

绝密★考试结束前

全国 2014 年 4 月高等教育自学考试 企业文化试题

课程代码: 03297

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

注意事项:

1.答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。

2.每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题(本大题共 25 小题,每小题 1 分,共 25 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

- 1.最早将“文化”一词作为学术用语的是(A) 1-42
A.英国学者 B.美国学者
C.日本学者 D.法国学者
- 2.在我国,较早将“文”与“化”合并使用的文献是(C) 1-42
A.《礼记·乐记》 B.《庄子·逍遥游》
C.《易·贲卦·象传》 D.《礼记·中庸》
- 3.日本文化属于(D) 1-51
A.A 型文化 B.Z 型文化
C.T 型文化 D.J 型文化
- 4.按罗伯特·皮尔瑟的分类,关注潜力、想象力和推理能力的文化属于(B) 1-52
A.合作型文化 B.能力型文化
C.控制型文化 D.培育型文化
- 5.回答并解决“企业为什么存在”这一问题的是(A) 2-83
A.企业使命 B.企业理念
C.企业宣言 D.企业远景
- 6.在企业物质设施中,标志和象征企业文明程度的是(C) 2-103
A.完善的生活设施 B.必要的娱乐设施
C.企业容貌 D.劳动环境的优化
- 7.社会主义的集体主义强调的是(D) 3-114
A.集体利益高于一切 B.个人利益高于集体利益
C.集体利益等同于个人利益 D.集体利益与个人利益的辩证统一

8.管理大师熊彼特认为企业家区别于一般投资者或生产管理者的核心精神是 (B) 3-129

- A.人本精神
- B.创新精神
- C.拼搏精神
- D.协作精神

9.在竞争活动中，“信”的最高境界是 (D) 3-119

- A.信用
- B.信心
- C.信誉
- D.信念

10.当某种具体目标过度膨胀或冲突而有悖于总体目标时，适时施加影响的目标机制功能是 (C) 4-145

- A.目标决策功能
- B.目标控制功能
- C.目标协调功能
- D.目标应变功能

11.下列不属于企业文化内在机制影响因素的是 (B) 4-145

- A.规范机制
- B.监督机制
- C.目标机制
- D.环境机制

12.股东应享有的受法律和文化保护的最基本权利是 (A) 5-160

- A.企业资产的拥有权
- B.企业生产的指挥权
- C.企业组织的管理权
- D.企业运作的监督权

13.企业经理层的经营方向是 (D) 5-176

- A.廉洁奉公
- B.服务社会
- C.追求卓越
- D.依法为民经营

14.在售后服务中制定格式合同的主体是 (C) 6-216

- A.消费者
- B.政府
- C.企业
- D.协会

15.从企业资源环境责任的资源节约角度看，企业首要的工作是 (A) 6-203

- A.控制资源成本
- B.做好资源的循环使用
- C.开展保护环境公益活动
- D.建立环境监督机构

16.下列不属于企业竞争参与者的是 (D) 6-218

- A.企业
- B.企业竞争者
- C.顾客
- D.政府

17.美国学者梅森 1986 年提出在信息时代有四个主要文化伦理议题，这四个议题的简称是 (A) 7-230

- A.PAPA
- B.ECFA
- C.CIPA
- D.AFCA

18.一些学者从科学—技术—社会一体化的维度出发，认为科学技术都应该关注文化问题，这种观点简称 (B) 7-233

- A.科技文化分界论
- B.科技文化论
- C.科技文化无涉论
- D.科技第一论

19.会计从业人员职业道德的最高阶段是 (D) 8-254

- A.严守秘密
- B.公私分明
- C.勤俭理财
- D.严明自律

20.在公司的内部审计工作中，审计人员应当认真遵守的原则是 (D) 8-263

- A.主动性原则
B.效率性原则
C.协调性原则
D.保密性原则
- 21.马斯洛“需要层次论”中的最高层次需求是（ C ） 9-276
A.生理需要
B.安全需要
C.自我实现需要
D.社交需要
- 22.企业员工在工作中始终做到工作第一、他人第一，全心全意为人民服务，这种精神情操属于企业文化境界中的（ B ） 9-286
A.雇佣型
B.献身型
C.快乐型
D.尽职型
- 23.英国企业文化最初侧重于（ A ） 10-302
A.经济与市场
B.文化与心理
C.政治与外交
D.宗教与信仰
- 24.日本企业文化的灵魂是（ D ） 10-313
A.彻底第一主义
B.个人英雄主义
C.个性奔放
D.团队精神
- 25.现代企业文化强调以人为本，从而有效调动员工的积极性，其所体现的功能是（ D ） 11-345
A.融合功能
B.塑造功能
C.约束功能
D.激励功能
- 二、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分）
在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。
- 26.企业家在企业文化建设中担负的重要角色主要体现为（ BC ） 1-58
A.企业文化的竞争者
B.企业文化的倡导者
C.企业文化的培育者
D.企业文化的实践者
E.企业文化的评估者
- 27.企业愿景的作用包括（ ABCDE ） 2-80
A.能使企业成为团结的整体
B.成为企业竞争的有力武器
C.指导企业的战略实施活动
D.可以团结和激励员工
E.为企业的用户、供应商等提供了可能的期望
- 28.企业员工忠诚度包括（ BCD ） 5-189
A.遵纪守法
B.积极主动
C.危机感
D.忠诚感
E.参与度
- 29.注册会计师审计诚信文化包括（ ABCDE ） 8-256
A.独立超然，客观求是
B.诚信为本，操守为重
C.公正审计，廉洁守法
D.保密守时，收费合理
E.严谨执业，踏实进取
- 30.文化融合的前提包括（ CDE ） 10-323

