

全国 2009 年 1 月自学考试网络经济与企业管理试题

课程代码: 00910

一、单项选择题(本大题共 30 小题, 每小题 1 分, 共 30 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, 请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

1. 组织系统的优势之一是“整体功能大于部分之和”, 这体现了组织工作的(D)1-6

- A. 有效性原则 B. 统一指挥原则
C. 弹性原则 D. 协调原则

2. 被誉为“组织理论之父”的是(B)1-9

- A. 马斯洛 B. 韦伯
C. 法约尔 D. 泰罗

3. 由两个或两个以上的个人共同出资, 通过签订协议而联合经营的企业是(C)1-3

- A. 个体企业 B. 私人企业
C. 合伙企业 D. 公司制企业

4. 企业研发、生产作业、市场营销、财务管理和人力资源管理等战略属于(C)2-23

- A. 企业总体战略 B. 事业层战略
C. 职能战略 D. 长期战略

5. 在确定资源组合方面可以使用的分析工具是(A)2-41

- A. 波士顿矩阵 B. 迈克尔·波特五力分析模型
C. 价值链分析 D. 行业生命周期分析

6. 根据波士顿矩阵分析方法, 我们把具有偏低市场成长率和高市场份额的战略经营单位称为

(B)2-41

- A. 明星类 B. 金牛类
C. 问号类 D. 狗类

7. 按客户在客户关系中的历史价值和潜在价值对客户进行分类, 这种分析方法简称

(A)3-53

本档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

自考备考三件宝:
自考笔记、
真题及答案、
录音课件!

- A. 客户组合分析方法 B. 波士顿矩阵分析方法
C. 市场细分 D. 客户关系管理价值链分析方法
8. 在客户关系管理系统中的业务操作管理子系统中, 属于销售管理模块的部件有 (C) 3-56
A. 合同部件 B. 服务部件
C. 沟通渠道部件 D. 客户关系部件
9. 在客户关系管理系统中的业务操作管理子系统, 能够实现从报价、订货一直到付款、给付佣金的全程销售的自动化, 提高销售的有效性的模块是(B) 3-56
A. 营销管理模块 B. 销售管理模块
C. 客户服务模块 D. 呼叫中心模块
10. 为了有效地配置企业内部的有限资源, 实现一定的共同目标而按照一定的规则和程序构成的一种责权结构安排和人事安排是指(C) 4-64
A. 企业战略管理 B. 市场营销管理
C. 组织管理 D. 人力资源管理
11. 组织形式中职能制结构的缺点是(A) 4-66
A. 多头领导 B. 管理权力集中
C. 组织的层级较多 D. 要求管理者通晓多种作业知识
12. 企业结构柔性化的典型形式是(D) 4-72
A. 虚拟组织 B. 网络型组织
C. 战略联盟 D. 临时团队
13. 企业选择两个以上的细分市场作为目标市场, 为不同的细分市场设计有差异的产品, 并运用不同的营销组合来适应各个子市场的需要是指(B) 5-87
A. 无差异市场营销 B. 差异市场营销
C. 集中营销 D. 网络营销
14. 网络营销的特点不包括(C) 5-95
A. 跨时空 B. 交互性
C. 多阶层 D. 经济性
15. 阿里巴巴全球电子商务网站的销售渠道属于(A) 5-106

