
- (3) 熟悉国际标准的制定程序



启航专插本
www.qihangzcb.com

(4) 掌握国际标准的作用

第十一章 质量管理与标准化

1、考试内容

- (1) 质量管理概述
- (2) 质量管理的标准化

2、考试要求

- (1) 了解质量管理理论
- (2) 熟悉质量和质量管理的概念
- (3) 掌握标准化在质量管理中的作用

第十二章 标准化中的知识产权

1、考试内容

- (1) 标准与知识产权概述
- (2) 标准化组织的各种与知识产权相关的政策

2、考试要求

- (1) 了解标准与知识产权的关系
- (2) 熟悉标准化组织的版权政策
- (3) 熟悉标准化组织的专利政策
- (4) 熟悉标准化组织的标识政策

第十三章 标准化与现代国际贸易

1、考试内容

- (1) 标准化在国际贸易中的地位与作用
- (2) 技术性贸易壁垒与标准化

2、考试要求

- (1) 了解全球经济一体化对标准化的要求
- (2) 熟悉技术性贸易壁垒与标准化的关系
- (3) 掌握技术性贸易壁垒的主要表现形式

III. 考试形式及试卷结构

一、考试形式

闭卷，笔试，试卷满分为 100 分，考试时间为 120 分钟。

二、试卷内容比例

- 第一章 约占 10%
- 第二章 约占 6%
- 第三章 约占 10%

第四章	约占 6%
第五章	约占 10%
第六章	约占 9%
第七章	约占 9%
第八章	约占 6%
第九章	约占 6%
第十章	约占 6%
第十一章	约占 6%
第十二章	约占 6%
第十三章	约占 10%

三、试卷题型比例

- 单项选择题，占 30%
- 多项选择题，占 30%
- 判断题，占 15%
- 简答题，占 25%

四、试卷难易度比例

试题按其难度分为容易题、中等题、难题，三种试题分值的比例为 4:4:2。

IV. 参考书目

《标准化概论》，李春田主编，中国人民大学出版社（2014 年 7 月第六版）。

V. 题型示例

一、单项选择题（本大题共 15 小题，每小题 2 分，共 30 分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的，请将其选出）

1、国际标准化组织 ISO 的总部设在（ ）。

- A. 纽约 B. 伦敦 C. 日内瓦 D. 东京

2、标准是（ ）。

- A. 国家规定
B. 必须达到的要求
C. 领导要求

D. 为了在一定的范围之内获得最佳秩序，经过协商一致制定且由公认机构批准，共同使用和重复使用的一种规范性文件

二、多项选择题（本大题共 10 小题，每小题 3 分，共 30 分。多选少选不得分）

1、按照现代标准化系统的宏观管理理论，标准化管理基本遵循的原理是（ ）。

- A. 系统效应原理 B. 结构优化原理
C. 有序原理和反馈控制原理 D. 国际化协调原理

2、目前世界上最权威的标准化机构是（ ）。

- A. 国际标准化组织（ISO） B. 国际电工委员会（IEC）
C. 国际电信联盟（ITU） D. 美国电气工程师协会（ATEE）

三、判断题（正确的划“√”，错误的划“×”，每小题1分，共15分）。

1、某种意义表明“标准化”就是人类社会对“秩序”和“规则”的要求，也是世界“本质存在的秩序和规则”的必然反映。（ ）

2、综合标准化是标准化的一种方法，这种方法的突出特点是它的整体系统观。（ ）

四、简答题（本大题共5小题，每小题5分，共25分）。

1、简述三种标准的划分方式及其具体内容。

TM
广东理工学院 2020 年本科插班生招生考试
质量管理学考试大纲

I. 考试性质

普通高等学校本科插班生招生考试是由专科毕业生参加的选拔性考试。《质量管理学》课程是广东理工学院招收专科毕业生入读标准化工程专业的考试课程之一。学校根据考生的成绩，按已确定的招生计划，德、智、体全面衡量，择优录取。该考试具有较高的信度、较高的效度、必要的区分度和适当的难度。

II. 考试内容和要求

基本要求：要求考生在理解和熟悉质量管理基本概念、相关原理、基本方法的基础上，能熟练掌握质量分析与控制、质量管理的各种方法和程序，能够比较全面、系统地分析与处理主要质量问题，具备分析与解决实际生产中质量问题的基本能力。

第1章 质量与质量管理

1、考试内容

- (1) 质量的概念及内涵
(2) 著名质量大师的质量观

2、考试要求

- (1) 了解质量概念的演变
(2) 熟悉著名质量大师的质量观
(3) 掌握质量的四个内涵

第2章 质量管理基础

1、考试内容

- (1) 质量管理的相关术语
- (2) 质量管理原则
- (3) 质量管理体系
- (4) 质量认证
- (5) 质量管理小组
- (6) 基准比较法

2、考试要求

- (1) 了解过程、质量特性、质量管理、质量方针、质量目标等术语
- (2) 熟悉质量管理七大原则、质量管理体系的建立与实施
- (3) 掌握质量管理小组活动的程序及推行质量管理小组活动应注意的问题
- (4) 掌握质量认证及其类别
- (5) 掌握基准比较法的思想及类型