- A.竞争原则
- B.平等原则
- C.确认原则
- D.相互理解
- E.相互尊重

非选择题部分

注意事项：

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上，不能答在试题卷上。

三、辨析题（本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分）

判断下列观点或表述是否正确，并说明理由。

31.企业文化建设的中心任务是提高员工素质。（对）1-56

32.股东文化对企业文化没有影响。（错）5-163

答：

股东文化对企业文化具有举足轻重的影响。

33.信息立法十分重要。（对）7-238

34.企业家的行为就是企业的文化行为。（错）9-275

答：

企业行为中包括企业家的行为、企业模范人物的行为和企业员工的群体行为。

35.企业文化与企业核心竞争力关系密切。（对）11-344

四、简答题（本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分）

36.加强企业文化建设的重要意义主要表现在哪些方面？1-37

答：

- (1) 在新时代培养现代企业“四有”新人的重要措施；
- (2) 提高企业员工道德水平与企业文化素养的有效手段；
- (3) 有利于在企业领域反腐倡廉，纠正企业不正之风。

37.企业文化变革最佳时机的选择应关注哪些情况和征兆？1-63

答：

- (1) 企业进入快速增长期
- (2) 企业经营业绩平平或出现困难时期
- (3) 企业管理掣肘增多，效率低下时期
- (4) 企业面临的科学技术环境迅猛发展
- (5) 企业面对的市场环境发生巨大变化

38.为什么在企业竞争中要讲究伦理文化？6-218

答：

- (1) 企业竞争中讲究伦理文化和诚实守信是市场经济的必然要求。
- (2) 竞争规则是以个人自律为基础，文化约束是维护有序竞争的重要工具。
- (3) 企业竞争中讲究文化是企业追求长远利益和兴旺发达的根本要求。

39.企业文化教育有哪些特征？9-278

答：

- (1) 企业文化教育的整体性
- (2) 企业文化教育的针对性
- (3) 企业文化教育的复杂性
- (4) 企业文化教育的实践性
- (5) 企业文化教育的渐进性

40. 中国与欧洲企业文化有哪些差异？ 10-308

答：

- (1) 基本价值观念的差异
- (2) 制度文化的差异
- (3) 计划和决策模式的差异
- (4) 用人观念上的差异
- (5) 中国人士对 Management 一词理解上的差异
- (6) 权利距离方面的差异
- (7) 思维方式上的差异
- (8) 沟通习惯上的差异
- (9) 企业组织与员工关系方面的差异

五、论述题（本题 10 分）

41. 如何建设绿色企业文化以实现可持续发展？ 11-351

答：

(1) 要提高管理者特别是高层管理者的环保意识，增强环境责任感，迎接环境问题带来的机遇和挑战，自觉顺应世界经济的绿色潮流。在制订企业发展战略时，把保护环境、维持社会经济的可持续发展作为企业的社会责任承担起来，并从社会经济的可持续发展中求得企业自身的持续成长。

(2) 实施绿色战略管理，与国际通行标准接轨。通过实施 ISO14000 和 SA8000 等认证体系，实施绿色生产、绿色营销管理，突破发达国家的绿色贸易壁垒，为企业向世界经济一体化迈进奠定基础。

(3) 建设绿色企业文化，最重要的是树立企业绿色核心价值理念。核心价值观是企业文化的核心和灵魂，企业要对全体员工进行培训，让环保意识深入每一位员工的内心，成为员工核心价值观。在塑造企业文化核心价值观时，要使企业界、企业中的每一个员工充分认识到环境恶化的种种现象及其后果，人人树立对环境保护的责任感和使命感，变过去对环保问题的消极态度为积极参与的态度，从关心环保、治理污染人手树立企业的绿色环保新形象。