A. B—B B. B—C

C. C—C D. C—B

16. 准时生产又称之为(A)6-116

A. JIT B. MRP

C. CPFS D. VMI

17. 企业在追求理财过程和结果的准确性和节约性的同时, 对财务状况的安排要留有余地, 这是贯彻了(A)7-128

A. 弹性原则 B. 平衡原则

C. 比例原则 D. 优化原则

18. 在编制财务计划时, 利用有关指标客观存在的内在平衡关系计算确定计划指标的方法是

(C)7-129

A. 因素法 B. 比例法

C. 平衡法 D. 定额法

19. 商品交易过程中由于买方延期付款或卖方预收货款而形成的企业之间的一种直接信用关系是(D)7-131

A. 银行信用 B. 租赁信用

C. 借贷信用 D. 商业信用

20. 分析和整理关于工作信息的一个系统性程序是(B)8-143

A. 人力资源规划 B. 工作分析

C. 人员培训 D. 人员开发

21. 从培训的目的来划分, 员工培训可以分为文化补习、学历教育和(D)8-152

A. 在职培训 B. 高级培训

C. 脱产培训 D. 岗位职务培训

22. 不直接以金钱的方式体现, 诸如度假、各种保险、培训等的是(B)8-155

A. 经济报酬 B. 非经济报酬

C. 基本薪酬 D. 绩效薪酬

23. 关于历史事实、经验总结、统计数据的知识是(A) 9-164

本档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

A. 事实知识 B. 原理知识

C. 技能知识 D. 人力知识

24. 知识管理的主要职责就是为交流提供便利并不断地加以促进, 包括把企业内外的专家联系在一起, 这体现了(B)9-167

A. 信任原则 B. 交流原则

C. 共享原则 D. 积累原则

25. 个人化策略主要采用哪种模式? (A)9-170

A. 专家 B. 经理人

C. 直接 D. 间接

26. 供应链管理强调采用的思想和方法是(A)10-178

A. 集成 B. 分散

C. 整体最优 D. 局部最优

27. 在企业总体计划的指导下, 用来指导总进度计划的较为详细的计划是指(A)10-180

A. 企业生产计划 B. 企业销售计划

C. 企业财务计划 D. 企业研发计划

28. 供应链范围内企业之间的物资转移活动(不包括企业内部的生产活动)是指(A)10-182

A. 物流 B. 信息流

C. 资金流 D. 商流

29. 制度层次是精神层次和物质层次的(C)11-193

A. 核心 B. 主导

C. 中介 D. 延伸

30. 人本文化可以表述为 3P, 即企业即人、企业为人和(C)11-199

A. 企业招人 B. 企业裁人

C. 企业靠人 D. 企业虚拟人

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, 请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选、少选或未选均无分。

31. 根据企业所属经济部门, 可以将企业划分为(ABCDE)1-2

- A. 农业企业 B. 工业企业
- C. 金融企业 D. 商业企业
- E. 服务企业

32. 一个客户的价值构成包括(ACD)3-52

- A. 历史价值 B. 远期价值
- C. 当前价值 D. 潜在价值
- E. 短期价值

33. 运作管理的任务与目标是(ABC)6-114

- A. 合理利用资源 B. 正确处理效率与效益问题
- C. 竞争优势 D. 成本最小
- E. 客户满意

34. 在经济性报酬中, 主要有(ABCDE)8-155

- A. 基本薪酬 B. 绩效薪酬
- C. 奖金 D. 津贴
- E. 福利

35. 库存成本包括(AB)10-184

- A. 存储成本 B. 订货成本
- C. 销售成本 D. 信息成本
- E. 谈判成本

三、简答题(本大题共 6 小题, 每小题 5 分, 共 30 分)

36. 请描述企业的概念及其特点。1-1

答:

企业是指从事商品的生产、流通或服务等活动, 为满足社会需要进行自主经营、自负盈亏、承担风险、独立核算, 具有法人资格的基本经济单位。

特点:

本档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

- (1) 企业以价值增值作为其经济活动的目的
- (2) 企业是从事商品生产和流通的经济组织
- (3) 企业进行自主经营、独立核算和自负盈亏

37. 影响客户终身价值的因素包括哪些? 3-53

答:

- (1) 所有来自客户初始购买的收益流, 所有与客户购买有关的直接可变成本
- (2) 客户购买的频率
- (3) 客户购买的时间长度
- (4) 客户购买其他产品的喜好及其收益流
- (5) 客户推荐给朋友、同事及其他人的可能

38. 请简述企业再造的含义及特点。4-76

答:

含义: 企业再造指为了在衡量绩效的关键指标上取得显著改善, 从根本上重新思考、彻底改造业务流程。

特点:

- (1) 企业再造需要从根本上重新思考业已形成的基本信念
- (2) 以顾客为中心是企业再造的出发点
- (3) 企业再造是一次彻底的变革
- (4) 企业通过业务流程再造可望取得显著的进步
- (5) 企业再造从重新设计业务流程着手
- (6) 企业再造实质上是管理和组织的创新
- (7) 企业再造实施人本管理
- (8) 企业再造重视信息技术的应用

39. 简答 JIT 生产可以被消除的浪费。6-118

答:

- (1) 过量生产的浪费
- (2) 等待时间的浪费
- (3) 运输的浪费

本档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

- (4) 库存的浪费
- (5) 有产品缺陷的浪费
- (6) 多余动作的浪费
- (7) 过程(工序)的浪费

40. 简答网上培训的原则。8-158

答:

- (1) 趣味性
- (2) 个性化
- (3) 互动性
- (4) 主创性

41. 简答供应链管理的“7R”原则。10-179

答:

合适的产品 (Right Product) 在合适的时间 (Right Time)、按照合适的数量 (Right Quantity)、合适的质量 (Right Quality) 和合适的状态 (Right Status) 送到合适的顾客 (Right Customer) 的合适的地点 (Right Place), 并使总成本最小或收益最大。

四、论述题(本大题 10 分)

42. 请阐述矩阵型组织结构的优缺点。4-68

答:

- (1) 矩阵型组织结构的优点是: 灵活性和适应性较强, 有利于加强各职能部门之间的协作和配合, 并且有利于开发新技术、新产品和激发组织成员的创造性。
- (2) 其缺点是: 组织结构稳定性较差, 双重职权关系容易引起冲突, 同时还可能导致项目经理过多、机构臃肿的弊端。

五、案例题(本大题共 20 分)

43. 宜家家具集团

1943 年宜家(IKEA)的当家人 Ingvar.Kamprad(英格瓦尔.坎姆普瑞德)16 岁时, 在父亲的帮助下开办了自己的公司, 也就是今天的宜家。1958 年 Kamprad 首先在家乡经营家具零售, 而后很快便发展到挪威、丹麦和瑞士; 1974 年开辟了全球最大的市场——德国; 然后又进军加拿大、荷兰; 1987 和 1985 年成功打入英国和美国, 并发展成为目前的第

本档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

二、三大市场。宜家已名符其实地成为家具零售业的龙头老大。Kamprad 的经营理念是：将少数人才能享用得起的奢侈品改造成大众能接受的产品。为了更大程度地降低成本，Kamprad 的方式是：让顾客成为自己的合作伙伴，由顾客自己动手、自己运输和自己组装来换取产品的低价格。因循这种思路，宜家已形成了自己特有的风格，那就是：大批量的订购，平板式的运输方式，由顾客自己组装的产品。宜家几十年的发展过程中，以他们独特的经营理念与产品设计赢得了许多忠实的消费者。宜家在不断的成长中，吸收新的经营理念与管理方法，这也是宜家赖以继续繁荣下去和持续增长、发展的原因。

目前宜家总共有 203 家商场分布于 32 个国家和地区。其中，宜家集团在 23 个国家独自拥有 180 家商场。宜家集团 2004 财政年度销售额为 128 亿欧元(约 1170 亿瑞典克朗)。宜家集团在 44 个国家总共拥有 84,000 名员工，其中亚洲和澳大利亚地区员工数量为 3000 人。

问题：

(1) 结合案例，谈谈宜家创始人 Kamprad 的经营理念。(10 分)3-50

答：

Kamprad 的经营理念是：将少数人才能享用得起的奢侈品改造成大众能接受的产品。为了降低成本，Kamprad 采取了让顾客成为自己的合作伙伴，由顾客自己动手、自己运输和自己组装以换取产品的低价格的方式。这是一种以顾客价值为导向的理念，是一种全新的理念。因循这种思路，宜家已形成了自己特有的风格：大批量的订购，平板式的运输方式，由顾客自己组装的产品。

(2) 结合案例，谈谈市场营销过程。(10 分)5-85

答：

(1) 市场分析。Kamprad 准确地把握了顾客的需求，通过改造奢侈品，使其成为大众能接受的产品，开创了一个有价值的市场。在分析市场购买行为方面，Kamprad 首先在自己的家乡经营家具零售，这样便于观察消费者的购买行为，了解消费者购买决策的制定以及该产业市场购买行为的特点。为后期的扩大市场奠定了基础。

(2) 市场细分和目标市场选择。Kamprad 选择的家具市场，根据消费者的地理位置、人文、心理和行为等因素，先后发展到挪威、丹麦和瑞士，德国，然后又进军加拿大、荷兰，英国和美国，直到最后全球的 32 个国家和地区。

本档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

(3) 市场营销调研。在宜家的发展扩张过程中, 市场营销调研是不可缺少的, 这有助于企业发现营销中的问题, 通过及时解决问题, 促进企业的营销。

(4) 市场营销组合策略。企业能否最终满足目标市场的需要, 根本在于它是否能提供目标市场所需要的产品, 并以适当的价格, 通过适当的渠道和适宜的促销方式把产品传递给顾客。

考试课件网: <http://www.examebook.cn/>

——我们专业提供自考易考题库课件集、自考免费电子书、自考历年真题及标准答案!

考试真题软件网: <http://down.examebook.com/>

——我们专业提供自考历年真题及答案整理版、自考考前模拟试题!

考试学习软件商城: <http://www.examebook.com/>

——为您提供各种考试学习软件课件更为便利的购买通道!

自考备考三件宝:
自考笔记、
真题及答案、
录音课件!