第3章 质量经济性分析

1、考试内容

- (1) 质量成本的概念及分类
- (2) 质量成本的核算与分析
- (3) 质量成本的改进模型

2、考试要求

- (1) 了解质量成本的概念及分类
- (2) 熟悉质量成本模型及质量成本核算指标体系
- (3) 掌握质量成本的改进模型

第4章 质量管理的基本工具

1、考试内容

- (1) 质量管理的老七种工具
- (2) 质量管理的新七种工具

2、考试要求

- (1) 熟悉质量管理老七种工具的实际应用
- (2) 熟悉质量管理新七种工具的实际应用

第5章 数据处理与抽样检验

1、考试内容

- (1) 质量检验
- (2) 抽样检验

2、考试要求

- (1) 了解质量检验的发展及分类



- (2) 熟悉质量检验机制
- (3) 熟悉理想 OC 曲线
- (4) 掌握接收概率的计算

第 6 章 测量系统分析

1、考试内容

- (1) 测量系统分析的基本概念
- (2) 测量系统能力的评价及其应用

2、考试要求

- (1) 了解什么是偏倚和波动
- (2) 熟悉重复性和再现性的概念
- (3) 熟悉测量系统能力判别准则

第 7 章 过程能力分析

1、考试内容

- (1) 过程能力分析的基本概念
- (2) 常用的过程能力指数
- (3) 过程绩效指数

2、考试要求

- (1) 了解常用的过程能力指数
- (2) 了解过程绩效指数
- (3) 熟悉产生质量问题的原因和两种波动
- (4) 熟悉过程能力分析的实施程序

第 8 章 统计过程控制

1、考试内容

- (1) 统计过程控制概述
- (2) 常规计量控制图
- (3) 计数值控制图

2、考试要求

- (1) 了解统计过程控制的基本原理及控制图失控的判定准则
- (2) 熟悉计数值控制图的分类
- (3) 掌握常规计量控制图的构造方法及其应用

第 9 章 质量功能展开

1、考试内容

- (1) 质量功能展开概述
- (2) 质量功能展开的实施过程及应用



2、考试要求

- (1) 了解质量功能展开的基本概念、作用及模式
- (2) 熟悉质量功能展开的实施过程
- (3) 掌握质量功能展开的实际应用

第 10 章 六西格玛管理

1、考试内容

- (1) 六西格玛概述
- (2) 六西格玛的推进
- (3) 六西格玛管理的方法论

2、考试要求

- (1) 了解六西格玛的概念
- (2) 熟悉六西格玛的推进过程
- (3) 熟悉 DMAIC 与 DMADV 流程

第 11 章 卓越绩效模式

1、考试内容

- (1) 卓越绩效模式概述
- (2) 中国卓越绩效评价准则和实施指南
- (3) ISO 9000 族标准与卓越绩效模式的比较

2、考试要求

- (1) 了解卓越绩效模式的特征、几种主要的卓越绩效模式
- (2) 熟悉中国卓越绩效评价准则和实施指南
- (3) 掌握卓越绩效模式的核心价值
- (4) 掌握 ISO 9000 族标准与卓越绩效模式的联系与区别

第 12 章 服务质量管理

1、考试内容

- (1) 服务质量的观念
- (2) 服务质量的模型与应用
- (3) 服务质量管理理论

2、考试要求

- (1) 了解服务管理统一理论
- (2) 熟悉服务质量要素
- (3) 掌握 SERVQUAL 模型

III. 考试形式及试卷结构

一、考试形式

闭卷，笔试，试卷满分为 100 分，考试时间为 120 分钟。

二、试卷内容比例

第 1 章	约占 4%
第 2 章	约占 10%
第 3 章	约占 10%
第 4 章	约占 8%
第 5 章	约占 10%
第 6 章	约占 8%
第 7 章	约占 8%
第 8 章	约占 10%
第 9 章	约占 10%
第 10 章	约占 6%
第 11 章	约占 10%
第 12 章	约占 6%



三、试卷题型比例

单项选择题	占 30%
多项选择题	占 15%
判断题	占 10%
简答题	占 30%
计算分析题	占 15%

启航专插本
www.qihangzcb.com

四、试卷难易度比例

试题按其难度分为容易题、中等题、难题，三种试题分值的比例为 4:4:2。

IV. 参考书目

《质量管理学》第 2 版，马义中、汪建均主编，机械工业出版社（2019 年 8 月第 2 版第 1 次印刷）。

V. 题型示例

一、单项选择题（本大题共 15 小题，每小题 2 分，共 30 分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的，请将其选出）

1、最早提出全面质量管理概念的质量大师是（ ）。

- A.戴明 B.朱兰 C.克劳士比 D.费根堡姆

2、按照成本性质，质量成本可分为（ ）。

- A.显见质量成本和隐含质量成本 B.内部运行成本和外部活动成本
C.符合性成本和非符合性成本 D.机会成本和沉没成本

二、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分。多选少选不得分）

1、质量管理“新七种工具”包括（ ）。

- A.网络图 B.KJ 法 C.散布图 D.因果图

2、下列各项中，属于质量管理原则的有（ ）。

- A.以顾客为关注焦点 B.发挥领导作用
C.全员积极参与 D.关系管理

三、判断题（正确的划“√”，错误的划“×”，每小题 1 分，共 10 分）。

1、测量系统的重复性是指在不同的测量条件下，对同一测量对象进行多次重复测量所产生的波动。
()

2、产生质量问题的根源是波动。()

四、简答题（本大题共 3 小题，每小题 10 分，共 30 分）。

1、请简要论述 ISO 9000 族标准与卓越绩效模式的联系与区别。

五、 计算分析题（共 15 分）。

某医院为提高服务质量，现对 70 位病人做 SERVQUAL 调查，以此决定应如何对员工加强培训，为顾客提供更好的服务。调查结果经过整理汇总，形成调查结果分析表（表 1）。

- 1、请计算感知质量均值与期望质量均值的差距，将表 1 填写完整。（5 分）
2、请根据调查结果分析表，分析医院应在哪些维度进行改进。（10 分）

表 1 调查结果分析表

维度	感知质量均值	期望质量均值	差距
有形性	6.45	6.20	①
可靠性	3.55	6.15	②
响应性	5.45	2.55	③
保证性	4.70	3.15	④
移情性	2.80	5.80	⑤