(4) 以绿色为标志重塑企业形象识别系统，渗透到企业的理念识别系统和企业的行为识别系统的每一单元。以绿色为纽带把企业和社会、消费者、生态环境紧密联系起来，形成一个良性互动。

六、案例分析题（本题 10 分）

42. 阅读下列案例，运用所学知识分析并回答问题。

希尔顿的宾至如归

希尔顿，美国旅馆业巨头，人称旅店帝王。

希尔顿经营旅馆业的座右铭是：“你今天对客人微笑了吗？”这也是他所著的《宾至如归》一书的核心内容。美国希尔顿饭店创立于 1919 年，在不到 90 年的时间里，从一家饭店扩展到 100 多家，遍布世界五大洲的各大城市，成为全球最大规模的旅馆业巨头之一。数十年来，希尔顿饭店生意如此之好，财富增长如此之快，成功的秘诀是什

么呢？通过研究发现其成功的秘诀就在于牢牢确立自己的企业理念，并把这个理念上升为品牌文化，贯彻到每一个员工的思想和行为之中，饭店营造“宾至如归”的文化氛围，注重企业员工礼仪的培养，并通过服务人员的“微笑服务”体现出来。希尔顿总公司的董事长，89岁高龄的唐纳·希尔顿在50多年里，不断到他分设在各国的希尔顿饭店、旅馆视察业务。希尔顿经常从这一洲飞到那一洲，从这一国飞到那一国，专程去看看希尔顿礼仪是否贯彻于员工的行动之中。如今，希尔顿的“旅店帝国”已伸延到全世界，希尔顿的资产已从5000美元发展到数百亿美元。

希尔顿认为：旅馆是一个服务和款待的行业，为了满足顾客的要求，希尔顿帝国除了到处都充满了微笑外，在组织结构上，希尔顿还尽力创造一个完整的系统，成为综合性的服务机构。因此，希尔顿饭店除了提供完善的食宿外，还设有咖啡室、会议室、宴会厅、游泳池、购物中心、银行、邮电、花店、服装店、航空公司代理处、旅行社、出租汽车站等一套完整的服务机构和设施。客房分为单人房、双人房、套房和为国家首脑级官员提供的豪华套房；餐厅有高级餐厅和方便的快餐厅；所有的房间都有空调设备。室内设备，诸如酒柜、电话、彩色电视机、收音机、电冰箱等，使到希尔顿饭店住宿的旅客真正有一种“宾至如归”的感觉。

康拉德·希尔顿在老年时撰写了一本自传《欢迎惠顾》，总结了自己一生经营酒店的经历、经验与教训，其中包括酒店管理的七条金科玉律：

- (1)酒店联号的任何一个分店必须要有自己的特点，以适应不同国家、不同城市的需要。
- (2)预测要准确。
- (3)大量采购。
- (4)挖金子：把饭店的每一寸土地都变成盈利空间。
- (5)为保证酒店的服务质量标准，并不断地提高服务质量，要特别注意培养人才。
- (6)加强推销，重视市场调研，应特别重视公共关系，利用整个系统的优势，搞好广告促销。
- (7)酒店之间互相帮助预定客房。

问题一：企业为何要重视和处理好与客户的关系？ 6-210

问题二：试从企业文化的角度分析希尔顿酒店成功的原因。 6-212

答：

问题一：

(1) 伴随着社会经济的发展和市场的繁荣，生产者与消费者之间的关系发展趋于成熟，但两者之间存在着利益冲突的可能性。要化解企业与消费者之间的利益冲突，调节双方关系，一要靠法律，二要靠文化。企业能否恰当处理与消费者产生的伦理问题，已直接影响到企业的生存与发展。事前认识、事中分析、事后处理这些伦理问题对企业的成败愈来愈重要。

(2) 企业一定要树立“顾客就是上帝”、“顾客是企业生命之源”、“顾客是企业衣食父母”的思想。因为企业只有提供优质产品和满意服务，方能赢得广大顾客，像“真诚到永远”的海尔企业那样取得巨大的社会效益和经济效益。企业如果失去顾客就会失去活力，丧失生存机会，终将走向失败。对于企业来说，背离正确的与消费者相处的伦理准则，就是自断企业生命之源，自毁企业锦绣前程，无异于“慢性自杀”。

问题二：

因为希尔顿酒店能做到以下这些方面：

- (1) 生产、提供能达到安全标准的产品。
- (2) 向购销客户提供产品信息时不用欺诈手段，对产品可能产生的伤害要明白告知消费者。
- (3) 在平等互利的基础上交易，不签订显失公平的合同。
- (4) 倾听购销客户的抱怨和投诉，并积极做出改进。

(5) 最大限度地减少污染，在企业内消化因减少污染带来的成本上升。

qq593777558